

Workshop 3 : Geschäftsprozesse und fachliche Systematik

Umsetzung des Lernfeldes 2 im BLK – Modellversuch GAB



Die Implementation und Umsetzung des Modellversuchs in den kaufmännischen Berufen

Umsetzungsbeispiel:

Makrosequenz „Von der Kundenbestellung bis zur Auslieferung eines Kraftfahrzeuges“

berufsbildende Schulen I Wolfsburg

Dr. Reinhold Stahl



Die Implementation und Umsetzung des Modellversuchs in den kaufmännischen Berufen

Ziele des Modellversuches in den kaufmännischen Berufen :

Orientierung der schulischen Curricula an realen Geschäftsprozessen und betrieblichen Arbeitsaufgaben.

Entwicklung von systematischen Kooperationsbeziehungen, die die Planungs- und Handlungsebene verankern (Lernortkooperation / **integrierte Berufsbildungspläne**).

Doppelqualifikation (Erwerb der Fachhochschulreife).

Kernberuflichkeit



Die Implementation und Umsetzung des Modellversuchs in den kaufmännischen Berufen

„Ziele der Implementation“

- **Prozessorientierung versus Funktionsorientierung**
- **Ausbildung muss in arbeitsanalogen Lernhandlungen stattfinden (nicht von den Arbeitsprozessen entkoppeln)**
- **Erarbeiten von Arbeitsprozesswissen (Zusammenhangswissen) versus Verschulung der Ausbildung**

Die Bausteine von GAB



Der Reformbedarf – Prozessorientierung

Die Dualkooperative Berufsausbildung auf der Basis betrieblicher Geschäfts- und Arbeitsprozesse

Die Experten- und Facharbeiterworkshops

Die Berufliche Arbeitsaufgaben - Die Lernfelder

Die Lern- und Arbeitsaufgaben - Lernarrangements

Die Auftragsdokumentationen - Präsentationen

Konzepte des Modellversuchs:

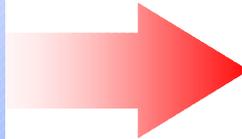
- Identifikation von beruflichen/kaufmännischen Arbeits- und Geschäftsprozessen -



Industriekaufmann/
frau



Kaufmann/frau für
Bürokommunikation



Geschäftsprozesse



Konzepte des Modellversuchs:

- Identifikation von beruflichen/kaufmännischen Arbeits- und Geschäftsprozessen -

Facharbeiter/ Experten- Workshops

Untersuchung der Betriebsrealitäten

Erfassen und Abgleichen der standortspezifischen Besonderheiten

Ermittlung von Arbeitsprozessen und Qualifikationen

Abgleich der Ausbildungsrahmenpläne

Feststellen von Überschneidungen und Differenzen

Führungskräfte-Workshops

Ausblick auf zu erwartende technologische und organisatorische Entwicklungen in den Fach- und Fertigungsbereichen

Konzepte des Modellversuchs:

- Identifikation von beruflichen/kaufmännischen Arbeits- und Geschäftsprozessen -

Der **Geschäftsprozess** ist eine Menge miteinander verknüpften **Aktivitäten**, welche in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt werden, um ein **festgelegtes Ziel** zu erreichen. (vgl. Hansen u.a. Wirtschaftsinformatik)

Der **GB** ist eine Menge von messbaren Tätigkeiten, die für die Schaffung eines spezifischen Ergebnisses für einen bestimmten **Kunden oder Markt** durchgeführt wird. (vgl. Porter) = GB muss **kundenorientiert** ausgerichtet sein. GB sind ereignisgesteuerte Vorgangsketten. (vgl. Scheer)

Arbeitsprozesse als **Elemente** von Geschäftsprozessen folgen sowohl eigenen Regeln als sie auch vom Geschäftsprozess definiert werden – jeder Arbeitsprozess steht im Kontext eines Geschäftsprozesses und jeder Geschäftsprozess sitzt auf Bedingungen auf, die durch Arbeitsprozesse entstehen. (vgl. Rauner u.a.: Modellversuch GAB, Abschlussbericht).

Konzepte des Modellversuchs: - Geschäftsprozessorientierung -

*Didaktischer Bezugspunkt
ist die berufliche Arbeitsauf-
gabe*

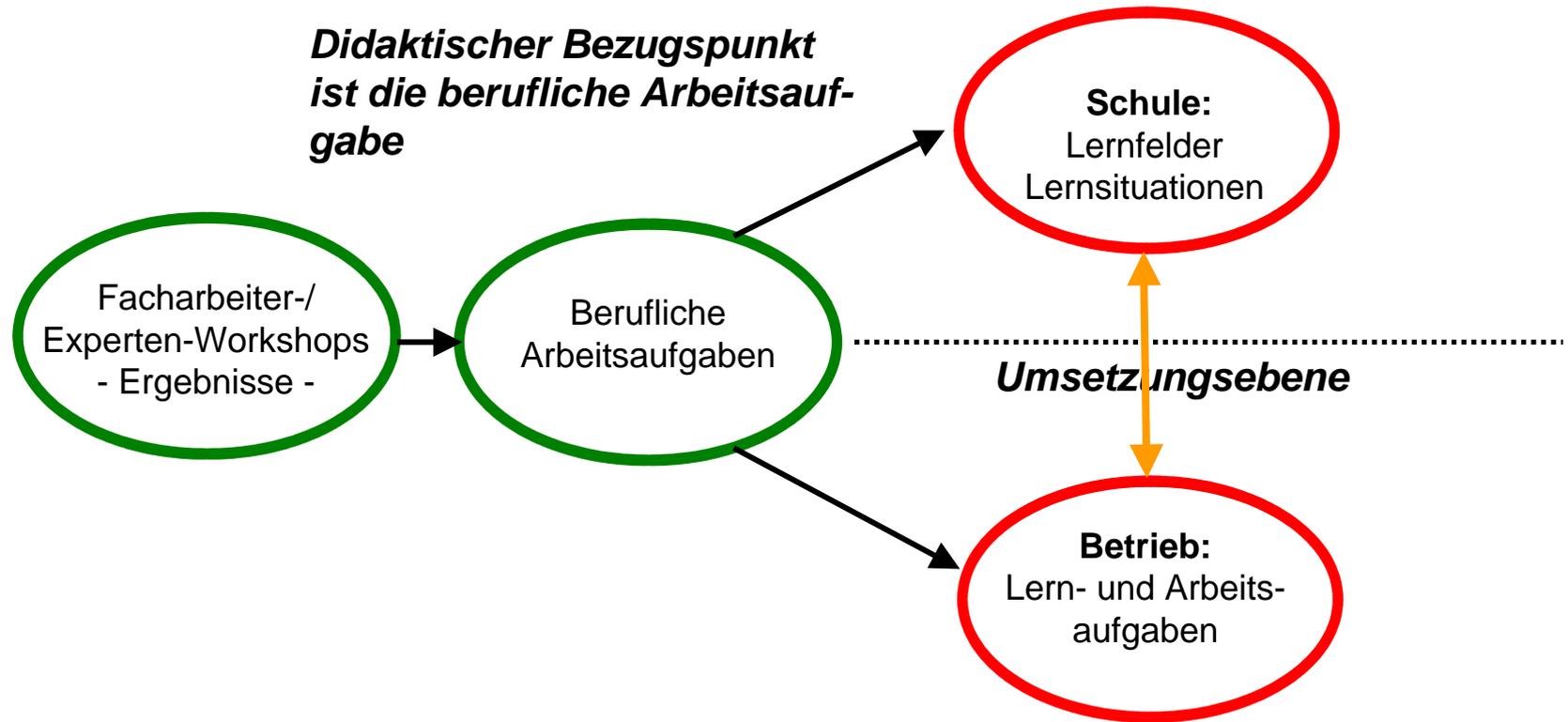
Facharbeiter-/
Experten-Workshops
- Ergebnisse -

