



## ► **Prozessorientierte Beispiele für Fachaufgaben**

zu Kapitel Beispiele

zu

**AUSBILDUNG GESTALTEN:**

**Industriekaufmann/Industriekauffrau.**

Umsetzungshilfen und Praxistipps.

Hrsg.: BIBB. Nürnberg 2004

## Prozessorientierte Beispiele für Fachaufgaben aus verschiedenen Einsatzgebieten

Beispiel aus dem Bereich Personal Lohnabrechnung eines kleinen bzw. mittelständischen Betriebes

**Aufgabenstellung:** Monatslohnabrechnung für gewerbliche Mitarbeiter eines Produktionsbereiches  
**Aufgabensteller:** Leitung des Produktionsbereiches  
**Aufgabenlöser:** Lohnabrechnung (Abrechnungsreferent)

### Vor-/nachgelagerte Prozesse/Abteilungen:

<p>Vorarbeit</p>	<p>Termingerechter Abruf der Zeiterfassung der einzelnen Mitarbeiter und Überprüfung auf Vollständigkeit und Richtigkeit; Berücksichtigung kalendarischer, tariflicher, betrieblicher und persönlicher Besonderheiten und Änderungen (z. B. Feiertage, Tarifänderungen, Betriebsurlaub, Familienstandsänderungen, Krankheit, Pfändungen, VL, Steuerdaten, etc.)</p>
<p>Meisterbüro im Produktionsbereich                  Personalverwaltung                  Finanzbuchhaltung/Kasse</p>	<p>Dokumentation der Zeiterfassung                  Änderung der Personaldaten                  Termingerechte Zahlungsmittelbereitstellung für Lohnüberweisungen, Soziale Abgaben und Steuern; Überweisungsaufträge</p>
<p>extern:                  Krankenkassen, Finanzämter</p>	<p>Erstellen von DEÜV-Meldungen, Lohnsteueranmeldungen, Beitragsnachweisen, etc.</p>

### Parameter:

<p>- Lohnabrechnung</p>	<p>Rechtzeitigen Startbeginn des Abrechnungsprozesses festlegen. Abrechnungsrelevante Daten sammeln und verarbeiten. Alle Lohnabrechnungen durchführen. Zahlungen durch das Rechnungswesen termingerecht anweisen                  Erkennen des internen Informations-Managements - wer benötigt wann welche Info und woher bekomme ich meine benötigten Infos?</p>
<p>- Personalverwaltung:</p>	<p>Aktualisierte Personaldaten termingerecht bereit stellen lassen.</p>
<p>- Finanzbuchhaltung:</p>	<p>Termingerechte Bereithaltung der Zahlungsmittel sicher stellen und Zahlungen veranlassen</p>
<p>- Kostenrechnung:</p>	<p>Wie wirken sich die Lohnkosten auf die monatliche Kostenstellen- und -trägerrechnung sowie auf das Betriebsergebnis aus? Welche Maßnahmen müssen bei Planabweichungen ergriffen werden?</p>

### Ziel für Azubi:

Retrograden Startzeitpunkt des Abrechnungsprozesses ermitteln, um termingenaue Lohnzahlung sicher zu stellen, dabei sehr enges Zeitfenster einhalten. Die gesamte Monatsabrechnung sorgfältig und fehlerfrei durchführen und lückenlos dokumentieren. Den vollzogenen Arbeitsprozess reflektieren, kritische Momente des Prozesses - insbesondere an den Schnittstellen - erkennen und dazu Stellung nehmen.

IHK Frankfurt, 19. 12. 2002

**Beispiel aus dem Bereich Supply Chain Management**

(Einkauf/Fertigung/Vertrieb/Versand)

**Aufgabenstellung:** Ausschreibung von externen Leistungen der Transportlogistik

**Aufgabensteller:** Management des produzierenden Werkes

**Aufgabenlöser:** Einkauf

**Vor-/nachgelagerte Prozesse / Abteilungen:**

Fertigung	Termineinhaltung zur Bereitstellung der Fertigwaren
Endkontrolle	Freigabe der Fertigware
Der Auszubildende erfasst die Mechanismen des Produktionsablaufes der Fertigware von der letzten Fertigungsstufe bis zur Zwischenlagerung im Versand	

