

Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce

Leitfaden zur Erstellung des Reports

für den Prüfungsbereich „Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce“
in der Abschlussprüfung Teil 2



Inhaltsverzeichnis

Welche Funktion hat der Report?	3
Was eignet sich als betriebliche Fachaufgabe?	3
Wann wird der Report erstellt?	5
Welche formalen Vorgaben bestehen?	5
Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein verständlich?	6
Wie sollte der Report aufgebaut sein (Gliederung)?	6
Wie ist der Ablauf des Fachgesprächs am Tag der mündlichen Prüfung?	7

Welche Funktion hat der Report?

Der Report dient dem Prüfungsausschuss zur Information und Vorbereitung

Er soll

- das Umfeld der betrieblichen Fachaufgabe skizzieren,
- die Aufgabe beschreiben,
- den Prozess darstellen und
- das Ergebnis bewerten.

Der Report ist Gesprächsgrundlage im Fachgespräch

Der Report dient als Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch. Der Prüfungsausschuss vertieft das Thema der Fachaufgabe im Rahmen des gewählten Gebietes. Es können auch Inhalte geprüft werden, die in einem direkten Zusammenhang mit dem Kernthema zu sehen sind (z.B. Schnittstellen oder vor- und nachgelagerte Prozesse).

Auswahl des Themas

Der Ausbilder wählt ein Gebiet für den Report. Hierfür kommen folgende Gebiete in Betracht:

1. Auswählen und Einsetzen eines Online-Vertriebskanals,
2. Optimieren von Nutzungsprozessen im E-Commerce,
3. Entwickeln und Umsetzen von Online-Marketing oder
4. Nutzen der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle.

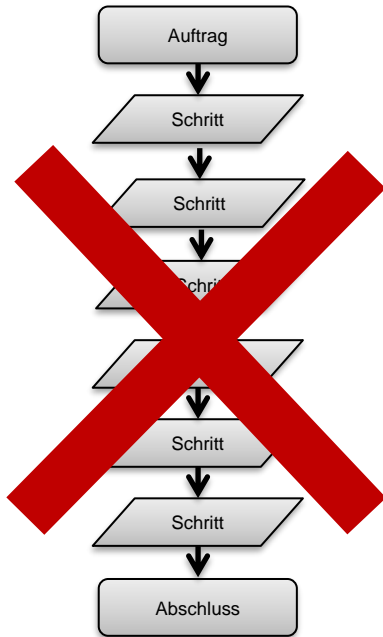
Wichtig: Nur das Fachgespräch wird bewertet!

Was eignet sich als betriebliche Fachaufgabe?

Zum Nachweis der beruflichen Handlungsfähigkeit sind Prozesse mit einem Mindestmaß an Komplexität auszuwählen. Daher sind betriebliche Aufgabenstellungen mit einem linearen Ablauf (nach einem vollständig vorgegebenen Muster bzw. Routineaufgaben) generell **NICHT** geeignet. Betriebliche Fachaufgaben sollten stets Analyse- und Entscheidungsprozesse beinhalten. In diesem Zusammenhang kann es ausreichen, wenn Lösungsalternativen für den betrieblichen Entscheider (z.B. Abteilungsleiter, Geschäftsführung) vorbereitet werden.

