

Kompetenznachweis

Modulnummer	254	Version/Release	4.0 (R0)	Anbieter Version	1.0
Titel		Geschäftsprozesse beschreiben			

Modulprüfung und -Leitfaden zu Modul 254

Im Modul 254 „Geschäftsprozesse beschreiben“ geht es darum ein grundlegendes Verständnis für GP zu entwickeln. Dazu gehört auch die Frage, wie GP überhaupt entstanden sind und welche Bedeutung sie für Unternehmen haben.

Die Modulprüfung des Moduls 254, „Geschäftsprozesse beschreiben“ wird als semesterbegleitendes Projekt durchgeführt. Lesen Sie daher zuerst die gesamte Aufgabenstellung einmal durch. Im Rahmen dieses Projektes arbeiten Sie für ein fiktives mittelgrosses IT-Unternehmen, welches Unternehmen bei der Veränderung von Geschäftsprozessen mittels Software unterstützt. Sie bilden mit einer/m frei wählbarer/m KollegEnIn ein Team, dessen Aufgabe darin besteht, einen ersten Kundenbesuch vorzubereiten. Als Teil des Beraterteams sollen Sie zuerst das Unternehmen und dann einen bestimmten Geschäftsprozess analysieren, wobei Sie sich noch nicht mit der Abbildung in einer Software befassen müssen. Anschliessend ist es die Aufgabe Ihres Teil-Teams, den Kollegen im Beraterteam Ihre Erkenntnisse vorzustellen und die Kollegen auf den gleichen Wissensstand zu bringen. Dies geschieht einerseits mit einer schriftlichen Dokumentation, andererseits mit einer mündlichen Präsentation.

Die Bestimmung der konkreten Unternehmung und eines bestimmten GP erfolgt in Absprache mit der Lehrperson gemäss dem von diesem erläuterten Verfahren. Das Projekt umfasst zwei Aufträge resp. Phasen, in welchen unterschiedliche Aspekte bearbeitet werden.

Es ist nicht zulässig, ein Projekt im Kontext des Unternehmens für welches Sie beruflich tätig sind, zu bearbeiten. Falls doch ist ein Notenabzug vorbehalten.

Wichtiger Hinweis: Es sind Ihre eigenen Überlegungen und Argumente gefragt. Geben Sie in den Aufträgen also weder Texte von Schulkollegen, Wikipedia oder anderen Quellen wieder. Werden Plagiate entdeckt, wird die Note 1 gesetzt. Trotzdem sind Zitate (mit Mass) erlaubt, müssen aber eingerückt sein und die Angabe der Quelle muss erfolgen wie im Beispiel gezeigt:

Das Unternehmen XYZ ist bekannt für seinen zweifelhaften Service. Es kam schon vor, dass Kunden von Vertretern bedrängt wurden. [Quelle: <http://de.wikipedia.org/>... 15.04.2010]

Bewertung: Die Bewertung erfolgt gemäss dem Bewertungsraster im Anhang.

Zeit: Sie erhalten Zeit zur Bearbeitung während den Lektionen. Je nach Fortschritt während den Lektionen ist es nötig, die Arbeiten ausserhalb der Schule im Sinne einer Hausaufgabe zu vervollständigen.

Stellvertretung: Sie sind verantwortlich dafür, dass immer beide Team-Mitglieder Zugriff auf die eigenen Arbeits-Dokumente haben.

Kompetenznachweis

Modulnummer	254	Version/Release	4.0 (R0)	Anbieter Version	1.0
Titel		Geschäftsprozesse beschreiben			

Auftrag 1 / Phase 1

In der ersten Phase geht es darum, ein zugewiesenes Unternehmen und sein Umfeld gedanklich möglichst genau zu erfassen und zu beschreiben.

Umfang: Dokumentation: rund 5 Seiten. Präsentation: rund 5 bis 7 Minuten.

