

Kaufmann/-frau im E-Commerce

Leitfaden zur Erstellung von Reporten

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

Inhaltsverzeichnis

Welche Funktion hat der Report?	2
Was eignet sich als praxisbezogene Aufgabe?	2
Wann wird der Report erstellt?.....	4
Welche formalen Vorgaben bestehen?	4
Wie sollten die Reporte aufgebaut sein (Gliederung)?	5
Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein für jeden verständlich?.....	5
Welchen Ablauf hat das Fachgespräch am Tag der mündlichen Prüfung?	6

Welche Funktion hat der Report?

Der Report dient dem Prüfungsausschuss zur Information und Vorbereitung.

Er sollte

- das Umfeld der praxisbezogenen Aufgabe 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 Aufgabe im Rahmen des gewählten Gebietes.

Der Ausbilder wählt ein Gebiet für die Aufgabe und 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.

Es können auch Inhalte geprüft werden, die in einem direkten Zusammenhang mit dem Kernthema des gewählten Gebietes zu sehen sind (z. B. Schnittstellen oder vor- und nachgelagerte Prozesse).

Wichtig: Nur das Fachgespräch wird bewertet!

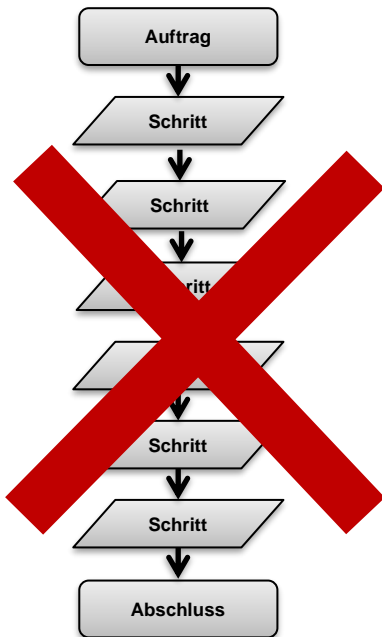
Was eignet sich als praxisbezogene Aufgabe?

Zum Nachweis der beruflichen Handlungsfähigkeit ist eine praxisbezogene Aufgabe mit einem Mindestmaß an Komplexität auszuwählen (siehe Checkliste Anlage). Daher ist eine betriebliche Aufgabenstellung mit einem linearen Ablauf (nach einem vollständig vorgegebenen Standard bzw. eine Routineaufgabe) generell NICHT geeignet. Die praxisbezogene Aufgabe sollte stets Analyse- und Entscheidungsprozesse beinhalten. In diesem Zusammenhang kann es ausreichen, wenn Lösungsalternativen für den betrieblichen Entscheider (z. B. Abteilungsleiter, Geschäftsführung) vorbereitet werden.

Wichtig: Die praxisbezogene Aufgabe muss sich auf das Gebiet beziehen, welches vom Auszubildenden mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 gewählt wird.

Als praxisbezogene Aufgabe

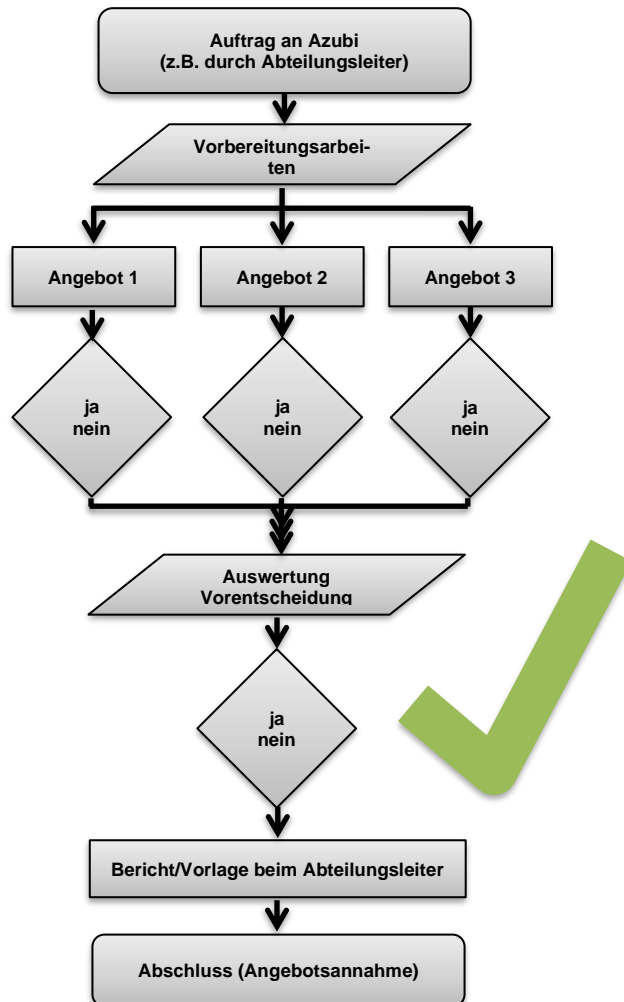
nicht geeignet



Beispiele:

