

Merkmale und Kennzeichnung des Verfahrens

Die Auftragsanalyse ist eine wichtige Phase im Rahmen der Bearbeitung von Kundenaufträgen vor allem in handwerklichen Gewerben bzw. Arbeitsprozessen. Die Auftragsanalyse geht der eigentlichen Auftragsbearbeitung voraus und umfasst daher insbesondere analytische, administrative, strategische und planerische Aufgaben. Das Verfahren ist dadurch charakterisiert, dass Art, Umfang, Wirkung und Bedeutung des Kundenauftrages herausgearbeitet werden. Die Analyse erfolgt im Rahmen einer systematischen Untersuchung des Auftrages und der impliziten Kundenwünsche. Mit dem Verfahren wird der Kundenbezug aufgegriffen und umgesetzt. Gleichzeitig werden bei den Auszubildenden soziale Kompetenzen, wie z. B. Erkennen von und Eingehen auf Kundenwünsche sowie Kommunikationsfähigkeit, herausgebildet. Die Prozesse einer Auftragsanalyse werden simulativ nachvollzogen. Daher ist das Verfahren als abstrakt-handlungsorientiert einzustufen.

Lernziele und Lernvoraussetzungen

Mit Hilfe des Verfahrens können und sollen folgende Lernziele erreicht werden:

- Erkennen der Bedeutung von Kundenaufträgen für den Betrieb und den einzelnen Mitarbeiter,
- Bestimmen von Art und Umfang eines Kundenauftrages,
- systematische Untersuchung eines Kundenauftrages,
- Feststellen, ob ein Auftrag angenommen werden kann oder sollte,
- Erkennen der Bedeutung des Kontaktes mit dem Kunden,
- Begreifen und Gestalten einer Auftragsanalyse als Prozess,
- Erfassen und Ermessen rechtlicher Folgen der Annahme eines Auftrages.

Die Auszubildenden müssen schon grundlegende betriebliche Erfahrungen und/oder Kenntnisse über betriebliche Geschäfts- und Arbeitsprozesse besitzen. Neben kaufmännischem Wissen über betriebliche Geschäftsprozesse sind aber auch auftragsbezogene berufsfachliche Kenntnisse erforderlich.

Verlaufsplanung

Ein möglicher Ablauf der Auftragsanalyse könnte sich in folgende Phasen gliedern:

1. Einstieg: Information und Auftragsannahme
2. Intuitive Phase: Vorklärung des Ablaufs einschließlich spontaner Äußerungen der Lernenden zu den Lösungswegen
3. Auftragsanalyse im engeren Sinne: Analyse der Hauptbedingungen und der Nebenbedingungen
4. Zusammenfassen der Ergebnisse der Auftragsanalyse
5. Auswerten, kontrollieren und bewerten der Ergebnisse
6. Reflexion des Lernweges und Transferoptionen.

Didaktische und ausbildungspraktische Bedeutung

Aufgrund seines engen Bezugs zum Umgang und zur Arbeit mit Kunden hat das Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren für berufliches Lernen eine besondere didaktische Bedeutung. Wegen der Bedeutung von Kundenaufträgen insbesondere in der realen handwerklichen Berufarbeit ist darüber hinaus ein starker Realitätsbezug gegeben. Die Struktur und der Prozess einer Auftragsanalyse haben exemplarischen Charakter für die Analyse beliebiger anderer Aufträge. Eine Auftragsanalyse lässt sich zeitlich z. B. mit der vorangehenden Simulation einer Auftragsakquisition oder Auftragsvergabe verbinden. Das Verfahren kann aber auch in einen größeren Rahmen, wie z. B. eines Technischen Projekts, eingeordnet werden. Möglich ist aber auch die Verortung im Vorfeld einer Konstruktions- oder Fertigungsaufgabe. Der lernorganisatorische Aufwand ist relativ gering und beschränkt sich im Regelfall auf die Herstellung und Bereitstellung didaktischer Materialien in Schriftform. Viele dieser Materialien können dann für nachfolgende Auftragsplanungen verwendet werden.

Literatur:

- Hahne, K. (1998): Weiterentwicklung des auftragsorientierten Lernens im Handwerk durch Lernortkooperation. In: lernen & lehren, 13. Jg., 1998, Heft 50, S. 22 - 37
- Pahl, J.-P. (2005): Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren. Ein Kompendium für den Lernbereich Arbeit und Technik. Bielefeld 2005, S. 41 - 47
- Sander, M. (1998): Der Kundenauftrag als Gegenstand schulischen Lernens am Beispiel der Installation einer solarthermischen Anlage zur Warmwassererzeugung. In: lernen & lehren, 13. Jg., 1998, Heft 50, S. 54 - 68

StR Maike-Svenja Pahl

Berufliche Schule William Lindley Hamburg
Maike.M.Pahl@prowim.de