

Prozessbeschreibung in dem Unternehmen als Textsorte. Sprachliche Analyse eines Fachtextes

Ingrida Dunajčiková

Bachelorarbeit
2019



Tomas Bata University in Zlín
Faculty of Humanities

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav moderních jazyků a literatur

akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Ingrida Dunajčiková**

Osobní číslo: **H16906**

Studijní program: **B7310 Filologie**

Studijní obor: **Německý jazyk pro manažerskou praxi**

Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Popis procesů ve firmě jako textový druh. Jazyková analýza odborného textu**

Zásady pro vypracování:

Studium odborné literatury

Definice odborného jazyka a charakteristika odborných textů používaných ve firmě

Popis zkoumaného druhu textu z hlediska jeho formy, struktury a jazykových specifik

Analýza textů z hlediska výskytu odborné terminologie

Interpretace a vyhodnocení výsledků analýzy

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BRINKER, Klaus. Linguistische Textanalyse: Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden. Berlin: Erich Schmidt, 2010. ISBN 978-3-503-12206-6.

KLEINBERGER GÜNTHER, Ulla. Kommunikation in Betrieben: Wirtschaftslinguistische Aspekte der innerbetrieblichen Kommunikation. Bern: Peter Lang, 2003. ISBN 3-03910-049-1.

LANGE, Ulrike: Fachtexte lesen-verstehen-wiedergeben. Paderborn: Verlag Ferdinand Schöningh, 2013. ISBN 978-3-8252-4002-8.

ROELCKE, Thorsten. Fachsprachen: Grundlage der Germanistik. Berlin: Erich Schmidt, 2010. ISBN 978-3-503-12221-9.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Renata Šilhánová, Ph.D.

Ústav moderních jazyků a literatur

Datum zadání bakalářské práce:

9. listopadu 2018

Termín odevzdání bakalářské práce:

3. května 2019

Ve Zlíně dne 10. ledna 2019



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.

děkanka



Mgr. Libor Marek, Ph.D.

ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 23.4.2019

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

(1) Vysoká škola nevydělčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Diese Bachelorarbeit befasst sich mit der sprachlichen Analyse der Textsorte *Prozessbeschreibung* und ebenfalls mit der Dokumentation von Geschäftsprozessen eines ausgewählten Unternehmens. Im Rahmen dieser Bachelorarbeit werden die Fachtexte aus mehreren Aspekten untersucht.

Der theoretische Teil widmet sich mit der terminologischen Erklärung des Fachbegriffes Fachsprache und ihren charakteristischen Merkmalen, daneben wird die Kommunikation in Betrieben und Textlinguistik nähergebracht.

Der praktische Teil beschäftigt sich mit der sprachlichen Analyse der gesammelten Prozessbeschreibung eines Unternehmens aus der Sicht der Fachsprache. In der Analyse wird die Erfüllung der festgestellten Kriterien überprüft.

Schlüsselwörter: Fachsprache, Text, Kommunikation, Betrieb, Prozessbeschreibung, Fachtermini.

ABSTRACT

This Bachelor's thesis focuses on a language analysis of a textual type of processes description as well as documentation of business processes in the selected company. In the framework of this Bachelor's thesis professional texts from various perspectives will be examined.

The theoretical part of this Bachelor's thesis deals with terminological explanations of technical terms such as professional language and its characteristics. In addition, we will also focus on other terms in this part, such as communication in the company and textual linguistics.

The practical part of this Bachelor's thesis focuses on the analysis of processes description in terms of occurrence of professional language and professional terminology. The selected criteria will be evaluated at the end of the analysis.

Keywords: professional language, text, communication, company, processes description, technical terms.

ABSTRAKT

Táto bakalárska práca sa zaoberá jazykovou analýzou textového druhu popisu procesov a taktiež dokumentáciou obchodných procesov vo zvolenom podniku. V rámci tejto bakalárskej práce budú skúmané odborné texty z rôznych hľadísk.

Teoretická časť tejto bakalárskej práce pojednáva terminologické vysvetlivky odborných názvov ako napríklad odborný jazyk a jeho charakteristické vlastnosti, okrem toho sa budeme v tejto časti zaoberať aj inými pojmami ako napríklad komunikácia v podniku a textová lingvistika.

Praktická časť tejto bakalárskej práce je zameraná na analýzu popisu procesov z hľadiska výskytu odborného jazyka a odbornej terminológie. Na záver analýzy budú vyhodnotené stanovené kritéria.

Kľúčové slová: odborný jazyk, text, komunikácia, podnik, popis procesov, odborné termíny.

DANKSAGUNG

Ich danke herzlich meiner Betreuerin Frau Mgr. Renáta Šilhánová PhD. für Ihre nützlichen Ratschläge bei der Führung meiner Bachelorarbeit und Ihre Bereitwilligkeit sowie freundliche Unterstützung bei Fertigung meiner Bachelorarbeit.