A1.a

Beschreiben Sie das Unternehmen selbst, die Branche, Sektor, Grösse und Standort(e) des Unternehmens. Besorgen Sie z.B. einen aktuellen Branchen-Bericht beispielsweise einer Bank. In welcher Branche ist das Unternehmen tätig? Beschreiben Sie das Unternehmen hinsichtlich des (oder mehrerer) Sektoren wie Produktion, Dienstleistungen, etc.

A1.b

Stellen Sie die Unternehmensorganisation mit einem Organigramm dar. Welchem Typ von Organisation, würden Sie es am ehesten zuordnen? Welche Ebenen können Sie wirklich beschreiben, wie will muss noch innerhalb des Unternehmens geregelt sein, dass Sie hier nicht sehen können.

A1.c

Stellen Sie mindestens **zwei Primär- und mindestens fünf Sekundärprozesse** des Unternehmens dar. Beschreiben Sie diese jeweils mit einem prägnanten Titel und einer kurzen Beschreibung. Argumentieren Sie, welche Bedeutung Geschäftsprozesse für das Unternehmen haben dürften.

A1.d

Sie wählen einen der Prozesse und beschreiben diesen genauer mit den detaillierten Beschreibungselementen wie unter anderem In- und Output. Beschreiben Sie auch, was diesen Prozess auslöst und nachfolgende Ergebnisse.

A1.e

In welchem Marktumfeld (kompetitiv, traditioneller) ist das Unternehmen tätig, wie sehen Kundenbeziehungen aus, welche Kooperationen/ Integrationen und Schnittstellen bestehen? Welche aktuellen Neuigkeiten oder Herausforderungen für das Unternehmen oder Branche können Sie nennen (Chancen und Gefahren)?

A1.f

Neben der eigentlichen Aufgabe resp. deren Lösung erstellen Sie eine saubere Dokumentation Ihres Vorgehens, der Recherche-Quellen und allfälligen Kontaktpersonen. Erläutern Sie Ihren Lernfortschritt.

Phase 1 dauert vier Wochen. Es stehen rund 6-8 Lektionen für die Bearbeitung zur Verfügung (siehe Semesterplan).

➔ **Nutzen Sie die in den Unterrichts-Lektionen zur Verfügung gestellte Zeit.**

Kompetenznachweis

Modulnummer	254	Version/Release	4.0 (R0)	Anbieter Version	1.0
Titel		Geschäftsprozesse beschreiben			

Auftrag 2 / Phase 2

In der zweiten Phase geht es darum einen ausgewählten Geschäftsprozess im Kontext des in Auftrag 1 bearbeiteten Unternehmens genauer zu analysieren und zu beschreiben. Dieser Geschäftsprozess wird Ihnen zu Beginn der Projektarbeit zugewiesen (Konstruktive Vorschläge seitens der Teams sind erwünscht. Die Lehrperson ist jedoch nicht verpflichtet auf die Vorschläge einzugehen).

Umfang Dokumentation: rund 5 Seiten. Präsentation: rund 5 bis 7 Minuten.

A2.a

Beschreiben Sie wie Sie vorgehen, um mehr über diesen Geschäftsprozess zu erfahren. Recherchieren Sie z.B. zu diesem Geschäftsprozess, kontaktieren Sie beispielsweise eine Person in dem Unternehmen. Wichtiger Hinweis: Beachten Sie das Geschäftsgeheimnis, verwenden Sie nur Unterlagen, die öffentlich sind.

A2.b

Beschreiben Sie den Geschäftsprozess erst in Textform. Falls Sie den Geschäftsprozess bereits im Auftrag 1 bearbeitet haben, erhalten Sie einen Abzug.

A2.c

Aufgrund Ihrer textuellen Beschreibung stellen Sie den Geschäftsprozess nun als **EPK-Diagramm** dar. Beschreiben Sie die Vollständigkeit resp. Reduktion auf das Wesentliche Ihrer Darstellung und mögliche Subprozesse.

