

Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration Bewertungsleitfaden für Berufsbildende/Lehrbetrieb zu den drei Prozesseinheiten

Die Beurteilungskriterien sind bei allen Prozesseinheiten identisch. Lediglich bei der PE 3 wird das Teilkriterium „Anwendung der Fachsprache“ mit dem Teilkriterium „Kritische Schnittstellen im Ablauf erkennen“ ersetzt (auf Seite 3 separat aufgeführt).

Flussdiagramm	3	2	1	0	Begründung zwingend bei Punktevergabe unter 3 Punkten
inhaltlich korrekter Ablauf					3 = Die Teilschritte entsprechen dem betrieblichen Ablauf, sind inhaltlich in der richtigen Reihenfolge und perfekt dargestellt. 2 = Die Teilschritte entsprechen dem betrieblichen Ablauf und sind inhaltlich in der richtigen Reihenfolge. 1 = Es fehlen 1-2 wesentliche Teilschritte oder die Teilschritte sind nur teilweise in der richtigen Reihenfolge. 0 = Es fehlen mehr als 2 wesentliche Teilschritte.
Symbole richtig ausgewählt und Teilschritte aussagekräftig bezeichnet					3 = Die Symbole sind gemäss Modelllehrgang D&A ausgewählt, die Teilschritte sind stichwortartig und präzise im Symbol beschriftet und z.B. für einen neuen Mitarbeitenden oder Lernenden umsetzbar. 2 = Die Symbole sind gemäss Modelllehrgang D&A ausgewählt und die Teilschritte sind stichwortartig im Symbol beschriftet. 1 = Ein Symbol ist falsch ausgewählt oder 1-2 Teilschritte sind unklar. 0 = Mehrere Symbole sind falsch ausgewählt oder mehr als 2 Teilschritte sind unklar.
verlangte Anzahl Teilschritte					3 = Gemäss Aufgabenstellung Punkt 2.1 sind mindestens 10 Teilschritte aufzuführen (Symbole Entscheidung/Tätigkeit werden gezählt, Start/Ende zählen nicht). 0 = Werden weniger als 10 Teilschritte aufgeführt, sind zwingend 0 Punkte zu setzen.
Kurzbericht	3	2	1	0	Begründung zwingend bei Punktevergabe unter 3 Punkten
Alle wesentlichen Teilschritte im Kurzbericht sind vollständig und in der korrekten Reihenfolge vorhanden					3 = Der Kurzbericht ist logisch gegliedert (Einleitung, Hauptteil, Schlusswort), alle wesentlichen/entscheidenden Teilschritte sind in der richtigen Reihenfolge vorhanden. 2 = Alle wesentlichen/entscheidenden Teilschritte sind in der richtigen Reihenfolge vorhanden. 1 = 1-2 wesentliche/entscheidende Teilschritte sind nicht oder in der falschen Reihenfolge aufgeführt. 0 = Mehr als 2 wesentliche/entscheidende Teilschritte sind nicht oder in der falschen Reihenfolge aufgeführt.
Prozess richtig beschrieben					3 = Der Prozess ist fachlich richtig und für einen Aussenstehenden nachvollziehbar. 2 = Der Prozess ist fachlich richtig beschrieben. 1 = Der Prozess enthält 1-2 fachliche Mängel. 0 = Der Prozess enthält mehr als 2 fachliche Mängel.
Text verständlich und nachvollziehbar					3 = Die Wortwahl im Text ist stufengerecht (Niveau Lernende/r). Der Text ist stilistisch einwandfrei und in korrektem Deutsch geschrieben. 2 = Die Wortwahl im Text ist stufengerecht (Niveau Lernende/r), verständlich und praktisch fehlerfrei. 1 = Die Wortwahl entspricht nicht dem Lernenden. Es wurden umständliche Formulierungen gewählt und der Text enthält einige Fehler. 0 = Der Text ist fehlerhaft und schlecht nachvollziehbar.