INHALTVERZEICHNIS

EINLEITUNG.....	12
I THEORETISCHER TEIL.....	13
1 FACHSPRACHE.....	14
1.1 DEFINITION DER FACHSPRACHE.....	14
1.2 GLIEDERUNG DER FACHSPRACHE.....	15
1.2.1 KRITERIEN DER FACHSPRACHLICHEN GLIEDERUNG	15
1.3 HORIZONTALE UND VERTIKALE GLIEDERUNG DER FACHSPRACHE.....	16
1.3.1 HORIZONTALE GLIEDERUNG DER FACHSPRACHE	16
1.3.2 VERTIKALE GLIEDERUNG DER FACHSPRACHE.....	17
2 TEXT.....	19
2.1 GRUNDFUNKTIONEN EINES TEXTES	19
2.1.1 DIE APPELFUNKTION.....	20
2.1.2 DIE OBLIGATIONSFUNKTION	20
2.1.3 DIE KONTAKTFUNKTION	20
2.1.4 DIE DEKLARATIONSFUNKTION	20
2.1.5 DIE INFORMATIONSFUNKTION.....	20
2.2 FACHTEXTE.....	21
2.3 TEXTSORTEN.....	21
2.3.1 FACHTEXTSORTEN.....	22
2.3.2 FACHWORTSCHATZ DES FACH- UND WISSENSCHAFTLICHEN TEXTEN	22
3 KOMMUNIKATION.....	24
3.1 VERBALE UND NONVERBALE KOMMUNIKATION	24
3.1.1 VERBALE KOMMUNIKATION	25
3.2 FORMEN DER KOMMUNIKATION	26
3.2.1 SCHRIFTLICHE UND MÜNDLICHE SPRACHFORMEN	26
3.3 UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION	27
3.4 INTERNE KOMMUNIKATION	28
3.4.1 ZIELE DER INTERNEN KOMMUNIKATION	29
3.4.2 ZIELGRUPPE DER INTERNEN KOMMUNIKATION UND VERBINDUNG MIT EXTERNEN KOMMUNIKATION.....	31
4 DOKUMENTATION VON GESCHÄFTSPROZESSEN	33
4.1 GESCHÄFTSPROZESS.....	33

4.2 KERN- UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE UND SUPPORTPROZESSE.....	35
4.2.1 METHODEN DER PROZESSDOKUMENTATION	35
4.2.2 PROZESSE KATEGORISIEREN UND ANALYSIEREN	36
4.3 PROZESSBESCHREIBUNG.....	36
4.3.1 DER SINN DER PROZESSBESCHREIBUNGEN	36
4.3.2 FORMEN UND ELEMENTE DER PROZESSBESCHREIBUNG	37
4.3.3 DIE FORM BEI DER ERSTELLUNG EINER PROZESSBESCHREIBUNG.....	38
II II. PRAKTISCHER TEIL	41
5 KURZE VORSTELLUNG DES UNTERNEHMENS	
VACUUMSCHMELZE S. R. O.	42
5.1 UNTERNEHMENSPROFIL.....	42
5.2 UNTERNEHMENSGEGENSTAND.....	42
5.3 STANDORTE DES UNTERNEHMENS VAC S. R. O.	43
5.3.1 PRODUKTPALETTE.....	43
5.3.2 VERTRIEB.....	44
6 BESCHREIBUNG UND ANALYSE DER INTERNEN KOMMUNIKATION.....	45
6.1 HYPOTHESE	45
6.2 DAS ZIEL DER ARBEIT.....	45
6.3 AUFBAU DER GESAMMELTEN PROZESSBESCHREIBUNGEN IN	
DEM UNTERNEHMEN VAC S. R. O.....	45
6.3.1 DIE STRUKTUR DES DOKUMENTES P 7. 1: PLANUNG DER PRODUKTION UND	
PRODUKTREALISIERUNG	46
6.3.2 ASPEKTE DER PROZESSBESCHREIBUNG	50
6.3.3 SPRACHLICHE SPEZIFIKA DER PROZESSBESCHREIBUNG	
VACUUMSCHMELZE S. R. O.	51
7 ANALYSE DER INTERNEN DOKUMENTATION AUS DER SICHT DER	
FACHSPRACHE	55
7.1 FACHTERMINOLOGIE AUS DER SICHT DER	
WIRTSCHAFTSSPRACHE	55
7.2 FACHTERMINOLOGIE AUS DEM BEREICH TECHNIK	56
7.3 FACHTERMINOLOGIE DER WERKSTATTSPRACHE.....	56
7.4 KOMPOSITA UND ABKÜRZUNGEN.....	56
7.5 FACHTERMINI, DIE SICH AUF DAS THEMA PLANUNG UND	
PRODUKTREALISIERUNG BEZIEHEN	57
8 AUSWERTUNG DER ANALYSE.....	59
SCHLUSSBETRACHTUNG	61
LITERATURVERZEICHNIS.....	63

ELEKTRONISCHE QUELLE.....	65
SYMBOL- UND ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	67
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	68
TABELLENVERZEICHNIS.....	69

EINLEITUNG

Heutzutage lebt man in einer Welt, in welchem viele Menschen in dem Geschäftsunternehmen oder Firmen arbeiten. Nicht nur große, sondern auch kleine Unternehmen müssen immer ihre eigene innerbetriebliche Kommunikation führen, damit die Korrespondenz ihre Aufgaben richtig erfüllt. Kommunikation im Betrieb muss für jeden Mitarbeiter verständlich, klar und zugänglich sein. Deswegen befasst sich vorliegende Arbeit mit der sprachlichen Analyse von Dokumentationsprozessen eines ausgewählten Unternehmens.