Was ist an diesem Geschäftsprozess typisch für dieses Unternehmen (welche Bedeutung hat der GP)? Welche Chancen und Schwierigkeiten sehen Sie (eigene Einschätzung)? Sie beschreiben auch hier alles schriftlich.

A2.d

Wie beim Auftrag 1 dokumentieren Sie Ihr Vorgehen. Neben der eigentlichen Aufgabe, resp. deren Lösung, erstellen Sie eine saubere Dokumentation Ihres Vorgehens, der Recherche-Quellen und allfälligen Kontaktpersonen. Erläutern Sie Schwierigkeiten und Unsicherheiten bei der Lösung der Aufgabe.

Phase 2 dauert rund fünf Wochen, und es stehen rund 6-10 Lektionen für die Bearbeitung zur Verfügung (siehe Semesterplan).

➔ **Nutzen Sie die in den Unterrichts-Lektionen zur Verfügung gestellte Zeit.**

Auftrag 3 und 4: Präsentationen, jeweils nach Phase 1 und 2 (je halbe Note)

Überlegen Sie beim Erstellen der Dokumentationen jeweils, wie Sie die Inhalte Ihrem Beraterteam erklären werden. Die Präsentation stellen in kurzer Form Ihre wesentlichen Erkenntnisse und Eindrücke, und in kurzer Form Ihren Lernprozess dar, damit sich Ihr Kollegen im Beraterteam auf diesen einstellen können. Auf die gestellten Fragen zu Ihrer Arbeit können Sie sinnvolle Antworten geben.

Kompetenznachweis

Modulnummer	254	Version/Release	4.0 (R0)	Anbieter Version	1.0
Titel	Geschäftsprozesse beschreiben				

Bewertungsraster

Bei einigen der Kriterien der Bewertung ist die Punktvergabe einfach verständlich, z.B. wird ein Punkt meist gegeben, wenn ein Thema korrekt erwähnt wird resp. nicht gegeben wenn es fehlt. Bei zwei Punkten ist eine Abstufung nach dem Grad der Korrektheit der Antwort möglich. Einige Kriterien beziehen sich auch direkt auf die Anzahl der geforderten Punkte.

Bei vielen Kriterien werden maximal drei Punkte gegeben. Die Abstufung der Punkte lässt sich anhand des Dokuments „Über die Tiefe der Behandlung von Themen“ nachvollziehen. Die Beispiele würden entsprechend mit einem, zwei resp. drei Punkten bewertet. Dies zeigt, dass die einfache Nennung der Begriffe aus der Aufgabenstellung für eine positive Bewertung und die volle Punktzahl nicht genügt, wie es im Beispiel „knapp/ unklar“ gemacht wurde.

Die beiden Präsentationen zählen jeweils als eine halbe Note.

(Teil-) Plagiate oder Zitierungen ohne Angabe der Quelle als eigener Text werden strikt für alle Beteiligten mit der Note 1 bewertet.

Bewertungsraster: folgende Seite

Kompetenznachweis

Modulnummer	254	Version/Release	4.0 (R0)	Anbieter Version	1.0
Titel		Geschäftsprozesse beschreiben			

Bewertungsraster nach nachfolgenden Kriterien („Tiefe“ = Dokument „Über die Tiefe der Behandlung von Themen“ mit Erläuterung, wie ungenau/ genau eine Beschreibung eines Themas sein kann):

Auftrag 1 / Phase 1

9 Unternehmensbeschreibung

Beschreibung, was machen „die“, Branche, Grösse, Standort (1 bis 3 Punkte gemäss „Tiefe“)
 Branche/ Sektor
 Grösse
 Standort(e)
 Organigramm, Beschreibung und Typus genannt (1 bis 3 Punkte gemäss „Tiefe“)

