

Praxisauftrag

Betriebliche Prozesse bearbeiten und Schnittstellen analysieren

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

b.2.3. Gelingt es mir, betriebliche Prozesse fachlich korrekt auszuführen und Schnittstellen zielführend zu analysieren.

Ausgangslage

An Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen kann es manchmal etwas harzen. Als Fachperson bist du an vorderster Front mit dabei und bearbeitest diese Prozesse. Dabei erkennst du Probleme und Herausforderungen wahrscheinlich als eine der ersten. Analysiere mit diesem Praxisauftrag eine Schnittstelle oder einen betrieblichen Prozess in deinem Betrieb.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Such dir eine Schnittstelle oder einen betrieblichen Prozess in deinem Betrieb aus, an dem du tätig bist. Erstelle eine grafische Übersicht (z.B. MindMap oder Prozessbeschreibung mittels Arbeitsablauf), welche Anspruchsgruppen, Abteilungen und Personen an dieser Schnittstelle zusammenkommen oder bei diesem Prozess beteiligt sind.

Teilaufgabe 2: Nimm in den kommenden zwei Arbeitswochen an der Schnittstelle oder im Prozess aus Teilaufgabe 1 verschiedene Aufträge entgegen. Achte dabei besonders auf die Zusammenarbeit zwischen den Anspruchsgruppen. Wenn dir etwas auffällt, ergänze deine grafische Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit diesen Erkenntnissen.

Teilaufgabe 3: Analysiere die Schnittstelle oder den betrieblichen Prozess mit den folgenden Fragen:

- Was läuft gut?
- Wo hast du noch Potenzial entdeckt? Was läuft noch nicht reibungslos?
- Wo entstehen häufig Fehler?
- Wo oder zwischen welchen Parteien gibt es Missverständnisse?

- Was habe ich für Feedbacks von den Anspruchsgruppen erhalten?
- Bei welchen Punkten sind sich die Anspruchsgruppen uneinig?

Teilaufgabe 4: Besprich deine Ergebnisse mit deiner vorgesetzten Person. Wenn du in Teilaufgabe 3 Schwierigkeiten entdeckt hast, mach dir im Vorfeld Gedanken zu möglichen Lösungsvorschlägen. Bring diese im Gespräch mit deiner vorgesetzten Person ein.

Teilaufgabe 5: Dokumentiere dein Vorgehen schriftlich. Gehe dazu wie folgt vor:

1. Beschreibe zuerst die Ausgangssituation deiner Umsetzung.
2. Beschreibe anschliessend dein Vorgehen Schritt für Schritt.
3. Reflektiere dein Vorgehen: Was ist Ihnen in den einzelnen Schritten gut bzw. weniger gut gelungen? Welches sind die möglichen Gründe dafür?
4. Halte abschliessend deine wichtigsten Erkenntnisse aus der Umsetzung des Praxisauftrags fest.

Hinweise zur Lösung

Bei deiner Analyse in Teilaufgabe 2 kannst du besonders auf auftauchende Fragen, Missverständnisse, Fehler oder konkrete Rückmeldungen achten.

Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.