



## **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.).