14 Prozessbeschreibung

Fünf Sekundärprozesse (5 Punkte)
 Zwei Primärprozesse (2 Punkte)
 Kurze Beschreibung jeden Geschäftsprozesses
 Qualität aller 7 Geschäftsprozesse (GP) bzw. Beschreibungen (1 bis 3 Punkte gemäss „Tiefe“)
 Eigene Einschätzung zur Bedeutung GP für Unternehmen (1 bis 3 Punkte gemäss „Tiefe“)

8 Detaillierte Prozessbeschreibung

Prozess ist mit Titel benannt
 Auslöser
 Input
 Beschreibung Prozessablauf (was „intern“ „passiert“) (1 bis 3 Punkte gemäss „Tiefe“)
 Output / Ereignis
 Möglicher Vorgänger- und Nachfolgeprozess genannt

12 Unternehmen/Umfeld des Unternehmens (alle Kriterien: 1 bis 3 Punkte gemäss „Tiefe“)

Marktumfeld
 Kundenbeziehungen
 Kooperationen / Integrationen
 Neuigkeiten / Herausforderungen (Gefahren / Chancen)

18 Dokumentenmanagement/Arbeitsmethodik (alle Kriterien: 1 bis 3 Punkte gemäss „Tiefe“)

resp. entsprechende Bewertung der Güte, keine, wenig, viel Mängel, Motivation, etc.)
 Dokumentation / Struktur (Korrektes Dokumentenformat)
 Umfang gemäss Auftrag
 Keine Fehler in Orthographie
 Recherche-Quellen / Kontaktpersonen
 Selbstreflexion zur Arbeit (z.B. Lernfortschritt) pro Gruppenmitglied
 Nutzung der Zeit in den Lektionen / KNW-Motivation

61 Total Punkte

Kompetenznachweis

Modulnummer	254	Version/Release	4.0 (R0)	Anbieter Version	1.0
Titel		Geschäftsprozesse beschreiben			

Auftrag 2 / Phase 2

- 9 Grundlagen Geschäftsprozess** (alle Kriterien: 1 bis 3 Punkte gemäss „Tiefe“)
 Beschreibung Recherche GP
 Benennung des GP
 Beschreibung des GP
- 18 Darstellung/Beschreibung Geschäftsprozess** (alle Kriterien ausser bei anderer Angabe ergeben: 1 bis 3 Punkte gemäss „Tiefe“ resp. entsprechende Bewertung der Güte, keine, wenig, viel Mängel, Fehler, etc.)
 Beschreibung eines Prozesses gemäss „detaillierte Prozessbeschreibung“ (8 Punkte)
 Darstellung des GP als EPK-Diagramm
 Beschreibung wo GP vereinfacht dargestellt, vollständig, mögliche Subprozesse erwähnt
 Beschreibung Bedeutung/Chancen/Schwierigkeiten GP für Unternehmen
 EPK-Diagramm zusätzlich zur Einbettung in Dokument digital separat abgegeben (1 Punkt)
- 18 Dokumentenmanagement/Arbeitsmethodik** (alle Kriterien: 1 bis 3 Punkte gemäss „Tiefe“ resp. entsprechende Bewertung der Güte, keine, wenig, viel Mängel, Motivation, etc.)
 Dokumentation / Struktur (Korrektes Dokumentenformat)
 Umfang gemäss Auftrag
 Keine Fehler in Orthographie
 Recherche-Quellen / Kontaktpersonen
 Selbstreflexion zur Arbeit (z.B. Lernfortschritt) pro Gruppenmitglied
 Nutzung der Zeit in den Lektionen / KNW-Motivation
- 45 Total Punkte**

Kompetenznachweis

Modulnummer	254	Version/Release	4.0 (R0)	Anbieter Version	1.0
Titel		Geschäftsprozesse beschreiben			