Verkauf/Innendienst	Kontrolle und Begleitung der Abrufaufträge
---------------------	--

Versand	Bestandsabfrage der Fertigware, Freigabe des Versandauftrages, Ausschreibung, Auswahl und Koordination der Speditionsaufträge
---------	---

Einkauf	rechnerische Prüfung der Speditionsrechnungen
---------	---

Finanzbuchhaltung	Verbuchung und Zahlung der Speditionsrechnungen
-------------------	---

<b>extern:</b> Speditionsunternehmen	termingerechte Angebotsabgabe
---	-------------------------------

**Ziel für Azubi:**

Grundlage für die Lösung der Aufgabe ist die detaillierte Kenntnis der Ablaufprozesse der genannten vor- und nachgelagerten Abteilungen. Der Auszubildende muss dabei seine kommunikativen Fähigkeiten unter Einsatz eines guten Abstraktionsvermögens unter Beweis stellen. Es gilt, eindeutig formulierte, in sich schlüssige Anfragen zu erstellen, die alle werksspezifischen Besonderheiten berücksichtigen, damit qualifizierte und verwendbare Angebotsabgaben der Speditionen gewährleistet sind.

IHK Frankfurt, 17. 01. 2003

**Beispiel aus dem Bereich Beschaffung und Bevorratung**

(Einkauf) für die Herstellung von Lebensmittelprodukten

**Aufgabenstellung:** Abschluss eines Kontraktes/Bestellung bei einem Lieferanten  
**Aufgabensteller:** produzierendes Werk oder Marketing  
**Aufgabenlöser:** Einkauf  
**Vor-/nachgelagerte Prozesse/Abteilungen:**

Vorarbeit	potenzielle Lieferanten finden und Muster prüfen lassen; Mustergutbefund durch Werk anfordern
Qualitätsmanagement im Werk	Musterprüfung
Disposition im Werk	Auslösen des Bedarfs
Kostenrechnung Werk/Operative	Erhalt der Kontrakkopie und bei Eingang der Ware Rechnungsprüfung gegen Kontrakt; Kalkulation Fertigprodukt
<b>extern:</b> Lieferant	Kontrakterhalt und Versand der Ware

**Parameter:**

- **Einkauf:**
  - Verständnis für die firmeninternen Zusammenhänge und zeitliche Abfolge bei Kontrakterstellung entwickeln.
  - Erfassung des Zeitbedarfs für einen Kontraktabschluss von Materialauswahl bis hin zum Kontraktversand.
  - Erkennen des internen Info-Mgmt. (wer benötigt wann welche Info und wo bekomme ich meine benötigten Infos?)
- **Produkt intern:**
  - Wann wird das Material spätestens in unserem Werk benötigt? Vorlaufzeiten (z. B. durch Wareneingangsprüfung oder Laborprüfungen)?
- **Produktion extern:**
  - Welche Parameter sind für die Produktion beim Lieferanten bestimmend (Zeit von Auftragseingang bis Produktion bei Lieferant; Dauer Logistik; welche Papiere müssen beim Versand mitgeliefert werden)?
- **Kostenrechnung Werk:**
  - Was passiert mit der Kopie des Auftrages? Welche Konsequenzen entstehen, wenn der Preis im Kontrakt nicht mit dem Rechnungspreis des Lieferanten übereinstimmt?
- **Kostenrechnung Operative:**
  - Welchen kostenmäßigen Anteil hat das bestellt Material am Fertigprodukt?
- **Finanzen:**
  - Verhandlung des Preises mit Lieferant, evtl. Angebotsvergleich bei mehreren mehreren Lieferanten; Klärung der Auswirkung Preis auf Endprodukt mit interner Kostenrechnung (target costing?!)

**Ziel für Azubi:**

Zeitbedarf bei Auftragserstellung erkennen und Auswirkungen der Kontrakterstellung auf vor- und nachgelagerte Abteilungen sowie Lieferant beschreiben können.

