

Bereich: **Rahmenbedingungen**

Anlage Nr.

Problembeschreibungen zu Leitfrage und Ansatzpunkt:

Probleme in der DV verhindern ein reibungsloses Arbeiten in der ÜFA.

Operationalisierbares und terminiertes Ziel:

Bei auftretenden DV-Problemen muss innerhalb von 15 Minuten auf kompetente Hilfe zurückgegriffen werden können.

Maßnahmen/Schritte zur Erreichung des o. g. Ziels:

Mit der Schulleitung, dem Systembetreuer und den DV-Kollegen wird ein Einsatzplan entworfen. Erstellung eines Protokolls zur Fehlerbehebung (Anlass-Uhrzeit, Lösung-Uhrzeit).

Instrument zur Überprüfung der Zielerreichung (Evaluationsinstrument):

Auswertung der Protokolle zur Fehlerbehebung.

Ergebnisse sammeln und analysieren:

In 80% aller Fälle hatten die zuständigen Kollegen Zeit und das Problem konnte zeitnah gelöst werden. Grund für die unzureichende Hilfe waren krankheitsbedingte Ausfälle der Kollegen, Klassenarbeiten/Prüfungen und Klassenfahrten.

Konsequenzen aus der Zielerreichung/Nichterreichung des Ziels:

Ein neuer Einsatzplan mit zusätzlichen Reservekollegen wird erstellt.

Bereich: **Mitarbeiterorientierung**

Anlage Nr.

Problembeschreibungen zu Leitfrage und Ansatzpunkt:

Für die Beurteilung der Mitarbeiter liegen zu wenig konkrete Beobachtungen und Arbeitsprotokolle vor. Daraus erwächst Unzufriedenheit und der Eindruck einer subjektiven Beurteilung.

Operationalisierbares und terminiertes Ziel:

Die Mitarbeiterbeurteilung soll durch stärkeren Einsatz objektivierbarer Mittel höhere Akzeptanz erlangen.

Maßnahmen/Schritte zur Erreichung des o. g. Ziels:

Jeder Schüler muss täglich ein Arbeitsprotokoll abgeben.

In jeder Woche werden 3 Schülerbeobachtungen in den Beobachtungsbogen eingetragen.

Instrument zur Überprüfung der Zielerreichung (Evaluationsinstrument):

Feedback durch die Schüler (schriftlich, mündlich, ..)

Ergebnisse sammeln und analysieren:

Die Schüler sind weiterhin unzufrieden, da die Anzahl der Arbeitsprotokolle und Beobachtungen lückenhaft ist, weil im Üfa-Alltag nicht genügend Zeit für dessen Anfertigung besteht.

Konsequenzen aus der Zielerreichung/Nichterreichung des Ziels:

- Arbeitsprotokolle als Hausaufgaben vergeben
- Anzahl der Beobachtungen auf zwei reduzieren

Bereich: **Kundenorientierung**

Anlage Nr.

Problembeschreibungen zu Leitfrage und Ansatzpunkt:

Durch unkonzentriertes und häufig zu schnelles Arbeiten ist die Auftragsbearbeitung fehlerhaft (Leichtsinnfehler)

Operationalisierbares und terminiertes Ziel:

Die Mitarbeiter sollen nach vier Wochen 90 % der Aufträge fehlerfrei bearbeiten können.

Maßnahmen/Schritte zur Erreichung des o. g. Ziels:

- verbindliche Checkliste zur Auftragsbearbeitung einführen
- Ausführliche Fehlerbesprechung und Korrektur im Plenum
- Mitverantwortung durch einen zweiten Kollegen, der das Arbeitsergebnis ebenfalls unterschreiben muss.

Instrument zur Überprüfung der Zielerreichung (Evaluationsinstrument):

Die Geschäftsleitung erfasst die Anzahl und die Art der Fehler in einem Fehlerprotokoll.

Ergebnisse sammeln und analysieren:

Die Zahl der fehlerhaft erfassten Aufträge ist nach wie vor hoch (30 %). Die Checklisten sind nach Angabe der Schüler unverständlich formuliert.