Das Ziel meiner Arbeit besteht darin, die konkrete Merkmale hinsichtlich des Fachwortschatzes und der Fachsprache allgemein mit dem konkreten Textsorte Prozessbeschreibung eines ausgewählten Unternehmens vergleichen.

Meine Arbeit ist in zwei Hauptteile gegliedert, wobei sich der erste Teil mit theoretischen Erkenntnissen und zweite mit praktischen Erkenntnissen befasst.

Der theoretische Teil wird insgesamt in 4 Kapitel gegliedert. In dem ersten Teil werden die Theorie und Terminologie von Fachsprache behandelt, da werde ich mich mit dem Begriff *Fachsprache* und mit der horizontalen und vertikalen Gliederung der Fachsprache befassen.

In dem zweiten Kapitel wird man sich mit dem Begriff Text widmen. In diesem Teil wird nicht nur die linguistischen Grundfunktionen eines Textes von Klaus Binker beschrieben, sondern auch die Definitionen über Fachtexten und Fachtextsorten. In dem dritten Kapitel werde ich mich mit spezifischen Typen der Kommunikation beschäftigen, die im Betrieb vorkommen können. Der größte Aufdruck wird auf Unternehmens- und innerbetriebliche Kommunikation gelegt. In dem vierten Kapitel werde ich mich mit Geschäftsprozessen und Prozessbeschreibung widmen.

Am Anfang des praktischen Teils werden die Texte aus dem konkreten Unternehmen vorgestellt, die den Gegenstand der Untersuchung darstellen.

Der praktische Teil beschäftigt sich hauptsächlich mit der sprachlichen Analyse einer ausgewählten Geschäftsprozessen. Erstmal wurde konkreter Unternehmen vorgestellt und dann wurde Aufbau der Prozessbeschreibung beschrieben. Die Analyse wurde nach bestimmten Kriterien durchgeführt.

Anschließend wird die Hypothese und das Ziel der Arbeit in der Schlussbetrachtung ausgewertet.

I. THEORETISCHER TEIL

1 FACHSPRACHE

1.1 Definition der Fachsprache

Am Anfang des theoretischen Teiles dieser Bachelorarbeit, die sich mit Dokumentation von Geschäftsprozessen befasst, wird man mit der Begriffserklärung von Fachsprache beginnen. Heutzutage gibt es viele Bücher und Interpretationen, die mit Fachsprachen arbeiten und diese erforschen. Unter dem Begriff Fachsprache kann man eine bedeutende Kategorie verstehen, die die wichtige fachliche Kommunikation zwischen Fachleuten darstellen soll. Trotzdem können viele Definitionen zum Thema Fachsprache ausgesucht werden, man kann deswegen nur schwerlich oder manchmal keinesfalls unterscheiden welche bisher als die richtigen und fehlerfreien bezeichnet werden könnten, um den Inhalt einer gewählten Fachsprache richtig zu definieren. Zu der Definition der Fachsprache kann man ebenfalls sagen, dass es sich um spezifische Art und Weise der Sprache handelt und diese der Deutschen Sprache untergeordnet ist. Die Fachsprache wurde im spezifischen Fachgebiet von Fachleuten benutzt und in besonderen Bereichen verwendet. Dies geschieht in der heutigen Zeit noch öfter. Die Fachsprache dringt immer häufiger auch zum Alltagsleben und die Fachworte gelangen auch zu diejenigen, die sich damit wissenschaftlich nicht befassen. Die wichtigen Elemente der Fachsprache betragen die Fachworte. Die Fachsprache verwenden nicht nur Fachleute, die in verschiedenen Branchen tätig sind, sie wird ebenfalls in den alltäglichen Situationen angewandt. ¹

Es gibt verschiedene Definitionen der Fachsprache und zu der bekanntesten gehört die Definition von Lothar Hoffman:

„Fachsprache – das ist die Gesamtheit aller sprachlichen Mittel, die in einem fachlich begrenzten Kommunikationsbereich verwendet werden, um die Verständigung zwischen den in diesem Bereich tätigen Menschen zu gewährleisten“. (Hoffman, 1993 S. 53) Hoffman zeigt, dass er die wichtigste Aufgabe der Fachsprache im spezifischen Bereich beschreibt und dass es sich um die Verständigung gegebener Problematik und Sachverhalte zwischen Fachleuten handelt.

¹ Fachsprache online Verfügbar: <https://is.muni.cz/th/e6xp4/2.FACHSPRACHE.pdf>

1.2 Gliederung der Fachsprache

1.2.1 Kriterien der Fachsprachlichen Gliederung

Die Gliederung von Fachsprachen, neben den anderen Schichtungen, wird nach verschiedenen Kriterien aufgeteilt.