Anwendung der Fachsprache	3	2	1	0	Begründung zwingend bei Punktevergabe unter 3 Punkten
fachlicher Sprachschatz vorhanden					3 = Die/der Lernende verfügt ausnahmslos über den fachlichen Sprachschatz. 2 = Die/der Lernende verfügt mehrheitlich über den fachlichen Sprachschatz. 1 = Die/der Lernende verfügt über einen minimalen fachlichen Sprachschatz. 0 = Die/der Lernende kennt den fachlichen Sprachschatz nicht.
Korrekte Verwendung der Fachausdrücke					3 = Die/der Lernende wendet die Fachausdrücke ausnahmslos korrekt an. 2 = Die/der Lernende wendet die Fachausdrücke mehrheitlich korrekt an. 1 = Die/der Lernende ist unsicher in der Verwendung der Fachausdrücke. 0 = Die/der Lernende wendet die Fachausdrücke falsch oder nicht an.
kann Fachausdrücke erklären					3 = Die/der Lernende kann spontan die verwendeten Fachausdrücke so erklären, dass eine aussenstehende Person diesen Begriff weitererklären kann. 2 = Die/der Lernende kann die verwendeten Fachausdrücke erklären. 1 = Die/der Lernende kann die verwendeten Fachausdrücke nur teilweise erklären. 0 = Die/der Lernende kann die verwendeten Fachausdrücke nicht erklären.
Vorgehensplan / Pendenzenliste	3	2	1	0	Begründung zwingend bei Punktevergabe unter 3 Punkten
Ziele und Prioritäten machen Sinn					3 = Der Vorgehensplan/die Pendenzenliste enthält sinnvolle Ziele und Prioritäten und ist übersichtlich gestaltet. Wichtige Aufgaben vom Bestimmen der PE bis zum Einsenden der Unterlagen an die ÜK-Leitung sind aufgeführt und terminiert. 2 = Der Vorgehensplan/die Pendenzenliste enthält sinnvolle Ziele und Prioritäten. 1 = Der Vorgehensplan/die Pendenzenliste ist unvollständig/lückenhaft. Vorhandenes ist jedoch sinnvoll. 0 = Der Vorgehensplan/die Pendenzenliste ist unvollständig, sinnvolle Ziele und Prioritäten sind nicht erkennbar.
geplantes Vorgehen erkennbar					3 = Der Vorgehensplan/die Pendenzenliste wurde laufend nachgeführt, ergänzt und umgesetzt (Abweichungen festhalten, Massnahmen ergreifen). 2 = Der Vorgehensplan/die Pendenzenliste wurde umgesetzt. 1 = Der Vorgehensplan/die Pendenzenliste wurde nur teilweise umgesetzt. 0 = Der Vorgehensplan/die Pendenzenliste wurde nicht umgesetzt. Das Vorgehen war nicht erkennbar.
gesetzte Ziele eingehalten					3 = Die gesetzten Ziele wurden ausnahmslos erreicht. 2 = Die gesetzten Ziele wurden mehrheitlich erreicht. 1 = Die gesetzten Ziele wurden nur teilweise erreicht. 0 = Die gesetzten Ziele wurden nicht erreicht.

3 Punkte: gut erfüllt¹

2 Punkte: erfüllt

1 Punkt: teilweise erfüllt

0 Punkte: nicht erfüllt

¹ im Sinne von „einwandfrei, auf Niveau Lernende/r“

Prozesseinheit 3

Kritische Schnittstellen im Ablauf erkennen	3	2	1	0	Begründung zwingend bei Punktevergabe unter 3 Punkten
Wichtigste kritische Schnittstellen sind erkannt					3 = Die Wichtigkeit der kritischen Schnittstellen ist begriffen und die kritischen Schnittstellen sind erkannt. 2 = Die kritischen Schnittstellen sind erkannt. 1 = Die Wichtigkeit der kritischen Schnittstellen ist ansatzweise erkannt, die entsprechenden Schnittstellen wurden nicht definiert. 0 = Der Begriff wurde nicht verstanden, die kritischen Schnittstellen sind nicht erkennbar.
Kritische Aspekte der Schnittstellen nachvollziehbar erläutert					3 = Die kritischen Aspekte der Schnittstellen werden inhaltlich richtig erläutert und die Konsequenzen können aufgezeigt werden. 2 = Die kritischen Aspekte der Schnittstellen werden inhaltlich richtig erläutert. 1 = Die kritischen Aspekte der Schnittstellen können nur teilweise erläutert werden. 0 = Die kritischen Aspekte der Schnittstellen können nicht erläutert werden.
Bestehende Vorgehensweise bei kritischen Schnittstellen begründet					3 = Die/der Lernende kennt die bestehende Vorgehensweise im Lehrbetrieb und kann diese (oder eine eigene Vorgehensweise) begründen und einschätzen. 2 = Die/der Lernende kennt die bestehende Vorgehensweise im Lehrbetrieb und kann sie begründen. 1 = Die/der Lernende kennt die bestehende Vorgehensweise, kann sie aber nicht begründen. 0 = Die/der Lernende kennt die bestehende Vorgehensweise nicht.

3 Punkte: gut erfüllt¹

2 Punkte: erfüllt

1 Punkt: teilweise erfüllt

0 Punkte: nicht erfüllt

¹ im Sinne von „einwandfrei, auf Niveau Lernende/r“

Bemerkungen/Fragen:

Wichtig:

Der lernenden Person muss aufgezeigt werden, warum er/sie die entsprechende Punktzahl erhalten hat. Verbesserungsmöglichkeiten sind zwingend schriftlich festzuhalten. (Tipp: schriftliches Lob ist motivierend!)