

# Kaufmann/-frau im E-Commerce

## Leitfaden zur Erstellung des Reports

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

# Inhaltsverzeichnis

Welche Funktion hat der Report? .....	3
Was eignet sich als praxisbezogene Aufgabe? .....	3
Wann wird der Report erstellt?.....	5
Welche formalen Vorgaben bestehen? .....	5
Wie sollte der Report aufgebaut sein (Gliederung)?.....	6
Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein für jeden verständlich? .....	6
Welchen Ablauf hat das Fachgespräch am Tag der mündlichen Prüfung?.....	7
Checkliste zur Prüfung der Komplexität der praxisbezogenen Aufgabe.....	8

## 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 die Gesprächsgrundlage für das mündliche Fachgespräch. Der Prüfungsausschuss vertieft das Thema der Aufgabe im Rahmen des gewählten Gebietes. Das Gebiet wird von dem Ausbildungsbetrieb festgelegt.

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. Nicht bewertet werden die Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe, der Report und die Anlage.

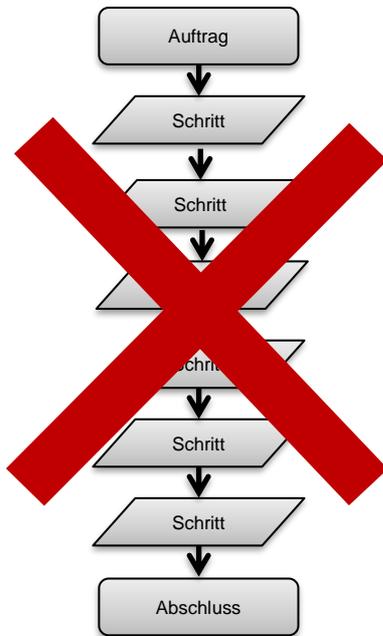
## Was eignet sich als betriebliche Fachaufgabe?

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. Die praxisbezogene Aufgabe sollte stets Analyse- und Entscheidungsprozesse beinhalten. In diesem Zusammenhang kann es ausreichen, wenn Lösungsalternativen für den betrieblichen Entscheider (z. B. Abteilungsleiter:in, Geschäftsführung) vorbereitet werden.

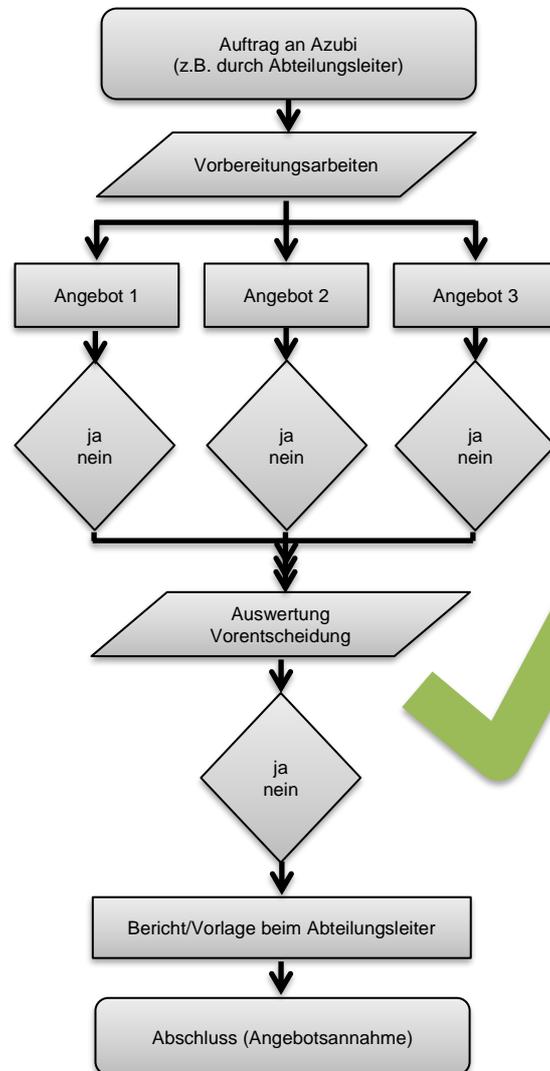
**WICHTIG:** Die praxisbezogene Aufgabe muss sich auf das Gebiet beziehen, welches vom Ausbildungsbetrieb mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 gewählt wird.

## Als praxisbezogene Aufgabe:

nicht geeignet:



geeignet:



Beispiele:

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

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 sich Prüfungsteilnehmer:in und Ausbilder:in 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.

## Welche formalen Vorgaben bestehen?

Zur Durchführung der Prüfung sind folgende formalen Rahmenbedingungen vorgegeben:

- Deckblatt mit Name, Angabe der durchgeführten praxisbezogenen Aufgabe und des gewählten Gebietes
- Persönliche Erklärung (siehe beiliegendes Formular)
- höchstens 3 Seiten Umfang, DIN A4 (Deckblatt wird nicht mitgezählt)
- Schriftgröße 11, Schriftart Arial
- 1,5-zeilig verfasst
- einseitig beschrieben
- linker und rechter Rand 2,5 cm
- fortlaufende Seitennummerierung
- Name auf jeder Seite
- Verwendung der ICH-Form
- Visualisierende Anlage: höchstens 5 Seiten Umfang (DIN A 4), Name auf jeder Seite erforderlich.

### Hinweise für die Einreichung der Reporte:

Bitte den Report und die Anlage in je 4-facher Ausfertigung spätestens am ersten Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2 in der Industrie- und Handelskammer Fulda, Abteilung Berufsbildung (4. OG), Heinrichstr. 8, 36037 Fulda einreichen.