Nach Roelcke sind zwei folgende Kriterien zu unterscheiden: Typologie und Klassifikation. Im Rahmen der Typologie werden die Kriterien und deren Merkmale des Gegenstandsbereichs (Fachsprachen) erforscht. Die Klassifikation beschäftigt sich mit dem Gegenstandsbereich selbst und versucht sich anhand der Merkmale und Kriterien einzuordnen. Dieses Thema beschäftigt sich nicht nur mit den jeweiligen Zeitabschnitten der Entwicklung von Fachsprachen, sondern auch mit den einzelnen Fachsprachen, die sich horizontal und vertikal gliedern. (vgl. Roelcke, 2005)

Die Horizontale Gliederung von Fachsprachen ist vorzugsweise auf die Fachbereiche orientiert und übt außerdem die vertikale Gliederung insbesondere Darstellungsfunktion aus, die eng mit den Abstraktionsebenen verbunden ist.

In der folgenden Graphik sind die von Roelcke entworfenen Kriterien fachsprachlicher Gliederung ausgeschrieben. Diese Graphik zeigt Abstraktionsebenen und Fachbereiche der vertikalen und horizontalen Textsorten im Rahmen der Linguistischen Klassifizierung. (vgl. Roelcke, 2005)

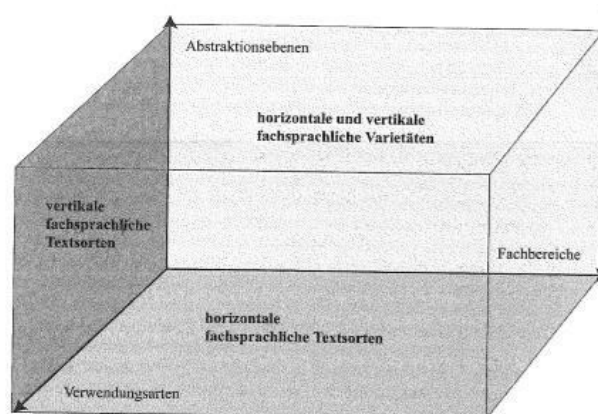


Abbildung Nr. 1: Kriterien Fachsprachlicher Gliederung

(Roelcke, 2005, S. 33)

1.3 Horizontale und vertikale Gliederung der Fachsprache

1.3.1 Horizontale Gliederung der Fachsprache

Die horizontale Gliederung von Fachsprachen behandelt die Gebiete von Fachsprachen, die etwas mit Fachbereichen gemeinsam haben.

„Die horizontale Gliederung von Fachsprachen folgt Fächergliederungen und Fachbereichseinteilungen, die in der Regel unabhängig von innersprachlichen Erscheinungen zustande gekommen sind.“ (Roelcke, 2005, S. 34)

„Diese Gliederungen unterliegen jedoch selbst jeweils einer ganzen Reihe von fächergeschichtlichen und fächerpolitischen Bedingungen, sodass eine entsprechende Gliederung von Fachsprachen in eine allzu starke Abhängigkeit von den wissenschaftlichen, bzw. Fachgeschichtlichen Erwägungen zu geraten droht.“ (Roelcke, 2005, S. 34)

„Die wohl bekannteste und dabei auch innerhalb der meisten fachsprachenlinguistischen Ansätze anerkannte Gliederung sieht drei fachlich wie sprachlich zu unterscheidenden Bereichen vor. In sprachlicher Hinsicht handelt es sich dabei um die Fachsprachen der Wirtschaft, der Technik und der Institutionen.“ (Roelcke, 2005, S. 34)

Die theoretische Tabelle von Roelcke zeigt, dass sich die Fachsprache in 3 Hauptkategorien gliedert, und zwar in (dunkle Bildfenster) Wissenschaft-, Technik-, und Institutionensprache. (vgl. Roelcke, 2005)

Fachsprachen								
Theoriesprache				Praxissprache				
Wissenschafts- sprache		Technik- sprache		Institutionen- sprache		Wirtschafts- sprache		Konsumtions- sprache
Sprache der Natur- wiss.	Sprache der Geistes- wiss.	Sprache der Produk- tion	Sprache der Ferti- gung	Sprache des Dienstleistungssektors			[...]	

Abbildung Nr. 2: Horizontale Gliederung von Fachsprachen

(Roelcke, 2005, S. 35).

1.3.2 Vertikale Gliederung der Fachsprache

„Die vertikale Gliederung von Fachsprachen folgt nicht verschiedenen Fächergliederungen und Fachbereichseinteilungen, sondern jeweils den Abstraktionsebenen innerhalb eines einzelnen Faches.“ (Roelcke, 2005, S. 38).

Die vertikale Gliederung ist eng mit strukturellen Aspekten in einem Betrieb verbunden. Zu der Definition nach Roelcke kann man ebenso sagen, dass die vertikale Gliederung der Fachsprache einen Sachverhalt auf der höheren fachlicher und sprachlicher Abstraktionsebene berücksichtigt.

Der Fachlichkeitsgrad ist eine von wichtigsten Kriterien der vertikalen Gliederung der Fachsprache. Man kann davon ausgehen, dass z. B. an einer Bankkonferenz anders zwischen Fachleuten und anders mit dem Bankier und den Kunden miteinander gesprochen wird.