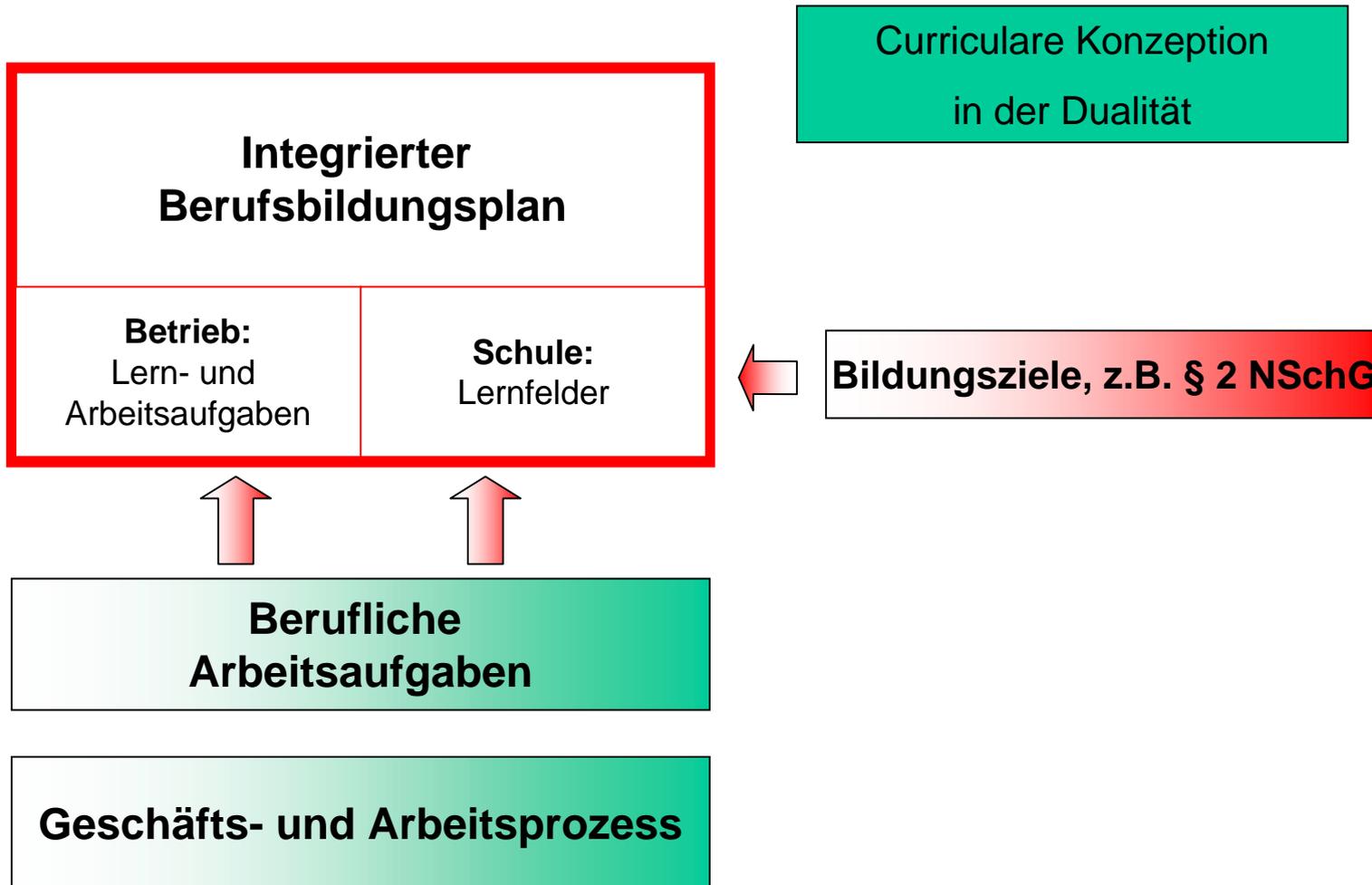
Berufliche
Arbeitsaufgaben

Schule:
Lernfelder
Lernsituationen

Umsetzungsebene

Betrieb:
Lern- und Arbeits-
aufgaben





Konzepte des Modellversuchs: - Duale Kooperation -

Konzeption von **Lern- und
Arbeitsaufgaben** und
Formulierung von **Lern-
feldern** mit Lernsituationen
in enger Kooperation

Abstimmung eines
Berufsbildungsplans durch
intensive Auseinander-
setzung mit der **beruflichen
Wirklichkeit**

**Professionalisierung
der Zusammenarbeit
zwischen
Betrieb und Schule**

Die Implementation

Die GAB-Qualifizierung der Ausbildungsbeauftragten

Die Neubewertung aller Ausbildungsplätze gemäß GAB

Die Praktika von LehrerkollegInnen der BBS I Wolfsburg

Die Versetzung auf der Basis von Lern- und Arbeitsaufgaben

Die betrieblichen Lernorte

Die Auftragsdokumentation

Die Ausbildungs Service Center

Die dualen Kooperationsprojekte



Die GAB-Qualifizierung von Ausbildungsbeauftragten

2 tägige Veranstaltung

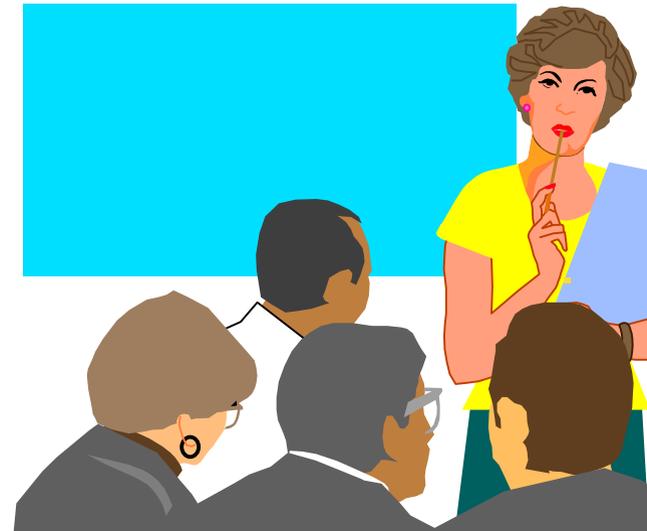
360 Ausbildungsbeauftragte im Werk Wolfsburg

15 TeilnehmerInnen je Seminar

Fachliche Qualifizierung gemäß GAB

**Nebeneffekt: Auffrischung des
Bewußtseins der TeilnehmerInnen
für den Stellenwert der Berufsausbildung**

**Fortführung der Seminare
für künftige TeilnehmerInnen**



Neubewertung aller Ausbildungsplätze gemäß GAB

Persönliche „vor Ort“ Gespräche mit allen Ausbildungsbeauftragten

**Beurteilung der Ausbildungsplätze
nach GAB-Kriterien**

**Werden im Fachbereich Beschaffung
Vertriebsprozesse durchgeführt?**

Erschließung neuer Ausbildungsplätze

Schließung ungeeigneter Ausbildungsplätze



Duale Kooperation durch regelmäßige Praktika der Lehrkräfte

BAG „erleben“:
Gemeinsame Evaluation
der LAG und Lernfelder
durch Ausbilder und Lehrer



Praktika von LehrerkollegInnen der BBS I Wolfsburg

Gründung BAG-orientierter Fachgruppen

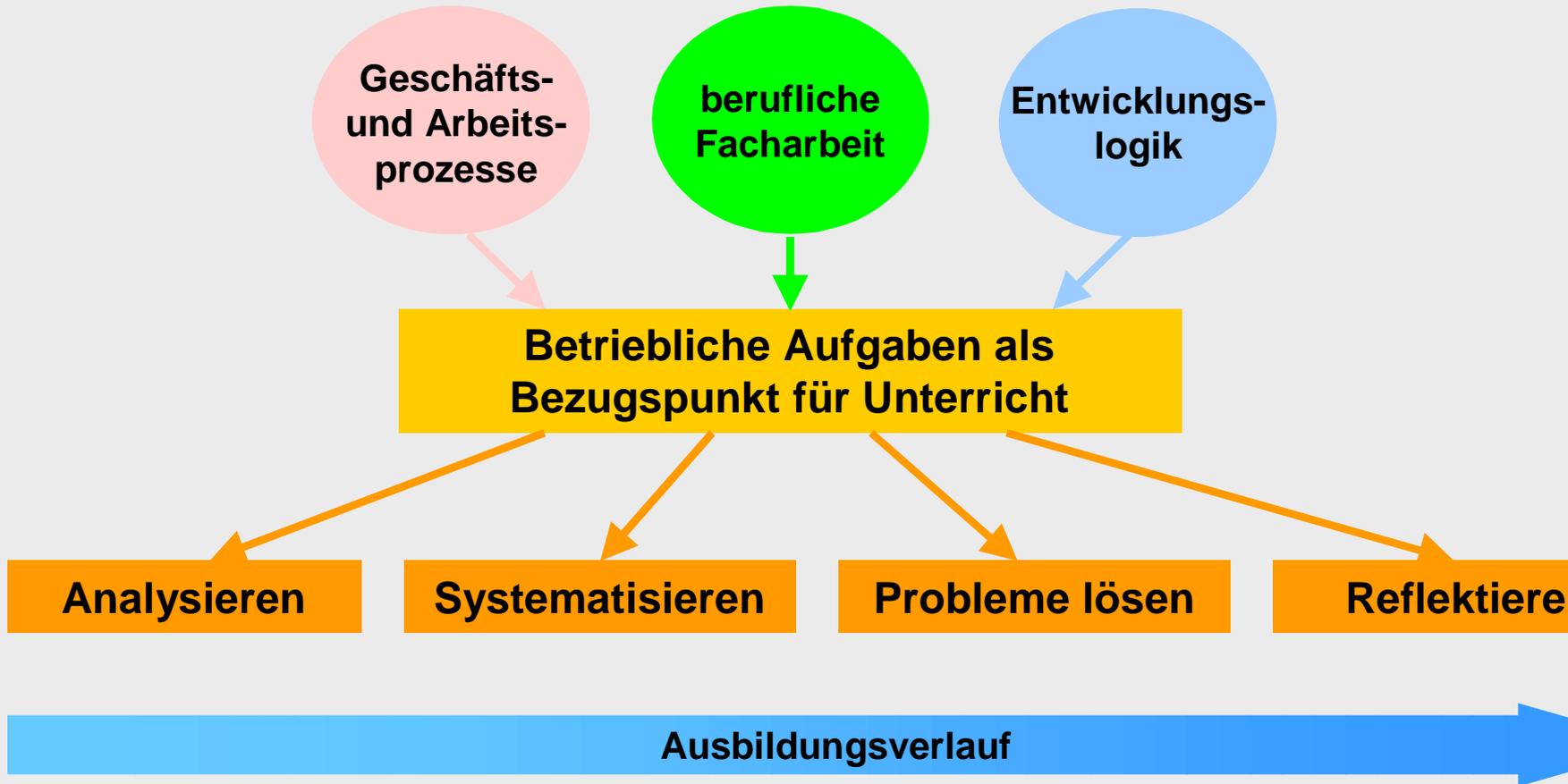
BAG-ERLEBEN - Analyse der Arbeitsaufgaben / des Arbeitsprozesses

