



Stichtagsversicherung



**Höchstenschädigung,
Prämiensatz & Mitversicherer
gleichbleibend pro Periode**

Autorin

Andrea Schoch
Rotwaldstrasse 10
9602 Bazenheid

Lehrjahr

2. Lehrjahr

Profil

M (Berufsmatura)

Lehrbetrieb

Helvetia Patria Versicherungen
Dufourstrasse 40
9001 St. Gallen

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	S.1
1.1 Ausgangslage	S.1
1.2 Sinn der Prozesseinheit	S.1
1.3 Begründung der Wahl	S.1
1.4 Meine Organisation und Vorgehensweise	S.1
1.5 Was ist eine Stichtagsversicherung	S.2
1.6 Wer schliesst Stichtagsversicherungen ab	S.2
1.7 Warum gibt es Stichtagsversicherungen	S.2
1.8 Anmerkung	S.2
1.9 Zielplan, Prioritäten und Termine	S.2
2. Zeitplan und Prioritäten	S.3
3. Prozessplan Stichtagsversicherung	S.4
4. Prozessbeschreibung	S.7
5. Prozessanalyse	S.11
6. Zusammenfassung und Schlussfolgerung	S.13
6.1 Kurze Zusammenfassung	S.13
6.2 Schlussfolgerung	S.13
7. Muster	S.14
7.1 Formular: Stichtagsmeldung	S.14
7.2 Formular: Stichtagssummen (interner Zusammenzug)	S.15
7.3 Stichtagsabrechnung Nachtrag zur Police	S.16

1. Einführung

1.1 Ausgangslage

Meine drei Lehrjahre verbringe ich bei der Helvetia Patria Versicherung auf dem Hauptsitz in St. Gallen. In meinem zweiten und dritten Lehrjahr bin ich in der Abteilung "Firmenkunden Nichtleben - Sach Individual" und hier werde ich meine zweite Prozesseinheit erarbeiten und verfassen.

Mein Thema für die Prozesseinheit habe ich mit meinem Berufsbildner und dem Teamleiter schnell gefunden. Der Prozess Stichtagsmeldungen gehört zu meinem Aufgabenbereich und der Prozessplan könnte im Team weiterverwendet werden.

1.2 Sinn der Prozesseinheit

Versicherungs-Kaufleute sollten betriebliche Abläufe verstehen, erkennen und festhalten können. Die Arbeitswelt verlangt von allen ein verstärktes, prozessorientiertes und bereichsübergreifendes Denken und Handeln. Deshalb sollen unter anderem Selbstständigkeit, analytisches Vorgehen, Präsentationstechniken und Vernetztes Denken während der Ausbildung gefördert werden. Dafür werden Prozesseinheiten durchgeführt. Diese sind nach einer einheitlichen Struktur aufgebaut.

1.3 Begründung der Wahl

Das Thema für die zweite Prozesseinheit war schnell gefunden. Ich habe mir schon einige Zeit vorher Gedanken gemacht und mein Berufsbildner sowie der Teamleiter waren mit der Wahl einverstanden.

Ebenso haben wir in unserem Team noch keinen Prozessplan der Stichtagsversicherungen und so könnte er weiterverwendet werden.

1.4 Meine Organisation und Vorgehensweise

Das eine Prozesseinheit schwer zu organisieren ist, habe ich bei meiner Ersten festgestellt. Jetzt bin ich im zweiten Lehrjahr und kann mit der Vorlage vom letzten Jahr arbeiten. Ich überlegte mir, wie ich diesen Prozess aufzeichnen möchte, dazu hielt ich ihn auf Post-it-Zetteln fest und zeichnete so später mit Hilfe der Post-it-Zettel das Flussdiagramm mit den genauen Arbeitsschritten.

Zudem erstellte ich meinen persönlichen Ziel- und Prioritäten-Plan und überlegte mir dabei, wie viel Zeit ich für die jeweiligen Arbeitsschritte benötige. Damit ich nicht unter Zeitdruck geraten würde, rechnete ich genügend Zeit ein.

1.5 Was ist eine Stichtagsversicherung?

Waren werden im Versicherungsvertrag in einer separaten Gruppe mit einer Höchstentschädigungsgrenze festgelegt. Dafür wird eine provisorische Versicherungsprämie erhoben. Der Versicherungswert, den die Waren am ... jeden Monats haben, ist der Helvetia Patria binnen vier Wochen nach diesem Stichtag zu melden (Stichtagssumme).

1.6 Wer schliesst eine Stichtagsversicherung ab?

Grosse Gewerbe- und Industriebetriebe mit einer täglichen aktuellen Lagerbuchhaltung, bei denen im Warenlager starke Schwankungen im Wert der gelagerten Sachen auftreten.

1.7 Warum gibt es Stichtagsversicherungen?

Eine Stichtagsversicherung soll eine optimale Versicherung solcher Lager garantieren. Eine fixe Versicherungssumme müsste dem möglichen Höchstwert des Lagers entsprechen, damit zu keinem Zeitpunkt eine Unterversicherung besteht.

1.8 Anmerkung

Ich kann mich noch an das Chaos bei der ersten Prozesseinheit erinnern, alle erzählten etwas anderes und der rote Faden fehlte später total. Mit Geduld mit Hilfe von Dritten habe ich es geschafft eine gute Note zu erzielen und freue mich auf die zweite Prozesseinheit.

