

# PROZESSEINHEIT 2

handelskammer  beider basel

*Thema:  
Ablauf Schulchecks*

Jan  
Baumann

*2. Lehrjahr*

*Abgabetermin Geschäft:*

*30.01.2008*

*Einsendetermin üK  
Leitung:*

*04.02.2008*

# Inhaltsverzeichnis

<b><u>INHALTSVERZEICHNIS</u></b>	<b>1</b>
<b><u>PENDENZENLISTE</u></b>	<b>2</b>
<b><u>KURZBERICHT PE</u></b>	<b>3</b>
EINLEITUNG:	3
HAUPTTEIL:	3
SCHLUSSWORT:	4
<b><u>ERFAHRUNGSBERICHT</u></b>	<b>8</b>
1. STETS DEN ÜBERBLICK BEHALTEN	8
2. GUTEN SERVICE ANBIETEN	8
3. SORGFALT BEWAHREN	8
<b><u>AUSWERTUNGSBOGEN</u></b>	<b>9</b>

# Pendenzenliste

Tätigkeit	Ziel/Bemerkung	Zeitaufwand	Erledigt
1. Besprechung mit meinen Vorgesetzten und Übergabe von Unterlagen für die Prozesseinheit (Ablauf Schulchecks).	Den Prozess schriftlich ausgearbeitet und alle Teilschritte aufgeführt.	1 ¼ h	10.01.2008
2. Ich habe angefangen, mir Gedanken zu machen, wie ich den Prozess genau beschreiben will und mir Informationen im Betrieb gesammelt.	Um gut organisiert zu sein und effizienter arbeiten zu können.	2 h	11.01.2008
3. Mir den Prozessablauf aufgeschrieben und mit dem Flussdiagramm angefangen.	Damit ich eine Orientierung bekomme und geplant arbeiten kann.	4 ¼ h	15.01.2008
4. Das Flussdiagramm im Word erstellt und den Ablauf erfasst.	Das Flussdiagramm richtig darzustellen, um den Kurzbericht inhaltlich abgestimmt zu verfassen.	2 ½ h	16.01.2008
5. Das Flussdiagramm beendet.	Um die Abläufe klar und simpel darzulegen und diese verständlich aufzuführen.	2 h	18.01.2008
6. Ich habe mir Gedanken über die kritischen Schnittstellen gemacht.	Hier war mein Ziel, dass ich mir gut überlege, was für kritische Schnittstellen es gibt und welche wesentlich wichtig sind.	¾ h	24.01.2008
7. Die kritischen Schnittstellen definiert und schriftlich festgehalten.	Dass ein Laie die kritische Schnittstellen versteht und diese nachvollziehen kann.	2 ½ h	24.01.2008
9. Musterdokumente ausgesucht.	Die passenden Musterdokumente dazulegen.	½ h	25.01.2008
8. Titelblatt gestaltet und Inhaltsverzeichnis in Word erstellt und anschaulich dargestellt.	Das Titelblatt soll ansprechend dargestellt sein und grafisch harmonieren.	1¼ h	26.01.2008
10. Pendenzenplan vervollständigen.	Dass der Pendenzenplan stimmt und vollständig ist.	½ h	28.01.2008
11. Meine Prozesseinheit nochmals durchlesen und nachkontrollieren.	Dass alles vollständig, die Rechtschreibung korrekt und die Darstellung richtig ist.	1 ½ h	29.01.2008
12. Die Prozesseinheit abschliessen.	Dass alles fertig ist.	¼ h	30.01.2008

# Kurzbericht PE

## Einleitung:

Die Handelskammer beider Basel bietet seit 5 1/2 Jahren berufsbezogene Eignungsabklärungen für Lehrstellenbewerber an, da viele Unternehmungen auf dem Lehrstellenmarkt ein neutrales Testergebnis erwarten. Wir sind eines der ersten Prüfungszentren. Im Jahr 2007 wurden 2800 Kandidaten/innen in der Handelskammer beider Basel getestet und wir führten insgesamt 200 Schulchecks durch. Beim Basic Check gibt es den basic-check A und B sowie den basic-check praxis. Bei den Multichecks handelt es sich um computerbasierende sowie schriftliche Tests. Die Eigenschaften der Testteilnehmer werden aufs Schulwissen sowie das Potenzial getestet. Es gibt unterschiedliche Anforderungen der Berufslehren, deshalb werden 7 Multichecks angeboten: Kauffrau/Kaufmann; Technische Berufe; Gewerbe; Detail und Service; Gesundheit FaG; Gesundheit HF; Beauty.

Fachleute bevorzugen grösstenteils den Multicheck. Er ist berufsbezogener und bewertet zudem auch das Potenzial.