Eine von den bekanntesten Gliederungen der Vertikalen Gliederung stammt von Ischreyt aus der Mitte 60er Jahre:

Ischreyt setzt dabei drei fachliche und sprachliche Abstraktionsebenen an: Wirtschafts-, fachliche Umgangs- und Werkstattsprache (vgl. Roelcke, 2005)

Hoffman unterscheidet fünf Abstraktionsstufen mit jeweils eigenen semiotischen und kommunikativen Erscheinungen und zwar Sprache der theoretischen Grundlagenwissenschaften, Sprache der experimentellen Wissenschaften, Sprache der angewandten Wissenschaften und

der Technik, Sprache der materiellen Produktion und Sprache der Konsumtion. (vgl. Roelcke, 2005)

Bezeichnung nach Ischreyt	Bezeichnung nach Hoffmann	semiotische und sprachliche Merkmale	kommunikative Merkmale
Theoriesprache (Wissenschaftssprache)	Sprache der theoretischen Grundlagenwissenschaften	künstliche Symbole für Elemente und Relationen	Wissenschaftler ↔ Wissenschaftler
	Sprache der experimentellen Wissenschaften	künstliche Symbole für Elemente; natürliche Sprache für Relationen (Syntax)	Wissenschaftler (Techniker) ↔ Wissenschaftler (Techniker) ↔ wissenschaftlich-technische Hilfskräfte
Fachliche Umgangssprache	Sprache der angewandten Wissenschaften und der Technik	natürliche Sprache mit einem sehr hohen Anteil an Fachterminologie und einer streng determinierten Syntax	Wissenschaftler (Techniker) ↔ wissenschaftliche und technische Leiter der materiellen Produktion
	Sprache der materiellen Produktion	natürliche Sprache mit einem hohen Anteil an Fachterminologie und einer relativ ungebundenen Syntax	wissenschaftliche und technische Leiter der materiellen Produktion ↔ Meister ↔ Facharbeiter (Angestellte)
Werkstattssprache (Verteilersprache)	Sprache der Konsumtion	natürliche Sprache mit einigen Fachtermini und ungebundener Syntax	Vertreter der materiellen Produktion ↔ Vertreter des Handels ↔ Konsumenten ↔ Konsumenten

Abbildung Nr. 3: Verbindung der Vertikalen Fachsprachengliederungen

(Roelcke, 2005, S. 40)

2 TEXT

Ein Text ist ein Instrument der Kommunikation. „Kommunikation erfolgt durch Texte, die zwischen den Kontaktpartnern (Sprecher und Versther, Schreiber und Leser) ausgetauscht werden. Unter den Texten versteht man hier sowohl schriftliche als auch mündliche Äußerungen, die unterschiedlicher Länge sein können: von einem Ein-Wort-Text bis zum Gesamttext eines mehrbändigen Romans.“ (vgl. Wawrzyniak 1980, zit. nach Vater 2001, S. 14)

„Text ist eine (schriftlich) fixierte sprachliche Einheit, die in der Regel mehr als einen Satz umfasst.“ (Brinker, 2010, S. 12)

Nach Brinker, 2010 gibt es in der Textlinguistik verschiedene Textdefinitionen, eine allgemein akzeptierte Definition liegt bisher nicht vor.

Harweg definiert den Text als „ein durch ununterbrochene pronominale Verkettung konstituiertes Nacheinander sprachlicher Einheiten“. (vgl. Harweg 1968, zit. nach Vater 2001, S. 18)

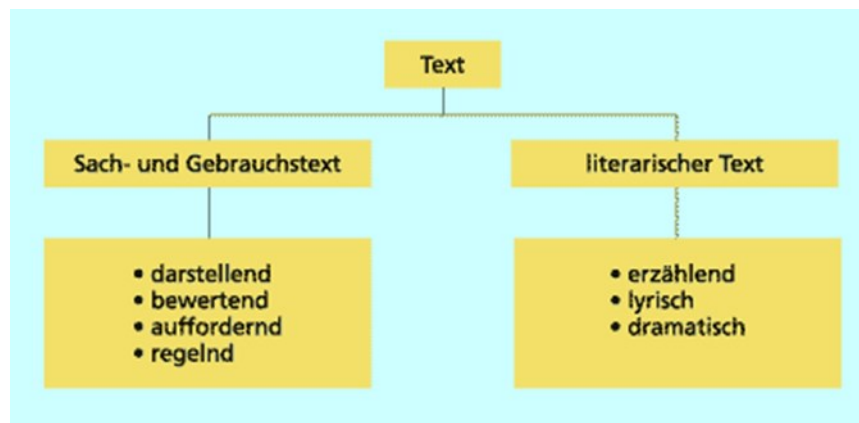


Abbildung Nr. 4: Was ist ein Text

2.1 Grundfunktionen eines Textes

Brinker unterscheidet fünf textuelle Grundfunktionen:

- die Appellfunktion,
- die Obligationsfunktion,
- die Kontaktfunktion,
- die Deklarationsfunktion
- und die Informationsfunktion.