Ich hoffe auch diese zweite Prozesseinheit wird ebenso gut werden. Ich wünsche mir einfach, dass die Experten bei der Bewertung auch hinschreiben, warum sie z. B. nur zwei Punkte verteilen. Denn zur Zeit wird nur eine Bemerkung notiert, bei einem oder bei drei Punkten.

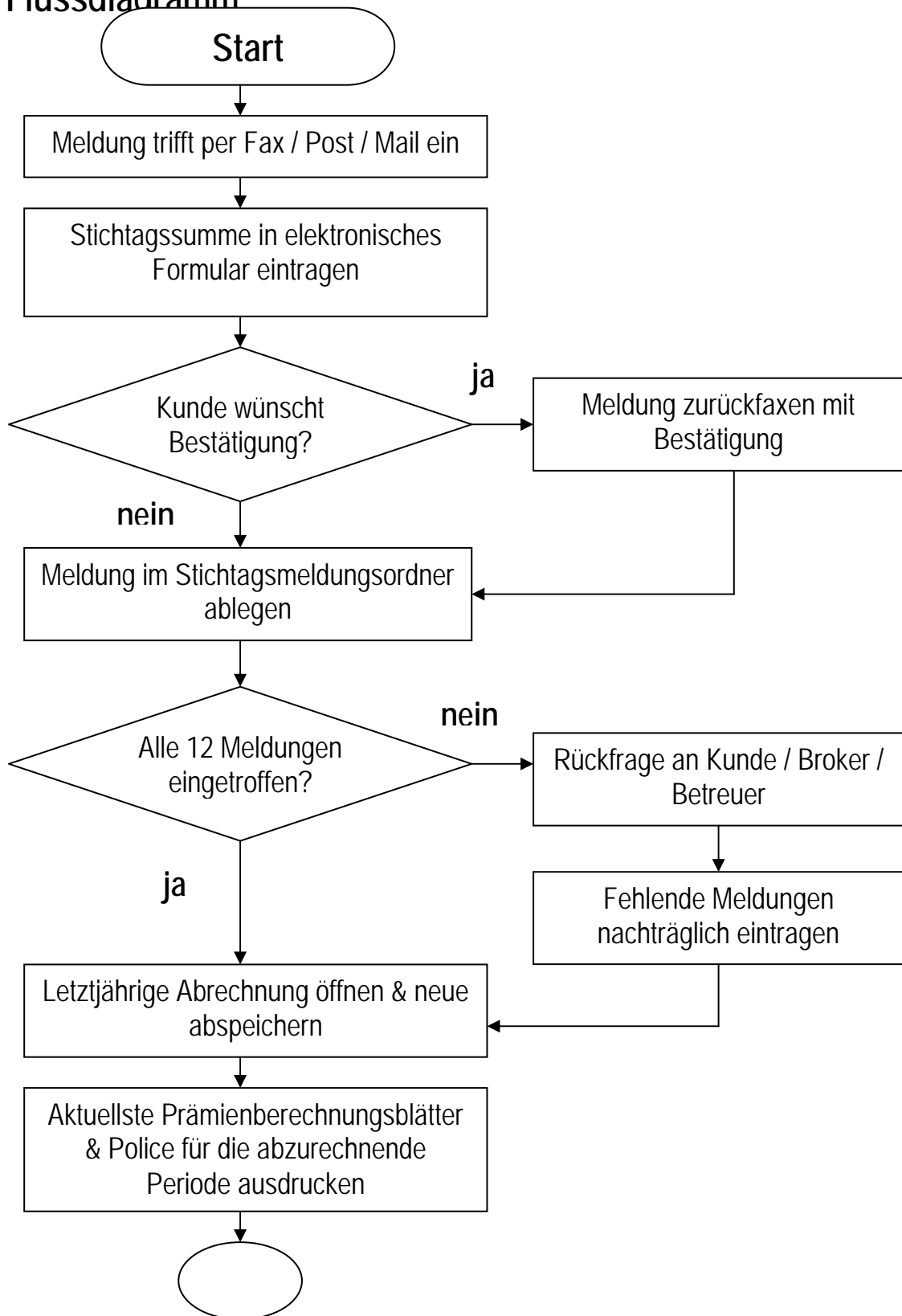
1.9 Zeitplan, Prioritäten und Termine

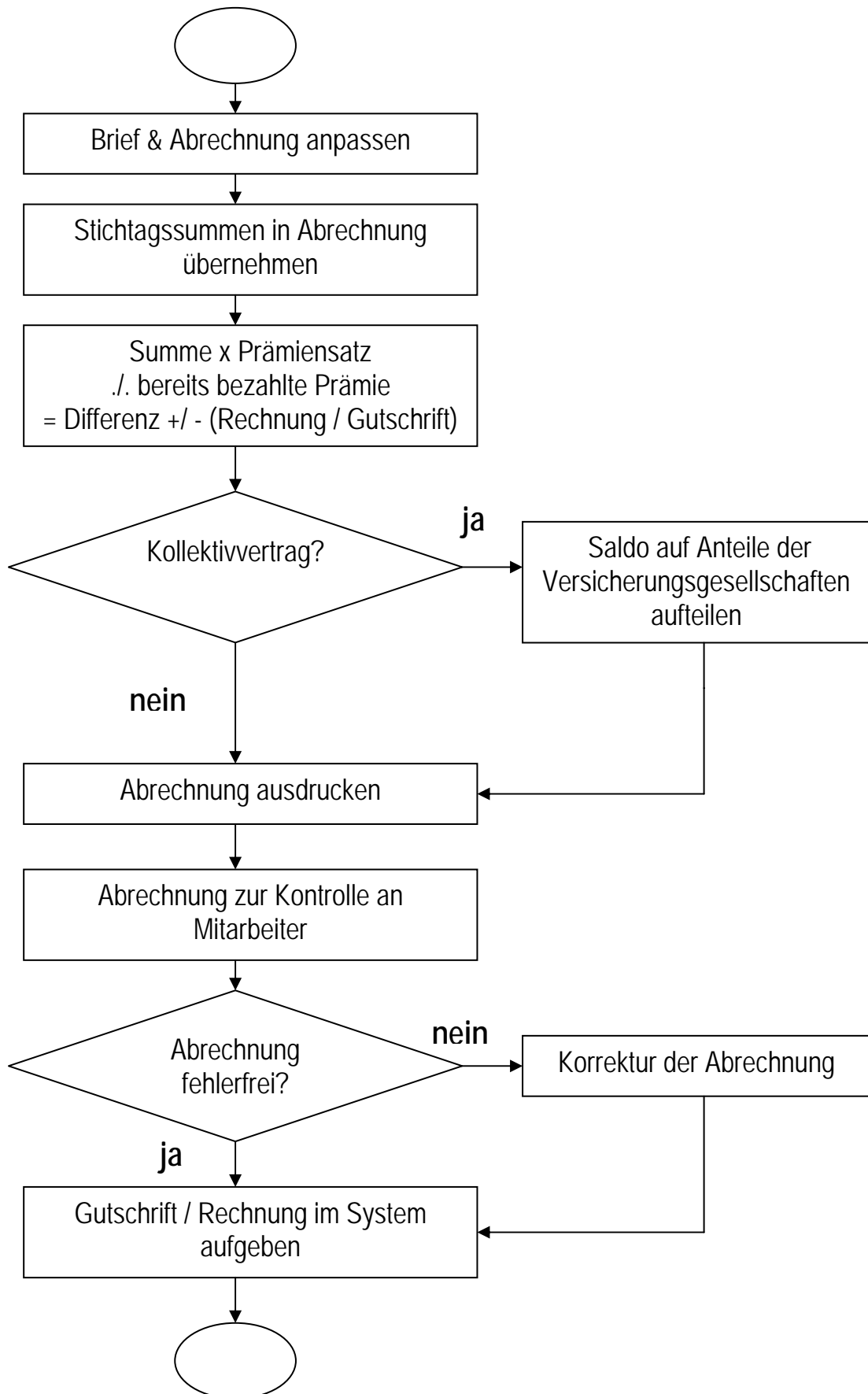
Den Plan mit den Terminen und Prioritäten habe ich auf ein separates Blatt gezeichnet und beigelegt.