## Hauptteil:

Alle Testinteressenten wählen auf unserer Webseite ([www.hkbb.ch](http://www.hkbb.ch)) den Menüpunkt Schul-checks. Dann wird zwischen Multicheck und Basic-Check ausgewählt. Nach der getroffenen Wahl folgt die entsprechende Anmeldung mittels Anmeldeformular zum Test.

Jetzt öffnet man das Programm „Form Data Reader“ und *lädt* alle *Anmeldedaten* mit dem Button „Start“ *herunter*. Anschliessend *startet* man das Programm „Access“ und öffnet die Datei 'multiAdmin'. Die neuen Daten werden beim herunterladen automatisch in die Access Administration integriert. Unter dem Menüpunkt „Auswertungen“ *druckt* man einen Bericht mit den *Neuanmeldungen aus* und kontrolliert direkt, ob sich jemand versehentlich doppelt auf der Webseite angemeldet hat. Das A4 Blatt wird anschliessend abgelegt.

Für das *Ausdrucken* der Rechnungen von den neu angemeldeten Interessenten/innen führen wir den Menüpunkt „Rechnungen erstellen“ *aus*, wodurch der Status im Kundenkontakt abgeändert wird. Durch diesen Vorgang erscheinen sämtliche neu angemeldeten Personen unter dem Menü „Rechnungen“, die man einzeln nach Testart anwählen kann. Alle Rechnungen werden automatisch generiert und ausgedruckt. Nach dem *kontrollieren* jeder *Rechnung* setzt man wieder am gleichen Menüpunkt die Option „Rechnungen gedruckt“, was alles auch automatisch einen Status weiterergänzt, welcher zurzeit auf „Rechnungen erstellen“ steht.

Die nächste Aufgabe besteht darin, durch *einloggen* auf unserem *Postkonto* alle eingehenden Zahlungen für die Schulchecks zu prüfen. Nach erfolgreicher Identifizierung schauen wir die neuen Zahlungseingänge jeden Morgen unter *Bewegungen* an. Auf einem Papier notieren wir sämtliche neuen Einzahlungen, die nach Datum, Namen und Referenznummer geordnet werden. Man nimmt das vorhin beschriebene A4 Blatt zur Hand mit den *Zahlungseingängen* und bearbeitet die Daten im geöffneten *Access*. Zuerst sucht man mit dem Feldstecherbutton in unserem Kundenstamm nach der Referenznummer und überprüft auch gleich den Nachnamen. Auf der rechten Seite ändern wir im Optionsfeld von „Rechnung versendet“ zu „Aufgebot“ und beim Zahlungseingangsfeld wird das heutige Datum eingesetzt. Wir schauen, ob eines der beiden *Wunschdaten* des Kandidaten noch *frei* ist. Falls der gewünschte Testtag nicht mehr möglich ist, wird *kontrolliert*, ob die *Maximaleinladungsgrenze* auf der Teilnehmerliste der Checks schon erreicht ist. Sind noch keine 13 Personen bei kombinierten Checks eingetragen, können wir zwischen den Maximaleinladungen schieben. Einen Test *setzen* wir *herauf* und die gleiche Anzahl den anderen bislang noch nicht ausgebuchten setzen wir *herab*. Wenn wir 13 Teilnehmer zusammen haben, so muss ein *anderes* noch mögliches *Testdatum* für den Kandidaten *festgehalten* werden. Sobald feststeht, dass es in den nächsten zwei Wochen knapp an Tests wird, da zu viele Interessenten die Tests lösen wollen, so müssen wir ein ganz neues Datum festsetzen.

Mit Kalender und Schulcheckliste suchen wir ein Datum für einen kurzfristigen Check. Der ausgewählte Termin wird festgehalten und man muss per *Mail* einen *Betreuer* finden, der an diesem Datum anwesend sein kann. Daraufhin erstellt man im *Access* unter dem Punkt „Testdaten“ einen neuen Datensatz mit Datum, Zeit, Teststart usw. für einen neuen, zusätzlichen Schulcheck. Ist das Datum fix festgelegt, publiziert man dieses auf unserer *Webseite* unter Schulchecks.

Jetzt *drucken* wir die *Aufgebote* zu den Tests aus, welche unsere Kandidaten erhalten, die bereits bezahlt haben. Alle Testkategorien werden durchgearbeitet und alle gedruckten Unterlagen per A-Post *versendet*. Der Status wird jetzt im Optionsfeld auf „Aufgebot gedruckt“ gesetzt, damit alle aktuellen Kandidaten auf der Teilnehmerliste definitiv erscheinen. Dann druckt man die *aktuelle Liste für Schulchecks* unter „Auswertungen“ und daraufhin unter „Anzahl Kandidaten“ aus. Jetzt haben wir die Möglichkeit zu schauen, an welchem Datum noch freie Plätze zur Verfügung stehen und welche Checks bereits ausgebucht sind.