2.1.1 Die Appelfunktion

„Der Emittent gibt den Rezipienten zu verstehen, dass er ihn dazu bewegen will, eine bestimmte Einstellung einer Sache gegenüber einzunehmen (Meinungsbeeinflussung) und / oder eine bestimmte Handlung zu vollziehen (Verhaltensbeeinflussung).“ (Brinker, 2010, S. 101). Das Ziel der appellativen Funktion ist an den Rezipienten zu appellieren.

Textsorte mit der appellativen Funktion können z. B. ein Zeitungskommentar, eine Propagandaanzeige, ein Gesetzestext, ein Kochrezept usw. sein.

2.1.2 Die Obligationsfunktion

„Der Emittent gibt dem Rezipienten zu verstehen, dass er sich ihm gegenüber dazu verpflichtet, eine bestimmte Handlung zu vollziehen.“ (Brinker, 2010, S. 109)

Textsorte mit der Obligationsfunktion können z. B. Vertrag, (schriftliche) Vereinbarung, Garantieschein, Angebot usw. sein.

2.1.3 Die Kontaktfunktion

„Der Emittent gibt dem Rezipienten zu verstehen, dass es ihm um die personale Beziehung zum Rezipienten geht (insbesondere um die Herstellung und Erhaltung des persönlichen Kontakts)“ (Brinker, 2010, S. 110).

Textsorten mit der Kontaktfunktion können z. B. Danksagungen, Gratulations- und Kondolenzbriefe sein.

2.1.4 Die Deklarationsfunktion

„Der Emittent gibt dem Rezipienten zu verstehen, dass der Text eine neue Realität schafft, dass die (erfolgreiche) Äußerung des Textes die Einführung eines bestimmten Faktums bedeutet.“ (Brinker, 2010, S. 111)

Textsorten mit deklarativer Textfunktion können z. B. Testament, Schuldspruch, Ernennungsurkunde, Bescheinigung, Bevollmächtigung usw. sein.

2.1.5 Die Informationsfunktion

„Der Emittent gibt dem Rezipienten zu verstehen, dass er ihm ein Wissen vermitteln, oder ihn über etwas informieren will.“ (Brinker, 2010, S. 98)

Die informative Funktion bedeutet, dass der Emittent dem Rezipienten zu verstehen gibt, dass er ihm ein Wissen vermittelt oder ihn über etwas informieren will. (vgl. Brinker, 2010, S. 98).

Textsorten mit der Informationsfunktion können z. B. alle fachwissenschaftlichen und journalistischen Texte z. B. Rezension, Gutachten oder Lesebrief sein.

2.2 Fachtexte

Die Bemühungen um eine allgemein wissenschaftlich vertretbare Bestimmung von Fachtext überhaupt sind so zahlreich wie verschieden. Gemeinsam wird jedoch eine pragmatische Orientierung an der Kommunikation in bestimmten Fach- oder Tätigkeitsbereichen zugeordnet, auf deren Anforderungen hin (neben lexikalischen und grammatischen) ebenfalls textuelle Merkmale funktionalisiert werden. (vgl. Roelcke, 2010)

Klaus Dieter Baumann charakterisiert die Fachtexte als „Komplexe Einheiten, die sich einerseits aus sozialen, situativen und thematischen Faktoren und andererseits aus den dadurch bedingten textstrukturellen, stillistischen und formalen Merkmalen zusammensetzen.“ (Roelcke, 2010, S. 91)

Eine solche semiotische Bestimmung von Fachtexten fasst fachliche Texte als „kohärente Zeichenkomplexe im Rahmen der Kommunikation eines bestimmten Fachbereiches auf, deren sprachlichen und nichtsprachlichen Strukturen eine Kommunikationsunterstützende Wirkung zeigen.“ (Roelcke 2010, S. 91)

Bei der Definitionen von oben genannten Autoren wurde erforscht, dass zum *Begriff Fachtexte* keine allgemein geltende Definition vorliegt. Roelcke beschreibt „die Fachtexte als Textuelle Orientierung in Fach- oder Tätigkeitsbereichen wobei Baumann die Fachtexte als Texte die aus sozialen, situativen und thematischen Faktoren entstanden, charakterisiert.“ (Roelcke, 2010, S. 91)

2.3 Textsorten

„Die Textsorten oder auch Textklassen / Texttypen genannt, können zuerst als komplexe Muster sprachlicher Kommunikation verstanden werden, die innerhalb der Sprachgemeinschaft im Laufe der historisch- gesellschaftlichen Entwicklung aufgrund kommunikativer Bedürfnisse entstanden sind.“ (Roelcke, 2010, S. 120)

Die Textsortenproblematik ist innerhalb der Textlinguistik nicht mit der gleichen Intensität behandelt worden wie die Beschreibung der Textualitätsbedingungen. Es gibt zwar wie bereits angedeutet wurde, eine Reihe von Ansätzen zu einer Theorie der Textsorten: diese sind jedoch lediglich selten auf einer breiten Materialbasis erprobt worden: bisher wurden ebenfalls relativ wenige Textsorten genauer beschrieben z. B.: (Wetterbericht, Kochrezept, Nachricht, Horoskop, Witz, Kontaktanzeige, Briefsorten). (vgl. Brinker, 2010, S. 124)