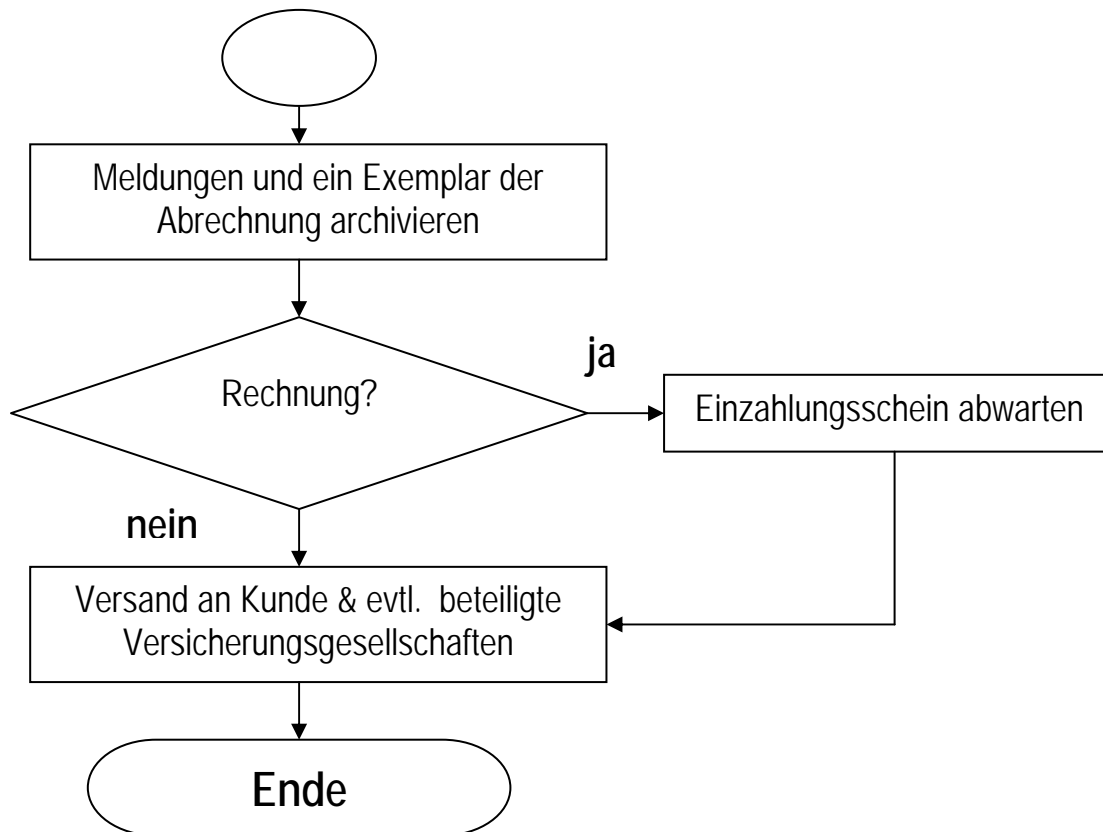
2. Zeitplan und Prioritäten

Bereich	Zeitspanne	Priorität	Erledigt
Prozess beobachten & Notizen machen	10.02.2005 – 14.02.2005	1	<input checked="" type="checkbox"/>
Ablauf von Flussdiagramm auf Papier festhalten und darstellen	10.02.2005 – 14.02.2005	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Beschreibung des Flussdiagramms	11.02.2005 – 16.02.2005	3	<input checked="" type="checkbox"/>
Gesichtspunkt & Verbesserungsvorschläge genau ansehen & sich Gedanken machen	21.02.2005 – 26.02.2005	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Gedanken machen zu Vortrag (benötigte Hilfsmittel notieren, organisieren)	28.02.2005 – 13.04.2005	5	<input checked="" type="checkbox"/>
Allgemeine Verschönerungen, Korrekturen der schriftlichen Arbeit (schöne Darstellung, alles farbig ausdrucken)	17.03.2005 – 20.04.2005	6	<input checked="" type="checkbox"/>
Vortrag einüben	13.04.2005 – 22.04.2005	7	<input checked="" type="checkbox"/>
Rapport schreiben	10.02.2005 – 22.04.2005	8	<input checked="" type="checkbox"/>
Rapport Lehrmeisterin abgeben	25. April 2005	9	<input checked="" type="checkbox"/>
Präsentation	27. April 2005	10	<input checked="" type="checkbox"/>
Präsentation versenden	28. April 2005	11	<input checked="" type="checkbox"/>

3. Flussdiagramm







$$10 - 5 + 27 - 2 = 30$$

$$2 + 3 + 4 + 7 + 5 = 21$$

$$5 \times 5 \times 8 + 3 = 203$$

$$1 + 2 + 3 + 4 + 5 + \dots + 100$$

$$7 - 5 + 3 \times (97 - 2) = 475$$

$$8 \times (9 + 1) - 5 = 75$$

$$2 + 3 + 5 + 7 + 5 = 22$$

4. Beschreibung des Flussdiagramms

Teilschritt 1

Die Stichtagsmeldung des Kunden trifft monatlich bei uns per Fax, Post oder Mail ein. Ich schaue, welchen Monat der Kunde meldet und ob er eine kurze Bestätigung wünscht.

Teilschritt 2

Die gemeldete Stichtagssumme trage ich in einem vorgegebenen, elektronischen Formular ein.

Teilschritt 3 (Entscheidung)

Viemals stellt sich die Entscheidung, ob der Kunde eine Bestätigung der Kenntnisnahme der Meldung wünscht.

Wenn ja:

Ich faxe die Meldung des Kunden unterschrieben und mit dem Datum versehen zurück.

Wenn nein:

Falls der Kunde keine Bestätigung wünscht, lege ich die Stichtagsmeldung in einem speziellen Stichtagsmeldungsordner ab.

Teilschritt 4 (Entscheidung)

Um den Prozess fortsetzen zu können, muss ich kontrollieren, ob alle 12 Meldungen eingetroffen sind.

Wenn ja:

Ich öffne die letztjährige Abrechnung des Kunden und speichere sie unter der neuen Abrechnungsperiode ab.

Wenn nein:

Ich bitte den Kunden, Broker oder Betreuer uns die fehlenden Meldungen so rasch wie möglich zu senden, damit wir die Abrechnung erstellen können.

Sobald der Kunde uns die fehlenden Meldungen mitgeteilt hat, trage ich sie nachträglich in das Formular ein.

Teilschritt 5

Um die Abrechnung durchzuführen, benötige ich die aktuellsten Prämienberechnungsblätter² und Police³ für die abzurechnende Periode. Diese drucke ich aus und markiere die benötigten Zahlen.

Verbindungspunkt

Seitenende

Verbindungspunkt

Seitenanfang der zweiten Seite

Teilschritt 6

Den Brief und die Abrechnung passe ich dementsprechend an. Ich ändere das Datum und die Fusszeile.

Teilschritt 7

Die gemeldeten Stichtagssummen des Kunden übernehme ich in die Abrechnung, so kann der Kunde die definitive Prämie⁴ sowie den Saldo⁵ nachvollziehen.

Teilschritt 8

In der definitiven Prämienabrechnung rechnet man die Prämie aus. Dies geschieht mittels Durchschnitt, der 12 gemeldeten Stichtagssummen, welche man mit dem aktuellen Prämienatz multipliziert. Die definitive Prämie abzüglich der bereits bezahlten Prämie ergibt die Differenz + / - (Rechnung / Gutschrift).

² Die Prämienberechnungsblätter sind Vorlagen der Helvetia Patria, in denen wir die Prämie für die Risiken kalkulieren.

