

## Kaufmann/-frau im E-Commerce

# Leitfaden zur Erstellung des Reports

für den Prüfungsbereich „Fachgespräch zu einem  
projektbezogenen Prozess im E-Commerce“  
in der Abschlussprüfung Teil 2



Leitfaden zur Erstellung des Reports im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau im E-Commerce

## Inhaltsverzeichnis

Welche Funktion hat der Report? .....	3
Was eignet sich als praxisbezogene Aufgabe? .....	3
Wann wird der Report erstellt? .....	5
Welche formalen Vorgaben bestehen? .....	5
Wie sollte der Report aufgebaut sein (Gliederung)? .....	6
Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein für jeden verständlich? .....	6
Welchen Ablauf hat das Fachgespräch am Tag der mündlichen Prüfung? .....	7
Anhang .....	8

Leitfaden zur Erstellung des Reports im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau im E-Commerce

### **Welche Funktion hat der Report?**

Der Report dient dem Prüfungsausschuss zur Information und Vorbereitung.

Er sollte

- das Umfeld der praxisbezogenen Aufgabe skizzieren,
- die Aufgabe beschreiben,
- den Prozess darstellen und
- das Ergebnis bewerten.

### **Der Report ist Gesprächsgrundlage im Fachgespräch**

Der Report dient als Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch. Der Prüfungsausschuss vertieft das Thema der Aufgabe im Rahmen des gewählten Gebietes.

Hierfür kommen folgende Gebiete in Betracht:

1. Auswählen und Einsetzen eines Online-Vertriebskanals,
2. Optimieren von Nutzungsprozessen im E-Commerce,
3. Entwickeln und Umsetzen von Online-Marketing oder
4. Nutzen der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle.

Es können auch Inhalte geprüft werden, die in einem direkten Zusammenhang mit dem Kernthema des gewählten Gebietes zu sehen sind (z. B. Schnittstellen oder vor- und nachgelagerte Prozesse).

**Wichtig: Der Report wird nicht bewertet, lediglich die Leistung im Fachgespräch!**

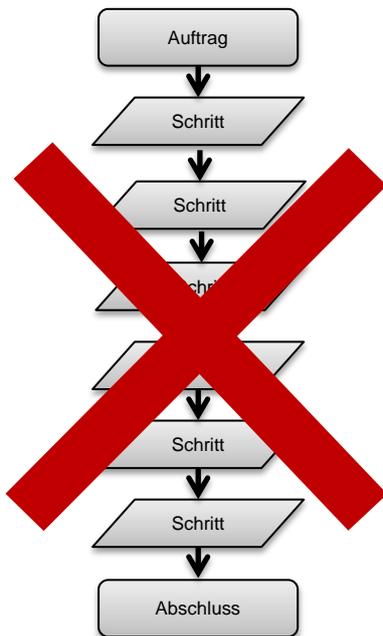
### **Was eignet sich als praxisbezogene Aufgabe?**

Zum Nachweis der beruflichen Handlungsfähigkeit ist eine praxisbezogene Aufgabe mit einem Mindestmaß an Komplexität auszuwählen (siehe Checkliste im Anhang). Daher ist eine betriebliche Aufgabenstellung mit einem linearen Ablauf (nach einem vollständig vorgegebenen Standard bzw. eine Routineaufgabe) generell NICHT geeignet. Die praxisbezogene Aufgabe sollte stets Analyse- und Entscheidungsprozesse beinhalten. In diesem Zusammenhang kann es ausreichen, wenn Lösungsalternativen für den betrieblichen Entscheider (z. B. Abteilungsleiter, Geschäftsführung) vorbereitet werden.

