

Kaufmann/-frau im E-Commerce

Leitfaden zur Erstellung des Reports

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

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: Bewertet wird nur die Leistung, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch erbringt. Der Report wird nicht bewertet.

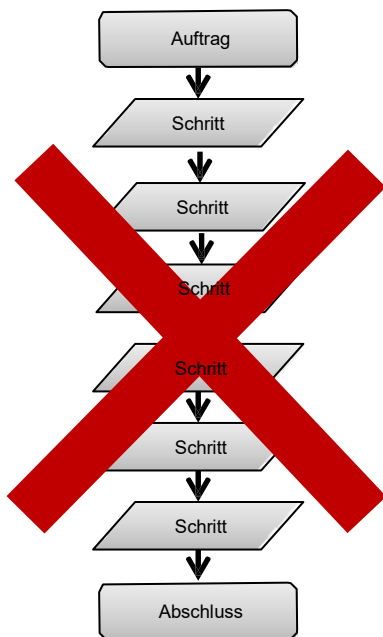
Was eignet sich als praxisbezogene Aufgabe?

Zum Nachweis der beruflichen Handlungsfähigkeit ist eine praxisbezogene Aufgabe mit einem Mindestmaß an Komplexität auszuwählen (siehe Checkliste im Anhang). 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

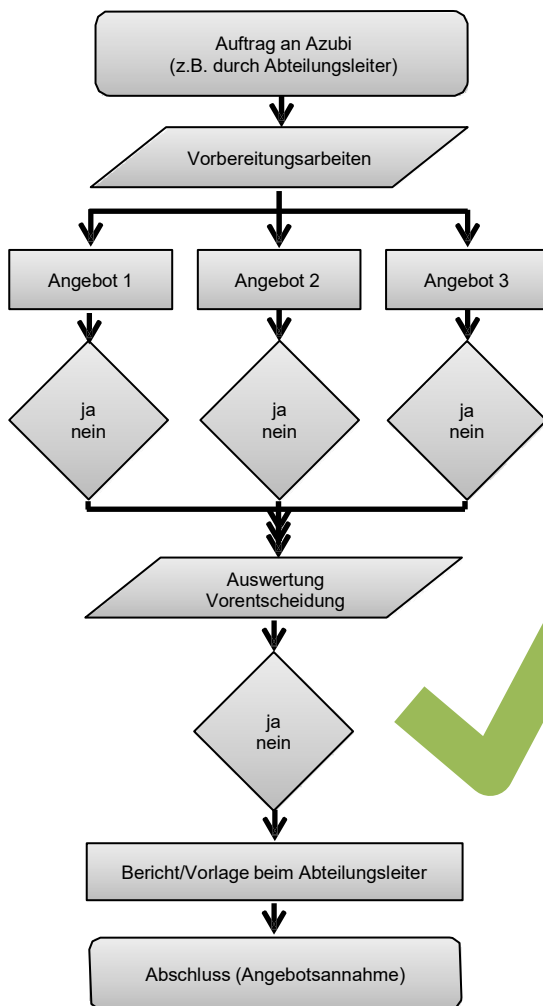
nicht geeignet



Beispiele:

- Daten erfassen
- Produktdaten einpflegen
- Protokoll schreiben
- Routine-Auftrag eingeben
- Anruf entgegennehmen
- eine Bestellung abarbeiten
- ...

geeignet



Beispiele:

- Neue Vertriebskanäle vergleichen und deren Einsatz bewerten
- Entscheidungen mit Handlungsalternativen vorbereiten und kennzahlengestützt begründen
- Prozesse planen, durchführen und optimieren
- Neue Anforderungen ermitteln; rechtliche/ technische Auswirkungen ableiten
- ...

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.

Der Prüfungsteilnehmer erhält mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 seine Zugangsdaten für das Online-System sowie die Formvorschriften. 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.

Gestaltungsempfehlungen für den Report und Hinweise zur praxisbezogenen Aufgabe

Zur praxisbezogenen Aufgabe soll der Prüfling einen maximal dreiseitigen Report anfertigen. Die Reporterstellung soll sich an den nachfolgenden Gestaltungsempfehlungen orientieren, damit ein reibungsloser Prüfungsablauf sowie insbesondere die adäquate Gestaltung des Fachgesprächs durch den Prüfungsausschuss gewährleistet werden kann.

Allgemeine Hinweise zum Report

Der Report nebst Anlage ist nicht zu genehmigen und wird nicht bewertet. Der Report bezieht sich auf die tatsächlich durchgeführte praxisbezogene Aufgabe. Der Prüfungsausschuss führt das fallbezogene Fachgespräch ausgehend von dem erstellten Report.