Versehen Sie jede Ausfertigung mit einem Deckblatt und einer persönlichen Erklärung (pro Report: 4 Ausfertigungen, jeweils oben links geheftet).

Verwenden Sie keine Schnellhefter oder Ordner.

**Achtung:** Wer seine Reporte und die Anlage nicht rechtzeitig abgibt, kann nicht an der mündlichen Prüfung teilnehmen. Die Prüfungsleistung wird dann mit null Punkten bewertet.

## Wie sollte der Report 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. Bitte verwenden Sie die Ich-Form.

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

1. **Beschreibung der Aufgabenstellung/der Ausgangssituation:**  
Was müssen die Prüfer:innen unbedingt wissen, um die Aufgabe zu verstehen? Was ist das Ziel der Aufgabenbearbeitung? Welches Ergebnis soll erreicht werden? Die Prüfer:innen sollen 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/Begründung der Vorgehensweise:**  
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/des Gesamtzusammenhangs:**  
Welche rechtlichen und wirtschaftlichen Vorgaben und Kriterien waren zu berücksichtigen? Mit welchen Personen (Auftraggeber:in, externe Partner:in, Kund:innen oder andere Mitarbeiter:innen) war eine Abstimmung erforderlich? Welche vor- und nachgelagerten Prozesse sind zu berücksichtigen?
5. **Kontrolle/Bewertung der Ergebnisse:**  
Welches Ergebnis wurde erzielt? Sind unvorhergesehene Schwierigkeiten aufgetreten? Wie hat das Zusammenwirken mit verschiedenen Schnittstellen geklappt? Was könnte zukünftig verbessert werden?
6. **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 aus dem Entstehungsprozess hilfreich sein?

## Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein für jeden verständlich?

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

## 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 die 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:

- **Beschreibung der Aufgabenstellung/der Ausgangssituation**
- **Planung des Vorgehens**
- **Durchführung/Begründung der Vorgehensweise**
- **Berücksichtigung der Rahmenbedingungen/des Gesamtzusammenhangs**
- **Kontrolle/Bewertung der Ergebnisse**

Das Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.

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

## Checkliste zur Prüfung der Komplexität der praxisbezogenen Aufgabe

Diese Checkliste soll 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:

- 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.

Zwecks Lesefreundlichkeit verzichten wir bei geschlechtsneutral verwendeten Begriffen auf die zusätzliche Nennung der weiblichen bzw. der diversen Form.

<b>A) Berufs- und Betriebsbezug</b>		Ja	Nein
1.	Hat die Aufgabe Bezug zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbildes Kaufmann/-frau im E-Commerce?		
2.	Entspricht die Aufgabe in <b>mindestens einem Lernziel</b> dem gewählten Gebiet (gemäß Ausbildungsrahmenplan)?		
3.	Erfordert die Bearbeitung der Aufgabe einen <b>Lösungsprozess</b> ?		
4.	Bildet die Aufgabe <b>mindestens einen Teilprozess eines Geschäftsprozesses</b> ab? (Die Darstellung eines kompletten Geschäftsprozesses ist nicht zwingend notwendig, es soll sich allerdings um einen realen Geschäftsprozess handeln).		
<b>B) Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung</b>			
5.	Umfasst die Aufgabe eine <b>Planungs-, Vorbereitungs-, Durchführungs- sowie Auswertungsphase</b> ?		
6.	Kann der Auszubildende durch die Bearbeitung der Aufgabe seine berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis stellen?		
<b>C) Aufgabenstellung</b>			
7.	Stellt die Aufgabe <b>aus Sicht des Auszubildenden</b> (nicht zwingend aus Sicht der Auszubildenden) eine <b>Herausforderung</b> dar (keine Routineaufgabe des Auszubildenden)?		
8.	Können bei der Bearbeitung der Aufgabe Probleme und Konflikte bzw. veränderte Bedingungen auftreten, die eine <b>flexible Reaktion des Auszubildenden</b> erforderlich machen?		
9.	Ist zur Bearbeitung der Aufgabe eine <b>Recherche von Informationen</b> (z. B. über interne/externe Informationsquellen, Programme, ...) und ggf. eine <b>Vertiefung fachlicher Kenntnisse</b> durch den Auszubildenden erforderlich?		
10.	Erfordert die Umsetzung des Lösungsprozesses die <b>Berücksichtigung verschiedener Schnittstellen und ggf. Abstimmung mit diesen</b> (z. B. vor- und nachgelagerte betriebliche Abläufe/Bereiche, Vertriebspartner, Kollegen, Vorgesetzte, Experten, ...)?		
<b>D) Gestaltungsspielraum</b>			
11.	Bietet die Aufgabe in Abstimmung mit Verantwortungsträgern oder Prozessverantwortlichen <b>organisatorische Freiheitsgrade bzw. Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume</b> für den Auszubildenden (z. B. hinsichtlich Vorgehen, Einbindung von Vertriebspartnern, Terminen, Budget, ...)?		
12.	Gibt es <b>alternative Lösungswege und Vorgehensweisen</b> , die der Auszubildende zur Bearbeitung der Aufgabe wählen bzw. selbstständig (in Absprache mit dem Ausbilder) entwickeln kann?		
<b>E) Auswertbarkeit</b>			
13.	Ermöglichen die <b>Ergebnisse</b> der Aufgabe eine Bewertung, z. B. hinsichtlich <b>Wirtschaftlichkeit oder Kundennutzen</b> , 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 <b>Lernerfolge</b> durch den Auszubildenden?		