

# Leitfaden zur Erstellung des Reports Kaufmann/-frau im E-Commerce

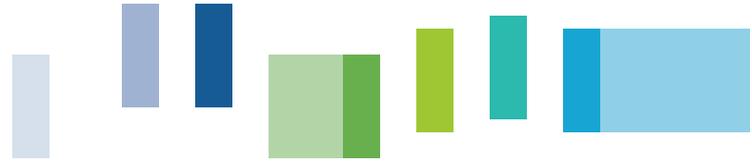
---

*Leitfaden zur Erstellung des Reports für den Prüfungsbereich „Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce“ in der Abschlussprüfung Teil 2.*

---

## Inhaltsverzeichnis

<u>Welche Funktion hat der Report?</u>	2
<u>Was eignet sich als praxisbezogene Aufgabe?</u>	2
<u>Wann wird der Report erstellt?</u>	4
<u>Welche formalen Vorgaben bestehen?</u>	4
<u>Wie sollte der Report aufgebaut sein (Gliederung)?</u>	5
<u>Welchen Ablauf hat das Fachgespräch am Tag der mündlichen Prüfung?</u>	6
<u>Anhang</u>	7
<u>Hinweise und Deckblatt für den Report</u>	8 + 9



## 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).

---

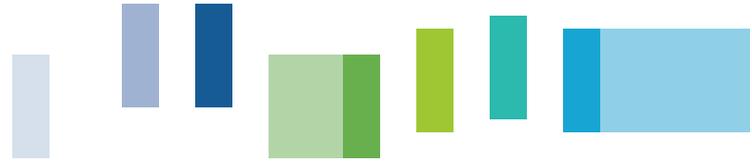
*Wichtig: Nur das Fachgespräch wird bewertet!*

---

## Was eignet sich als praxisbezogene Aufgabe?

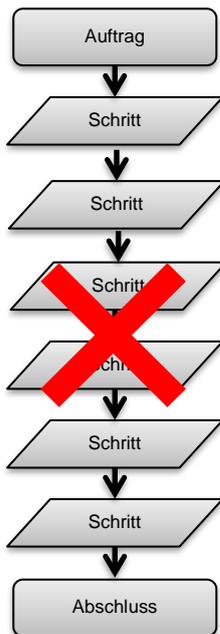
Zum Nachweis der beruflichen Handlungsfähigkeit ist eine praxisbezogene Aufgabe mit einem Mindestmaß an Komplexität auszuwählen (siehe Checkliste im Anhang). Daher ist eine betriebliche Aufgabenstellung mit einem linearen Ablauf (nach einem vollständig vorgegebenen Standard bzw. eine Routineaufgabe) 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.**

