

## Hinweise für die Reporte "Kaufmann/-frau im E-Commerce" zum Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch

### Mündlicher Prüfungsbereich: Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce Vorgaben der Verordnung zum fallbezogenen Fachgespräch

Im Prüfungsbereich Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce soll der Prüfling nachweisen, dass er

- berufstypische Aufgabenstellungen erfassen, Probleme und Vorgehensweisen erörtern
  - Lösungswege entwickeln,
  - kunden- und serviceorientiert handeln,
  - praxisbezogene Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge planen, durchführen und auswerten,
  - projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce anwenden und
  - Kommunikations- und Kooperationsbedingungen berücksichtigen
- kann.

Für den Nachweis der oben aufgeführten **Anforderungen** ist eines der folgenden **Gebiete** zugrunde zu legen:

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

Der **Report**, die **Anlage** sowie die **Bestätigung** über die eigenständige Durchführung müssen spätestens am Tag der schriftlichen Abschlussprüfung von TEIL 2 der zuständigen Sachbearbeiterin der IHK vorliegen! Bei Nichteinreichung bis zu der genannten Frist, wird dieser Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet.

Das Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling ca. 5 Minuten eingeleitet. Das fallbezogene Fachgespräch einschließlich der einleitenden Darstellung soll in insgesamt höchstens 20 Minuten durchgeführt werden.

Hinweis zu den Anforderungskriterien an eine betriebliche Fachaufgabe siehe nächste Seite. Verwenden Sie bitte unser Report-Formular, welches Sie unter <http://www.schwaben.ihk.de>, Dokument-Nr. 4569314 abrufen können.

#### Formale Hinweise für die Erstellung der Reporte

- Deckblatt mit persönlicher Erklärung
- Report 3 Seiten Umfang (ohne Deckblatt), DIN A 4,
- Anlage besteht aus Visualisierungen max. 5 DIN A 4-Seiten
- Schriftgröße 11, Schriftart Arial
- 1,5-zeilig verfasst
- Einseitig beschrieben
- Linker und rechter Rand 2,5 cm
- Fortlaufende Seitennummerierung
- Name auf jeder Seite
- Zusätzliche Anlagen werden nicht zugelassen und dürfen auch nicht zum Fachgespräch mitgebracht werden

#### Inhaltliche Hinweise für die Erstellung der Reporte

##### Gliederungspunkte

- Aufgabenstellung
- Zielsetzung
- Planung
- Vorgehen
- Ergebnis der praxisbezogenen Aufgabe
- den Prozess reflektieren, der zum Ergebnis geführt hat

##### Verwendung der „Ich-Form“

# Der Report ist bis spätestens zum Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2 online im IHK-Bildungsportal hochzuladen.

## Hinweise zu den Anforderungskriterien an eine praxisbezogene Aufgabe

Neben den empfohlenen Anforderungen für den Report können für die praxisbezogene Aufgabe folgende Anforderungskriterien als Orientierungsmaßstab zu Grunde gelegt werden:

### 1. Berufs- und Betriebsbezug

Die praxisbezogene Aufgabe hat Bezug zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbilds „Kaufmann/-frau für E-Commerce“. Sie deckt mehrere Lernziele der gewählten Qualifikationseinheit gemäß Ausbildungsrahmenplan ab. Die Bearbeitung der praxisbezogenen Aufgabe erfordert einen Lösungsprozess. Mindestens ein Teil eines realen Geschäftsprozesses wird dabei abgebildet.

### 2. Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung

Die praxisbezogene Aufgabe umfasst eine Planungs-, Vorbereitungs-, Durchführungs- sowie Auswertungsphase. Der/die Auszubildende kann durch die Bearbeitung der praxisbezogenen Aufgabe seine berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis stellen.

### 3. Bearbeitung der praxisbezogenen Aufgabe

Die praxisbezogene Aufgabe ist keine Routineaufgabe für den/die Auszubildende/n, sondern hat herausfordernden Charakter. Bei ihrer Bearbeitung können Probleme und Konflikte bzw. veränderte Bedingungen auftreten, die eine flexible Reaktion des/der Auszubildenden erforderlich machen. Zur Bearbeitung der Aufgabe ist die Recherche von Informationen (z. B. über interne/externe Informationsquellen, Programme, Unterlagen etc.) erforderlich. Die Umsetzung des Lösungsprozesses erfordert die Berücksichtigung bzw. Abstimmung mit verschiedenen Schnittstellen (z. B. vor- und nachgelagerte betriebliche Abläufe/Bereiche, Vertriebspartner, Kollegen, Vorgesetzte, Experten etc.).

### 4. Gestaltungsspielraum

Die praxisbezogene Aufgabe bietet in Abstimmung mit Verantwortungsträgern oder Prozessverantwortlichen organisatorische Freiheitsgrade oder Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume für den/die Auszubildende/n (z. B. hinsichtlich des Vorgehens, der Einbindung von Vertriebspartnern, Terminen, Budget etc.). Es gibt alternative Lösungswege und Vorgehensweisen, die der/die Auszubildende zur Bearbeitung der praxisbezogenen Aufgabe wählen bzw. selbständig (in Absprache mit Ausbildungspersonal) entwickeln kann.

### 5. Auswertbarkeit

Die Ergebnisse der praxisbezogenen Aufgabe ermöglichen eine Bewertung, z. B. hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit oder des Kundennutzens, die der/die Auszubildende selbständig vornehmen kann.

Der/die Auszubildende hat die Möglichkeit zu reflektieren, in wie weit die Ziele der Aufgabe erreicht wurden und kann ggf. Verbesserungsvorschläge ableiten. Die Reflektion einer durchgeführten praxisbezogenen Aufgabe muss nicht zwingend in der Feststellung eines erfolgreichen Ergebnisses münden –auch die schlüssige Auseinandersetzung mit einem unerwarteten oder unerwünschten Ergebnis kann ein wirklichkeitsnahes Fazit sein.