Mehrtägige, lernfeldorientierte Praktika von LehrerkollegInnen der BBS I in ausgewählten Fachabteilungen des Werkes Wolfsburg der Volkswagen AG

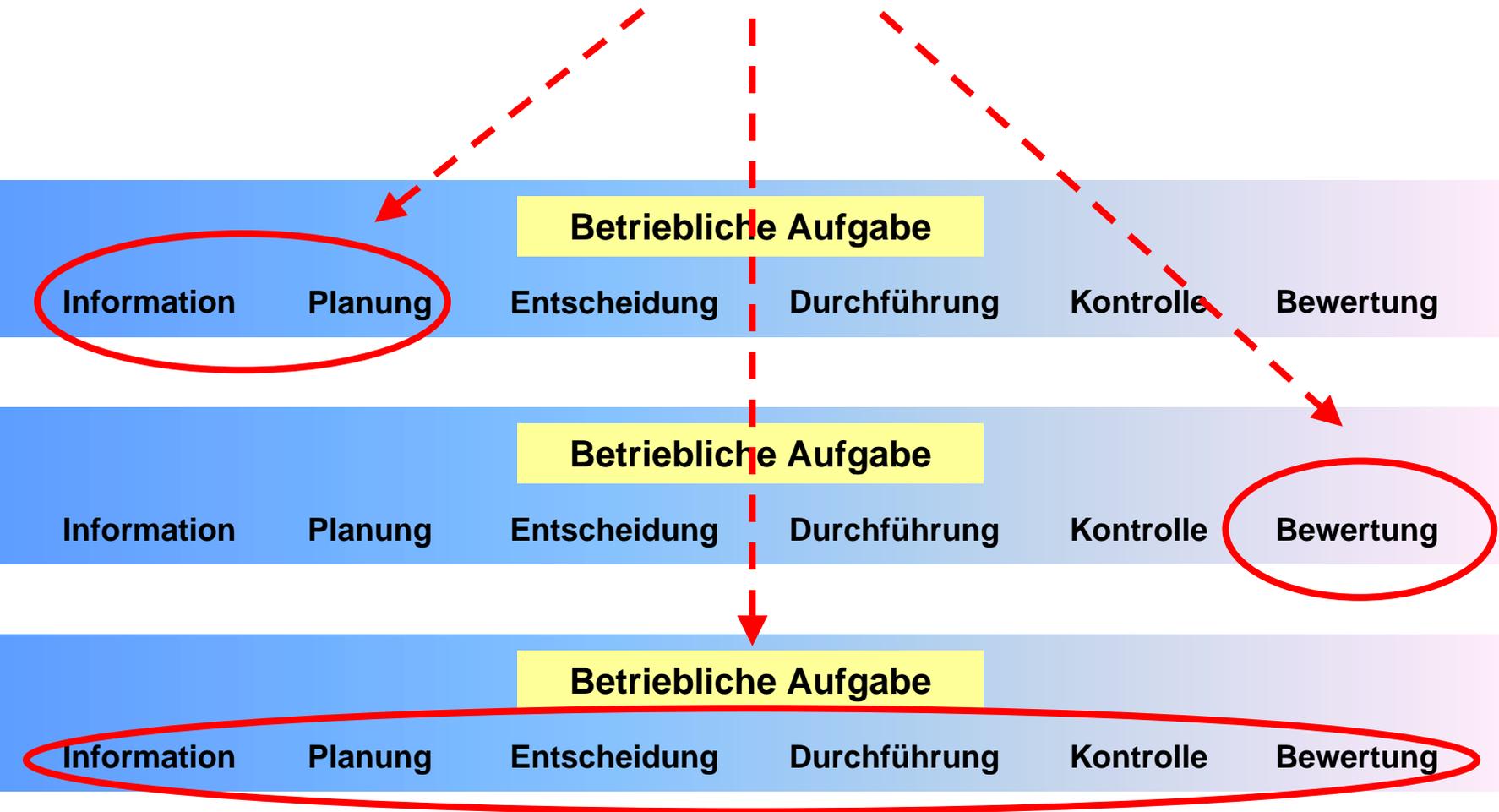
(Beschaffung - Produktion - Logistik - Vorrichtung- und Werkzeugbau)



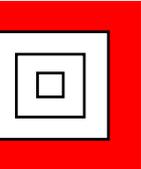
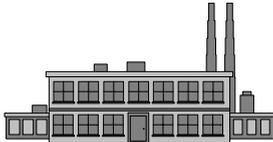
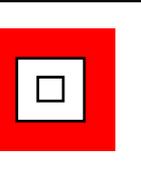
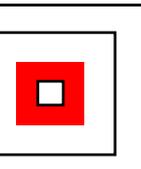
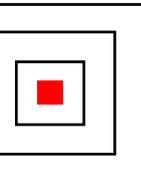
Ansatz der Berufsschule



Unterricht der Berufsschule



Konzepte des Modellversuchs: - Ebene der Didaktik – „Die Entwicklungslogik“

	Lernbereiche		Aufgabenbereiche	
	Orientierungs- und Überblickswissen	Worum es im Beruf in der Hauptsache geht	Berufsorientierte Arbeitsaufgaben	
	Zusammenhangswissen	Wie und warum die Dinge so und nicht anders zusammenhängen	Systematische Arbeitsaufgaben	
	Detail- und Funktionswissen	Worauf es in der Facharbeit im einzelnen ankommt und wie die Dinge funktionieren	Problembehaftete spezielle Arbeitsaufgaben	
	erfahrungsbasiertes, fachsystematisches Vertiefungswissen	Wie sich die Dinge fachsystematisch erklären und Probleme situativ lösen lassen	Nicht vorhersehbare Arbeitsaufgaben	

Versetzung auf der Basis von Lern- und Arbeitsaufgaben

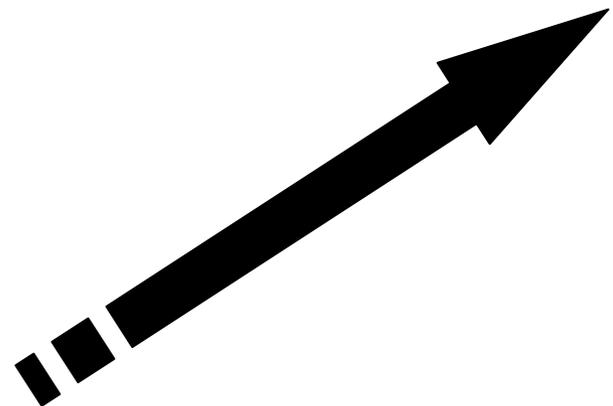
Vor GAB: Versetzung gemäß „Verordnung über die Berufsausbildung“ (Fachbereichsorientiert)

Seit GAB: Versetzung nach Lern- und Arbeitsaufgaben (Geschäfts- und arbeitsprozessorientiert)

360 Auszubildende

Rhythmus: 3 Monate

...zum Experte



...vom Anfänger

triebliche Lernorte

Ausbildungs Service Center (ASC)



Abb. 3: Auszubildende im ASC

- Selbstständigkeit und Eigenverantwortung im Arbeitsprozess und in der Arbeitsorganisation
- Arbeiten in Prozessen / BAG erleben
- Direkte Nähe zum Kerngeschäftsprozess, zum Kunden und zum Produkt
- Bewältigung interdisziplinärer Aufgaben
- Dienstleistungsfunktion für einen Fachbereich

Qualifizierung



Qualifizierung „Fit für den Start“
Operationsprojekte
Ausbildungsbegleitende,
prozessorientierte Qualifizierungen

Fachabteilungen



- Prozess- und Lernbereichsorientierter Fachabteilungseinheit
- Verantwortliche Mitarbeit in Fachbereichen

Auftragsdokumentation und das „Modell der vollständigen Handlung“

Auftragsdokumentation

Berufsgruppe:

Bearbeitete Lern- und Arbeitsaufgabe:

Auszubildende(r):

Ausbildungsstation (Bezeichnung, Ort):

- 1. Information**
 - Beschreibung des Auftrages
 - Beschaffung der zur Durchführung des Auftrages erforderlichen Informationen
- 2. Planung**
 - Planung der Auftragsbearbeitung und Bereitstellung der erforderlichen Informations- und Telekommunikationstechnologie bzw. anderer Hilfsmittel
- 3. Entscheidung**
 - Beschreibung und Begründung des gewählten Lösungsweges
- 4. Durchführung**
 - Dokumentation der systematischen Vorgehensweise bei der Auftragsbearbeitung
- 5. Kontrolle**
 - Funktions- und Qualitätskontrolle
 - Unter Berücksichtigung von betrieblichen- und kundenspezifischen Vorgaben das Ergebnis dokumentieren und mit Hilfe von betriebsüblichen Datenblättern protokollieren
- 6. Auswertung**
 - Reflexion des Arbeitsauftrages und abschließendes Fachgespräch.