Wenn ein Schulcheck ansteht, müssen gewisse Vorbereitungen getroffen werden. Zuerst *druckt* man die *Teilnehmerliste* im *Access* aus, wobei wir in der Datei (multiAdmin) unter „Stammdaten“ den Punkt Testdaten anzeigen lassen. Wir wählen den Betreueramen aus, welcher den Test leiten wird. Durch das Drücken des „Aktualisieren-Buttons“ werden alle Änderungen übernommen. Jetzt drucken wir die Teilnehmerliste aus und kontrollieren, ob wichtige Bemerkungen aufgelistet wurden. Beim technischen Multicheck müssen wir *Aufgabenmäppchen* sowie *Punkteblätter* bereitstellen. Dasselbe benötigen wir beim kaufmännischen, jedoch zusätzlich brauchen wir noch ein Aufsatzblatt.

Alle Unterlagen werden von den Testleitern bei beendeten Tests zusammen heruntergereicht. Bei *technischen und kaufmännischen Multichecks* nimmt man die Punktelisten von den fertigen Checks mit der Resultatauswertung. Wir schauen, ob alle Teilnehmer anwesend waren und ob allenfalls noch ein Kommentar vom Testleiter angebracht wurde. Jeder abgeschlossene Test wird in einer Datei mit dem Namen des Kandidaten abgesichert. Zuerst werden alle Dateien auf dem *Multicheck Laufwerk* (:/S) ausgeschnitten und aufs Testlaufwerk (:/G) in einem neuen *Ordner* abgelegt, der z.B. nach folgendem Prinzip benannt wird: „18.01.08\_KV“ (Datum und Testart). Die verschobenen Dateien werden kopiert und anschliessend unter dem Pfad :/C/Programme/Multicheck 2007\_08 eingefügt. Daraufhin wird das passwortgeschützte Programm „Mutlicheck 2007-08“ geöffnet und das Produkt des Multichecks ausgewählt und durch „open,edit,print“ gelangt man zum gewünschten Menüpunkt. Bei den kaufmännischen und technischen Tests integrieren wir mit „*PP Daten einlesen*“ die schriftlichen Testresultate vom *Papierenteil*. Bei den anderen Produkten von Multicheck ohne Papierenteil, gibt es nichts zu integrieren. Mit „Setup Drucker“ richtet man den Drucker ein. Anschliessend kann man *alle Testresultate* sowie Begleitbriefe automatisch *ausdrucken* und mit dem eigenen Kürzel versehen. Wenn alles gedruckt ist, schliessen wir das Multicheck Programm. Jedes einzelne Multicheck Produkt kann nur einzeln und nicht zusammen ausgewählt und gedruckt werden.

Aus den Prüfungsdateien (bei technisch und KV die aktuellen vervollständigten) ein *ZIP-Ordner* erstellen und diesen dann an *Multicheck Schweiz* ([test@multicheck.ch](mailto:test@multicheck.ch)) *mailen*.

Alle ausgedruckten Tests werden in der Zwischenzeit *geprägt, gestempelt und kopiert*. Die *Kopien* des Zertifikats werden *mit* der *Teilnehmerliste* des Checks im Schrank *abgelegt*.