**Wichtig: Die praxisbezogene Aufgabe muss sich auf das Gebiet beziehen, welches mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 gewählt wird.**

**Als praxisbezogene Aufgabe**

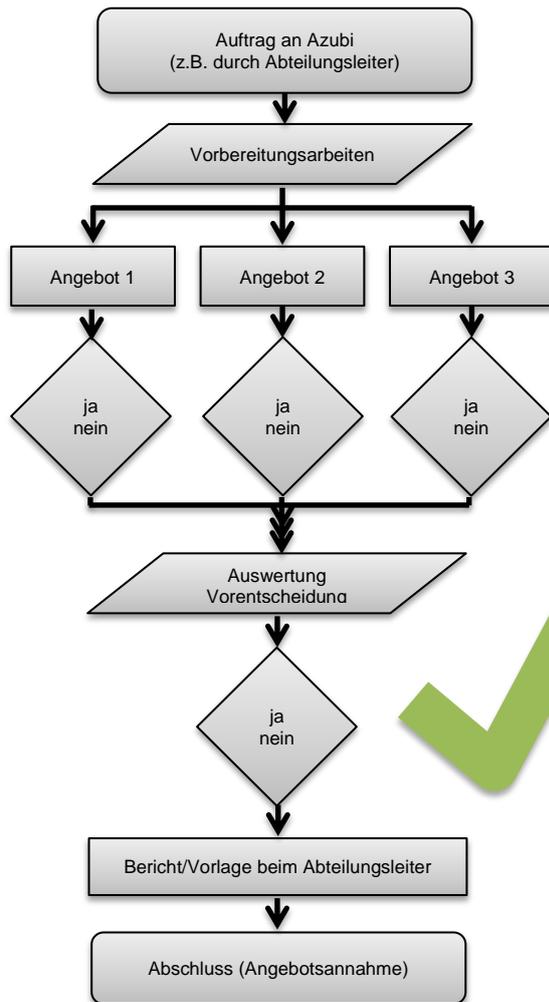
**nicht geeignet**



Beispiele:

- Daten erfassen
- Produktdaten einpflegen
- Protokoll schreiben
- Routine-Auftrag eingeben
- Anruf entgegennehmen
- eine Bestellung abarbeiten
- ...

**geeignet**



Beispiele:

- Neue Vertriebskanäle vergleichen und deren Einsatz bewerten
- Entscheidungen mit Handlungsalternativen vorbereiten und kennzahlengestützt begründen
- Prozesse planen, durchführen und optimieren
- Neue Anforderungen ermitteln; rechtliche/ technische Auswirkungen ableiten
- ...

### **Wann wird der Report erstellt?**

Der Report bezieht sich auf eine tatsächlich durchgeführte praxisbezogene Aufgabe in dem gewählten Gebiet. Es wird empfohlen, dass sich Prüfungsteilnehmer und Ausbildender rechtzeitig (spätestens zu Beginn des dritten Ausbildungsjahres) darüber verständigen, welches der vier möglichen Gebiete für die Aufgabe gewählt wird und wann die Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe im Betrieb erfolgen soll. Der Report sollte zeitnah zur Durchführung der Aufgabe verfasst werden. Kurz vor dem Abgabetermin ist es sinnvoll, den Report noch einmal zu reflektieren.

### **Welche formalen Vorgaben bestehen?**

Zur Durchführung der Prüfung sind folgende formalen Rahmenbedingungen vorgegeben:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Deckblatt: bitte bei der Einreichung des Reports das Formular der IHK für München und Oberbayern verwenden mit Unterschrift/Stempel des Ausbildungsbetriebes und der/des Auszubildenden</li><li>• höchstens 3 Seiten Umfang (DIN A 4, Deckblatt nicht mitgezählt)</li><li>• Schriftgröße 11, Schriftart Arial</li><li>• 1,5-zeilig verfasst</li><li>• linker und rechter Rand 2,5 cm</li><li>• oberer und unterer Rand 2,0 cm</li><li>• fortlaufende Seitennummerierung</li><li>• Name auf jeder Seite in der Kopfzeile</li><li>• Verwendung der Ich-Form</li><li>• Verwendung der deutschen Sprache</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gliederung des Reportes gemäß der Vorgaben (siehe S. 6)</li><li>• visualisierende Anlagen (höchstens 5 Seiten Umfang) sollen beigelegt werden (DIN A 4, kein Formular vorgegeben), Name auf jeder Seite erforderlich</li><li>• Report und Anlage <u>in einer Gesamtdatei im PDF-Format</u> (max. 4 MB) über das Online-System der IHK für München und Oberbayern (<a href="https://fw.cic.cc/ihk/MuenchenOberbayern.html">https://fw.cic.cc/ihk/MuenchenOberbayern.html</a>) einreichen</li></ul> |
|--|---|

Der Prüfungsteilnehmer erhält ca. 4 – 6 Wochen vor der schriftlichen Prüfung eine Benachrichtigung mit seinen Zugangsdaten für das Online-System. Der Report und die Anlage müssen spätestens bis zum Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2 über das Online-System eingereicht werden.