Auftrag 3, Präsentation zu Phase 1

- 21 Vorbereitung/Durchführung Präsentation** (alle Kriterien: 1 bis 3 Punkte gemäss „Tiefe“ resp. entsprechende Bewertung der Güte, keine, wenig, viel Mängel, Motivation, etc.)
- Präsentationsvorbereitung (parat: PowerPoint, Notizzettel, Zeit, etc.)
 - Darstellung und Beschreibung Inhalt (wichtige Elemente aus Arbeit extrahiert und aufbereitet)
 - Darstellung und Beschreibung Lernprozess / Erkenntnisse / Eindrücke
 - Aktive Beteiligung an der Präsentation / Motivation
 - Einhaltung Zeitplan
 - Sinnvolle Antworten bei kurzer Befragung
 - Gesamteindruck

21 Total Punkte

Auftrag 4, Präsentation zu Phase 2

- 21 Vorbereitung/Durchführung Präsentation** (alle Kriterien: 1 bis 3 Punkte gemäss „Tiefe“ resp. entsprechende Bewertung der Güte, keine, wenig, viel Mängel, Motivation, etc.)
- Präsentationsvorbereitung (parat: PowerPoint, Notizzettel, Zeit, etc.)
 - Darstellung und Beschreibung Inhalt (wichtige Elemente aus Arbeit extrahiert und aufbereitet)
 - Darstellung und Beschreibung Lernprozess / Erkenntnisse / Eindrücke
 - Aktive Beteiligung an der Präsentation / Motivation
 - Einhaltung Zeitplan
 - Sinnvolle Antworten bei kurzer Befragung
 - Gesamteindruck

21 Total Punkte

Kompetenznachweis

Modulnummer	254	Version/Release	4.0 (R0)	Anbieter Version	1.0
Titel	Geschäftsprozesse beschreiben				

Hinweise zur Präsentation

Sie waren als zweier Team im Auftrag Ihres Arbeitgebers beim einem Ihrer Kunden zur Analyse. Die Präsentation zielt nun darauf ab, dass Sie Ihr internes Team über die Erkenntnisse vor Ort (beim Kunden) auf den Stand der Dinge bringen.

Vorgaben für die Einreichung der Arbeiten

- Die Arbeiten sind wie folgt einzureichen:
 - Ausgedruckte, gebundene/geheftete Form (am jeweiligen definierten Abgabetermin)
 - Nach *rechtzeitiger* Bekanntgabe der Lehrperson entweder über die Abgabeschnittstelle **oder** per E-Mail an: v.nachname@gibmit.ch (jeweilige Lehrperson)
 - Betreff: **M254 - Klasse - Name Vorname - Phase xy**
 - Dateiformat: **PDF**
- Sollten Sie einen Termin für die Abgabe nicht einhalten können, ist dies unverzüglich schriftlich der Lehrperson zu melden (die Akzeptierung der Entschuldigung liegt im Ermessen der Lehrperson). Unentschuldigte Verzögerungen werden wie folgt behandelt:
 - Abgabe Termin verpasst: 1 Note Abzug
 - Jeder weitere Kalendertag: 0,5 Noten Abzug

Bekanntgabe der Noten

Sämtliche Noten werden Ihnen zum Semesterende kommuniziert (Zeugnis). Sie erhalten jeweils ein Feedback zu Ihren Arbeiten, jedoch keine Noten.

Termine

Es gelten die Termine gemäss Modul- resp. Quartalsplan auf der Modulwebsite.

Beachten Sie die hervorgehobenen Abgabe-Termine und Präsentations-Termine je Phase.

Die Termine der Phase 2 sind fix. Die Termine der Phase 1 kann die Lehrperson abhängig vom Fortschritt und Quartalsverlauf um eine Woche nach hinten verschieben. Dadurch wird die Bearbeitungszeit der Phase 2 zwar kürzer, doch gemäss Rückmeldung von Lernenden benötigt diese teilweise deutlich weniger Zeit als Phase 1.