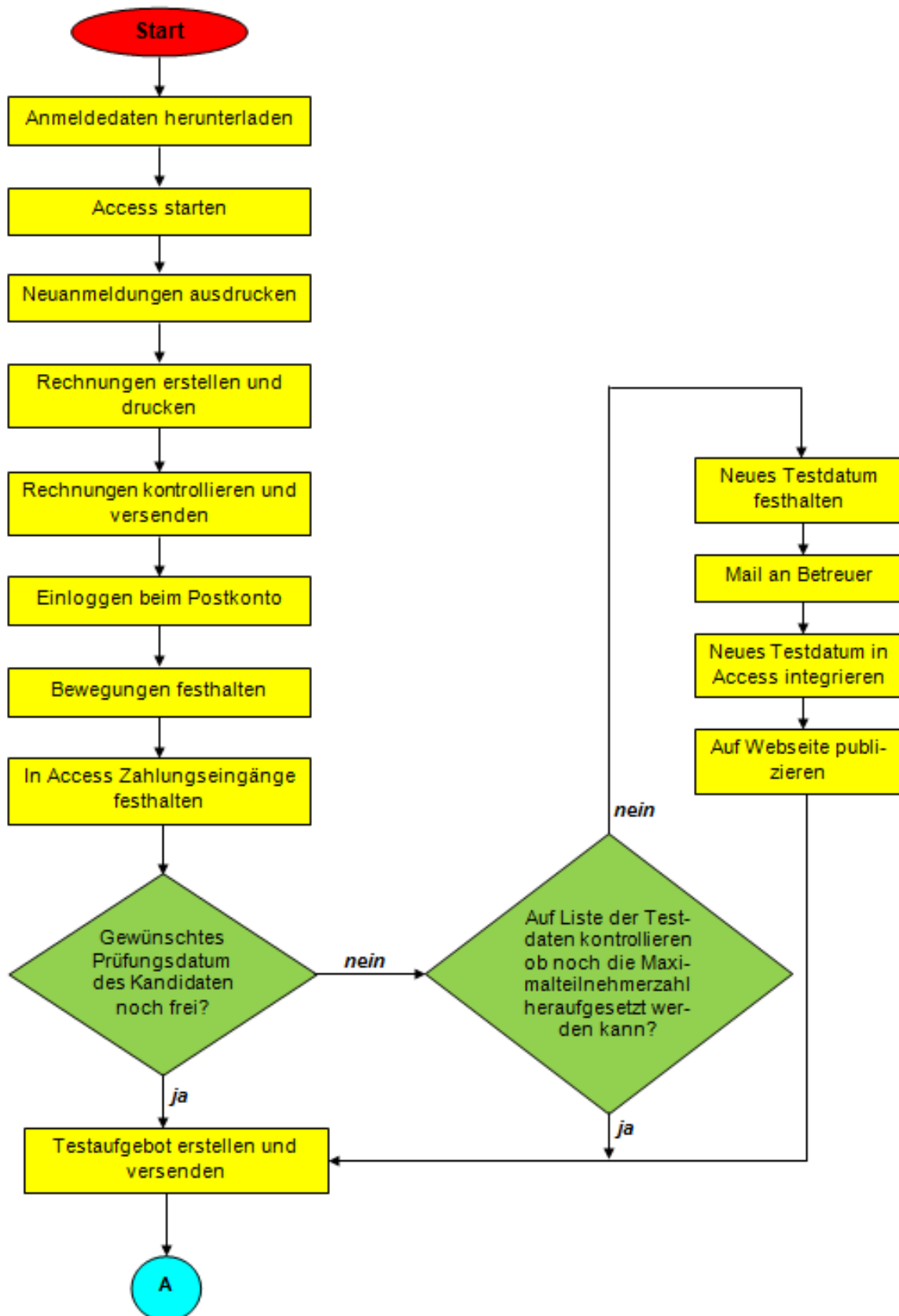
Durch Multicheck Schweiz wird überprüft, ob ein Testteilnehmer im letzten halben Jahr den Test schon einmal gelöst hat. Falls ja, erhalten wir mit dem Antwortmail im Anhang ein neues Zertifikat, wo das vormals erreichte Testresultat zusätzlich erwähnt und sichtbar ist. Dies muss dann *ausgedruckt* werden und mit dem schon vorbereiteten Testresultat und Begleitbrief *ausgewechselt* werden. Es kommt zusätzlich mit den bereits abgelegten Kopien in die Ablage. Die vorbereiteten, gestempelten und geprägten Zertifikate mit den Begleitbriefen werden dann mit A-Post frankiert und *versendet*.