Als betriebliche Fachaufgabe

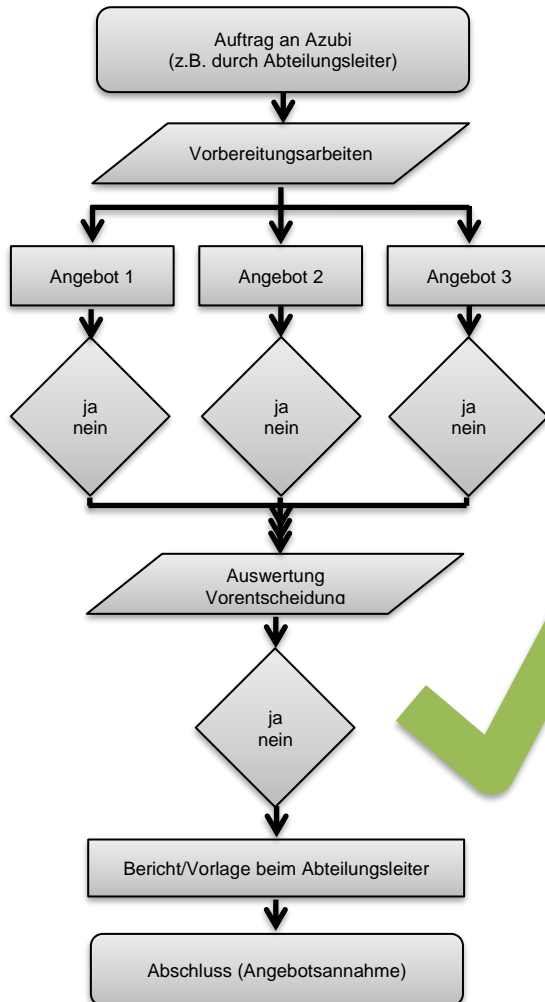
nicht geeignet



Beispiele:

- Daten erfassen
- Protokoll schreiben
- Routine-Auftrag eingeben
- Reise buchen
- Anruf entgegennehmen
- Dokumente ablegen, Akte anlegen
- ...

geeignet



Beispiele:

- Neue Angebote vergleichen und bewerten
- Entscheidungen mit Handlungs-alternativen vorbereiten
- Prozesse planen und durchführen
- Neue Anforderungen ermitteln
- Besondere Veranstaltung organisieren
- ...

Wann wird der Report erstellt?

Der Report bezieht sich auf eine tatsächlich durchgeführte praxisbezogene Aufgabe in dem gewählten Gebiet. Es wird empfohlen, dass Prüfungsteilnehmer und Ausbildender sich rechtzeitig (spätestens zu Beginn des dritten Ausbildungsjahres) darüber verständigen, welches der vier möglichen Gebiete für die Aufgabe gewählt wird und wann die Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe im Betrieb erfolgen soll. Der Report sollte zeitnah zur Durchführung der Aufgabe verfasst werden. Kurz vor dem Abgabetermin ist es sinnvoll, den Report noch einmal Korrektur zu lesen.

Welche formalen Vorgaben bestehen?

Für die Erstellung der Reporte sind auch formale Rahmenbedingungen vorgegeben.

Gestaltungsdetail	zu beachten
Report hat ein Deckblatt	Vorlage im Internet verwenden!
Umfang	3 DIN A 4-Seiten (einseitig)
Anlage	Visualisierungen zur praxisbezogenen Aufgabe, höchstens 5 Seiten
Schrift:	„Arial“ in Größe „11“
Zeilenabstand:	1,5-zeilig
Rand:	2,5 cm links und rechts
Seiten fortlaufend nummeriert	auf jeder Seite Name und Azubi-nummer
Report wird in „Ich-Form“ verfasst	
keine Schnellhefter oder Ordner verwenden	1 Exemplar oben links geheftet bei der IHK abgeben
Abgabetermin	Sommerprüfung: 30. 04. Winterprüfung: 25. 11.
Onlinestellung	Tag der schriftlichen Abschlussprüfung

Achtung vor „Thema verfehlt“ oder Nichtabgabe

Die Fachaufgabe muss sich auf die Inhalte des jeweiligen Gebiets beziehen.

Wer seinen Report nicht rechtzeitig abgibt, kann nicht an der mündlichen Prüfung teilnehmen. Die Prüfungsleistung wird dann mit null Punkten bewertet.

Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein verständlich?

Berufstypische Fachbegriffe können und sollen im Report angemessen verwendet werden. Doch Vorsicht: Fachbegriffe und Abkürzungen, die Sie in Ihrem betrieblichen Umfeld verwenden, können oftmals sehr firmenspezifisch sein. Wenn der Prüfungsausschuss die Begrifflichkeiten nicht kennt, kann er gegebenenfalls den Sachverhalt schwer nachvollziehen. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollten Sie Abkürzungen und spezifische Fachbegriffe im Report erklären oder ganz darauf verzichten.



Wie sollten die Reporte aufgebaut sein (Gliederung)?