### Beispiel aus dem Bereich Qualitätsmanagement in der Produktion

- Aufgabenstellung:** Erstellung und Optimierung von Verfahrensanweisungen im Produktionsbetrieb  
- Soll/Ist-Vergleich
- Aufgabensteller:** Qualitätsmanagement
- Aufgabenlöser:** Produktion

Der Auszubildende soll den Ist-Zustand aufnehmen und feststellen, welche Abläufe verbessert werden können. Er soll Verfahrensanweisungen und Prüfprotokolle entwickeln und Maßnahmen zur Ablaufoptimierung vorschlagen.

#### Vor-/nachgelagerte Prozesse/Abteilungen:

Qualitätsmanagement	Aneignung grundlegender Kenntnisse über Verfahrensanweisungen
Wareneingang; AV, Montage, Fertigung	Aufnahme der Arbeitsabläufe
DV-Abteilung	Erstellung und Aktualisierung der Verfahrensanweisungen über das spezielle DV-Programm

#### Ziel für Azubi:

Grundlage für die Lösung der Aufgabe ist eine detaillierte Kenntnis des ISO-Handbuches und des speziellen Computerprogrammes sowie eine intensive Auseinandersetzung mit den Produktionsabläufen.

Dazu ist ein abteilungsübergreifendes Denken und Handeln erforderlich. Bei der Konzeption des Maßnahmenplanes muss der Auszubildende abschätzen können, ob die vorgeschlagenen Maßnahmen praktisch umsetzbar sind.

IHK Frankfurt, 17. 01. 2003

### Beispiel aus dem Bereich Beschaffung und Bevorratung

**Aufgabenstellung/-thema:** Beschaffung von vier Ständerregalen mit Sichtlagerkästen

**Einsatzgebiet:** Beschaffung und Bevorratung, Einkauf Technik

#### Kurzbeschreibung der Aufgabe:

Ablauf des Beschaffungsprozesses

- Bedarfsmeldung durch den internen Anforderer (Abteilung LMN)
- Ermittlung der Beschaffungsquellen
- Erstellen von Anfragen mit SAP-RV, Transaktion „TE 41“
- Durchführen des Angebotsvergleichs unter Einbezug des Anforderers
- Anfertigen der Bestellung mit SAP-RV, Transaktion „TE 21“
- Erhalt einer Auftragsbestätigung
- Bearbeiten einer internen Beanstandung der Abteilung LMN wegen Minderlieferung

#### 4.6 Beispiel aus dem Bereich Marketing und Absatz

**Aufgabenstellung:** Eingang eines Kundenauftrages über eine Sonderanfertigung  
Hier: Feststellung, ob ein Wunschliefertermin eingehalten werden kann

**Aufgabensteller:** Kunde

**Aufgabenlöser:** Verkaufsabteilung

#### Vor-/nachgelagerte Prozesse/Abteilungen:

**Verkauf:** Verständnis für die Notwendigkeit entwickeln, den Kunden auch hinsichtlich der Bestätigung eines Wunschliefertermins zufriedenstellen zu können

Erkennen des internen Informationsmanagements (Welche Informationen sind notwendig, welche Beteiligte müssen angesprochen werden, weil sie den Entscheidungsprozeß beeinflussen, um eine verlässliche Aussage treffen zu können?)

**Produktion:** Abfragen, ob die notwendigen Produktionskapazitäten zur Auftragsfertigung vorhanden sind und die Fertigstellung bis zum rechtzeitigen Versanddatum möglich ist (auch unter Berücksichtigung etwaiger Sonderschichten oder zusätzlich notwendigem Personal)

**Produktion/  
Lager:** Überprüfen, ob evtl. noch benötigte Roh- und/oder Hilfsstoffe in der gewünschten Qualität und Menge rechtzeitig zum Produktionsbeginn eintreffen können

**Logistik:** Überprüfen, wann das fertige Produkt mit dem gewünschten/erforderlichen Transportmittel das Unternehmen verlassen muß, um rechtzeitig beim Kunden einzutreffen

Feststellen, ob in Abhängigkeit vom Lieferwunsch zusätzliche Transportkapazitäten zur Verfügung gestellt werden müssen

**Finanzen** Nachfragen, wie die Liquidität des Kunden beurteilt wird, wenn der Auftragswert erheblich ist oder/und der Besteller noch kein Stammkunde ist

#### Ziel für Azubi:

Der Auszubildende soll erkennen, dass verschiedene Teilprozesse in enger Abhängigkeit zueinander stehen. Im Gespräch mit den vor- und nachgelagerten Abteilungen erkennt der Auszubildende kritische Punkte und bewertet sie. Nach Zusammenfassung aller Teilergebnisse und Bewertung der Auswertung des Endergebnisses (Wunschtermin kann bestätigt werden oder nicht), nimmt der Auszubildende Kontakt zum Kunden auf.