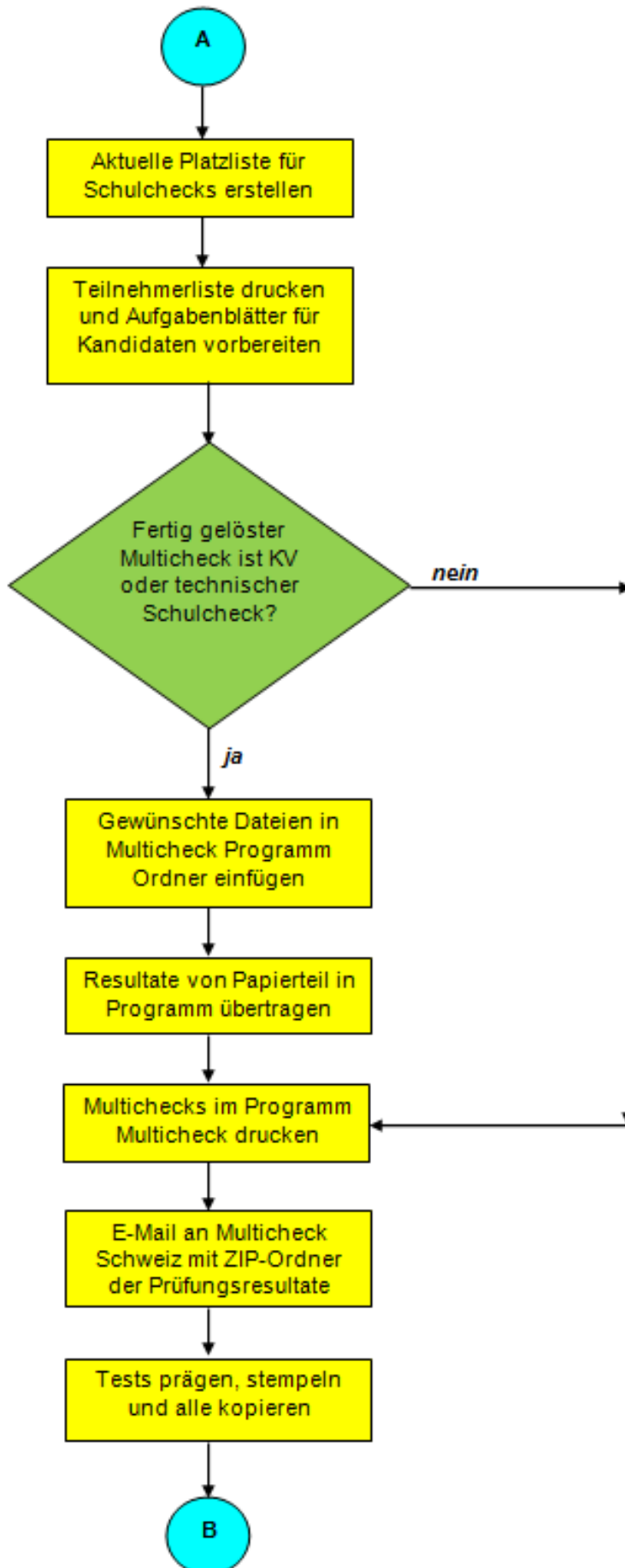
### **Schlusswort:**

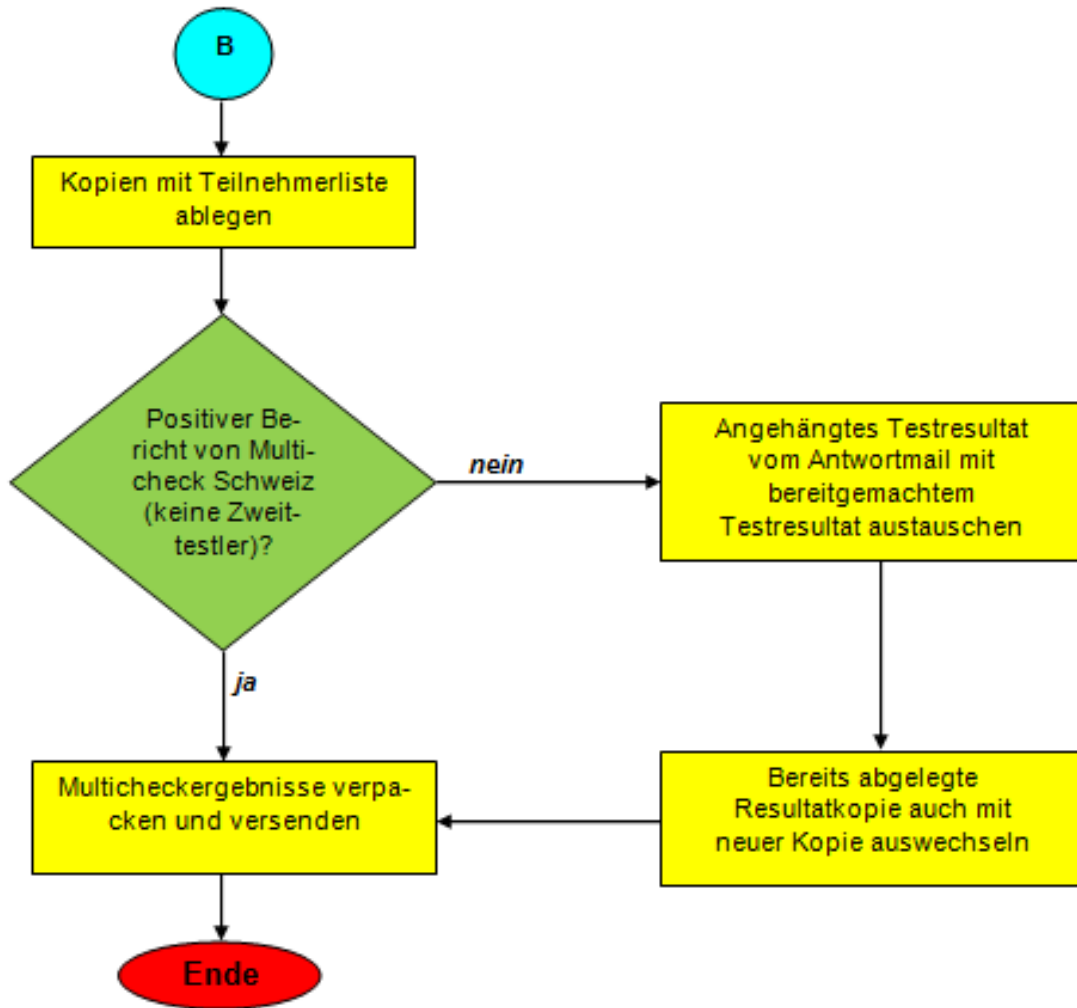
Durch das Auseinandersetzen mit den verschiedenen Testarten konnte ich den Hintergrund von den Schulchecks kennenlernen. Normalerweise sieht und kennt man den Ablauf der Bearbeitung nicht selbst, wenn man schon einen Multi- oder Basiccheck gelöst hat.