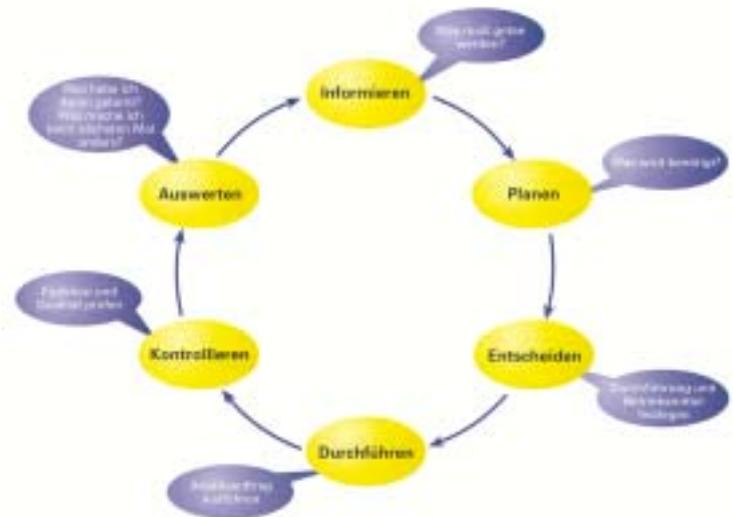
Was ist uns/mir bei der Umsetzung des Arbeitsauftrages besonders gut gelungen?

Welche Erfahrungen/Erkenntnisse habe ich durch die Umsetzung des Auftrages gewonnen?

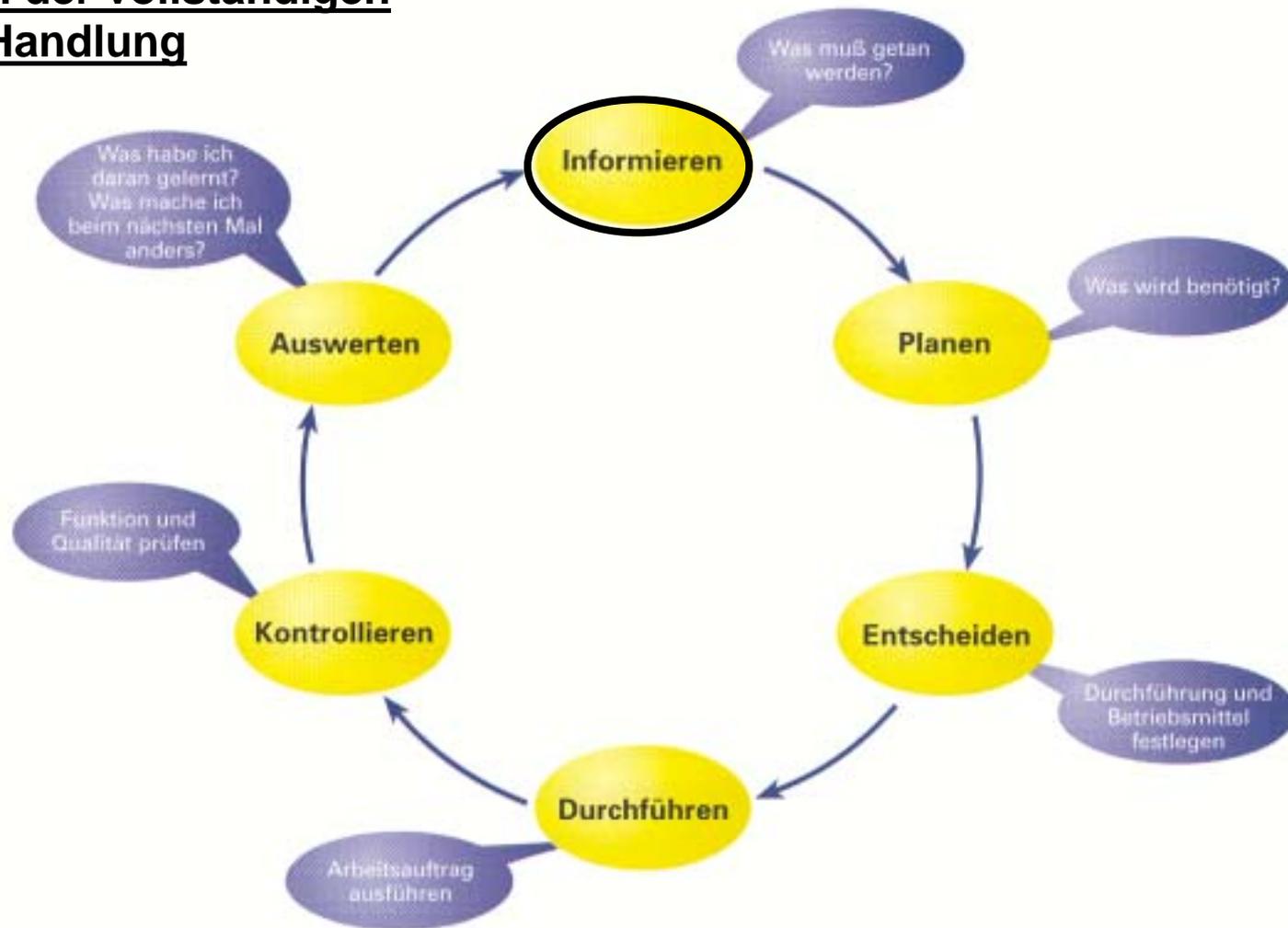
Was würde ich beim nächsten Auftrag anders oder besser machen?

An welchen Stellen gab es bei der Umsetzung Probleme oder Unsicherheiten?

Was hat mir für die optimale Umsetzung gefehlt?



Das Modell der vollständigen Handlung



Auftragsdokumentation

Auftragsdokumentation

Berufsgruppe:

Bearbeitete Lern- und Arbeitsaufgabe:

Auszubildende(r):

Ausbildungsstation (Bezeichnung, Ort):

1. Information

- Beschreibung des Auftrages
- Beschaffung der zur Durchführung des Auftrages erforderlichen Informationen

2. Planung

- Planung der Auftragsbearbeitung und Bereitstellung der erforderlichen Informations- und Telekommunikationstechnologie bzw. anderer Hilfsmittel

3. Entscheidung

- Beschreibung und Begründung des gewählten Lösungsweges

4. Durchführung

- Dokumentation der systematischen Vorgehensweise bei der Auftragsbearbeitung

5. Kontrolle

- Funktions- und Qualitätskontrolle
- Unter Berücksichtigung von betrieblichen- und kundenspezifischen Vorgaben das Ergebnis dokumentieren und mit Hilfe von betriebsüblichen Datenblättern protokollieren

6. Auswertung

- Reflexion des Arbeitsauftrages und abschließendes Fachgespräch.

Was ist uns/mir bei der Umsetzung des Arbeitsauftrages besonders gut gelungen?

Welche Erfahrungen/Erkenntnisse habe ich durch die Umsetzung des Auftrages gewonnen?

Was würde ich beim nächsten Auftrag anders oder besser machen?

An welchen Stellen gab es bei der Umsetzung Probleme oder Unsicherheiten?

Was hat mir für die optimale Umsetzung gefehlt?



1. Information



2. Planung



3. Entscheidung



4. Durchführung



5. Kontrolle



6. Auswertung

Ausbildungs Service Center (ASC)



**Das Ausbildungs-
Service-Center
Behälterdisposition**

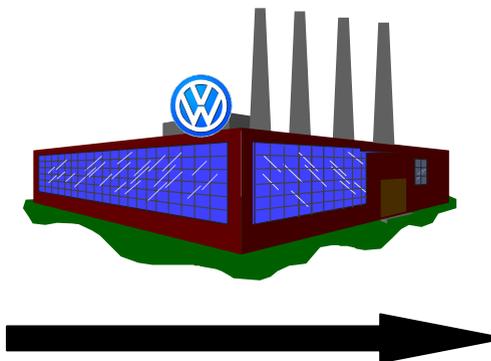
**Das Ausbildungs-
Service-Center
Aus- und
Weiterbildung**



Abb. 1: Auszubildende im ASC

Die dualen Kooperationsprojekte realisieren

Anfänger
Projekte



BBS I WOB



Experten
Projekte



Ergebnisse/Auswertung der Dualpartner Volkswagen und BBS I WOB

- Die hochgradig differenzierte Arbeitsteilung im Sektor kfm. Tätigkeiten fordert eine Evaluation der betrieblichen Tätigkeit in der Schule.**
- Lernen und Arbeiten muss stärker verknüpft werden.**
- Die Arbeit der nach Abteilungen und Sachgebieten eingesetzten Angestellten liegt organisatorisch nicht parallel, sondern quer zur Logik des Geschäftsprozesses.**
- Die Geschäftsprozesse bieten eine Orientierungshilfe bei der Gestaltung der Lernarrangements, so dass der Arbeitsprozess reflektiert werden kann.**
- Es sollen weitere Kooperationsprojekte implementiert werden.**

