

Quelle: BBB (Berufsschule Baden); Die Inhalte wurden ergänzt.

## MODUL 431

Aufträge im IT-Umfeld selbstständig durchführen

# Aufträge

# Inhalt

- Was ist ein Arbeitsauftrag?
- Wie ist ein Arbeitsauftrag aufgebaut?
- Was ist meine Rolle als Auftragnehmer?
  - Was sind meine Aufgaben?
  - Was sind meine Kompetenzen?
  - Was ist meine Verantwortung?
- Wie analysiere ich einen Arbeitsauftrag?
- Wichtig!
  - Termine
  - Rückfragen

# Einstiegsfrage / Vorwissen

- Was muss alles in einem Arbeitsauftrag drinstehen, damit Sie diesen vollständig und korrekt bearbeiten können?



# Was ist ein Arbeitsauftrag?

- Ein Auftrag soll den Auftragnehmer anweisen, ein Produkt herzustellen oder eine Dienstleistung zu vollziehen.
- Der Auftrag kann mündlich oder schriftlich erfolgen.
- Die Schriftliche Form ist zu bevorzugen.
- Damit gibt es weniger Missverständnisse.
- Der Auftrag muss so detailliert formuliert sein, damit keine Fragen offen bleiben.



# Wie ist ein Arbeitsauftrag aufgebaut?

- Aussagekräftiger Titel.
- Startdatum und Enddatum.
- Beschreibung des Auftrags.
- Beschreibung der Anforderungen an das Produkt/die Dienstleistung.
- Erforderliche Methoden und Hilfsmittel.
- Evtl. Beschreibung auf das Testverfahren.
- (Sicherheitsbestimmungen, Informationssicherheits-Bestimmungen)
- Verweise auf nötige Dokumente oder abhängige andere Aufträge. Verweis auf Checklisten.
- Rahmenbedingungen wie Auftraggeber, Projekt, Auftragsnummer, Kontaktdaten (E-Mail, Telefon) usw. sind klar ersichtlich.

# Verständnisfragen: Arbeitsauftrag

- Wie ist ein Arbeitsauftrag im besten Fall formuliert?

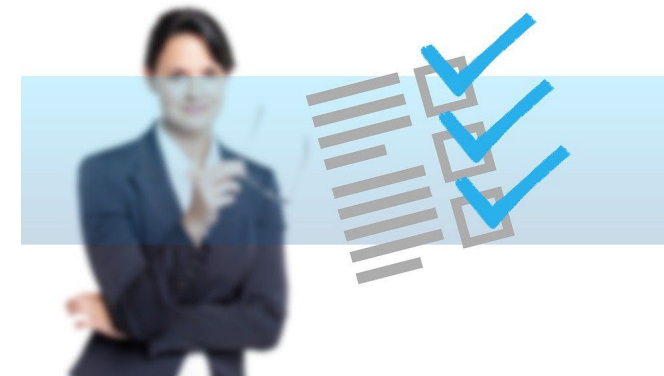
Antwort hier darunter

- Wie ist die Formulierung des Arbeitsauftrages zu gestalten?

Antwort hier darunter

# Was ist meine Rolle als Auftragsnehmer?

- Ich habe den Auftrag gemäss Auftragsbeschreibung zu erledigen.
- Ich muss den Auftrag korrekt ausführen und pünktlich abliefern.
- Ich muss bei Schwierigkeiten meinen Auftraggeber informieren.
- Ich muss immer bestrebt sein, die Qualität hoch zu halten.
- Ich muss mir meiner Aufgabe, meiner Kompetenz und meiner Verantwortung bewusst sein.





# Was sind meine Aufgaben?

- In meiner Rolle als Berufslernender habe ich verschiedene Aufgaben:
  - Z.B. den Auftrag korrekt bearbeiten.
  - Die Kaffeemaschine zu betreuen.
  - Die Berufsfachschule zu besuchen.
  - Die Hausaufgaben zu erledigen.
- Die Aufgaben beschreiben, was ich zu tun habe.



# Was sind meine Kompetenzen?

- Jede Rolle hat auch Kompetenzen, also Befugnisse bzw. die Möglichkeit Entscheidungen zu fällen.
- Als Projektleiter/in kann ich Aufträge an Mitarbeitende erteilen.
- Als Geschäftsinhaber/in darf ich im Namen der Firma unterschreiben und Entscheide fällen.
- Als Berufslernende/r kann ich meine Arbeiten bis zu einem gewissen Grad selber einteilen.



# Was ist meine Verantwortung?

- Jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter hat aber auch Verantwortung.
- Sie müssen also auch für gewisse Dinge gerade stehen, wenn sie schief gehen.
- Die Projektleitung hat die Verantwortung, dass das Projekt gelingt und der Kostenrahmen eingehalten wird.
- Als Berufslernende/r haben Sie die Verantwortung, einen Auftrag korrekt zu bearbeiten und das Ergebnis gewissenhaft zu testen.  
Oder einen angemessenen Einsatz in der Berufsfachschule zu leisten.



# Verständnisfragen: AKV

- Was verstehen wir bei Aufträgen unter «Aufgaben»?

Antwort hier darunter

- Was verstehen wir bei Aufträgen unter «Kompetenzen»?

Antwort hier darunter

- Was verstehen wir bei Aufträgen unter «Verantwortung»?

Antwort hier darunter

# Wie analysiere ich einen Auftrag?

- Bevor Sie beginnen, lesen Sie den Auftrag durch.
- Überlegen Sie sich folgende Punkte:
  - Habe ich alle Informationen?
  - Weiss ich, an wen ich mich bei Fragen wenden kann?
  - Habe ich Startdatum und Enddatum
  - Habe ich das nötige Material, die nötigen Hilfsmittel?
  - Kann ich das schon oder muss ich noch was lernen für den Auftrag?
  - Gibt es Teilaufgaben, welche voneinander abhängig sind?
  - Brauche ich Hilfe von anderen Mitarbeitenden?

# Wichtig: Termine

- Termine sind einzuhalten.
- Oder die Terminabweichung ist SOFORT mit dem Auftraggeber zu besprechen.

**Wann soll der Auftrag fertig sein?**



# Wichtig: Rückfragen

- Fragen Sie bei Unklarheiten rasch nach.
- Seien Sie nicht schüchtern Rückfragen zu stellen. Das hilft die nötige Qualität zu erreichen.
- Sonst geht wertvolle Zeit verloren.



# Verständnisfragen: Termine und Rückfragen

- Was tun Sie, wenn Sie einen Termin nicht einhalten können?

Antwort hier darunter

- Warum sind Rückfragen möglichst frühzeitig zu stellen?

Antwort hier darunter



# Zusammenfassung

- Ein Arbeitsauftrag ist wenn immer möglich schriftlich formuliert.
- Er ist verständlich formuliert und sollte keine Fragen offen lassen.
- Als Auftragsempfänger/in habe ich eine Aufgabe, Kompetenzen und Verantwortung.
- Termine sind einzuhalten und Abweichungen zu kommunizieren.
- Rückfragen sind wichtig, damit alle das Gleiche verstehen.

# Fachbegriffe

- Arbeitsauftrag
- Aufgabe
- Kompetenz
- Verantwortung