³ Eine Police ist eine Beweisurkunde für den Abschluss eines Versicherungsvertrages

⁴ Entgelt zur Deckung der Versicherungsaufwendungen, das der Versicherungsnehmer zu leisten hat

⁵ Der Betrag einer Rechnung / Gutschrift

Teilschritt 9 (Entscheidung)

Sobald ich den Saldo ausgerechnet habe, prüfe ich, ob Mitversicherer⁶ an diesem Vertrag (Kollektivvertrag⁷)beteiligt sind.

Wenn ja:

Ich muss Prämie und Stempel auf die Anteile der Mitversicherer, welche am Vertrag beteiligt sind aufteilen.

Danach kann ich die Abrechnung ausdrucken.

Wenn nein:

Ich drucke die fertige Abrechnung sofort aus.

Teilschritt 10

Damit die ausgedruckte Abrechnung keine Fehler mehr aufweist und der Saldo korrekt ausgerechnet ist, gebe ich die Abrechnung einem Mitarbeiter zur Nachkontrolle.

Teilschritt 11 (Entscheidung)

Es stellt sich die Frage, ob die Abrechnung fehlerfrei ist.

Wenn ja:

Ich gebe ich die Rechnung oder die Gutschrift im System auf und schliesse diesen Vorgang ab.

Wenn nein:

Es kann immer vorkommen, dass ein Fehler bei der Abrechnung entsteht. Diesen korrigiere ich und gebe dann die Rechnung oder die Gutschrift im System auf und schliesse darauf den Vorgang ab.

Verbindungspunkt

Seitenende

⁶ Als Mitversicherer bezeichnet man eine andere Versicherungsgesellschaft, welche am Kollektivvertrag beteiligt ist.

⁷ Unter einem Kollektivvertrag versteht man, wenn mehrere Versicherungsgesellschaften zusammen ein Risiko tragen.

Verbindungspunkt

Seitenanfang der Seite 3

Teilschritt 12

Die Meldungen sowie ein Exemplar der Abrechnung archiviere ich , in dem ich die Unterlagen mit einem Barcode⁸ versehe und die Unterlagen zum scannen gebe.

Teilschritt 13 (Entscheidung)

Handelt es sich bei dieser Abrechnung um eine Rechnung?

Wenn ja:

Wird im System automatisch ein Einzahlungsschein bestellt. Die Zustellung dieses Einzahlungsscheines erfolgt innerhalb 3-4 Tagen.

Sobald ich den Einzahlungsschein erhalte, versende ich die Abrechnung zusammen mit dem Einzahlungsschein an den Versicherungsnehmer⁹ oder Broker und evtl. an Mitversicherer

Wenn nein:

Kann ich die Abrechnung direkt an den Versicherungsnehmer oder Broker und evtl. an die beteiligten Versicherungsgesellschaften senden.

Somit ist der Prozess abgeschlossen und der Kunde bekommt in den nächsten Tagen seine Abrechnung.

⁸ Um Unterlagen zu archivieren benötige ich Barcode. Barcode sind kleine Klebestreifen mit einem Strichcode und einer Nummer.

⁹ Der Versicherungsnehmer ist der Kunde, welcher diesen Versicherungsvertrag abgeschlossen hat.

5. Analyse aus der Sicht eines Gesichtspunktes

Gesichtspunkt

Durchlaufzeiten

Erläuterung: *Darunter versteht man die benötigte Zeitdauer für einen Arbeitsschritt oder für einen ganzen Prozess (z. B. wie lange dauert es, wenn der Kunde die Schadenforderung einreicht, bis er die Zahlung erhält).*

Frage: *Ist der Prozess selbst und sind die einzelnen Schritte so gestaltet, dass der Ablauf noch schneller zu erledigen ist? Oder sind Zeiten festzustellen, wo mit dem Antrag oder Schadenfall gar nichts passiert.*

Ich finde, dass die Durchlaufzeiten einer solchen Stichtagsabrechnung bei uns im Sach Individual stimmten.

Wir sind sehr bemüht, ankommende Stichtagsmeldungen rasch in das elektronische Formular einzutragen und dem Kunden die gewünschte Bestätigung sofort zurück zu faxen.

Für die definitive Stichtagsabrechnung benötige ich die aktuellsten Prämienberechnungsblätter und Police für die abzurechnende Periode. Diese finde ich im Kundenordner oder im System. Damit ich mir die Beträge markieren kann, drucke ich die wichtigsten Blätter aus. Leider hat es im Kundenordner oft viele Berechnungsblätter und ich habe Mühe das Aktuelle zu finden.

Mein Verbesserungsvorschlag:

Man sollte im Kundenordner die Dateien sauber und übersichtlich anschreiben. Dass man wirklich die genaue Laufzeit hinschreibt oder eine Reihenfolge nach dem Alter erstellt. So wäre der ganze Ordner übersichtlicher und würde Zeit einsparen beim Suchen der gewünschten Dokumente.

Damit der Kunde die definitive Prämie sowie den Saldo nachvollziehen kann, muss ich die gemeldeten Stichtagssummen in die Abrechnung eintragen. Jedoch haben wir ja bereits ein Formular für die Meldungen während des Jahres, worin wir die Kontrolle führen können. Die Abrechnung ist jedoch nicht in derselben Excel-Tabelle gespeichert und so muss ich die Stichtagssummen doppelt eingeben, was wiederum Zeit benötigt.