Lernfeldstruktur nach GAB – Bezugsebene ist die BAG

BAG	Lernfelder GAB	Rahmenlehrplan IK 2002
Bezugsebene ist die BAG 5, 3, 7, 11 und 14	0 Orientierung in Ausbildung und Beruf	1 In Ausbildung und Beruf orientieren 2 Marktorientierte Geschäftsprozesse eines Industriebetriebes erfassen
1 Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen für die Produktion und die Administration des Unternehmens ----- 2 Die physische, rechnerische und rechtliche Prüfung und Bearbeitung von Wareneingängen	1 Beschaffung von Gütern ----- 2 Wareneingänge und Nachbereitung mangelhafter Vertragserfüllung	6 Beschaffungsprozesse planen, steuern und kontrollieren
3 Der Produktion die notwendigen Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe zur Verfügung stellen.	3 Organisation und Steuerung der Leistungsprozesse	5 Leistungserstellungsprozesse analysieren und beurteilen

Lernfeldstruktur nach GAB – Bezugsebene ist die BAG

BAG	Lernfelder GAB	Rahmenlehrplan
4 Die Beschaffung von Transport- und Lagermöglichkeiten bei verschiedenen Trägern	4 Organisation und Bereitstellung von Transport- und Lagerkapazitäten	6 Beschaffungsprozesse planen, steuern und kontrollieren
5 Der Vertrieb von Gütern und Dienstleistungen einschließlich der Fakturierung.	5 Vertrieb von Gütern	2 Marktorientierte Geschäftsprozesse eines Industriebetriebes erfassen 10 Absatzprozesse planen, steuern und kontrollieren
6 Nachbereitung erfüllter Aufträge (Service, Gewährleistung etc.):	6 Nachbereitung von Aufträgen	10 Absatzprozesse planen, steuern und kontrollieren
7 Absatzfördernde Maßnahmen entwickeln und durchführen.	7 Entwicklung und Durchführung absatzfördernder Maßnahmen	10 Absatzprozesse planen, steuern und kontrollieren

Lernfeldstruktur nach GAB – Bezugsebene ist die BAG

BAG	Lernfelder GAB	Rahmenlehrplan
8 Die Einstellung und das Ausscheiden von Mitarbeitern	8 Personaleinstellung und -freisetzung	7 Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen
9. Die Abwicklung der mit der Beschäftigung von Arbeitnehmern in Zusammenhang stehender Aufgaben (auch Qualifizierung)	9. Organisation, Management und Personalentwicklung	7 Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen
10. Die Ermittlung und Anweisung der Löhne und Gehälter	10. Ermittlung und Anweisung von Löhnen und Gehältern	7 Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen
11. Die buchhalterische Bearbeitung von Geschäftsvorgängen in der Debitoren-, Kreditoren- und Anlagenbuchhaltung	11. Erfassung, Auswertung und Dokumentation durch die Finanzbuchhaltung	3 Wertströme erfassen und dokumentieren

Lernfeldstruktur nach GAB – Bezugsebene ist die BAG

BAG	Lernfelder GAB	Rahmenlehrplan
12. Die Durchführung von mit dem Abschluss des Geschäftsjahres in Zusammenhang stehenden Tätigkeiten	12. Erstellung und Analyse des Jahresabschlusses	8. Jahresabschluss analysieren und bewerten
13. Die Abwicklung des Zahlungsverkehrs	Integriert in die Beschaffungs- und Absatzprozesse	Integriert in die Beschaffungs- und Absatzprozesse
	13. Investitions- und Finanzierungsentscheidungen	11. Investitions- und Finanzierungsprozesse planen
14. Die Überwachung, Planung und Steuerung des Unternehmens mit Hilfe von Verfahren der Kosten- und Leistungsrechnung	14. Die Überwachung, Planung und Steuerung des Unternehmens mit Hilfe von Verfahren der Kosten- und Leistungsrechnung	4. Wertschöpfungsprozesse analysieren und beurteilen
	15. Das Unternehmen in der Volkswirtschaft	9. Das Unternehmen im gesamt- und weltwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen
		12. Unternehmensstrategieprojekte umsetzen

2. Umsetzungsbeispiel:

Makrosequenz „Von der Kundenbestellung bis zur Auslieferung eines Kraftfahrzeuges“

Strukturelemente des Lernfeldes 2 - Didaktische Landkarte - Überblickswissen

Erkundung des Material-, Geld, Informations- und Werteflusses in einem Betrieb.

Auf der Grundlage von **Unternehmensleitbildern** ökonomische, soziale und ökologische Ziele von Unternehmen beschreiben.

Analyse des logistischen Prozesses der Kundenauftragsführung zur Erfassung von Schnittstellen zu Kern- und unterstützenden Prozessen.

Betriebliche **Planungs- und Controllingprozesse** zur Sicherung des Unternehmenserfolgs beschreiben.

Strategische Unternehmensziele erfassen und den Zusammenhang zwischen betrieblichen Planungs- und Controllingprozessen zur Sicherung des Unternehmenserfolges beschreiben.

Berufsgruppe Standort

Kaufmännische Berufe Wolfsburg

**Von der Kundenbestellung bis
zur Auslieferung eines
Kraftfahrzeuges**

Anfängerprojekt im Modellversuch
GAB

Kooperationsprojekt: Analyse des Kerngeschäftsprozesses – „Vom Kundenauftrag bis zur Auslieferung des Produktes“

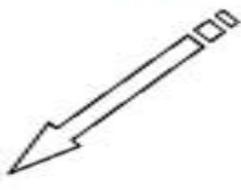
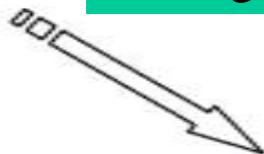


Abb.1: Von der Bestellung bis zur Auslieferung

Kooperationsprojekt: Analyse des Kerngeschäftsprozesses – „Vom Kunden-auftrag bis zur Auslieferung des Produktes“

bedingt durch die Unternehmensgröße und die Komplexität der Produktherstellung, erleben die kaufmännischen Auszubildenden der Volkswagen AG an ihren Ausbildungsplätzen häufig nur einen kleinen Ausschnitt des betrieblichen Geschehens.

Die Notwendigkeit einer ausgeprägten Aufgliederung betrieblicher Arbeitsprozesse in einem Unternehmen dieser Größenordnung erschwert jedoch den Auszubildenden das Verständnis für die wesentlichen betrieblichen Prozesse und Zusammenhänge.

Um so wichtiger ist es, im Rahmen der betrieblichen Ausbildung die Geschäfts- und Arbeitsprozesse des Ausbildungsbetriebes zu ermitteln und in der Schule einen Schwerpunkt auf die Gestaltung von ganzheitlichen Lernarrangements zu legen, um auf diese Weise den Auszubildenden Orientierungs-, Überblicks- und auch Zusammenhangswissen zu vermitteln.

Bereits von Auszubildenden – im Sinne zukünftiger Mitarbeiter - wird somit zunehmend das Denken in Prozessen gefordert.

2.3 Abgleich mit den Zielen im Lernfeld (im Berufsbildungsplan)

2.3.1 Betriebliche Bildungs- und Qualifizierungsziele

Die nachfolgenden Ausführungen vergleichen die Lernziele gemäß Punkt 2.2 mit den Zielsetzungen anhand der Beruflichen Arbeitsaufgaben (BAG) respektive ihrer Lern- und Arbeitsaufgaben (LAG). Die 14 BAG's stellen die Aufgaben dar, die ein kaufmännischer Angestellter im Zuge seiner alltäglichen Arbeit ausführt. Sie sind das Ergebnis zahlreicher Workshops mit Experten (Facharbeitern und Angestellten). Die 23 LAG's hingegen ebnen den Weg vom Berufsalltag zur Berufsausbildung. Sie behalten in entwicklungslogischer Reihenfolge, inhaltlich verknüpft mit ihren BAG's, eine Beschreibung der Lerninhalte zur Entwicklung vom Anfänger zum Experten.

Die betrieblichen Bildungs- und Qualifizierungsziele liegen im Bereich der Beruflichen Arbeitsaufgaben 3 und 5.

2.4 Schnittstellen zu anderen Lernfeldern

Die Auftragsabwicklung wird als wesentlicher Kernprozess im Unternehmen betrachtet, aus dem heraus sich unterstützende Prozesse mit Schnittstellen zu weiteren Kernprozessen ergeben.⁵ Da sich die Lernfelder des Rahmenlehrplans an typischen Geschäftsprozessen orientieren, hat das Lernfeld 2 Schnittstellen zu allen weiteren Lernfeldern. Im Folgenden werden die für das vorliegende Projekt **wesentlichen** Schnittstellen aufgezeigt. Im Rahmen des **Lernfeldes 3** wird der Wertefluss einer Industrieunternehmung erfasst, die im Rahmen des Geschäftsprozesses anfallen. Im **Lernfeld 4** erfassen die Auszubildenden die beim betrieblichen Wertschöpfungsprozess entstehenden Kosten und Leistungen und beurteilen den kostenrechnerischen Wertschöpfungsbeitrag einzelner Produkte. Das **Lernfeld 5** umfasst die Planung, Steuerung und Kontrolle des betrieblichen Leistungserstellungsprozesses in Abhängigkeit von den Kundenwünschen am Absatzmarkt. Im **Lernfeld 10** wird die Bearbeitung von Kundenaufträgen um denkbare Störungen in der Auftragsabwicklung sowie um absatzpolitische Maßnahmen erweitert.