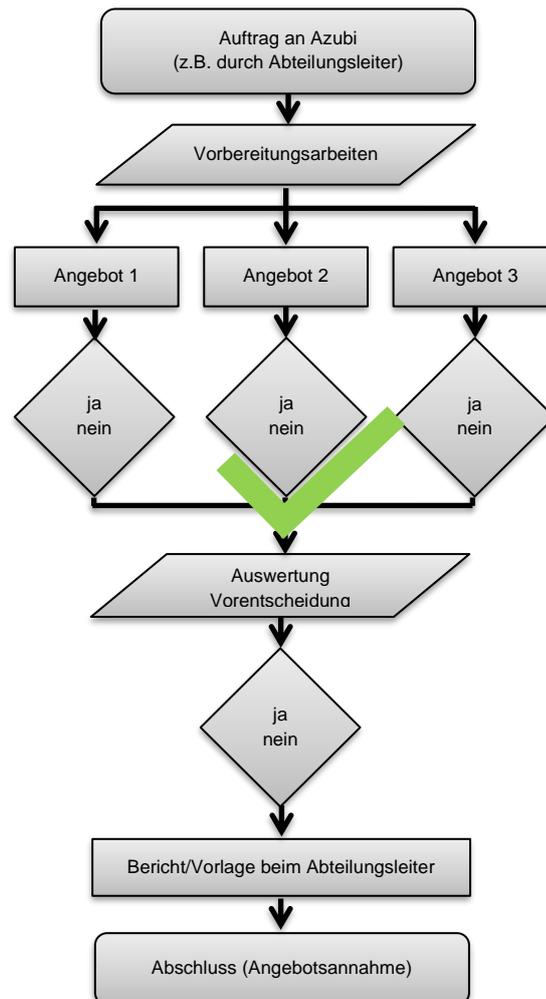


## Als praxisbezogene Aufgabe

### nicht geeignet



### geeignet

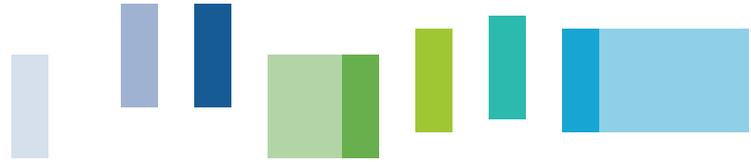


#### Beispiele:

- Daten erfassen, Produktdaten einpflegen
- Protokoll schreiben, Routineauftrag 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 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 folgende formalen Rahmenbedingungen vorgegeben:

- Report mit dem Formular-Deckblatt versehen (s. Seite 9) und nur dieses Formular für die Einreichung nutzen
- 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 der Vorgaben (s. Seite 8)
- 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 Report und die Anlage müssen zum genannten Termin über das Online-System eingereicht werden.

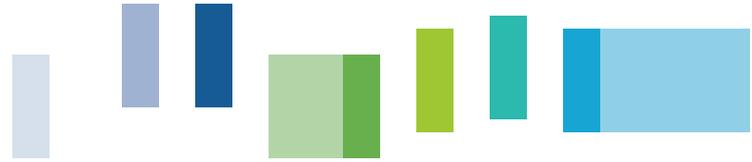
---

*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 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. 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 müssen die Prüfer unbedingt wissen, um die Aufgabe zu verstehen? Was ist das Ziel der Aufgabebearbeitung? Welches Ergebnis soll erreicht werden? Benötigen die Prüfer einen Überblick über die relevanten betrieblichen Rahmenbedingungen?

**1. Planung:** Welche wesentlichen Prozessschritte sind zu berücksichtigen? Welche Lösungsvarianten kommen in Betracht und wie sind sie zu bewerten? Was sind Ihre eigenständigen Leistungen?

**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?

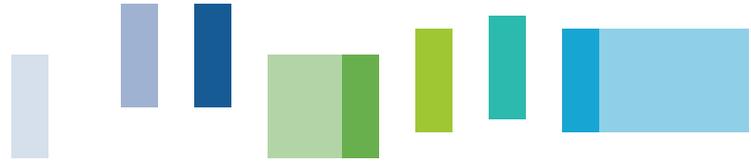
**3. Berücksichtigung der Rahmenbedingungen/des Gesamtzusammenhangs:** Welche rechtlichen und wirtschaftlichen Vorgaben und Kriterien waren zu berücksichtigen? Mit welchen Personen, Auftraggeber, externe Partner, Kunden oder andere Mitarbeiter - war eine Abstimmung erforderlich? Welche vor- und nachgelagerten Prozesse sind zu berücksichtigen?

**4. Kontrolle/Bewertung der Ergebnisse:** Welches Ergebnis wurde erzielt? Sind unvorhergesehen 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 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 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?

Der Prüfungsausschuss bereitet sich mit dem Report und der visualisierenden Anlage auf das Gespräch vor. 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.

Der Prüfungsausschuss wird spätestens nach ca. 5 Minuten in ein Fachgespräch überleiten. Darin werden die Punkte erörtert, nach denen der Report gegliedert ist:

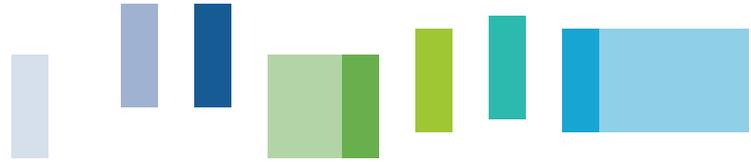
- Planung/ Entwicklung der Lösungswege
- Durchführung/ Begründung der Vorgehensweise
- Berücksichtigen der Rahmenbedingungen / des Gesamtzusammenhanges
- Kontrolle/ Bewertung der Ergebnisse

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).*

---



## 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:

- Die Fragen 2, 5, und 7 wurden mit „Ja“ beantwortet.
- In jedem der fünf genannten Bereiche ist mindestens ein „Ja“ angekreuzt.
- In Summe wurden mindestens 13 Fragen mit „Ja“ angekreuzt.