Mein Verbesserungsvorschlag:

Man könnte das Formular sowie die definitive Stichtagsabrechnung in einer Excel-Tabelle als Vorlage speichern. So könnte man eine Formel bei der definitiven Abrechnung speichern, dass es die Stichtagssummen automatisch vom Formular übernehmen soll.

Falls die definitive Prämie höher ist als die bereits bezahlte Prämie, so wird die Differenz positiv und der Kunde erhält zusammen mit der Abrechnung einen Einzahlungsschein. Wenn ich diese Rechnung im System aufgebe, dauert es oftmals 3-4 Tage bis der Einzahlungsschein mit der Internen-Post kommt.

Mein Verbesserungsvorschlag:

Man könnte die Durchlaufzeit vom Bestellen bis zum Eintreffen des Einzahlungsscheines verkürzen. Leider ist das systembedingt und ich persönlich kann dies nicht beeinflussen. Eine andere Lösung wäre auch, wenn man den Einzahlungsschein mit der Rechnung direkt im Büro ausdrucken könnte.

6. Zusammenfassung und Schlussfolgerung

6.1 Kurze Zusammenfassung

Das Wichtigste an diesem Prozess ist hauptsächlich, dass man die Abrechnung korrekt und fehlerfrei in einer kurzen Durchlaufzeit erstellt.

Es ist sehr wichtig, dass man den aktuellsten Prämiensatz der abzurechnenden Periode übernimmt und die Stichtagssummen auf der Abrechnung nochmals mit dem Formular vergleicht.

Die Kunden wünschen eine korrekte Abrechnung, welche wir natürlich auch ausstellen.

6.2 Schlussfolgerung

Beim Erarbeiten dieses Prozesses habe ich gelernt, wie schwer es sein kann, einen Ablauf, welchen man auswendig kann, auf Papier zu bringen.

Ich habe mich im Hauswirth / Suter (Versicherungsbuch) über Stichtagsabrechnungen ausführlich informiert. Ich fand einige hilfreiche Informationen zur Bearbeitung meines Prozesses.

Das Erstellen meiner zweiten Prozesseinheit bereitete mir sehr viel Freude, obwohl die Analyse anhand des Gesichtspunktes sehr schwer war. Durch tolle Unterstützung aus dem Team und Erfahrung, war es möglich einen solchen Prozess aufzuzeigen.

Mit der Prozesseinheit bin ich sehr zufrieden und freue mich auf die nächste und letzte Prozesseinheit während meiner Lehrzeit.



7. Muster

7.1 Formular: Stichtagsmeldung

Andrea Schoch AG
Rotwaldstrasse 10
9602 Bazenheid

Helvetia Schweizerische
Versicherungsgesellschaft
Firmenkunden Nichtleben
Dufourstrasse 40
9001 St. Gallen

Bazenheid,

Stichtagsversicherung zu Police Nr. 73.110.377

Bestandesmeldung Nr. _____ per _____ (Stichtag)

	Höchstentschädigungs- grenze gemäss Police	Stichtagssumme
- Warenlager	Fr. _____	Fr. _____

Übersteigt die Stichtagssumme die Höchstentschädigungsgrenze, so gilt die Meldung gleichzeitig als Antrag zur Erhöhung der Höchstentschädigungsgrenze. Sofern die Erhöhung 20 % nicht übersteigt, gilt sie als angenommen.

Schoch AG

.....
(Stempel, Unterschrift)

Bestätigung:

Helvetia Schweizerische
Versicherungsgesellschaft
Firmenkunden Nichtleben
Dufourstrasse 40

9001 St. Gallen, _____

7.2 Formular: Stichtagssummen (interner Zusammenzug)

Firmenkunden Nichtleben



Stichtagsabrechnung

Versicherungsnehmer

Andrea Schoch AG

Rotwaldstrasse 10

9602 Bazenheid

Police-Nr. 73.110.377

Stichtag	Stichtagssumme
01. Jan	Fr.
01. Feb	Fr.
01. Mrz	Fr.
01. Apr	Fr.
01. Mai	Fr.
01. Jun	Fr.
01. Jul	Fr.
01. Aug	Fr.
01. Sep	Fr.
01. Okt	Fr.
01. Nov	Fr.
01. Dez	Fr.
	Fr.

Ø	Wert fehlt!! Fr.
---	---------------------

MUSTER NICHT VORHANDEN

8. Lernjournal zur Prozesseinheit

8.1 Flussdiagramm zeichnen

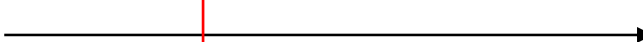
Überlegen Sie sich einen Arbeitsschritt, den Sie mit diesem Lernjournal reflektieren. Zeichnen Sie zuerst auf dem Pfeil ein, wo Sie den entsprechenden Aspekt einschätzen. Danach müssen Sie ihn in zwei oder drei Sätzen begründen. Diese Begründung steht im Vordergrund. Es ist wichtig, dass Sie sie bei jedem Aspekt formulieren.