Schulische Ausbildungselemente

Woche/Tag	Inhalt
Orientierungstage 01./02.08.02	Präsentationstechniken, Erstellung eines Mind-Maps zum Modellunternehmen
07.08.02 (1 Std.)	Vorstellung des Lernfeldes 2 und Erkundung des Modellunternehmens anhand verschiedener Materialien, Erarbeitung eines Firmenprofils
14.08.02 (2 Std.)	Präsentation und Reflexion des Firmenprofils
21.08.02 (1 Std.)	Ziele und Wünsche der Anspruchsgruppen
28.08.02 (2 Std.)	Unternehmensziele, Material-, Informations- und Wertestrom

Schulische Ausbildungselemente

04.09.02 (1 Std.)	Bearbeitung des Lernarrangements zur Auftragsbearbeitung: Teil I: <ul style="list-style-type: none">- Auswirkungen der Marktentwicklungen auf Unternehmensziele- Analyse der Umstrukturierung des Modellunternehmens
11.09.02 (2 Std.)	<ul style="list-style-type: none">- Gegenüberstellung der Funktions- und Prozessorientierung Teil II: <ul style="list-style-type: none">- Bearbeitung der Prozessschritte der Auftragsbearbeitung am konkreten Beispiel einer Kundenbestellung
18.09.02 (2 Std.)	
25.09.02 (1 Std.)	
20.09.02	Exkurs zu einem dem Modellunternehmen vergleichbaren mittelständischen Industriebetrieb
16.10.02 (2 Std.)	Fortsetzung des Lernarrangements zur Auftragsbearbeitung: Teil III: <ul style="list-style-type: none">- Begriffsdefinitionen zu Kerngeschäfts- und unterstützenden Prozessen- Modellierung und Präsentation der Prozesse
23.10.02 (2 Std.)	

Schulische Ausbildungselemente

30.10.02 (2 Std.)	Projekteinführung, Vorbereitung eines Interviewleitfadens
04.- 13.11.02	Projektwoche bei Volkswagen: Analyse des Kerngeschäftsprozesses und der unterstützenden Prozesse bei Volkswagen. Anschließende Präsentation bei Auszubildenden zum Automobilkaufmann / Automobilkauffrau der Grundstufe.
13.11.02	Abschluss der Projektwoche
20.11.02 (2 Std.)	Projektreflexion

Marktorientierte Geschäftsprozesse eines Industriebetriebes erfassen

**Zielformulierung für den schulischen Teil des
GAB-Anfängerprojektes**

Hinführung zur Prozessorientierung

- Auf der Grundlage der Unternehmensdaten der Deister GmbH entwickeln die Schüler ein betriebliches Zielsystem aus **ökonomischen, sozialen und ökologischen Zielen**.
- Sie zeigen den Zusammenhang zwischen den Zielgruppen und dem Unternehmen auf, indem sie den Material-, Informations-, Geld- und Wertefluss innerhalb eines Betriebes und mit Kunden und Lieferanten beschreiben.
- Sie leiten aus dem Ziel der Verringerung der Lieferzeit die Notwendigkeit zur Prozessorientierung ab!

Die Auftragsbearbeitung bei der Deister GmbH -ein Lernarrangement-

Inhalt:

Exemplarische Erarbeitung eines Kundenauftrags
zur Lieferung von Stahlrohrtischen als
ganzheitlicher Prozess

Die Lernenden sollen...

allgemeine Veränderungstendenz zum Käufermarkt und der daraus resultierenden Kundenorientierung erkennen

die Merkmale der funktions- und prozessorientierten Organisation gegenüberstellen und die Erkenntnisse kritisch reflektieren

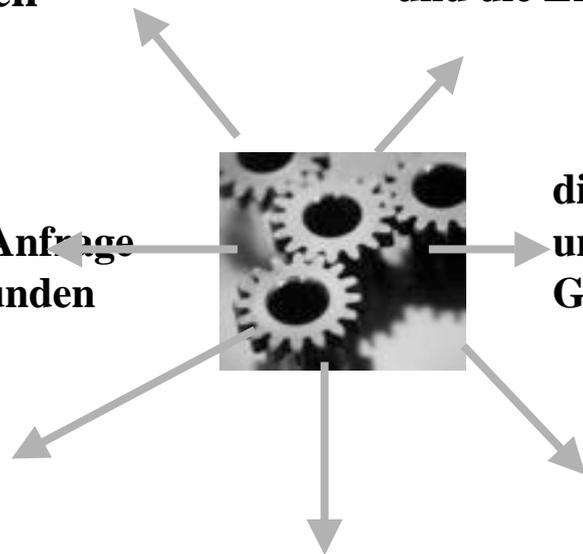
überlegen, welchen Kerngeschäftsprozess diese Anfrage im Unternehmen bis zum Kunden auslöst

die Schnittstellen zwischen Kern- und unterstützenden Geschäftsprozessen aufzeigen

Unternehmensdaten zum Geschäftsprozess zielbezogen auswerten

Ihre Ergebnisse angemessen präsentieren und reflektieren

Die eigenen Ergebnisse mit der Vorgehensweise der WINI GmbH vergleichen



Formulierung Lerninhalte/Lehrplan	Didaktisch-methodische Hinweise	Material (AB=Arbeitsblatt)
<p> auf der Grundlage von vorgegebenen Unternehmens-leitbildern und gener betrieb-licher anschauung beschreiben sie einzelne ökonomische, soziale und ökologische Ziele. Sie analysieren den sammen-hang zwischen ategischen und operativen elen. Dabei berücksichtigen mögliche Zielkonflikte. </p>	<p> Einstieg in das Lernfeld: Die Schüler erstellen ein Mind-Map, das darstellt, was in einem Unternehmen wie des Modellunternehmens erforderlich ist, um Büromöbel herzustellen und zu verkaufen. </p>	<p> AB Einstieg Unternehmensbeschreibung Schulungsunterlagen für Mind- Manager </p>
	<p> Arbeiten mit einem Modellunternehmen: Vorstellen der Arbeit mit einem Modellunternehmen und deren Vorzüge </p>	<p>Folie</p>
	<p> Firmenprofil: Zum Vorstellung des Modellunternehmens erarbeiten die Schüler ausgehend von verschiedenen Materialien des Modellunternehmens ein Firmenprofil. </p>	<p> <u>Material der Modellunternehmen:</u> - Unternehmensbeschreibung - Artikeldatei - Organigramm - Unternehmensphilosophie </p>
	<p> Zielsystem der Unternehmung: Auf der Grundlage der Unternehmensdaten, insbesondere der Unter-nehmensphilosophie entwickeln die Schüler ein betriebliches Zielsystem (ökonomische, soziale und ökologische Ziele). Dabei unterscheiden sie strategische und operative Ziele und zeigen mögliche Zielkonflikte auf. </p>	<p> Unternehmensphilosophie Moderatorenkarten AB Unternehmensziele im System der Anspruchsgruppen </p>
	<p> Unternehmensziele im System der Anspruchsgruppen: Die Schüler analysieren die Beziehungen der Unternehmen, indem Sie zunächst mögliche Anspruchsgruppen des Modellunternehmens auf Modera-torenkarten sammeln. Anschließend notieren Sie deren Erwartungen und Ziele arbeitsteilig mit Hilfe von Moderatorenkarten. Nach der Präsentation und Reflexion erfolgt eine Übernahme der Übersicht in ein entsprechendes Arbeitsblatt. </p>	<p> Moderatorenkarten AB Unternehmensziele im System der Anspruchsgruppen </p>

Problemformulierung Unternehmenslehrplan	Didaktisch-methodische Hinweise	Material
<p>Die S. erkunden den Material-, Informations-, Geld- und Wertefluss innerhalb eines Betriebes mit den Lieferanten und Kunden.</p>	<p>Material-, Informations-, Geld- und Wertefluss: Sie zeigen auch auf, welcher Zusammenhang zwischen den Zielgruppen und dem Unternehmen besteht, indem sie grob den Material-, Informations-, Geld- und Wertefluss innerhalb eines Betriebes und mit Kunden und Lieferanten beschreiben.</p>	<p>AB zum Material-, Informations-, Geld- und Wertefluss</p>

Lernarrangement zur Kundenauftragsbearbeitung:

e begründen, dass das
reichen von
Unternehmens-zielen von
Marktentwicklungen abhängt.
e S. analysieren den
istischen Prozess der
Kundenauftragsführung und
gen Schnittstellen zwischen
ern- und unterstützenden
prozessen auf.