Wird der Report bis zum Tag der schriftlichen Prüfung nicht abgegeben, gilt die Prüfung als nicht bestanden.

Gestaltungshinweise für den Report

Der Report hat ein Deckblatt. Auf diesem werden der Name des Prüflings und des Ausbildungsunternehmens, der Durchführungszeitraum und das Thema der praxisbezogenen Aufgabe aufgeführt. Zudem hat der Auszubildende zu bestätigen, dass die Aufgabe vom Prüfling eigenständig im Betrieb durchgeführt worden ist (Persönliche Erklärung).

Der Report hat (ohne Mitrechnung des Deckblattes) einen Umfang von maximal 3 DIN A4-Seiten und wird einseitig beschrieben. Den Report soll der Prüfling mit einer Anlage ergänzen.

Die Anlage besteht aus Visualisierungen (z. B. Grafiken, Screenshots, Flussdiagramme, Statistiken oder Tabellen) zu der praxisbezogenen Aufgabe. Sie darf höchstens 5 DIN A4-Seiten umfassen.

Zur Durchführung der Prüfung sind folgende formalen Rahmenbedingungen vorgegeben:

- höchstens 3 Seiten Umfang (DIN A4)
- Schriftgröße 11, Schriftart Arial
- 1,5-zeilig verfasst
- linker und rechter Rand 2,5 cm
- oberer und unterer Rand 2,0 cm
- fortlaufende Seitennummerierung
- Name und Prüfungsnummer auf jeder Seite
- visualisierende Anlagen (höchstens 5 Seiten Umfang, DIN A4)
- Report und Anlage in einer Gesamtdatei im pdf-Format (max. 4 MB) über das Online-System IHK Karlsruhe (<https://pao-ihk-karlsruhe.de/tibrosBB/projekteLogin.jsp>) einreichen
- Verwendung der Ich-Form
- Verwendung der deutschen Sprache (englischsprachige Fachbegriffe zulässig)
- Persönliche Erklärung (siehe Anlage)

Der Prüfungsteilnehmer erhält mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 seine Zugangsdaten für das Online-System sowie die Formvorschriften. Der Report und die Anlage müssen spätestens bis zum ersten Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2 über das Online-System eingereicht werden.

Hinweise zur praxisbezogenen 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 Prüfungsteilnehmer 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 Prüfungsteilnehmer, sondern hat herausfordernden Charakter. Bei ihrer Bearbeitung können Probleme und Konflikte bzw. veränderte Bedingungen auftreten, die eine flexible Reaktion des Prüfungsteilnehmers 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 Prüfungsteilnehmer (z. B. hinsichtlich des Vorgehens, der Einbindung von Vertriebspartnern, Terminen, Budget etc.). Es gibt alternative Lösungswege und Vorgehensweisen, die der Prüfungsteilnehmer 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 Prüfungsteilnehmer selbständig vornehmen kann.

Der Prüfungsteilnehmer 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.

Welchen Ablauf hat das Fallbezogene 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 (ohne Notizen, ohne weitere Bearbeitung) 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

Die Gesamtprüfungszeit (Einleitung und fallbezogenes Fachgespräch) beträgt 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).

