



Kaufmann/frau EFZ

Kompetenzraster

c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

1.1 Leitfrage 1

Bin ich in der Lage, Informationen zum Prozess zielführend einzuholen und zu verarbeiten?

Kompetenzkriterien

Ich erkundige mich bei einer vorgesetzten Person, wenn ich den Inhalt der internen Dokumente und Hilfsmittel nicht verstehe, die mit dem Prozess in Verbindung stehen.

Ich identifiziere den Prozessstart und das Prozessende sowie alle Prozessschritte korrekt.

Ich erkenne zuverlässig, wann welche Hilfsmittel im Prozess benötigt werden.

Ich erstelle Vorlagen für Interviews und Beobachtungen, die es mir ermöglichen, die Inhalte strukturiert aufzunehmen.

Ich leite passende Interviewfragen basierend auf meinem Wissen über den Prozess ab.

Ich erstelle immer eine Übersichtstabelle aller Informationsquellen zum Prozess.

1.2 Leitfrage 2

Kann ich vollständige, verständliche und nachvollziehbare Flussdiagramme erstellen?

Kompetenzkriterien



Ich kann die Symbole eines Flussdiagramms für grafische Prozessdokumentationen sicher anwenden.

Ich verwende nur aussagekräftige und nachvollziehbare Stichwörter für die Bezeichnung der Prozessschritte.

Ich stelle den Prozess so dar, dass Personen, die den Prozess nicht kennen, dem Prozessablauf folgen können.

Ich stelle sicher, dass Flussdiagramme, die über mehrere Seiten gehen, ausgedruckt nahtlos zusammengefügt werden können.

Ich kontrolliere gewissenhaft, dass es keine Endlosschleifen im Prozess hat und dass kein Pfeil «ins Leere» zeigt.

Ich kontrolliere, ob ich alle Hilfsmittel anhand der richtigen Symbole kenntlich gemacht habe, die im Prozess benötigt werden.

1.3 Leitfrage 3

Kann ich vollständige, verständliche und nachvollziehbare Prozessbeschreibungen erstellen?

Kompetenzkriterien

Ich verwende für die Prozessbeschreibung immer die richtige Dokumentenvorlage.

Ich halte alle betrieblichen Vorgaben zur Prozessbeschreibung ein.

Ich beschreibe die Prozessschritte so, dass der Prozess für eine Person, die den Prozess nicht kennt, verständlich ist.

Ich kontrolliere, dass alle Prozessschritte, beteiligten Personen und Hilfsmittel in der Prozessbeschreibung vorkommen.

Ich unterteile die Prozessbeschreibung in sinnvolle Kapitel.

Ich verwende die gleichen Beschriftungen der Prozessschritte im Flussdiagramm für die Kapitelüberschriften in der Prozessbeschreibung.

1.4 Leitfrage 4



Gelingt es mir, Personen so zu instruieren, dass sie die Handlung selbstständig ausführen können?

Kompetenzkriterien

Ich erkundige mich, bevor ich meine Instruktion vorbereite, welches Vorwissen die Teilnehmenden zum Prozess mitbringen.

Bei der Instruktion erkläre ich den Prozess nicht nur, sondern mache die Handlung auch vor.

Ich bereite passende Anwendungen vor, sodass die Teilnehmenden den Prozess bei der Instruktion auch selbst anwenden und einüben können.

Ich weise die Teilnehmenden auf alle Hilfsmittel hin, die zum Prozess zur Verfügung stehen.

Ich erkundige mich aktiv, ob es offene Fragen oder Unklarheiten gibt.

1.5 Leitfrage 5

Gelingt es mir, Optimierungsmassnahmen auszuarbeiten und umzusetzen?

Kompetenzkriterien

Ich verschaffe mir einen ganzheitlichen Überblick über den Prozess.

Ich versetze mich in die Situation der Personen, die am Prozess beteiligt sind.

Ich erkundige mich gezielt bei den beteiligten Personen, wie zufrieden sie mit dem Ablauf sind.

Ich informiere die beteiligten Personen selbstständig über Prozessveränderungen.

Ich prüfe zeitnah den Erfolg der Optimierung, indem ich mich über die Zufriedenheit bei den beteiligten Personen informiere.

1.6 Leitfrage 6

Kann ich realistische Terminpläne für Projekte mit mehreren Beteiligten erstellen und sie verwalten?

**Kompetenzkriterien**

Ich bringe die im Projekt anfallenden Aufgaben in eine sinnvolle Reihenfolge.

Ich wähle eine geeignete Darstellungsform für den Terminplan.

Ich terminiere die Aufgaben für alle Beteiligten realistisch, indem ich z.B. auch Pufferzeiten einbaue.

Ich überprüfe regelmässig, ob die Termine von allen Beteiligten eingehalten werden.

Wenn ich Abweichungen vom Terminplan feststelle, reagiere ich sofort.

Ich nehme mir am Ende des Projekts Zeit, den Terminplan zu reflektieren (z.B. war er realistisch? Konnten die Termine eingehalten werden? usw.).

Eine Fremdeinschätzung vornehmen**1.7 Leitfrage 1**

Ist er/sie in der Lage, Informationen zum Prozess zielführend einzuholen und zu verarbeiten?