**Achtung: Wird der Report inkl. Anlagen nicht fristgerecht eingereicht, ist eine Teilnahme an der mündlichen Prüfung nicht möglich. Die Prüfungsleistung wird in diesem Fall mit null Punkten bewertet.**

Leitfaden zur Erstellung des Reports im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau im E-Commerce

## **Wie sollte der Report aufgebaut sein (Gliederung)?**

Im Report soll das Umfeld der praxisbezogenen Aufgabe skizziert, die Aufgabe beschrieben, der Prozess der Planung und Durchführung dargestellt und das Ergebnis bewertet werden.

Neben der Beschreibung der Aufgabenstellung soll der Report die Phasen Planung, Durchführung, Berücksichtigung der Rahmenbedingungen und Kontrolle/Bewertung des Gesamtzusammenhangs darstellen:

**Beschreibung der Aufgabenstellung/der Ausgangssituation:** *Was müssen die Prüfer unbedingt wissen, um die Aufgabe zu verstehen? Was ist das Ziel der Aufgabebearbeitung? Welches Ergebnis soll erreicht werden? Benötigen die Prüfer einen Überblick über die relevanten betrieblichen Rahmenbedingungen? ...*

**1. Planung:** *Welche wesentlichen Prozessschritte sind zu berücksichtigen? Welche Lösungsvarianten kommen in Betracht und wie sind sie zu bewerten? Was sind die eigenständigen Leistungen des Prüfungsteilnehmers? ...*

**2. Durchführung/Begründung der Vorgehensweise:** *Welche der betrachteten Lösungsvarianten wurde gewählt? Wie wird die Entscheidung begründet? Wie wurden die einzelnen Prozessschritte umgesetzt? ...*

**3. Berücksichtigung der Rahmenbedingungen/des Gesamtzusammenhangs:** *Welche rechtlichen und wirtschaftlichen Vorgaben und Kriterien waren zu berücksichtigen? Mit welchen Personen – Auftraggeber, externe Partner, Kunden oder andere Mitarbeiter – war eine Abstimmung erforderlich? Welche vor- und nachgelagerten Prozesse sind zu berücksichtigen? ...*

**4. Kontrolle/Bewertung der Ergebnisse:** *Welches Ergebnis wurde erzielt? Sind unvorhergesehene Schwierigkeiten aufgetreten? Wie hat das Zusammenwirken mit verschiedenen Schnittstellen funktioniert? Was könnte zukünftig verbessert werden? ...*

**Visualisierende Anlage:** *z. B. erleichtern Grafiken, Screenshots, Flussdiagramme, Statistiken oder Tabellen das Verstehen der durchgeführten Aufgabe? Ist nur das Ergebnis als Visualisierung hilfreich oder können Visualisierungen aus dem Entstehungsprozess hilfreich sein?...*

## **Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein für jeden verständlich?**

Berufstypische Fachbegriffe können und sollen im Report angemessen verwendet werden. Doch Vorsicht: Fachbegriffe und Abkürzungen, die im betrieblichen Umfeld verwendet werden, können oftmals sehr firmenspezifisch sein. Wenn der Prüfungsausschuss die Begrifflichkeiten nicht kennt, kann er gegebenenfalls den Sachverhalt schwer nachvollziehen. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollten Abkürzungen und spezifische Fachbegriffe im Report erklärt oder es sollte ganz darauf verzichtet werden.

