**Aufträge üK 1**

Aufbau der Lehre (inkl. LZ, MSS)

Praxisauftrag „Mein Betrieb“

interne & externe Kunden

**01\_001 Aufbau der Lehre:  
 Anforderungen der Lehrbetriebe an die Lernenden 15 Min.**

**Ausgangslage**

Sie haben nun die Ausbildung in Ihrem Lehrbetrieb gestartet. Gegenüber der Schulzeit, die Sie vor Lehrbeginn absolviert hatten, hat sich nun einiges geändert. Auch die Anforderungen an Sie als Lernender sind gegenüber der Schulzeit grösser geworden.

**Aufgabe**

Überlegen Sie sich nun, welche Anforderungen der Lehrbetrieb an Sie stellt. Verwenden Sie für die Lösung ein MindMap.

Unterteilen Sie die Anforderungen in diese Kriterien:

* Fachliche Anforderungen
* Persönliche Anforderungen (Selbstkompetenz)
* Anforderungen gegenüber Anderen wie z.B. Arbeitskollegen, Kunden, etc... (Sozialkompetenz)
* Allgemeine Anforderungen (all das, was nicht zu oben genannten Themen passt

**01\_002 Praxisauftrag «Mein Betrieb»**

**Verknüpfte Leistungsziele aus dem ÜK**

Leistungsziel 1.1.8.6 – Grundlegendes Verständnis zu Betrieb und Wirtschaftsbranche

Leistungsziel 1.1.8.7 – Vertieftes Verständnis zu Produkten und Dienstleistungen des eigenen  
 Betriebs und der Konkurrenz

**Verknüpfte Leistungsziele aus dem Betrieb**

Leistungsziel 1.1.8.1 – Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen anwenden

Leistungsziel 1.1.8.2 – Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären

Leistungsziel 1.1.8.3 – Kenntnisse über den Betrieb anwenden

Leistungsziel 1.1.8.4 – Kenntnisse über die Wirtschaftsbranche anwenden

**Ausgangslage**

Um die Bedeutung Ihrer eigenen Tätigkeit besser verstehen zu können, ist es wichtig, dass Sie nicht nur Ihre eigene Abteilung kennen, sondern auch ein Grundverständnis für den Gesamtaufbau Ihres Betriebes, seiner Leistungen und Kunden sowie der Wirtschaftsbranche, in der Sie tätig sind, entwickeln. Während der Anfangszeit Ihrer praktischen Ausbildung hatten Sie Gelegenheit, Ihren Betrieb sowie dessen Wirtschaftsbranche näher kennenzulernen.

|  |  |
| --- | --- |
| Aufgabe 1 | Überlegen Sie sich, in welcher **Wirtschaftsbranche** Ihr Betrieb tätig ist. Was zeichnet Ihre Branche aus? Welche aktuellen Trends und Entwicklungen gibt es? Beschreiben Sie die Merkmale Ihrer Wirtschaftsbranche. |
| Aufgabe 2 | Recherchieren Sie auf der Website Ihres Betriebs, bzw. mit Hilfe von  Informationsmaterial (Flyer, Broschüren) Ihres Betriebs, **welche Produkte oder Dienstleistungen** Ihr eigener Betrieb zur Wirtschaftsbranche beiträgt. Was ist der Nutzen dieser Produkte und Dienstleistungen und welche Kundenbedürfnisse decken diese ab? Informieren Sie sich ausserdem darüber, **wie Ihr Betrieb strukturiert ist** (z.B. Organigramm, Abteilungen, Zuständigkeitsbereiche, Hierarchieebenen).  Recherchieren Sie zuletzt die **Konkurrenzunternehmen** Ihres Betriebs in der Branche und analysieren Sie, wie sich Ihr Betrieb von der Konkurrenz unterscheidet. |
| Aufgabe 3 | Ein Betrieb besteht nicht nur aus Produkten und Dienstleistungen, sondern hat eine **Geschichte**. Recherchieren Sie, wie der Betrieb entstanden ist, wer in der Firmengeschichte eine tragende Rolle einnahm und welche Ereignisse in der Firmengeschichte wichtig waren. Begründen Sie, weshalb die Personen oder Ereignisse für den Betrieb wichtig waren |