Von der Anmeldung bis hin zum Versenden des Testresultats gibt es viele Zwischenschritte, welche man alle vorbereitet und bearbeitet. Im Allgemeinen gefällt mir der gesamte Prozessablauf sehr gut, da man viel Kontakt mit jungen Teilnehmern hat. Es ist sehr abwechslungsreich und man ist öfters mit Neuem konfrontiert.

# Flussdiagramm









# Erfahrungsbericht

## 1. Stets den Überblick behalten

Bereits beim ersten Bearbeiten fiel mir sofort auf, welcher Aufwand hinter diesem Prozess steckt und wie viel Konzentration gefordert wird. Dennoch wird versucht stetig den Überblick sowie die genaue Reihenfolge über den gesamten Ablauf des Prozesses zu behalten. Einige Arbeitsschritte laufen parallel ab und dann gibt es dann auch wieder längere Pausen zwischen den Vorgängen (Anmeldung, Administration, Vorbereitung Test, Korrigieren, Kontakt mit Multicheck, Versand).

**Schlussfolgerung** ➔ *Es ist sehr wichtig, dass man eine gute Organisation hat. Alle Unterlagen die später noch verwendet werden sollten richtig gebündelt und in Mäppchen abgelegt werden, dass nicht alle Blätter vermischt werden und ein Durcheinander entsteht. Wenn man eine andere Arbeit erhält, und die andere unterbrechen muss, dann ist es sehr hilfreich, fürs spätere Fortfahren Notizen zu erstellen, was man noch alles erledigen muss. Wenn jemand mit dem Prozess nicht fertig wird und dann in der nächsten Zeit nicht mehr im Geschäft anwesend ist, dann muss man alle noch nicht erledigten Arbeiten den Mitarbeiter schildern, dass diese richtig einsteigen können, und somit auch nichts für eine längere Zeit offen bleibt.*

## 2. Guten Service anbieten

Hinter der Administration der Schulchecks steckt viel Arbeit. Die Testteilnehmer rufen uns oft im Büro an, und fragen allgemeine Fragen (wo anmelden, freie Termine, welches Produkt, braucht es Vorkenntnisse, was für eine Schulstufe usw.) Die Zertifikate sollten innerhalb von einer Woche nach gelöstem Test versendet sein.

**Schlussfolgerung** ➔ *Auch wenn oftmals die Anrufer in unserer Abteilung ein bisschen schwer von Begriff sind, ist es immer wichtig, geduldig zu sein sowie auch den gewissen Anstand herüberzubringen. Wir achten darauf, dass wir die Testresultate so schnell wie möglich auswerten können, sodass die Ergebnisse dann innert kürzester Zeit bei den Testteilnehmern im Briefkasten landen. Je schneller die Kunden das Zertifikat erhalten, desto einen besseren Eindruck wird von der Handelskammer beider Basel als Testanbieter herübergebracht. Bei speziellen Anfragen versuchen wir stetig eine gute Antwort bereit zu halten und möglichst so gut wie möglich weiterzuhelfen. Wir handeln stets kundenorientiert und zuvorkommend. Der Umgang mit meist Jugendlichen ist anders als mit normalen Kunden jedoch muss man diesen auch erlernen, da diese unsere Kunden sind.*

## 3. Sorgfalt bewahren

Beim erstellen von Rechnungen, Aufgeboten/Bestätigungen sowie bei den Zertifikaten ist es unheimlich wichtig, dass man sorgfältig mit den Unterlagen umgeht sowie dass alle Angaben grafisch und inhaltlich korrekt sind. Falls man nicht sorgfältig arbeitet, können kleine Fehler unterlaufen.