Anhang

Checkliste zur Prüfung der Komplexität der praxisbezogenen Aufgabe			
Diese Checkliste soll dem Auszubildenden und seinem Ausbilder als Hilfsmittel zur Findung einer komplexen Aufgabe dienen.			
Sind folgende Voraussetzungen erfüllt, so kann von einer „komplexen“ Aufgabe als Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ausgegangen werden:			
<ul style="list-style-type: none"> · Die Fragen 2, 5, und 7 wurden mit „Ja“ beantwortet. · In jedem der fünf genannten Bereiche (A – E) ist mindestens ein „Ja“ angekreuzt. · In Summe wurden mindestens 13 Fragen mit „Ja“ angekreuzt. 			
A) Berufs- und Betriebsbezug		Ja	Nein
1.	Hat die Aufgabe Bezug zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbildes Kaufmann/-frau im E-Commerce		
2.	Entspricht die Aufgabe in mindestens einem Lernziel dem gewählten Gebiet (gemäß Ausbildungsrahmenplan)?		
3.	Erfordert die Bearbeitung der Aufgabe einen Lösungsprozess ?		
4.	Bildet die Aufgabe mindestens einen Teilprozess eines Geschäftsprozesses ab? (Die Darstellung eines kompletten Geschäftsprozesses ist nicht zwingend notwendig, es soll sich allerdings um einen realen Geschäftsprozess handeln.)		
B) Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung			
5.	Umfasst die Aufgabe eine Planungs-, Vorbereitungs-, Durchführungs- sowie Auswertungsphase ?		
6.	Kann der Auszubildende durch die Bearbeitung der Aufgabe seine berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis stellen?		
C) Aufgabenstellung			
7.	Stellt die Aufgabe aus Sicht des Auszubildenden (nicht zwingend aus Sicht der Auszubildenden) eine Herausforderung dar (keine Routineaufgabe eines Auszubildenden)?		
8.	Können bei der Bearbeitung der Aufgabe Probleme und Konflikte bzw. veränderte Bedingungen auftreten, die eine flexible Reaktion des Auszubildenden erforderlich machen?		
9.	Ist zur Bearbeitung der Aufgabe eine Recherche von Informationen (z. B. über interne/externe Informationsquellen, Programme, ...) und ggf. eine Vertiefung fachlicher Kenntnisse durch den Auszubildenden erforderlich?		
10.	Erfordert die Umsetzung des Lösungsprozesses die Berücksichtigung verschiedener Schnittstellen und ggf. Abstimmung mit diesen (z. B. vor- und nachgelagerte betriebliche Abläufe/Bereiche, Vertriebspartner, Kollegen, Vorgesetzte, Experten, ...)?		
D) Gestaltungsspielraum			
11.	Bietet die Aufgabe in Abstimmung mit Verantwortungsträgern oder Prozessverantwortlichen organisatorische Freiheitsgrade bzw. Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume für den Auszubildenden (z. B. hinsichtlich Vorgehen, Einbindung von Vertriebspartnern, Terminen, Budget, ...)?		
12.	Gibt es alternative Lösungswege und Vorgehensweisen , die der Auszubildende zur Bearbeitung der Aufgabe wählen bzw. selbstständig (in Absprache mit dem Ausbilder) entwickeln kann?		
E) Auswertbarkeit			
13.	Ermöglichen die Ergebnisse der Aufgabe eine Bewertung, z. B. hinsichtlich Wirtschaftlichkeit oder Kundennutzen , die der Auszubildende selbstständig vornehmen kann?		
14.	Kann der Auszubildende reflektieren, in wie weit die Ziele der Aufgabe erreicht wurden und ggf. Verbesserungsvorschläge ableiten?		
15.	Ermöglicht die Aufgabe eine Reflexion der während der Aufgabenbearbeitung erzielten Lernerfolge durch den Auszubildenden?		

Persönliche Erklärung zum Report

Hiermit versichere ich, _____,
(Vor- und Zuname der/s Auszubildenden)

den eingereichten Report

(genaue Bezeichnung des Reports)

unter der Betreuung von

(Vor- und Zuname des Ausbilders/Name des Ausbildungsbetriebes)

selbstständig und **ohne fremde Hilfe** konzipiert, verfasst und durchgeführt zu haben.
Dokumente und Textpassagen, die ich **nicht selbstständig** erstellt habe, sind von mir
entsprechend **gekennzeichnet** worden.

Ich bin darüber aufgeklärt worden, dass meine Arbeit bei **Täuschungshandlungen bzw. Ordnungsverstößen** mit „null“ **Punkten** bewertet wird und als nicht bestanden gilt.

Ich bin weiter darüber aufgeklärt worden, dass dies auch dann gilt, wenn festgestellt wird, dass meine Arbeit im Ganzen oder zu Teilen mit der eines anderen Prüfungsteilnehmers übereinstimmt.

Ich nehme zur Kenntnis, dass ggf. stichprobenartige Kontrollen durchgeführt werden können.

(Ort und Datum) (Unterschrift des Prüfungsteilnehmers)

(Ort und Datum) (Unterschrift des Ausbilders / Stempel des Ausbildungsbetriebes)

Diese Erklärung ist dem Report beizufügen.

Terminplan für die Abschlussprüfungen im Sommer Kaufmann/-frau im E-Commerce

Aufforderung	Mitte Dezember
Anmeldeschluss	31. Januar
Zulassung	01. März (inkl. Versand der Zugangsdaten)
Einreichung des Reports	1. Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2
Fallbezogenes Fachgespräch	Mitte Juni bis Ende Juli

Terminplan für die Abschlussprüfungen im Winter Kaufmann/-frau im E-Commerce

Aufforderung	Anfang August
Anmeldeschluss	15. September
Zulassung	01. Oktober (inkl. Versand der Zugangsdaten)
Einreichung des Reports	1. Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2
Fallbezogenes Fachgespräch	Mitte Januar bis Ende Februar