#### 4.7 Beispiel aus dem Bereich Warenversand/Ersatzteilversand

- a) typische Arbeitstechniken und Verfahren unter Beachtung der Sachverhalte des Einsatzgebietes anwenden  
Lieferbedingungen klären – Versandwege (Standardsangebote, spezielle Versandwege) ermitteln, Angebote zur Versandabwicklung einholen und vergleichen, Zuverlässigkeit der Anbieter bewerten – Begleitpapiere beschaffen und erstellen, Abläufe überwachen, Reklamationen bearbeiten, Rechnungsstellung veranlassen
- b) einsatzgebietsspezifische Aufgaben, Produkte, Dienstleistungen, Funktionen, Prozesse zu den Kernaufgaben des Ausbildungsbetriebes in Beziehung setzen; deren Bedeutung, Zusammenhänge und Wechselwirkungen darstellen und bewerten

***Bedeutung des C-Kunden-Geschäfts für das Betriebsergebnis bewerten, Rolle von Zeitaufwand und Kosten des Versands für die Absatzmöglichkeiten des Unternehmens darstellen. Geltende Lieferfristen erfassen, Möglichkeiten verkürzter Lieferfristen prüfen. Versandmarkt auf bedarfsgerechte Produkte untersuchen.***

- c) einsatzgebietsspezifische Aufgaben anhand betriebspezifischer Kennzahlen analysieren und Lösungen erarbeiten

***Liefertreue, Reklamationshäufigkeit, Kostendeckung, Personalaufwand. Möglichkeiten der Standardisierung der Abwicklung untersuchen. Transportdauer***

- d) vorhandene Lösungen im Einsatzgebiet erfassen, ihre Übertragbarkeit und Wirtschaftlichkeit aufgabenbezogen überprüfen und anpassen

***Welche verschiedenen Versandwege (Expressversand, Stückgutversand, Teilnahme an einem Versandnetz) werden standardsmäßig im Unternehmen eingesetzt. Was ist bei der speziellen Lieferung zu beachten?***

- e) einsatzgebietsspezifische Entscheidungsvorlagen strukturieren, aufbereiten und präsentieren

***Dienstleistungsverträge mit Hausspediteuren, Logistikdienstleistern auswerten und bewerten. Möglichkeiten des Outsourcings darstellen. Leistungsbeschreibung erstellen, mit betroffenen Abteilungen erörtern. Folgen für das Unternehmen darstellen. Informationen über ähnliche Vorgehensweisen in anderen Unternehmen auswerten.***

- a) mit internen und externen Partnern zusammenarbeiten und dabei Organisation, Arbeitsabläufe und Zuständigkeiten einsatzgebietübergreifend beachten.

***interne Partner: Produktionsabteilung, Lager/Kommissionierung, Buchhaltung  
externe Partner: Spediteur, Transportdienstleister, Zollbehörde***

- b) Ressourceneinsatz und Leistungen unter Beachtung wirtschaftlicher und zeitlicher Vorgaben planen, überwachen und steuern

***Wahl des Versandweges gemäß Lieferbedingungen, oder Nachverhandlung über kostengünstigeren Versand, Sendungsverfolgung, bei Leistungsstörungen Absprachen mit den Beteiligten zur Begrenzung der Schadens treffen, Haftung der Beteiligten beachten***

- c) Prozesse des Einsatzgebietes analysieren, Teilprozesse verknüpfen und zur Optimierung beitragen

***z. B. Reklamationen auswerten, Ursachen analysieren, mögliche Lösungen zur Vermeidung für die Zukunft aufzeigen, deren Folgen darstellen***

- d) qualitätssichernde und -fördernde Instrumente anwenden; Störungen und Fehlern systematisch vorbeugen; Probleme einsatzgebietsspezifisch lösen  
s. b) und c)