2.3.1 Fachtextsorten

„Die Fachtextsorte ist ein Bildungsmuster für die geistig-sprachliche Verarbeitung eines tätigkeitsspezifischen Sachverhalts, das in Abhängigkeit vom Spezialisierungsgrad von kommunikativen Normen bestimmt ist, die einzelsprachlich unterschiedlich ausgeprägt sein können.“ (vgl. Gläser 1990, zit. nach Roelcke 2005, S. 43)

„Der Fachtext ist Instrument und Resultat der im Zusammenhang mit einer spezialisierten gesellschaftlich-produktiven Tätigkeit ausgeübten sprachlich-kommunikativen Tätigkeit; er besteht aus einer endlichen, geordneten Menge logisch, semantisch und syntaktisch kohärenter Sätze (Textthema) oder satzwertiger Einheiten, die als komplexe sprachliche Zeichen komplexen Propositionen im Bewusstsein des Menschen und komplexen Sachverhalten in der objektiven Realität entsprechen.“ (Hoffmann, 1987, S. 231)

2.3.2 Fachwortschatz des Fach- und Wissenschaftlichen Texten

Fachwortschatz kann man in verschiedenen Fachtexten und Wissenschaftlichen Texten finden. Für diese Texte ist charakteristisch die Verwendung von Fachterminologie. Viele von diesen Worten sind Fremdwörter, die aus dem Lateinischen (z. B. Transgression), Griechischen oder Englischen (z. B. Compiler) übernommen wurden. (vgl. Lange, 2013)

Manche Wörter können in verschiedenen Fachbereichen etwas anderes bedeuten: z. B. der Begriff *Symbol* kann auf eine komplett anderen Weise in einem Bereich wahrgenommen werden als in einem anderen Fach. Dieser Begriff kann etwas anderes im Fachbereich Psychologie, Soziologie, Mathematik oder Informatik besagen.

„Ein Fachwort ist die kleinste bedeutungstragende und zugleich frei verwendbare sprachliche Einheit, die innerhalb der Kommunikation eines bestimmten menschlichen Tätigkeitsbereichs gebraucht wird.“ (Roelcke, 2010, S. 55)

Folgendes Diagramm beschreibt den Fachwortschatz aus der Sicht des intrafachlichen Fachwortschatzes, interfachlichen Fachwortschatzes, extrafachlichen Fachwortschatzes und nichtfachlichen Fachwortschatzes.

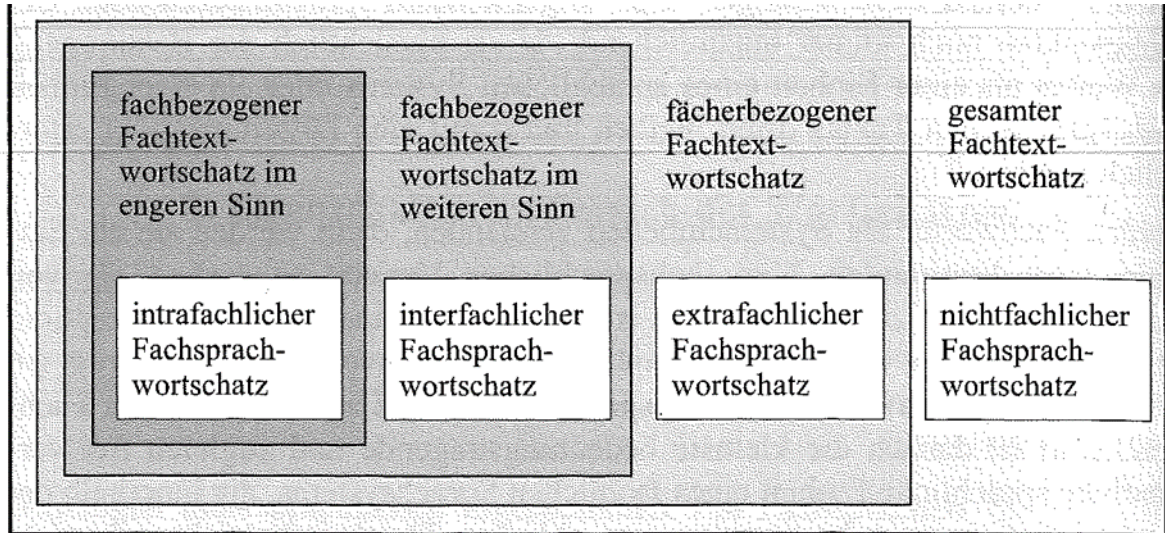


Abbildung Nr. 5: Gliederung von Fachsprach- und Fachtextwortschatz

(Roelcke, 2010, S. 56)

3 KOMMUNIKATION

„Kommunikation ist der Weg zum Ziel.“

Schönfeld, Carolin

Das Zitat von Carolin Schönfeld definiert zutreffend die Kommunikation und stellt ebenfalls dar wie die Kommunikation in dem Alltagsleben allgemein notwendig ist. In der Fachliteratur ist nicht eindeutig die Interpretation von dem Begriff Kommunikation zu definieren. Kommunikation kann man beschreiben als einen Austausch der Informationen zwischen zwei oder mehreren Personen.

