

C: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen

C3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen – Praxisauftrag 1

---

## Prozess planen, dokumentieren und optimieren

---

### Leistungsziele:

- Sie dokumentieren Arbeitsprozesse mit geeigneten Hilfsmitteln. (K3)
- Sie setzen die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln um. (K3)
- Sie erstellen und überwachen Terminpläne für betriebliche Prozesse mit den vorgegebenen Hilfsmitteln. (K3)
- Sie identifizieren Probleme in den Prozessabläufen und schlagen geeignete Optimierungsmassnahmen vor. (K4)
- Sie führen Arbeitskolleg/innen in die betrieblichen Prozesse ein. (K3)

**Empfehlung:** Zweites oder drittes Lehrjahr / Kombinierbar mit C2\_PA1 «Anleitung erstellen»

---

## Praxisauftrag

### Ausgangslage

Zahlreiche unterschiedliche Prozesse laufen täglich in einem Betrieb ab. Es sind jedoch nicht alle effizient. Dieser Praxisauftrag ermöglicht es dir, einen Prozess zu dokumentieren und Optimierungspotenzial zu erkennen.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Suche mit deiner vorgesetzten Person nach einem geeigneten Prozess, den du prüfen darfst.



Option branchenspezifisch: Suche mit deiner vorgesetzten Person nach einem versicherungsspezifischen Prozess, den du prüfen darfst.

Hole alle nötigen Informationen zum Prozess ein und plane dein Vorgehen.

---

Teilaufgabe 2: Erstelle einen Plan wie du deine Zeit einteilen wirst und besprich diesen mit deiner vorgesetzten Person. Überwache den Zeitplan und leite Massnahmen ein, wenn die Zeit nicht eingehalten werden kann.

---

Teilaufgabe 3: Erstelle eine grafische sowie eine beschreibende Dokumentation des Prozesses. Analysiere den Prozess und überlege dir Optimierungsmöglichkeiten. Wenn es keine Optimierungsmöglichkeiten gibt, argumentiere warum dies der Fall ist.



Prozesse lassen sich grafisch beispielsweise mit einem Flussdiagramm darstellen.



Die Prozessdokumentation beinhaltet die folgenden Punkte:

- Vollständige grafische Darstellung des Prozesses
- Nachvollziehbare Beschreibung des Prozesses
- Allfällige Optimierungsmöglichkeiten oder ein Argumentarium, weshalb der Prozess bereits optimal abläuft.

---

Teilaufgabe 4: Kontrolliere und besprich die Prozessdokumentation mit deiner vorgesetzten Person. Bringe allfällige Optimierungen an.

---

Teilaufgabe 5: Halte deine Prozessdokumentation in der Lerndokumentation fest und ergänze diese mit deinen Erkenntnissen und Reflektionen.

---

### **Betriebsspezifische Vorgaben:**

Ggf. können hier Beispiele von Prozessdokumentationen hochgeladen werden? –  
Zusätzliche betriebsspezifische Anleitungen / Vorgaben / Templates?

---

## Kompetenzraster

### Selbsteinschätzung

**Leitfrage 1:** Bin ich in der Lage, Informationen zum Prozess zielführend einzuholen und zu verarbeiten?

#### Kompetenzkriterien

---

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

---

Ich identifiziere alle Prozessschritte korrekt.

---

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

---

**Leitfrage 2:** Kann ich vollständige, verständliche und nachvollziehbare Dokumentationen erstellen?

#### Kompetenzkriterien

---

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

---

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

---

Ich kontrolliere, ob ich alle Hilfsmittel nenne, die im Prozess benötigt werden.

---

Ich unterteile die Dokumentation in sinnvolle Kapitel.

---

**Leitfrage 3:** Gelingt es mir, allfällige Optimierungsmöglichkeiten auszuarbeiten und umzusetzen?

#### Kompetenzkriterien

---

Ich erkenne allfällige Optimierungsmöglichkeiten.

---

Ich stelle die Optimierungsmöglichkeiten dar oder erstelle ein Argumentarium, weshalb der Prozess bereits optimal abläuft.

---

Ich erläutere allfällige Optimierungsmöglichkeiten oder argumentiere dagegen.

---



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
Association pour la formation professionnelle en assurance  
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

**Leitfrage 4:** Kann ich realistische Zeitpläne erstellen und sie verwalten?

### **Kompetenzkriterien**

---

Ich bringe die anfallenden Aufgaben in eine sinnvolle Reihenfolge und wähle eine geeignete Darstellungsform.

---

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

---

Wenn ich Abweichungen vom Terminplan feststelle, reagiere ich sofort.

---

## Fremdeinschätzung

**Leitfrage 1:** Ist er / sie in der Lage, Informationen zum Prozess zielführend einzuholen und zu verarbeiten?

### Kompetenzkriterien

---

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

---

Er/sie identifiziert alle Prozessschritte korrekt.

---

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

---

**Leitfrage 2:** Kann er/sie vollständige, verständliche und nachvollziehbare Dokumentationen erstellen?

### Kompetenzkriterien

---

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

---

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

---

Er/sie kontrolliert, ob er/sie alle Hilfsmittel nennt, die im Prozess benötigt werden.

---

Er/sie unterteilt die Dokumentation in sinnvolle Kapitel.

---

**Leitfrage 3:** Gelingt es mir, allfällige Optimierungsmöglichkeiten auszuarbeiten und umzusetzen?

### Kompetenzkriterien

---

Er/sie erkennt allfällige Optimierungsmöglichkeiten.

---

Er/sie stellt die Optimierungsmöglichkeiten dar oder erstellt ein Argumentarium, weshalb der Prozess bereits optimal abläuft.

---

Er/sie erläutert allfällige Optimierungsmöglichkeiten oder argumentiert dagegen.

---



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
Association pour la formation professionnelle en assurance  
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

**Leitfrage 4:** Kann er/sie realistische Zeitpläne erstellen und sie verwalten?

**Kompetenzkriterien**

---

Er/sie bringt die anfallenden Aufgaben in eine sinnvolle Reihenfolge und wählt eine geeignete Darstellungsform.

---

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

---

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

---