Im Report sollen Sie das Umfeld der betrieblichen Fachaufgabe skizzieren, die Aufgabe beschreiben, den Prozess der Planung und Durchführung darstellen und das Ergebnis bewerten. Sie können Ihre betriebliche Fachaufgabe in folgenden Phasen darstellen:

1. Aufgabenstellung/Arbeitsauftrag/Ausgangssituation
2. Planung
3. Durchführung/ Begründung der Vorgehensweise
4. Berücksichtigung der Rahmenbedingungen/ des Gesamtzusammenhangs
5. Kontrolle/ Bewertung und Ergebnisse

1. Beschreibung der Aufgabenstellung/der Ausgangssituation

Was muss der Prüfer unbedingt wissen, um die Aufgabe zu verstehen? Was ist das Ziel der Aufgabebearbeitung? Welches Ergebnis soll erreicht werden? Soll der Prüfer einen Überblick über die relevanten betrieblichen Rahmenbedingungen erhalten.

2. Planung des Vorgehens

Welche wesentlichen Prozessschritte sind zu berücksichtigen? Welche Lösungsvarianten kommen in Betracht und wie sind sie zu bewerten? Was sind Ihre eigenständigen Leistungen?

3. Durchführung der betrieblichen Fachaufgabe/Begründung

Für welche der gefundenen Lösungsvarianten haben Sie sich entschieden? Wie begründen Sie Ihre Entscheidung? Wie haben Sie die einzelnen Prozessschritte umgesetzt? Was verlief nach Plan. Was nicht?

4. Berücksichtigung der Rahmenbedingungen

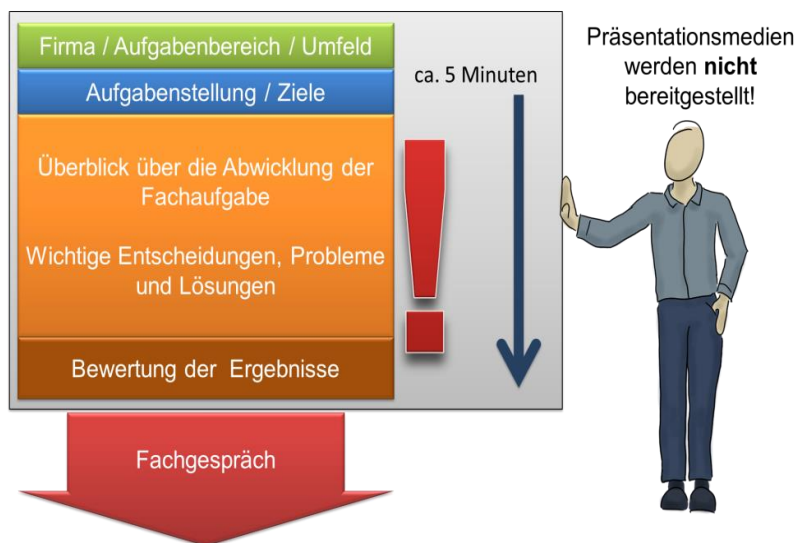
Welche rechtlichen und wirtschaftlichen Vorgaben und Kriterien waren zu berücksichtigen? Mit welchen Personen (Auftraggeber, externe Partner, Kunden oder andere Mitarbeiter) war eine Abstimmung erforderlich? Welche vor- und nachgelagerten Prozesse sind zu berücksichtigen?

5. Kontrolle und Bewertung der Ergebnisse

Welches Ergebnis wurde erzielt? Sind unvorhergesehen Schwierigkeiten aufgetreten? Wie hat das Zusammenwirken mit verschiedenen Schnittstellen geklappt? Was könnte zukünftig verbessert werden?

Wie ist der Ablauf des Fachgesprächs am Tag der mündlichen Prüfung?

Der Prüfungsausschuss wählt einen der beiden Reporte aus. Das Fallbezogene Fachgespräch wird mit einer mündlichen Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg des Prüflings eingeleitet. Es sind keine Präsentationsmedien zugelassen und auch keine Anlagen. Der Auszubildende darf seinen Report mitbringen.



Der Prüfungsausschuss wird spätestens nach ca. 5 Minuten in ein Fachgespräch überleiten. Darin werden die Punkte erörtert, nach denen der Report gegliedert ist:

- Planung / Entwicklung der Lösungswege
- Durchführung / Begründung der Vorgehensweise
- Berücksichtigen der Rahmenbedingungen / des Gesamtzusammenhanges
- Kontrolle / Bewertung der Ergebnisse

Achtung: Es können auch Inhalte mit direktem Zusammenhang zum Kernthema geprüft werden (z. B. Schnittstellen oder vor- und nachgelagerte Prozesse).