Im soeben erledigten Arbeitsschritt war meine Motivation

tief  hoch

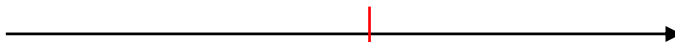
weil ich sehr gerne Grafiken am Computer zeichne und ich zur Zeit oft mit den Stichtagsabrechnungen arbeite. Ebenfalls finde ich dieses Thema sehr spannend und ausführlich und so konnte ich meiner Kreativität freien Lauf lassen.

Den Arbeitsschritt empfand ich

einfach  schwierig


weil ich sehr viel Material darüber gesammelt habe und ich zur Zeit mich mit dieser Arbeit intensiv beschäftige. Jedoch war das Flussdiagramm nicht sehr einfach zu zeichnen, da es sehr viele verschiedene Entscheidungen enthält.

Meine Fortschritte bei diesem Arbeitsschritt waren

klein  gross

weil ich am Anfang viele Ideen hatte. Einige Tätigkeiten konnte ich jedoch nicht gut beschreiben und musste 2x meinen Berufsbildner fragen.

Die Beeinflussung durch Störfaktoren war

gross  klein

weil ich ganz alleine im Büro war und nur zwei Telefone entgegennehmen musste.

Beim nächsten Mal, wenn ich diesen Arbeitsschritt bearbeite, verbessere ich

alles  nichts

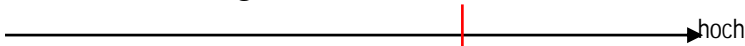
das heisst, viel verbessern muss ich nicht...evtl. leite ich das Telefon auf einen Mitarbeiter um (war heute schwer, mein Berufsbildner war krank und die Mitarbeiterin geschäftlich ausser Haus)...

8. Lernjournal zur Prozesseinheit

8.2 Flussdiagramm beschreiben

Überlegen Sie sich einen Arbeitsschritt, den Sie mit diesem Lernjournal reflektieren. Zeichnen Sie zuerst auf dem Pfeil ein, wo Sie den entsprechenden Aspekt einschätzen. Danach müssen Sie ihn in zwei oder drei Sätzen begründen. Diese Begründung steht im Vordergrund. Es ist wichtig, dass Sie sie bei jedem Aspekt formulieren.

Im soeben erledigten Arbeitsschritt war meine Motivation

tief hoch

weil ich viele Ideen hatte und mir das Beschreiben eines Flussdiagramms nicht mehr so schwer fiel. Jedoch musste ich oftmals neue Teilschritte einbauen.

Den Arbeitsschritt empfand ich

einfach schwierig

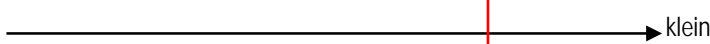
weil ich wie gesagt sehr viele Ideen hatte und mich voll auf diese Tätigkeit konzentrieren konnte. Das Flussdiagramm über Stichtagsversicherungen ist sehr komplex und vielfältig.

Meine Fortschritte bei diesem Arbeitsschritt waren

klein gross


weil ich plötzlich Mühe hatte mit den einzelnen Teilschritten. Ich wusste nicht mehr wie ich die einzelnen Entscheidungen auflisten sollte. Mit der Zeit habe ich aber die Reihenfolge in den Griff bekommen.

Die Beeinflussung durch Störfaktoren war

gross klein

weil es in unserem Büro sehr ruhig ist. Der Radio läuft zwar, aber durch diesen lasse ich mich nicht ablenken, schliesslich lerne ich auch mit Radio. Ab und zu kamen E-Mails, aber diese beantwortete ich in dieser Zeit einfach nicht.

Beim nächsten Mal, wenn ich diesen Arbeitsschritt bearbeite, verbessere ich

alles nichts

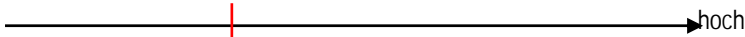
das heisst, ich überlege mir ganz genau, welche Reihenfolge mein Prozess hat und welche Entscheidungen ich treffen muss.

8. Lernjournal zur Prozesseinheit

8.3 Analyse

Überlegen Sie sich einen Arbeitsschritt, den Sie mit diesem Lernjournal reflektieren. Zeichnen Sie zuerst auf dem Pfeil ein, wo Sie den entsprechenden Aspekt einschätzen. Danach müssen Sie ihn in zwei oder drei Sätzen begründen. Diese Begründung steht im Vordergrund. Es ist wichtig, dass Sie sie bei jedem Aspekt formulieren.

Im soeben erledigten Arbeitsschritt war meine Motivation

tief hoch

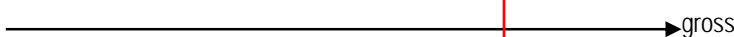
weil ich nicht gerne Analysen verfasse. Vor allem der Gesichtspunkt finde ich immer wieder sehr schwer. Ich überlegte mir sehr lange, welche Verbesserungsvorschläge ich einbringen konnte.

Den Arbeitsschritt empfand ich

einfach schwierig


weil es schwer ist, bei einer Stichtagsversicherung Verbesserungsvorschläge einzubringen. Alles ist vorgegeben und man hat überall Formulare. Mit der Zeit habe ich diese Analyse jedoch verfassen können. Brauchte zwar recht lange.

Meine Fortschritte bei diesem Arbeitsschritt waren

klein gross

weil ich dann doch noch auf einige Ideen kam in Bezug auf Verbesserungsvorschläge. Ich konnte so gleich eine praktische Arbeit verrichten und mir kam ein Verbesserungsvorschlag in den Sinn nach dem andern 😊

Die Beeinflussung durch Störfaktoren war

gross klein

weil ich mich nicht stören liess. Der Radio ist kein grosser Störfaktor für mich.