Konsequenzen aus der Zielerreichung/Nichterreichung des Ziels:

Checklisten müssen überarbeitet werden.

Bereich: **Prozessorientierung**

Anlage Nr.

Problembeschreibungen zu Leitfrage und Ansatzpunkt:

Die Arbeitsleistung einiger Mitarbeiter ist zu gering, weil keine ausreichende Kontrolle der Arbeitsergebnisse statt findet.

Operationalisierbares und terminiertes Ziel:

Die in der Abteilung anfallenden Aufgaben pro ÜFA-Tag werden gleichmäßig auf die Mitarbeiter verteilt.

Maßnahmen/Schritte zur Erreichung des o. g. Ziels:

Zuteilung der anfallenden Aufgaben pro ÜFA-Tag auf die einzelnen Schüler durch den Abteilungsleiter. Protokoll, welcher Schüler welche Aufgaben erledigt hat.

Instrument zur Überprüfung der Zielerreichung (Evaluationsinstrument):

Auswertung der Protokolle.

Ergebnisse sammeln und analysieren:

Die Zuteilung hat funktioniert. Allerdings bearbeiten die Schüler ausschließlich ihnen bereits bekannte Problemstellungen.

Konsequenzen aus der Zielerreichung/Nichterreichung des Ziels:

Die Abteilungsleiter müssen für eine rotierende Aufgabenverteilung sorgen.

Bereich: **Prozessorientierung**

Anlage Nr.

Problembeschreibungen zu Leitfrage und Ansatzpunkt:

Die Schüler arbeiten zu wenig selbständig.

Operationalisierbares und terminiertes Ziel:

Die Mitarbeiter können mit Hilfe von Dokumentationen Standardprozesse selbständig bearbeiten, so dass pro Abteilung nicht mehr als eine Rückfrage zu den definierten Standardprozessen am Übungsfirmentag anfällt.

Maßnahmen/Schritte zur Erreichung des o. g. Ziels:

Es werden Dokumentationen zu den definierten Standardprozessen erstellt.

Instrument zur Überprüfung der Zielerreichung (Evaluationsinstrument):

Strichliste über Nachfragen zu den bereits dokumentierten Standardprozessen pro ÜFA-Tag.

Ergebnisse sammeln und analysieren:

Die Zahl der Nachfragen ist gestiegen. Insbesondere in der Abteilung Rechnungswesen sind die Rückfragen um 20 % höher als in anderen Abteilungen.

Konsequenzen aus der Zielerreichung/Nichterreichung des Ziels:

Die Mitarbeiter überarbeiten die vorhandenen Dokumentationen so, dass sie die Zusammenhänge verstehen und einzelne Aufgaben kleinschrittig, bebildert und verständlich nachvollziehen können.

Bereich: **Ergebnisorientierung**

Anlage Nr.

Problembeschreibungen zu Leitfrage und Ansatzpunkt:

Es gibt viele alte offene Forderungen. Dadurch ist der Wert der Außenstände viel zu hoch.

Operationalisierbares und terminiertes Ziel:

Der Anteil der Forderungen, die seit mehr als 3 Monaten fällig sind, darf nicht mehr als 20% der Gesamtforderungen betragen.

Maßnahmen/Schritte zur Erreichung des o. g. Ziels:

Die Abteilung Rechnungswesen muss immer am ersten ÜFA-Tag eines neuen Monats Mahnungen erstellen und verschicken.

Instrument zur Überprüfung der Zielerreichung (Evaluationsinstrument):

Offene-Posten-Liste aus der Integrierten Unternehmenssoftware (IUS)

Ergebnisse sammeln und analysieren:

Die Zahlungen der Kunden erfolgen schneller. Die OP-Liste enthält weniger Altforderungen. Außerdem wurden Problemfälle aufgedeckt (Doppelzahlungen, Reklamationen, usw.)

Konsequenzen aus der Zielerreichung/Nichterreichung des Ziels:

Die Maßnahme wird weiter fortgeführt.