Teil I

Käufermarkt, Kundenorientierung, Geschäftsprozessorientierung:

Aufgrund einer Beschreibung der Entwicklungen in der Büromöbel-industrie mit der allgemeinen Veränderungstendenz zum Käufermarkt und der daraus resultierenden Kundenorientierung stellen die Schüler in einem ersten Teil den Zusammenhang zwischen Unternehmenszielen und den Marktentwicklungen heraus. Sie analysieren die Entwicklung des Modellunternehmens im Zeitablauf und begründen, warum die Umstrukturierung zu der Orientierung an Geschäftsprozessen notwendig wurde.

Teil II

Prozess der Kundenauftragsführung:

Im Rahmen des Lernarrangements sollen die Schüler dann die Rolle eines Mitarbeiters einnehmen, der für den gesamten Prozess der Auftragsbearbeitung zuständig ist. Die Schüler bekommen eine Ausgangssituation mit einer Kundenanfrage für Stahlrohrtische. Sie sollen dann als Prozessverantwortliche überlegen, welchen Kerngeschäftsprozess diese Anfrage im Unternehmen bis zum Kunden auslöst.

Im Rahmen der Auftragsbearbeitung ermitteln die Schüler zunächst, ob sie in der vorgesehenen Zeit lieferbar sind und ob der gewünschte Preis in Ordnung ist. Die Situation ist so konzipiert, dass der Stahlrohrtisch noch in den nächsten 14 Tagen bei Produktionsplanung mit eingeplant werden kann.

Material des Lernarrangements

Ausgangssituation
Entwicklungen des
Modellunternehmens
Stellenbeschreibung
Bestellung
Auszug Artikeldatei
Auszug Kundendatei
Auszug aktuelle Kundenaufträge
Auszug Fertigungsdauer
Stückliste Stahlrohrtisch
Auszug Arbeitsplätze und
Arbeitsablauf
Auszug Kapazitätsauslastung
Bestandsliste an
Einsatzmaterialien
Vordrucke Auftragsbestätigung
Bestellung und Rechnung
Glossar

Fortsetzung Lernarrangement:

Jetzt müssen die Schüler die notwendigen Einsatzmaterialien überprüfen. Die Schüler erhalten eine Skizze mit dem Stahlrohr Tisch, damit sie sehen, aus welchen Bestandteilen der Tisch besteht. Sie überprüfen die Bestände an den notwendigen Rohstoffen. Aus einer Bestandsliste bei den Rohstoffen erkennen sie, dass nicht genügend Rohstoffe vorhanden sind. Folglich muss eine Bestellung an den Lieferanten geschickt werden. Für den Schriftwechsel mit den Kunden und Lieferanten erhalten die Schüler Vordrucke für die Bestellung, Auftragsbestätigung und Rechnung, da sie bezüglich des Kaufvertragsrechts noch keine Vorkenntnisse haben.

Besuch der Büromöbelfirma WINI:

Ggf. erfolgt ein Besuch bei der Büromöbelfirma WINI in Copenbrügge, damit die Schüler vor Ort insbesondere den Prozess der Leistungserstellung erkunden können. Dazu werden vorher Beobachtungsfragen erarbeitet. Die Ergebnisse können dann in die Präsentation zum Prozess der Kundenauftragsbearbeitung einfließen.

Darstellung der Kern- und unterstützenden Geschäftsprozesse:

Die Schüler sollen anhand von Informationstexten die Definitionen von Kern- und unterstützenden Prozessen erarbeiten.

Anschließend erfolgt eine Darstellung des Prozesses der Auftragsbearbeitung mit den Schnittstellen zwischen Kern- und unterstützenden.

Die Systematisierung und Darstellung der Prozesse erfolgt abschließend mit Hilfe von VISIO bzw. mit den Flussdiagrammsymbolen in Word.

AB Beobachtungsauftrag
Informationstext zu Geschäftsprozessen
Schulungsmaterial VISIO

Formulierung Lernlehrplan	Didaktisch-methodische Hinweise	Material
	<p>Projekt Geschäftsprozesse bei Volkswagen: Zur Vertiefung analysieren die Auszubildenden in einer gemeinsamen Projektwoche der Dualpartner den Geschäftsprozess der Volkswagen AG von der Kundenbestellung bis zur Auslieferung eines Kraftfahrzeuges und zeigen Schnittstellen zwischen Kern- und unterstützenden Prozessen auf. Dazu können sich die Auszubildenden vor Ort bei Experten aus dem Kerngeschäftsprozess sowie im Intranet bei Volkswagen informieren. Zu diesem Zweck erstellen die Schüler zuvor einen Interviewleitfaden. Diese arbeitsteilig gesammelten Informationen werden dann zu einer gesamten Präsentation vorbereitet, die abschließend vor Auszubildenden zur Automobilkauffrau/zum Automobilkaufmann vorgestellt werden.</p>	Interviewleitfaden, Ausgangssituation

**Lernarrangement
zum Prozess der Auftragsbearbeitung
in der Deister GmbH
- vom Kundenauftrag bis zur Auslieferung -**



Arbeiten mit einem Modellunternehmen -die **Deister Büromöbel GmbH**-

Vorzüge:

- Unterstützt die Anschauung der Lerninhalte
- Bietet einen Fundus betrieblicher Handlungsmöglichkeiten
- Stellt konkrete Handlungsbezüge her
- Stellt vernetzte Lernbezüge her
- Einheitlicher inhaltlicher Bezug über alle Fächer und Lernfelder
- Fördert das selbständige Arbeiten der Lernenden

Quelle: <http://www.blk21-be.de/schule/buero.html>

Unternehmensphilosophie der Deister GmbH

- Integration von Handwerk und Industrie
- Hohe Qualität in modernem Design
- Prozessorientierung entlang der Wertschöpfung
- Flexible Organisation
- Kundenorientierung
- Umweltorientierung
- Mitarbeiterorientierung
- Hohe Reaktionsfähigkeit

Die Deister GmbH

- Top 10 in der Branche
- Umsatz 38,0 Mio. EUR
- Gesellschaft mit beschränkter Haftung
- 240 Mitarbeiter
- Ausbildungsunternehmen
- Stammeinlage 1.75 Mio. EUR
- Hohes unternehmerisches Einzelrisiko
- Breite Produktpalette

Ausgangssituation:



Sie sind seit dem 1. August 2002 Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterin der **Deister Büromöbel GmbH**. Die ersten Tage verliefen damit, zunächst die Einstellungsformalitäten zu klären: Ihre Lohnsteuerkarte, der Sozialversicherungsausweis, etc.

Um sich einen Überblick über Ihr neues Arbeitsumfeld zu verschaffen, versuchen Sie zunächst das **Firmenprofil** zu erkunden. Ein Firmenprofil, auch Unternehmensprofil genannt, ist eine Kurzfassung der wichtigsten Informationen über ein Unternehmen, sozusagen die Visitenkarte. Es dient dazu, den Mitarbeitern und Kunden einen Überblick über das Unternehmen, seine Schwerpunkte, Produkte oder speziellen Leistungen zu geben.

Arbeitsauftrag für die Partnerarbeit:



Setzen Sie sich bitte in die Lage des neuen Mitarbeiters der **Deister Büromöbel GmbH**!

Entwickeln Sie aus den Basismaterialien ein Firmenprofil der Deister Büromöbel GmbH! Das Firmenprofil sollte die aus Ihrer Sicht wichtigsten Informationen

(schauen Sie sich dazu ruhig einmal die Seite an) über das Unternehmen enthalten!

Formulieren Sie Ihre Überlegungen in einem aussagekräftigen **MindMap** fest!

Achten Sie dabei die Regeln für die Erstellung eines MindMap!

Legen Sie sich darauf ein, Ihre Ergebnisse anschließend Ihren Mitschülerinnen und Mitschülern zu präsentieren!