|  |  |
| --- | --- |
| Aufgabe 4 | Jeder Betrieb hat eine eigene **Unternehmenskultur**, die sich beispielsweise in einem bestimmten Verhaltenskodex oder einer Kleiderordnung auszeichnet.  Überlegen Sie sich, welche Anforderungen Ihr Betrieb an Ihre Kleidung, Ihr Verhalten oder Ihre Kommunikation mit anderen stellt. Erkundigen Sie sich, ob es in Ihrem Betrieb ein Dokument mit Verhaltensrichtlinien, Dresscodes oder Ähnlichem gibt, und verwenden Sie diese für Ihre Überlegungen. Überlegen Sie sich ausserdem: Welche Elemente der Unternehmenskultur nicht schriftlich festgehalten sind? |
| Aufgabe 5 | **1: Dokumentation (Details/Schritte)**  Erstellen Sie mit Ihren Ergebnissen ein **Werk** auf Konvink und strukturieren Sie die einzelnen Aufgaben nachvollziehbar und logisch.  Das Werk muss in **Einzelarbeit** verfasst werden. Bei Verwendung von Inhalten, die nicht selbstständig erstellt wurden, müssen immer Quellen angegeben werden.  **2: Reflexion**  – Welche Recherchen sind Ihnen gut gelungen und welche weniger gut?  Halten Sie diese Überlegungen im Register «Reflexionen» fest.  **3: Learnings**  – Leiten Sie «Learnings» aus der Reflexion zu Ihren Recherchen ab: Was würden Sie das nächste Mal anders machen?  – Wo haben Sie bei Ihren Recherchen etwas Neues gelernt oder einen Aha-Moment erlebt?  Halten Sie Ihre Überlegungen im Register «Learnings» fest |
| Aufgabe 6 | **Teilen** Teilen Sie Ihr Werk mit Ihrem/r Berufsbildner/in und arbeiten Sie die Rückmeldungen gegebenenfalls ein.  **Publizieren** Erst wenn der/die Berufsbildner/in Ihnen die Erlaubnis gegeben hat, machen Sie Ihr Werk im Register «Publizieren» für die anderen Lernenden in Ihrer ÜK-Klasse zugänglich.  **Plagiat** Mit der Publikation Ihres Werks **bestätigen** Sie, dieses eigenständig verfasst zu haben. Die Übernahme fremder Texte und Ideen, ohne diese klar auszuweisen, stellt eine Verletzung von Urheberrechten dar (Plagiat). Ein Plagiat verstösst gegen die Prüfungsordnung und wird in der Bewertung entsprechend sanktioniert. |

|  |  |
| --- | --- |
| Die Aufgabe 7 ist erst bearbeitbar, wenn auch Ihre Kollegen/Kolleginnen ihre Werke publiziert haben. | |
| Aufgabe 7 | Sie haben mittlerweile Ihr eigenes Werk publiziert und die Lerneinheit «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen» bearbeitet. Betrachten Sie nun auf Konvink die Werkschau Ihrer Klasse.  Wählen Sie **zwei Werke** aus, bei denen es noch keine oder wenige Kommentare hat. Betrachten Sie diese ausführlicher: Was gefällt Ihnen? Was finden Sie interessant? Welche Darstellungen finden Sie besonders gelungen? Wo haben Sie Verständnisschwierigkeiten?  Geben Sie nun den beiden Kollegen/Kolleginnen **in der Kommentarspalte** eine **konstruktive Rückmeldung**. Halten Sie sich dabei an die vier Elemente einer konstruktiven Rückmeldung. |

**Hinweise zur Lösung**

Nehmen Sie sich vor der Erstellung Ihres Werks auf Konvink Zeit, um die **Struktur** und die **Inhalte** Ihres Werks zu **planen** und **vorzubereiten**. So fällt es Ihnen leichter, Ihr Werk online zu erstellen.

Listen Sie nicht nur Informationen auf, sondern betreiben Sie «Storytelling»: **Erzählen Sie eine Geschichte**, führen Sie den/die Leser/in, weisen Sie auf Besonderheiten oder Herausragendes hin und gestalten Sie das Werk so, dass es Spass macht, sich mit ihm zu beschäftigen.

Nutzen Sie für Ihr Werk möglichst **selbstproduzierte Medien**: Erstellen Sie Grafiken, MindMaps, Merkblätter, Collagen, Präsentationen, Filme, Bilder, Audios usw. Nutzen Sie Ihre Freiheiten und seien Sie kreativ! Die Werkstatt «Pixel, Cloud & Co.» unterstützt Sie dabei.

Geben Sie alle **Quellen** korrekt an und beachten Sie die **Datenschutzbestimmungen** sowie die **Rechte von abgebildeten Personen.**

**Organisation**

Das Tool zum Erstellen eines Werks finden Sie auf Ihrem Dashboard in der Box «Meine Werke!».

Bitte beachten Sie den Termin zur Publikation Ihres Werkes. Die ÜK-Leitung gibt die verbindlichen Daten bekannt.

**01\_003 interne und externe Kunden: Gruppenarbeit 15 Min.**

**Ausgangslage**

Zur Erinnerung: «Interner Kunde ist jedes Mitglied einer Organisation – ob Mitarbeitende oder Führungskraft -, das zu irgendeinem Zeitpunkt auf irgendein Mitglied des Unternehmens angewiesen ist, von diesem internen Lieferanten Leistungen in welcher Form auch immer empfängt».

**Auftrag**

1. Bestimmen Sie in der Gruppe einen Gruppensprecher bzw. einen Gruppensprecherin, der/die anschliessend die erarbeiteten Ergebnisse präsentiert.
2. Überlegen Sie sich in der Gruppe:  
    - welche Bedürfnisse **externe** Kunden haben  
    - welche Bedürfnisse **interne** Kunden haben.  
     
   Halten Sie Ihre Ergebnisse auf dem Flip-Chart fest. Notieren Sie für jede Kundenart mindestens 10 Bedürfnisse.
3. Bestimmen Sie die Wichtigkeit dieser Bedürfnisse, das heisst geben Sie jedem Bedürfnis eine Zahl (1 = wichtigstes Bedürfnis)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. | **Bedürfnisse externer Kunden** | **Bedürfnisse interner Kunden** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| 11 |  |  |
| 12 |  |  |