- Daten erfassen
- eine Bestellung veranlassen
- Routine-Auftrag eingeben
- Angebot auf die Webseite stellen
- Einen Kunden anrufen
- Dokumente ablegen, Akte anlegen
- ...

geeignet



Beispiele:

- Neue Angebote vergleichen und bewerten
- Entscheidungen mit Handlungsalternativen vorbereiten
- Prozesse kennzahlengestützt steuern
- Besondere Marketingaktivitäten organisieren
- Projektorientiertes Arbeiten (Kundenstruktur, Sortimentsanalyse) mit E-Businesssystemen
- ...

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?

Zur Durchführung der Prüfung sind auch formale Rahmenbedingungen vorgegeben:

- höchstens 3 Seiten Umfang (DIN A 4, Deckblatt nicht mitgezählt)
- Schriftgröße 11, Schriftart Arial
- 1,5-zeilig verfasst
- linker und rechter Rand 2,5 cm
- fortlaufende Seitennummerierung
- Name auf jeder Seite
- Verwendung der Ich-Form
- Verwendung der deutschen Sprache
- Gliederung des Reportes gemäß den Vorgaben
- visualisierende Anlage beifügen, höchstens 5 Seiten Umfang (DIN A 4, kein Formular vorgegeben), Name auf jeder Seite erforderlich.
- Report und Anlage jeweils im PDF-Format über unser Online-System einreichen

Der Prüfungsteilnehmer erhält ca. 4 – 6 Wochen vor der schriftlichen Prüfung eine Benachrichtigung mit seinen Zugangsdaten für das Online-System. Der Report und die Anlage müssen spätestens bis zum ersten Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2 über das Online-System eingereicht werden.

Achtung: Wer seinen Report und seine Anlage nicht fristgerecht abgibt, kann nicht an der mündlichen Prüfung teilnehmen. Die Prüfungsleistung wird dann mit null Punkten bewertet.

Wie sollten die Reporte aufgebaut sein (Gliederung)?

Im Report sollen Sie das Umfeld der praxisbezogenen Aufgabe skizzieren, die Aufgabe beschreiben, den Prozess der Planung und Durchführung darstellen und das Ergebnis bewerten.

Neben der Beschreibung der Aufgabenstellung soll der Report die Phasen Planung, Durchführung, Berücksichtigung der Rahmenbedingungen und Kontrolle/Bewertung des Gesamtzusammenhangs darstellen:

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?

1. Planung

Welche wesentlichen Prozessschritte sind zu berücksichtigen? Welche Lösungsvarianten kommen in Betracht und wie sind sie zu bewerten? Was sind die eigenständigen Leistungen des Prüflings? ...

2. Durchführung/Begründung der Vorgehensweise

Für welche der gefundenen Lösungsvarianten haben Sie sich entschieden? Wie begründen Sie Ihre Entscheidung? Wie haben Sie die einzelnen Prozessschritte umgesetzt? ...

3. Berücksichtigung der Rahmenbedingungen/des Gesamtzusammenhangs

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? ...

4. Kontrolle und Bewertung der Ergebnisse

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

Visualisierende Anlage

z. B. erleichtern Grafiken, Screenshots, Flussdiagramme, Statistiken oder Tabellen das Verstehen der durchgeführten Aufgabe? Ist nur das Ergebnis als Visualisierung hilfreich oder können Visualisierungen

Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein für jeden 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.

Welchen Ablauf hat das Fachgespräch am Tag der mündlichen Prüfung?

1. Der Prüfungsausschuss bereitet sich mit dem Report und der visualisierenden Anlage auf das Gespräch vor.
2. Das Fallbezogene Fachgespräch wird mit einer mündlichen Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfungsteilnehmer eingeleitet. Es sind keine Präsentationsmedien zugelassen. Je ein Exemplar des Reports und der Anlage dürfen Sie zum Fachgespräch mitbringen.
3. 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

Das Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.

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