LU03.L01 - Umstellung von klassisch auf Prozessorientierung

- Obwohl in der Pizzeria auf jeden Kunden individuell eingegangen wird, ist das Ergebnis trotzdem nicht zufriedenstellend? Woran könnte das Ihrer Meinung nach liegen?
  - Schlechte Kommunikation
  - Individualisierung
  - Unzufriedenheit der Kunden
- Die „Qualitätsprobleme“ der Pizzeria machen sich auch wirtschaftlich bemerkbar. Beschreiben Sie den Zusammenhang.
  - Weniger Geld → schlechte Pizza vertreibt Kunden
  - Niemand will für schlechte Qualität den gleichen Preis bezahlen wie bei der Konkurrenz.
  - Geringe Rentabilität. Hohe Fehlerquote der Mitarbeitenden.
  - Durch Individualisierung kann jeder Mitarbeitende weniger Kunden bedienen, es werden unnötig viele Mitarbeitende benötigt.
- Welchen Lösungsansatz wählt die Pizzeria?
  - Prozessorientierung → Verantwortlichkeiten der Mitarbeitenden klar definieren.
  - Standardisierung der einzelnen Teilschritte.
  - Standards werden konsequent eingehalten.
- Was unterscheidet die heutige Zeit von früheren wirtschaftlichen Situationen?
  - Der heutige Markt ist volatiler und technologischer.
  - Veränderungsintervalle werden immer kürzer
- Welchen Nachteil hat die vertikale Aufbauorganisation für den Kunden?
  - Abteilungsdenken und starre Prozesse
  - Operatives PM: Details im Arbeitsprozess führen zu kurzfristigem Denken, da primär die Kosten niedrig gehalten werden müssen.
  - Beide Ansätze, Aufbau- und Ablauforganisation sind notwendig.

From:
https://wiki.bzz.ch/ - **BZZ - Modulwiki**

Permanent link:
https://wiki.bzz.ch/de/modul/m254_v2025/learningunits/lu03/loesungen/umstellung?rev=1738575815

Last update: **2025/02/03 10:43**