Beim nächsten Mal, wenn ich diesen Arbeitsschritt bearbeite, verbessere ich

alles nichts

das heisst, ich überlege mir zuerst, ob es überhaupt Verbesserungsvorschläge gibt, oder ob dieser Prozess reibungslos verläuft. Danach erstelle ich die Analyse anhand des Gesichtspunktes.

8. Lernjournal zur Prozesseinheit

8.4 Präsentation vorbereiten

Überlegen Sie sich einen Arbeitsschritt, den Sie mit diesem Lernjournal reflektieren. Zeichnen Sie zuerst auf dem Pfeil ein, wo Sie den entsprechenden Aspekt einschätzen. Danach müssen Sie ihn in zwei oder drei Sätzen begründen. Diese Begründung steht im Vordergrund. Es ist wichtig, dass Sie sie bei jedem Aspekt formulieren.

Im soeben erledigten Arbeitsschritt war meine Motivation

tief hoch

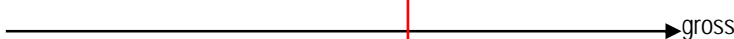
weil ich sehr gerne Referate vorbereite. Meine Präsentation soll bei dieser Prozesseinheit mit dem Medium Powerpoint erstellt werden. Ich arbeite sehr gerne mit dem Powerpoint, nur das Flussdiagramm bereitete mir sehr grosse Mühe.

Den Arbeitsschritt empfand ich

einfach schwierig

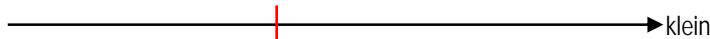
weil es sehr viel Organisatorisches gibt. Vor allem hatte ich grosse Mühe mit dem Flussdiagramm. Ich konnte jedoch jemanden aus der anderen Abteilung fragen, welcher mit Prozesse der Helvetia zu tun hat.

Meine Fortschritte bei diesem Arbeitsschritt waren

klein gross

weil ich mit der Zeit immer besser Referate vorbereiten kann. Die erste PE war viel schwerer zum vorbereiten, weil man nicht wusste, auf was geachtet wird.

Die Beeinflussung durch Störfaktoren war

gross klein

weil ich im Büro nicht gut üben kann. Ich übte also zu Hause nochmals, doch mein kleiner Bruder störte mich die ganze Zeit. Ich konnte mich dann aber zurückziehen und konnte so gut weiter üben.

Beim nächsten Mal, wenn ich diesen Arbeitsschritt bearbeite, verbessere ich

alles nichts

das heisst, ich bereite mich wieder so vor wie dieses Mal. Aber ich versuche, andere Medien zu benützen, damit es Abwechslung gibt. Ausserdem werde ich schauen, dass ich bei der Helvetia Patria ein Büro für einige Stunden haben kann, worin ich üben und lernen kann.

8.5 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
|

weil ich sehr gerne einen Prozess verfolge und das Interesse sehr gross war. Ausserdem bin ich sehr neugierig und freute mich auf eine spezielle und doch komplizierte Aufgaben. Ich war aber sehr aufgeregt und auch nervös.

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig —————> einfach
|

weil ich häufig Stichtagsabrechnungen durchführen darf. Ich konnte so den Prozess dank praktischen Arbeiten gut verfolgen.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden —————> sehr zufrieden
|

weil ich sehr stolz auf meine geleistete Arbeit bin und mein Dossier doch gut aussieht. Auch mit der Präsentation bin ich zufrieden, obwohl ich sehr nervös war. An meiner Nervosität müsste ich vielleicht noch einiges ändern, aber ansonsten bin ich zufrieden.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts —————> alles
|

weil man immer wieder neue Sachen dazulernt. Man muss vieles berücksichtigen...

Ich denke im Grossen und Ganzen bin ich sehr gut vorwärts gekommen und habe mich auch sehr gut vorbereitet. Dies wird beim nächsten Prozess sicherlich auch so sein.

9. Rapportbericht

Bereich	Datum	benötigte Zeit
Prozess beobachten & Notizen machen	10. Februar 2005	30 Minuten
Ablauf von Flussdiagramm auf Papier festhalten und darstellen	10. Februar 2005	1 Stunde
	11. Februar 2005	45 Minuten
Beschreibung des Flussdiagramms	11. Februar 2005	1 Stunde
	16. Februar 2005	2 Stunden
Gesichtspunkt & Verbesserungsvorschläge genau ansehen & sich Gedanken machen	23. Februar 2005	2 Stunden
		30 Minuten
Gedanken machen zu Vortrag (benötigte Hilfsmittel notieren, organisieren)	06. April 2005	1 Stunde
	10. April 2005	30 Minuten
Vortrag einüben	22. April 2005	2 Stunden
Allgemeine Verschönerungen, Korrekturen der schriftlichen Arbeit (schöne Darstellung, alles farbig ausdrucken)	15. April 2005	30 Minuten
	20. April 2005	30 Minuten
Rapport schreiben	führe ich immer nebenbei	1 Stunde
Rapport Berufsbildner abgeben	25. April 2005	15 Minuten
Total		14 Stunden