Kompetenznachweis

Modulnummer	254	Version/Release	4.0 (R0)	Anbieter Version	1.0
Titel		Geschäftsprozesse beschreiben			

Modulidentifikation

Modulnummer	254
Titel	Geschäftsprozesse beschreiben
Kompetenz	Geschäftsprozesse dokumentieren, Aufgabenanalyse durchführen und Prozessabläufe grafisch darstellen.
Handlungsziele	<p>1. Relevante Prozessinformationen (Bezeichnung, auslösendes Ereignis, Ergebnis, Auslöser, Empfänger) festlegen, dokumentieren und sich dabei auf die verbale oder schriftliche Beschreibung einer zuvor durchgeführten Erhebung abstützen.</p> <p>2. Geschäftsprozess in einer Aufgabenanalyse in Prozessschritte zerlegen und den Prozessablauf grafisch darstellen. Die grafische Darstellung erfolgt auf der Grundlage von anerkannten und üblichen Beschreibungsstandards.</p> <p>3. Prozessablauf mit Zusatzinformationen wie benötigten Hilfsmitteln, ausführenden Stellen sowie der Beschreibung des zu erzeugenden Outputs (Ergebnis) präzisieren.</p>
Kompetenzfeld	Business Engineering
Objekt	Bestehender Geschäftsprozess, der alle Grundformen von Folgebeziehungen sowie mindestens 10 Prozessschritte umfasst.
Niveau	4
Voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> * Standardisierte Geschäftsprozessmodelle interpretieren * Top down Ansätze für Dokumentationen einsetzen
Anzahl Lektionen	40
Anerkennung	Eidg. Fähigkeitszeugnis Informatikerin/Informatiker
Modulversion	1.1
MBK Release	R3
Harmonisiert	30.04.07

Kompetenznachweis

Modulnummer	254	Version/Release	4.0 (R0)	Anbieter Version	1.0
Titel		Geschäftsprozesse beschreiben			

Handlungsziele

Modulnummer	254
Titel	Geschäftsprozesse beschreiben
Kompetenzfeld	Business Engineering
Modulversion	1.1
MBK Release	R3

Handlungsziel	Handlungsnotwendige Kenntnisse
1	1. Kennt einige Funktionsbereiche eines Unternehmens und kann diese, bezogen auf deren Ablauf, in eine sinnvolle Reihenfolge bringen.
	2. Kennt die grundsätzlichen Elemente einer Unternehmensorganisation, welche für die Festlegung von Zuständigkeit und Verantwortung in einem Geschäftsprozess relevant sind.
	3. Kennt die Grundelemente Objekt und Verrichtung zur Beschreibung eines Geschäftsprozesses.
	4. Kennt die wesentlichen Merkmale und Eigenschaften eines Geschäftsprozesses und kann mögliche Ausprägungen an praktischen Beispielen erläutern.
	5. Kennt die relevanten Informationen zur Definition eines Geschäftsprozesses und kann erläutern, welchen Beitrag diese zur Beschreibung und Abgrenzung eines Geschäftsprozesses leisten.
	6. Kennt Ausprägungen von auslösenden Ereignissen und Ergebnissen in einem Geschäftsprozess und kann diese anhand von Beispielen erläutern.
2	1. Kennt Grundformen von Folgebeziehungen in einem Ablauf und kann aufzeigen, welche Sachverhalte damit abgebildet werden.
	2. Kennt mindestens eine Darstellungstechniken (z.B. mit UML) zur Beschreibung eines Prozessablaufs und kann aufzeigen, für welchen Verwendungszweck der Darstellungen sich diese eignen.
3	1. Kennt prozessunterstützende Mittel und Ressourcen und kann aufzeigen, wie diese zur Optimierung eines Geschäftsprozesses eingesetzt werden können.
	2. Kann Geschäftsprozesse auf Organisation und IT aufteilen und dies entsprechend grafisch darstellen.