**Schlussfolgerung** ➔ *Alle gedruckten Dokumente werden zuerst auf Korrektheit geprüft, bevor wir diese versenden. Die Blätter müssen schön aussehen, d.h. es dürfen keine Flecken, Risse, Falzen oder Ähnliches vorhanden sein und bei den Rechnungen muss man sich achten, dass die Rechnungsbeträge auf dem orangen Einzahlungsschein richtig gedruckt sind und nicht irgendwo auf dem Einzahlungsschein stehen. Bei Mails ist es immer ratsam, das Geschriebene mehrmals durchzulesen, da dies meistens keine Standardbriefe sind, wobei die Rechnungen sowie Terminbestätigungen automatisch im Access generiert werden.*

# Auswertungsbogen

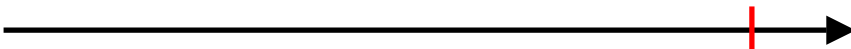
---

(Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit

---

Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

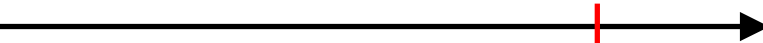
## Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief  hoch

ziemlich hoch, weil mich das Thema das ich für die PE bekommen habe, sehr angesprochen hat und bei den Arbeiten immer etwas Neues dazugekommen ist.

---

## Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig  einfach

weil es nicht so ein komplexer Prozess war und ich mit Elan dahinter ging. Für mich wurden die Arbeiten immer logischer, je öfter der gesamte Prozess durchgearbeitet wurde.

---

## Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden  zufrieden

weil ich mir klare und deutliche Ziele gesetzt habe. Ich habe ein sehr gutes Gefühl, weil ich Mir sehr fest Mühe gegeben habe und ich mich sehr fest mit der Arbeit auseinandersetzte.

---

## Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts  alles

weil ich werde keine Unterlagen mehr verwenden und versuchen den Prozess auswendig unter Kontrolle einer Mitarbeiterin korrekt und flink zu bearbeiten.

---

# Musterdokument



## Anmeldung zum Multicheck (für Schüler)

1. Nach Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung mit Einzahlungsschein per Post
2. Erst nach Eingang Ihrer Zahlung teilen wir den Prüfungstermin definitiv zu, Sie erhalten eine Einladung  
Wir berücksichtigen wann immer möglich Ihren Wunschtermin

### Multicheck Anmeldeformular

Wählen Sie hier Ihren Multicheck

Anrede

Nachname  \*

Vorname  \*

Strasse, Nummer  \*

PLZ Ort   \*

Wohnkanton  \*

Schulkanton  \*

Schulstufe  \*

Telefon  \*

E-Mail

Geburtsdatum  \*

erster Wunschtermin

zweiter Wunschtermin

Bemerkung

\*obligatorische Eingaben  
Ihre Angaben werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben!

 drucken  
 versenden

[▲ an den Seitenanfang](#)

© Handelskammer beider Basel | Aeschenvorstadt 67 | Postfach | 4010 Basel |

Anmeldeformular auf der Webseite  
[www.hkbb.ch](http://www.hkbb.ch) mit Optionsfeldern

**Multicheck** [info@multicheck.ch](mailto:info@multicheck.ch)  
[www.multicheck.ch](http://www.multicheck.ch)  
 031 791 01 16

