

Praxisauftrag

Sich dienstleistungsorientiert verhalten

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

b.2.1 Verhalte ich mich an betrieblichen Schnittstellen stets professionell und halte ich mich gewissenhaft an die gesetzlichen Vorgaben und internen Richtlinien?

Ausgangslage

Bei deiner derzeitigen Arbeit hast du betriebliche Schnittstellen mit anderen Teams oder eigenen Teammitgliedern. Mit diesem Praxisauftrag kannst du dein Wissen rund um eine dienstleistungsorientierte Haltung in verschiedenen Situationen an Schnittstellen erweitern und praktisch anwenden.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Halte die wichtigsten Schnittstellen oder andere Abteilungen für dein aktuelles Team fest. Formuliere drei bis fünf konkrete Tätigkeiten, die bei diesen Schnittstellen zu noch besseren Dienstleistungen beitragen.

Teilaufgabe 2: Ergänze deine Zusammenstellung aus Teilaufgabe 1 mit den wichtigsten regulatorischen- und gesetzlichen Grundsätzen, an welche du dich halten musst. Berücksichtige dabei auch Vorgaben/Richtlinien und Weisungen aus deinem Betrieb.

Teilaufgabe 3: Setze die Tätigkeiten aus Teilaufgabe 1 und die Grundsätze aus Teilaufgabe 2 während zwei Wochen bewusst um. Notiere dir in einer Übersicht stichwortartig anhand von Beispielen aus dieser Woche, wie du diese Tätigkeiten und Grundsätze umgesetzt hast.

Teilaufgabe 4: Dokumentiere dein Vorgehen schriftlich. Geh 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 Dir 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

Zu einer dienstleistungsorientierten Haltung gehören z.B. offene Kommunikation, Zuverlässigkeit, Zuvorkommenheit und Vertrauenswürdigkeit. Diese Aufzählung ist jedoch nicht vollständig.

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.