Kompetenzkriterien

Er/sie erkundigt sich bei einer vorgesetzten Person, wenn er/sie den Inhalt der internen Dokumente und Hilfsmittel nicht versteht, die mit dem Prozess in Verbindung stehen.

Er/sie identifiziert den Prozessstart und das Prozessende sowie alle Prozessschritte korrekt.

Er/sie erkennt zuverlässig, wann welche Hilfsmittel im Prozess benötigt werden.

Er/sie erstellt Vorlagen für Interviews und Beobachtungen, die es ihm/ihr ermöglichen, die Inhalte strukturiert aufzunehmen.

Er/sie leitet passende Interviewfragen basierend auf seinem/ihrem Wissen über den Prozess ab.

Er/sie erstellt immer eine Übersichtstabelle aller Informationsquellen zum Prozess.



1.8 Leitfrage 2

Kann er/sie vollständige, verständliche und nachvollziehbare Flussdiagramme erstellen?

Kompetenzkriterien

Er/sie kann die Symbole eines Flussdiagramms für grafische Prozessdokumentationen sicher anwenden.

Er/sie verwendet nur aussagekräftige und nachvollziehbare Stichwörter für die Bezeichnung der Prozessschritte.

Er/sie stellt den Prozess so dar, dass Personen, die den Prozess nicht kennen, dem Prozessablauf folgen können.

Er/sie stellt sicher, dass Flussdiagramme, die über mehrere Seiten gehen, ausgedruckt nahtlos zusammengefügt werden können.

Er/sie kontrolliert gewissenhaft, dass es keine Endlosschleifen im Prozess hat und dass kein Pfeil «ins Leere» zeigt.

Er/sie kontrolliert, ob er/sie alle Hilfsmittel anhand der richtigen Symbole kenntlich gemacht hat, die im Prozess benötigt werden.

1.9 Leitfrage 3

Kann er/sie vollständige, verständliche und nachvollziehbare Prozessbeschreibungen erstellen?

Kompetenzkriterien

Er/sie verwendet für die Prozessbeschreibung immer die richtige Dokumentenvorlage.

Er/sie hält alle betrieblichen Vorgaben zur Prozessbeschreibung ein.

Er/sie beschreibt die Prozessschritte so, dass der Prozess für eine Person, die den Prozess nicht kennt, verständlich ist.

Er/sie kontrolliert, dass alle Prozessschritte, beteiligten Personen und Hilfsmittel in der Prozessbeschreibung vorkommen.



Er/sie unterteilt die Prozessbeschreibung in sinnvolle Kapitel.

Er/sie verwendet die gleichen Beschriftungen der Prozessschritte im Flussdiagramm für die Kapitelüberschriften in der Prozessbeschreibung.

1.10 Leitfrage 4

Gelingt es ihm/ihr, Personen so zu instruieren, dass sie die Handlung selbstständig ausführen können?

Kompetenzkriterien

Er/sie erkundigt sich, bevor er/sie seine/ihre Instruktion vorbereitet, welches Vorwissen die Teilnehmenden zum Prozess mitbringen.

Bei der Instruktion erklärt er/sie den Prozess nicht nur, sondern macht die Handlung auch vor.

Er/sie bereitet passende Anwendungen vor, sodass die Teilnehmenden den Prozess bei der Instruktion auch selbst anwenden und einüben können.

Er/sie weist die Teilnehmenden auf alle Hilfsmittel hin, die zum Prozess zur Verfügung stehen.

Er/sie erkundigt sich aktiv, ob es offene Fragen oder Unklarheiten gibt.

1.11 Leitfrage 5

Gelingt es ihm/ihr, Optimierungsmassnahmen auszuarbeiten und umzusetzen?

Kompetenzkriterien

Er/sie verschafft sich einen ganzheitlichen Überblick über den Prozess.

Er/sie versetzt sich in die Situation der Personen, die am Prozess beteiligt sind.

Er/sie erkundigt sich gezielt bei den beteiligten Personen, wie zufrieden sie mit dem Ablauf sind.

Er/sie informiert die beteiligten Personen selbstständig über Prozessveränderungen.



Er/sie prüft zeitnah den Erfolg der Optimierung, indem er/sie sich über die Zufriedenheit bei den beteiligten Personen informiert.

1.12 Leitfrage 6

Kann er/sie realistische Terminpläne für Projekte mit mehreren Beteiligten erstellen und sie verwalten?

Kompetenzkriterien

Er/sie bringt die im Projekt anfallenden Aufgaben in eine sinnvolle Reihenfolge.

Er/sie wählt eine geeignete Darstellungsform für den Terminplan.

Er/sie terminiert die Aufgaben für alle Beteiligten realistisch, indem er/sie z.B. auch Pufferzeiten einbaut.

Er/sie überprüft regelmässig, ob die Termine von allen Beteiligten eingehalten werden.

Wenn er/sie Abweichungen vom Terminplan feststellt, reagiert er/sie sofort.

Er/sie nimmt sich am Ende des Projekts Zeit, den Terminplan zu reflektieren (z.B. war er realistisch? Konnten die Termine eingehalten werden? usw.).