

5.1 Einführung in die Prozesseinheiten

Was sind Prozesse?

Prozesse sind Arbeitsabläufe.

Beispiel:

In einem Unternehmen muss der Lernende das gelieferte Büromaterial auspacken und säuberlich versorgen. Er erledigt dabei eine isolierte Einzeltätigkeit. Man kann dem Lernenden auch den ganzen Arbeitsvorgang übertragen, von der Bedarfsermittlung über die Offerteneinholung und Bestellung beim ausgewählten Lieferanten, zur Termin- und Wareneingangskontrolle, dem Versorgen des Materials, der Kontrolle der Rechnung bis hin zu deren Weiterleitung an die Buchhaltung.

Den gesamten Vorgang nennt man Prozess. Dieser umfasst mehrere Teilschritte. Der Lernende kann aus Prozessen lernen, diese analysieren und eventuell verbessern.

Was sind Prozesseinheiten?

Prozesseinheiten sind Tätigkeiten, bei deren Ausführung die Lernenden bewusst lernen. Eine Prozesseinheit wird im Betrieb durchgeführt und dauert 8 bis 15 Stunden. Die Anleitung und Auswertung erfolgt in den überbetrieblichen Kurstagen und im Unternehmen.

Sie vermitteln

- a) alltägliche, dynamische (sich verändernde) Arbeitsabläufe in einem Unternehmen
oder
- b) spezifische Arbeitsabläufe in einem Arbeitsbereich.

Die Prozesseinheiten orientieren sich am Bildungsplan Kaufleute, Teil A: berufliche Handlungskompetenzen – Lernbereich «Branche und Betrieb» mit deren Leistungszielen.

Ziel der Prozesseinheiten

Kaufleute sollen betriebliche Abläufe verstehen, erkennen und festhalten können. Die heutige Arbeitswelt verlangt von allen ein verstärkt prozessorientiertes und bereichsübergreifendes Denken und Handeln. Deshalb sollen u.a. Selbständigkeit, analytisches Vorgehen, Präsentationstechnik und vernetztes Denken während der Lehre gefördert werden.

Kaufleute sind jederzeit bestrebt, betriebliche Abläufe nachzuvollziehen, zu analysieren und zu verbessern. Sie zeichnen sich durch bereichsübergreifendes Denken aus. Deshalb sollen Lernende im Laufe ihrer Ausbildung mehrmals Gelegenheit erhalten, im Rahmen von Prozesseinheiten betriebliche Abläufe zu erfahren, zu beschreiben und zu analysieren. Diese Lerneinheiten sollen auch ein Gefühl für die Dynamik wirtschaftlicher Prozesse vermitteln und das Verständnis für die notwendige Flexibilität der Arbeitskräfte fördern.

Lernjournal – fester Bestandteil einer Prozesseinheit

Bei der Arbeit an Prozesseinheiten hält der Lernende während bestimmten Phasen die einzelnen Schritte seines Vorgehens sowie seine Erfahrungen in seinem Lernjournal fest. Er reflektiert seine Vorgehensweise, d.h. er überlegt sich nochmals, welche Denkschritte und Erfahrungen er gemacht hat. Er zieht daraus Konsequenzen für sein künftiges Vorgehen.

Das Lernjournal ist laufend nachzuführen.

Empfehlung zum Vorgehen

Berufsbildner und Lernende wählen Prozesseinheiten gemeinsam aus. Lernende bearbeiten die Prozesseinheiten mehrheitlich als Einzelarbeit. Für das korrekte Bearbeiten einer Prozesseinheit müssen sämtliche relevanten Unterlagen vorhanden sein.

Qualifikationsverfahren

Im ersten und im zweiten Lehrjahr muss eine Prozesseinheit erarbeitet werden. Jede Prozesseinheit fließt in die Berechnung der betrieblichen Erfahrungsnote ein. Die Noten der Prozesseinheiten sind Bestandteil des Qualifikationsverfahrens (Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ, Art. 16, Abs. 5 «Lern- und Leistungsdokumentation im Betrieb»).

Hinweise zur Erstellung eines Prozessplanes

Ein Prozessplan ist ein Diagramm, das grafisch die Aktivitäten darstellt, die in einem Arbeitsprozess miteinander in Zusammenhang stehen. Für die Umschreibung eines Prozesses werden folgende Symbole verwendet:

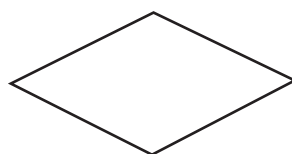


Start / Ende

- zählt nicht als Teilschritt



Tätigkeit



Entscheidung (Ja – Nein)



Verbindung (z.B. bei Übertragung auf eine neue Seite)

- zählt nicht als Teilschritt

Tipps zum Erstellen von Prozessplänen:

- Das erste Festhalten eines Prozesses erfolgt am besten mittels Post-it-Zetteln. Erst wenn der Prozessablauf klar dokumentiert ist, erfolgt der Übertrag auf ein geeignetes Papier.
- Grosse Blätter verwenden.
- Prozessteilnehmer (Abteilungen/Personen usw.) von oben nach unten auflisten.
- Prozessschritte/Arbeitsschritte von links nach rechts aufreihen (vom Kunden zum Kunden).
- Die Prozessschritte mit Strichen/Pfeilen miteinander verbinden (der Output (Arbeitsleistung) einer Abteilung/Person ist der Input (Arbeitsgrundlage) für eine andere Abteilung/Person).
- Ein Oval bezeichnet den Start und das Ende eines Prozesses.
- Ein Rechteck kennzeichnet eine Arbeit/Tätigkeit.
- Ein Diamant symbolisiert eine Entscheidung.
- Ein Kreis wird verwendet, um den Übertrag von einer Seite auf eine neue Seite anzuzeigen.

Hilfsmittel

Dem Lernenden stehen alle zugänglichen Hilfsmittel wie firmeneigene Unterlagen und schulische Lehrmittel zur Verfügung.

Beurteilung und Bewertung der Arbeit

Die erbrachten Leistungen werden vom Betrieb und von der Branche (üK-Leiter oder gleichgestellte Personen) nach den vorher festgelegten und bekannt gegebenen Gesichtspunkten bewertet. Die Rückmeldung enthält – wenn möglich – Verbesserungsvorschläge, die mit den Lernenden zu besprechen sind.

Für jede Leistung erhält der Lernende 0, 1, 2 oder 3 Punkte (vierstufige Bewertungsskala). Halbe Punkte werden nicht vergeben.