#### Berufs- und Betriebsbezug

	Ja	Nein
1. Hat die Aufgabe Bezug zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbildes Kaufmann/-frau im E-Commerce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Entspricht die Aufgabe in <b>mindestens einem Lernziel</b> dem gewählten Gebiet (gemäß Ausbildungsrahmenplan)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Erfordert die Bearbeitung der Aufgabe einen <b>Lösungsprozess</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung

5. Umfasst die Aufgabe eine <b>Planungs-, Vorbereitungs-, Durchführungs- sowie Auswertungsphase</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Kann der Auszubildende durch die Bearbeitung der Aufgabe seine berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis stellen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Aufgabenstellung

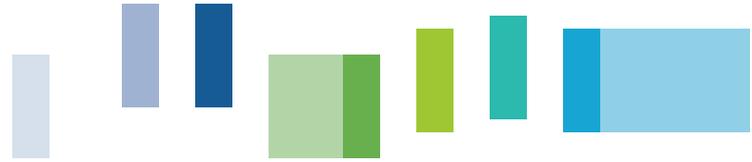
7. Stellt die Aufgabe aus <b>Sicht des Auszubildenden</b> (nicht zwingend aus Sicht der Auszubildenden) eine <b>Herausforderung</b> dar (keine Routineaufgabe eines Auszubildenden)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Können bei der Bearbeitung der Aufgabe Probleme und Konflikte bzw. veränderte Bedingungen auftreten, die eine <b>flexible Reaktion des Auszubildenden</b> erforderlich machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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, ...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Gestaltungsspielraum

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, ...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Auswertbarkeit

13. Ermöglichen die <b>Ergebnisse</b> der Aufgabe eine Bewertung, z. B. hinsichtlich <b>Wirtschaftlichkeit oder Kundennutzen</b> , die der Auszubildende selbstständig vornehmen kann?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Kann der Auszubildende reflektieren, in wie weit die Ziele der Aufgabe erreicht wurden und ggf. Verbesserungsvorschläge ableiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Ermöglicht die Aufgabe eine Reflexion der während der Aufgabenbearbeitung erzielten <b>Lernerfolge</b> durch den Auszubildenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Hinweise zum Deckblatt für den Report Kaufmann/-frau im E-Commerce

---

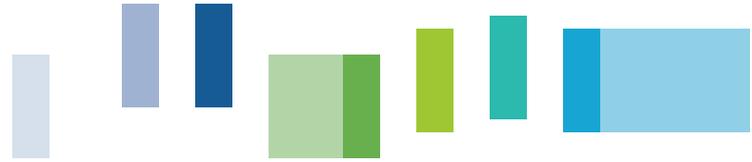
*Bitte füllen Sie das Deckblatt komplett aus und reichen es zusammen mit Ihrem Report zum Fallbezogenen Fachgespräch ein.*

---

Bevor Sie den Report erstellen, beachten Sie bitte noch folgenden Hinweise:

Bitte beginnen Sie Ihren Report mit der Darstellung des Arbeitsauftrages/der Aufgabenstellung. Stellen Sie bitte Ihre praxisbezogene Aufgabe in Ihrem Report in den vier Phasen dar:

1. **Planung**  
berufstypische Aufgabenstellung erfassen, praxisbezogene Aufgaben planen, Lösungswege entwickeln praxisbezogene, Zielsetzung festlegen
2. **Durchführung/ Begründung der Vorgehensweise**  
Probleme und Vorgehensweisen erörtern, kunden- und serviceorientiert handeln, praxisbezogene Aufgaben durchführen, projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce anwenden, Lösungswege begründen
3. **Berücksichtigung der Rahmenbedingungen/ des Gesamtzusammenhangs**  
wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Zusammenhänge berücksichtigen, Kommunikations- und Kooperationsbedingungen berücksichtigen
4. **Kontrolle/ Bewertung und Ergebnisse**  
Lösungswege und Prozesse reflektieren, praxisbezogene Aufgaben auswerten



## Deckblatt für den Report Kaufmann/-frau im E-Commerce

### PRÜFUNGSTEILNEHMER

---

Name, Vorname

---

Mail

### AUSBILDUNGSBETRIEB

---

Name + Anschrift Ausbildungsbetrieb

---

Ausbilder/in

---

*In dem gewählten Gebiet: (bitte kreuzen Sie **eins** an)*

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

---

**Thema des Reports bzw. der praxisbezogenen Aufgabe, die Sie im Rahmen des oben genannten Gebietes durchgeführt haben.**

---

---

---

---

Eine max. fünfseitige Anlage zur Visualisierung der praxisbezogenen Aufgabe ist beigelegt.