Praxisauftrag

«Schnittstellen analysieren»

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren.

Ausgangslage

Du hast sicherlich bereits festgestellt, dass in einem Betrieb unterschiedliche Abteilungen zusammenarbeiten und voneinander abhängig sind. Damit diese Schnittstellen funktionieren, gilt es die internen Informations- und Kommunikationsregeln einzuhalten.

Wenn du an Schnittstellen mit verschiedenen Arbeitskolleginnen zusammen arbeitest, ist ein dienstleistungsorientiertes Verhalten sehr wichtig für einen respektvollen Umgang.

Nutze diesen Praxisauftrag, um deine Arbeitsabläufe näher kennenzulernen und dich mit den Abhängigkeiten der unterschiedlichen Abteilungen vertraut zu machen.

Aufgabenstellung

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Teilaufgabe 1: | Informiere dich, welche drei Arbeitsprozesse du routinemässig in deiner aktuellen Abteilung ausführst, bei welchen Schnittstellen vorhanden sind. Welche Auswirkungen hat deine Arbeit auf andere Abteilungen? Mit wem arbeitest du zusammen?  Halte deine Beobachtungen schriftlich fest. Erstelle eine grafische Übersicht (z.B. MindMap), welche Anspruchsgruppen, Abteilungen und Personen an dieser Schnittstelle zusammenkommen. |
| Teilaufgabe 2: | Analysiere eine Schnittstelle aus Teilaufgabe 1 mit folgenden Fragen:   * Was läuft gut? Was nicht? * Wo passieren häufig Fehler? * Wo gibt es Missverständnisse? * Wird an den Schnittstellen dienstleistungsorientiert gehandelt? * Was habe ich für Feedback von den Anspruchsgruppen erhalten? * Bei welchen Punkten ärgern sich gewisse Anspruchsgruppen? |
| Teilaufgabe 3: | Gehe in den unterschiedlichen Abteilungen auf deine Teamkollegen\*innen zu und unterhalte dich mit ihnen über Schnittstellen zwischen anderen Abteilungen. Finde heraus, auf welchen Wegen die Kommunikation zwischen den unterschiedlichen Abteilungen stattfindet. |
| Teilaufgabe 4: | Trage die wichtigsten Regeln deines Betriebes zur Kommunikation und zum Weiterleiten von Informationen zusammen. Erstelle ein Merkblatt mit den wichtigsten Standards in deinem Betrieb. Vergiss dabei nicht das dienstleistungsorientierte Handeln.  Wie wendest du diese Standards im Alltag an? Mach dir Notizen, wo du deine Kommunikation verbessern möchtest. |
| Teilaufgabe 5: | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation. |
|  |  |

Hinweise zur Lösung

Werde kreativ bei deiner Dokumentation und nutze verschiedene Medien und Veranschaulichungsmaterialien. In der Ausgestaltung deiner Dokumentation hast du freie Hand. Wähle, was für dich sinnvoll ist.

Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinen Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90Minuten.