Bearbeitungszeit: 20 Minuten!

ssituation

nd Mitarbeiter im Verkauf der Deister GmbH in Springe und für die sbearbeitung zuständig (siehe Stellenbeschreibung). In der Deister GmbH zur Zeit organisatorische Umstrukturierungsmaßnahmen (vgl. auch das tionsblatt „Entwicklungen der Deister GmbH“) statt, die auch ihren enbereich betreffen. Zukünftig sollen in der Deister GmbH alle zur sabwicklung gehörenden Bearbeitungsschritte zu einem Prozess engefasst werden und von einem Prozessteam durchgeführt werden.



beobachtungen haben ergeben, dass auf dem Absatzmarkt ein verschärfter Wettbewerb zu beobachten ist. Damit wird es Deister GmbH zur Behauptung der Marktposition zunehmend wichtiger, das betriebliche Handeln stärker an den anforderungen auszurichten. Eine kostengünstige Produktion mit guter Qualität reicht nicht aus. Ein Großteil der erwartet auch eine zügige Abwicklung der Kundenaufträge. In der Vergangenheit gab es zahlreiche Beschwerden von , die die langen Wartezeiten bei der Auftragsbearbeitung kritisiert haben und zum Teil deshalb zur Konkurrenz ndert sind.

rganisationsstruktur der Deister GmbH war bisher traditionell funktionsorientiert ausgerichtet, d. h. es erfolgte eine eilige Zergliederung in mehrere Teilfunktionen, wobei jeder Mitarbeiter auf einen bestimmten Teilausschnitt der aufgabe spezialisiert war. Dies erforderte einen hohen Koordinationsaufwand. Die Verkaufsabteilung erfasste zwar den eingang, die Überprüfung des Kreditlimits wurde dann aber wieder von der Rechnungswesenabteilung über-nommen, fügbarkeitsprüfung erfolgte durch das Lager usw. Durch die Weiterleitung von Belegen und Informationen an die genden Bearbeitungsstellen wurde die Bearbeitung eines Vorgangs mehrfach unterbrochen und führte dadurch zu en Fehlern oder Zeitver-zögerungen.

die Prozessorientierung sollen Transport- und Durchlaufzeiten für den Gesamtauftrag reduziert und effizienter werden. nde kann so nicht nur schneller, sondern durch die Einsparungen auch preisgünstiger bedient werden, wodurch die werbsfähigkeit des Betriebes gestärkt werden kann.

diese Umstrukturierung erweitert sich somit auch das Aufgabengebiet für Sie als einen Mitarbeiter der sabteilung. Sie sind nun mit Ihrem Prozessteam für alle zur Auftragsbear-beitung gehörenden Prozessschritte zuständig er Überprüfung des Auftrages bis hin zur zur Auslieferung an den Kunden. Um diesen neuen Anforderungen gerecht zu wurde in der Deister GmbH ein integriertes Datenverarbeitungssystem installiert, das jedem Mitarbeiter die für die bearbeitung erforderlichen Informationen und Zugriffe im System bereitstellt (siehe beiliegende Diskette).

tehen Sie nun erstmals vor der Aufgabe, den im Postkorb vorliegenden Auftrag komplett zu bearbeiten und auch den sfortschritt über den gesamten Prozess der Auftrags-bearbeitung bis zur Auslieferung an den Kunden zu verfolgen.

Arbeitsauftrag (Teil I):

Beschreiben Sie welche Entwicklungen in der Büromöbelbranche zu einer Restrukturierung der Deister GmbH geführt haben. Lesen Sie dazu den Informationstext „Entwicklung der Deister GmbH“.

Zeigen Sie auf, warum für die Deister GmbH die konsequente Kundenorientierung zunehmend wichtiger wird.

Begründen Sie, warum die Deister GmbH als oberste Ziele „Zeit“ und „Flexibilität“ gewählt hat.

Beschreiben Sie in der folgenden Übersicht anhand der Ausgangssituation durch welche Merkmale die bisherige (funktionsorientierte) Organisation der Auftragsbearbeitung in der Deister GmbH gekennzeichnet war.

Zeigen Sie auf, welche möglichen Probleme sich dadurch für die Deister GmbH ergeben könnten.

Stellen Sie die Merkmale der prozessorientierten Organisation der funktionsorientierten Organisation gegenüber und zeigen Sie auf, welche möglichen Vorteile sich die Deister GmbH durch die prozessorientierte Organisation erhofft.

Kooperationsprojekt: Analyse des Kerngeschäftsprozesses – „Vom Kundenauftrag bis zur Auslieferung des Produktes“

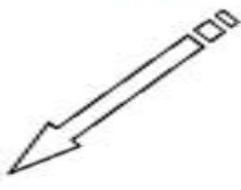
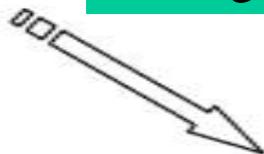


Abb.1: Von der Bestellung bis zur Auslieferung



Als zukünftige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der **Volkswagen AG** wird von Ihnen zunehmend ein **Denken in Prozessen** und verlangt. Um die Geschäftsprozesse Ihres Ausbildungsbetriebes besser verstehen zu können, erscheint es angebracht, sich zunächst einen Überblick über die verschiedenen Teilprozesse zu verschaffen.

Dabei kommt es weniger auf die Vollständigkeit der Betrachtung als auf eine überblicksartige Nachzeichnung des **Wertschöpfungsprozesses** der Volkswagen AG an.

In der Zeit vom 4. bis 13. November 2002 soll die Bearbeitung des folgende Kundenauftrags als Ausgangspunkt Ihrer Recherchen stehen:

Frau G. aus Hallstadt möchte bei Ihrem Volkswagen Partner dem VW Zentrum in Bamberg einen neuen Golf bestellen. Sie teilt ihrem Verkäufer ihre Wunschversion und ihren Wunschtermin **Mitte Dezember** mit, dabei handelt es sich um einen Golf mit den unten angegebenen Ausstattungen :

Golf Sport Edition

- Automatik 130 PS TDI
- Geschwindigkeitsregelanlage
- Climatronic
- Farbe: schwarz
- Innenausstattung: Leder /schwarz
- Kopfairbag
- Lendenwirbelstütze vorn
- Mittelarmlehne + Ablagebox
- Modellbezeichnung – Entfall
- Nebelscheinwerfer
- Radio delta
- Xenon-Licht



Arbeitsaufträge für die Gruppe 1 [Verkaufsförderung]:

- ⇒ Erstellen Sie eine aussagekräftige Präsentation zu den Teilprozessen der Abteilung Verkaufsförderung sowie deren Schnittstellen zu anderen Teilprozessen!
- ⇒ Erstellen Sie zunächst einen Zeitplan und sprechen Sie diesen mit Frau Hein, Herrn Nobbe oder mit Herrn Henningsen ab!
- ⇒ Legen Sie innerhalb Ihrer Gruppe einen Teammanager fest. Dieser ist für die gesamte Projektphase Ansprechpartner der betrieblichen Ausbilderinnen und Ausbilder sowie der Berufsschullehrerinnen und Berufsschullehrer!
- ⇒ Erstellen Sie während der Projektdauer täglich ein Kurzprotokoll über Ihre Arbeit!
- ⇒ Tauschen Sie sich mit den anderen Gruppen aus, da die Ergebnisse dann in der Präsentationsphase zusammengeführt werden sollen!
- ⇒ Erstellen Sie abschließend eine schriftliche Gesamtdokumentation über Ihren Aufgabenbereich



Im Rahmen des Anfängerprojektes von der Kundenbestellung bis zur Auslieferung sollen Sie den Kerngeschäftsprozess der Fahrzeugherstellung am Beispiel eines VW Golfs exemplarisch nachzeichnen. Dazu werden Sie am Dienstag, den 5. November 2002 die Abteilung

Verkaufsförderung

besuchen. Dort haben Sie die Gelegenheit, mit Experten aus diesem Fachbereich die wesentlichen Tätigkeiten sowie die Schnittstellen zu anderen Teilbereichen zu erkunden. Zur strukturierten Informationssammlung ist es sinnvoll sich zunächst einen **Interviewleitfaden** zu erstellen. In der Auswertungsphase sollten dann die gewonnen Eindrücke und Informationen sinnvoll in Ihre Präsentation eingearbeitet werden.

Zur Erstellung des Interviewleitfadens sollten Sie die folgenden Aspekte berücksichtigen:

- Zu welchem Problemfeld sollen spezielle Informationen gesammelt werden?
- Welche Informationen können wir bereits im Vorfeld sammeln?
- Welche Medien stehen hierbei zur Verfügung?
- Was erwarten wir vom Experten bzw. von der Expertin?
- Wie soll die Befragung strukturiert sein?
- Wer stellt die Fragen?
- Wie werden die Ergebnisse dokumentiert?
- Wie wird mit den Ergebnissen weitergearbeitet?



Arbeitsauftrag:

Erstellen Sie einen strukturierten Interviewleitfaden!

Halten Sie Ihre Ergebnisse auf dem PC fest!

Richten Sie sich darauf ein, Ihre Leitfäden dem Plenum zu präsentieren!



Bearbeitungszeit: 90 Minuten!!!



Arbeitsaufträge für die Gruppe 2 [Programmplanung- und steuerung]:

- ⇒ Erstellen Sie eine aussagekräftige Präsentation zu den Teilprozessen der Abteilung Programmsteuerung sowie deren Schnittstellen zu anderen Teilprozessen!
- ⇒ Erstellen Sie zunächst einen Zeitplan und sprechen Sie diesen mit Frau Hein, Herrn Nobbe oder mit Herrn Henningsen ab!
- ⇒ Legen Sie innerhalb Ihrer Gruppe einen Teammanager fest. Dieser ist für die gesamte Projektphase Ansprechpartner der betrieblichen Ausbilderinnen und Ausbilder sowie der Berufsschullehrerinnen und Berufsschullehrer!
- ⇒ Erstellen Sie während der Projektdauer täglich ein Kurzprotokoll über Ihre Arbeit!
- ⇒ Tauschen Sie sich mit den anderen Gruppen aus, da die Ergebnisse dann in der Präsentationsphase zusammengeführt werden sollen!
- ⇒ Erstellen Sie abschließend eine schriftliche Gesamtdokumentation über Ihren Aufgabenbereich

Auszubildende Präsentieren ihre Ergebnisse in der BBS einer Klasse im Beruf Automobilkaufmann



Abb 3: „Präsentation des Teams Oberfläche“