Leitfaden zur Erstellung des Reports im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau im E-Commerce

### **Welchen Ablauf hat das Fachgespräch am Tag der mündlichen Prüfung?**

1. Der Prüfungsausschuss bereitet sich mit dem Report und der visualisierenden Anlage auf das Gespräch vor.
2. Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer mündlichen Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfungsteilnehmer eingeleitet. Es sind keine Präsentationsmedien zugelassen (d. h. keine Powerpoint, keine Moderationskarten etc.). Je ein Exemplar des Reports und der Anlage darf in der eingereichten Form (d. h. ohne Notizen, ohne weitere Bearbeitung) zum Fachgespräch mitgebracht werden.
3. Der Prüfungsausschuss wird spätestens nach ca. 5 Minuten in ein Fachgespräch überleiten.  
Darin werden die Punkte erörtert, nach denen der Report gegliedert ist:
  - Planung/Entwicklung der Lösungswege
  - Durchführung/Begründung der Vorgehensweise
  - Berücksichtigen der Rahmenbedingungen/des Gesamtzusammenhanges
  - Kontrolle/Bewertung der Ergebnisse

Das Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.

**Achtung: Es können auch Inhalte mit direktem Zusammenhang zum Kernthema des gewählten Gebietes geprüft werden (z. B. Schnittstellen oder vor- und nachgelagerte Prozesse).**

## Anhang

A) Berufs- und Betriebsbezug		Ja	Nein
1.	Entspricht die Aufgabe in <b>mindestens einem Lernziel</b> dem gewählten Gebiet (gemäß Ausbildungsrahmenplan)?		
2.	Erfordert die Bearbeitung der Aufgabe einen <b>Lösungsprozess</b> ?		
3.	Bildet die Aufgabe <b>mindestens einen Teilprozess eines Geschäftsprozesses</b> ab? (Die Darstellung eines kompletten Geschäftsprozesses ist nicht zwingend notwendig, es soll sich allerdings um einen realen Geschäftsprozess handeln.)		
B) Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung			
4.	Umfasst die Aufgabe eine <b>Planungs-, Vorbereitungs-, Durchführungs-</b> sowie <b>Auswertungsphase</b> ?		
C) Aufgabenstellung			
5.	Stellt die Aufgabe <b>aus Sicht des Auszubildenden</b> (nicht zwingend aus Sicht der Auszubildenden) eine <b>Herausforderung</b> dar (keine Routineaufgabe eines Auszubildenden)?		
6.	Können bei der Bearbeitung der Aufgabe Probleme und Konflikte bzw. veränderte Bedingungen auftreten, die eine <b>flexible Reaktion des Auszubildenden</b> erforderlich machen?		
7.	Ist zur Bearbeitung der Aufgabe eine <b>Recherche von Informationen</b> (z. B. über interne/externe Informationsquellen, Programme, ...) und ggf. eine <b>Vertiefung fachlicher Kenntnisse</b> durch den Auszubildenden erforderlich?		
8.	Erfordert die Umsetzung des Lösungsprozesses die <b>Berücksichtigung verschiedener Schnittstellen und ggf. Abstimmung mit diesen</b> (z. B. vor- und nachgelagerte betriebliche Abläufe/Bereiche, Vertriebspartner, Kollegen, Vorgesetzte, Experten, ...)?		
D) Gestaltungsspielraum			
9.	Bietet die Aufgabe in Abstimmung mit Verantwortungsträgern oder Prozessverantwortlichen <b>organisatorische Freiheitsgrade bzw. Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume</b> für den Auszubildenden (z. B. hinsichtlich Vorgehen, Einbindung von Vertriebspartnern, Terminen, Budget, ...)?		
10.	Gibt es <b>alternative Lösungswege und Vorgehensweisen</b> , die der Auszubildende zur Bearbeitung der Aufgabe wählen bzw. selbstständig (in Absprache mit dem Ausbilder) entwickeln kann?		
E) Auswertbarkeit			
11.	Ermöglichen die <b>Ergebnisse</b> der Aufgabe eine Bewertung, z. B. hinsichtlich <b>Wirtschaftlichkeit oder Kundennutzen</b> , die der Auszubildende selbstständig vornehmen kann?		
12.	Kann der Auszubildende reflektieren, in wie weit die Ziele der Aufgabe erreicht wurden und ggf. Verbesserungsvorschläge ableiten?		