Multicheck Detailhandel und Service



Durchführung: 27.04.2007

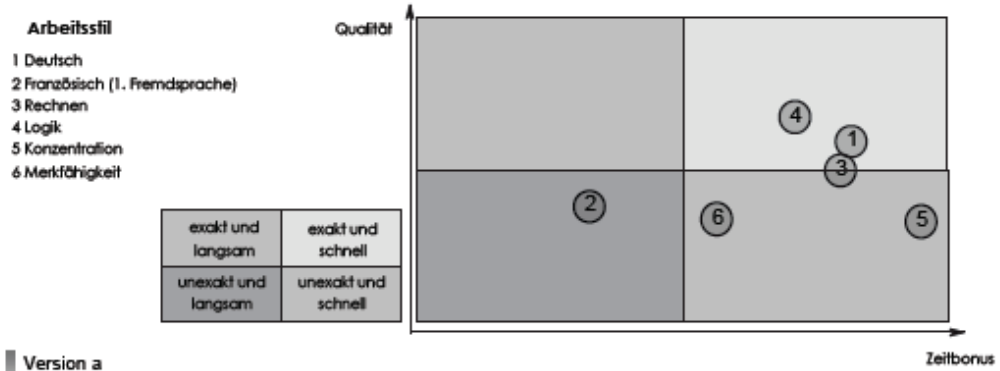
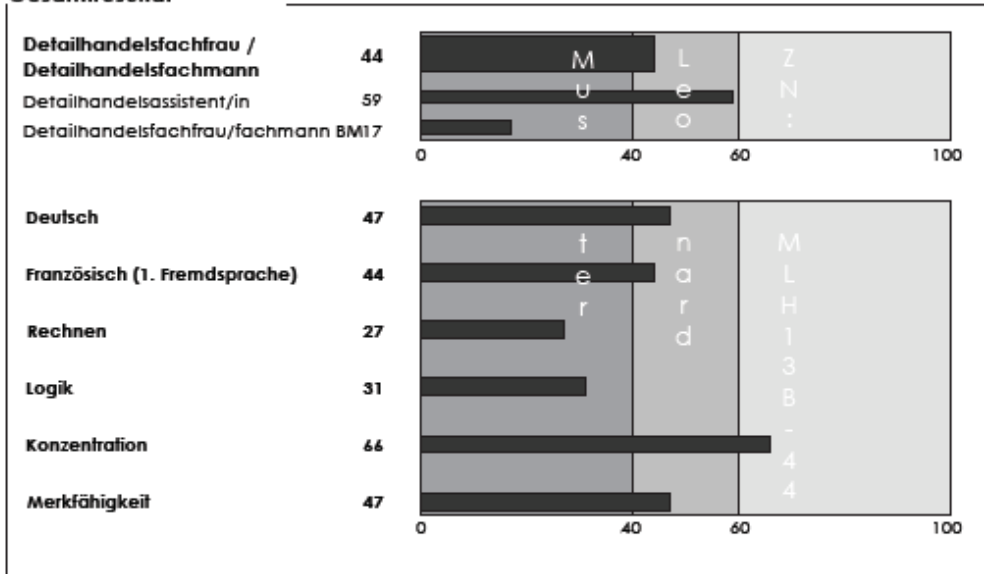
Name: **Muster**  
 Strasse: **Herbertsstrasse 30**  
 Geburtstag: **16 Februar 1993**

Vorname: **Leonard**  
 PLZ: **3000**  
 Ort: **Bern**

Ergebnisse  
**ZN: MLH13B-44**

nicht erfüllt    erfüllt    übertroffen <sup>1)</sup>

**Gesamtergebnis**



Version a

1) Siehe beiliegende Broschüre oder auf dem Internet: [www.multicheck.ch](http://www.multicheck.ch)

*Resultat (Zertifikat) eines Multichecks des Produkts „Detailhandel und Service“*

frm\_anmeldungen : Formular

## Schulchecks

Rechnungen	Aufgebot	Stammdaten	Quittungen	Auswertungen
< anzeigen	< anzeigen	< anzeigen	< anzeigen	< anzeigen

<p>ID: 14719</p> <p>Anmeldedatum: 14.10.2008</p> <p>Anrede: Herr</p> <p>Name: Baumann</p> <p>Vorname: Jan</p> <p>Funktion:</p> <p>Firma:</p> <p>Strasse: Schwarzackerstrasse 54</p> <p>PLZ, Ort: 4303 Kaiseraugst</p> <p>Land: CH</p> <p>Telefonnummer: 061 811 11 18</p> <p>E-Mail: bauma16@hotmail.com</p> <p>Geburtsdatum: 14.09.1989</p>	<p>Schulkanton: Basel-Land</p> <p>Wohnkanton: Basel-Land</p> <p>Schule: WBS A / Seka / Real</p> <p>1. Wunschdatum: Mittwoch, 12. November 08, 09.00</p> <p>2. Wunschdatum: Freitag, 14. November 08, 09.00 UI</p> <p>Testart: detail</p> <p>Testdatum: Mittwoch, 12. November 2008</p> <p>Status: Aufgebot verschickt</p> <p>Rechnungsdatum:</p> <p>Zahlungseingang: 30.10.08</p> <p>Abmeldung:</p> <p>Bemerkung:</p> <p>Testauswahl:</p> <p style="text-align: center; background-color: yellow; margin-top: 10px;">Aktualisieren</p> <p style="text-align: right; margin-top: 5px;">ausführen</p>
--	---

✖
👤
🔍
📄

Datensatz: < < 12007 > > \* von 12884

*Print-Screen der Multicheck  
Administration Datenbank*