„Kommunikation allgemein bezeichnet den wechselseitigen Austausch der Gedanken, Informationen und Ansichten, wobei das Ziel der kommunikativen Aktivitäten die Verständigung ist.“ (Šilhánová, 2011, S. 23)

Zu einer anderen Interpretation im Wirtschaftslexikon kann man Kommunikation als „Prozess der Übertragung von Nachrichten zwischen einem Sender und einem oder mehreren Empfängern definieren. Wichtige Ziele der Kommunikation ist Austausch der Informationen und Verständigung der Informationen.“²

Beide Interpretationen von Autoren sprechen über Mitteilung von Information zwischen Gesprächspartner/innen oder Empfängern und Sendern und der Hauptziel der Kommunikation ist die Verständigung Mitgeteilten Informationen zu erreichen.

3.1 Verbale und Nonverbale Kommunikation

Nonverbale Kommunikation hat einen spezifischen und entscheidenden Einfluss auf das Geschäftsgespräch/ Betriebsgespräch.

Nonverbale Kommunikation erlebt man regelmäßig jeden Tag, jede Stunde, jede Minute. Sie ist die älteste Form zwischenmenschlicher Verständigung und ist der Teil menschlicher Kommunikation der sich durch Gestik, Mimik und andere optische Zeichen auszeichnet. Im Kontakt mit anderen kommunizieren man auf zwei Ebenen: verbal und nonverbal, direkt

² Online Verfügbar: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/kommunikation-37167>

und indirekt. Gesichtsausdruck und Körpersprache passen zum Inhalt der Aussage oder verraten etwas ganz anderes.³

Die vorherige Definition zeigt, dass die Nonverbale Kommunikation eine nicht sprachliche Äußerung ist. Die Nonverbale Kommunikation wird in der Fachliteratur als *Körpersprache* genannt. Zu der nonverbalen Kommunikation gehört Gestik, Mimik und diese Kommunikation beschreibt wie sich die Personen ohne Worte unterhalten. Mittels nonverbaler Kommunikation, das bedeutet mithilfe des Körpers (Gestik, Mimik), kann man sich jedoch weitläufiger äußern als mit den einzelnen Wörtern.

3.1.1 Verbale Kommunikation

„Verbale Kommunikation meint das gesprochene Wort, den Inhalt, die Sprache. In Anlehnung an Watzlawick wird verbale Kommunikation (Inhaltsebene) auch als digitale Kommunikation bezeichnet, nonverbale (Beziehungsebene) als analoge.“ (Watzlawick, 2003, S. 61)

Definition von Watzlawick behandelt die verbale Kommunikation als eine abstrakte Mitteilung der Informationen mit bestimmtem Zweck und bestimmter Verwendung des Inhaltes. Die Kommunikation ist ein Prozess, der nur auf der Basis von einer bestimmten Beziehung zwischen Gesprächspartner realisiert wurde. (vgl. Watzlawick, 2003)

Verbale Kommunikation bedeutet eine Kommunikation zwischen Menschen mit Hilfe der Sprache. „Sie erfolgt über das gesprochene oder geschriebene Wort, über die Gebärdensprache bzw. die verschiedensten Formen der Verschlüsselung verbaler Informationen soziale Kommunikation.“⁴

Die verbale Sprache kann man zusammenfassen als einen Gegensatz zu der nonverbalen Sprache, beide haben jedoch komplett andere Verwendung der Sprache. Die verbale Kommunikation wird mittels der Worte benutzt und die nonverbale mittels der Gestik, Mimik oder anderer nonverbaler Merkmale. Die Grundlage beider Ebenen besteht vor allem

³ Online Verfügbar: <https://www.nonverbale-kommunikation.info/definition.php>

⁴ Online Verfügbar: <https://www.spektrum.de/lexikon/neurowissenschaft/verbale-kommunikation/13596>

darin, dass die Beziehungen zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation miteinander verbunden sind.

3.2 Formen der Kommunikation

3.2.1 Schriftliche und Mündliche Sprachformen

„Die Sprache erscheint in zwei Formen, in der gesprochenen und der geschriebenen. Beide Formen verfügen über typische Funktionen. Auch die Kommunikation im Geschäftsleben erfolgt auf dem schriftlichen und auf dem mündlichen Weg.“ (Šilhánová, 2011, S. 26).

Die nonverbalen Symbole, die in der mündlichen Sprache üblich sind, wurden hierbei durch andere Symbole ersetzt. Es handelt sich um Symbole, die sich der mündlichen Kommunikation nähern, wie z. B. Smileys, Ausrufezeichen, Aktionswörter, Großbuchstaben, Fettschriften usw. (vgl. Bruckelt, Schwab, Ritt, 2009).

Gesprochene Sprache	Geschriebene Sprache
→ einfachere, kürzere, variationsärmere Lexik, mehr Floskeln, sprachliche Versatzstücke	→ schwierigere, differenziertere, längere, variationsreichere Lexik
→ sprechsprachliche lexikalische Spezifika	→ schriftsprachliche Spezifika
→ viele und typisch sprachsprachliche Partikeln	→ wenige Partikeln
→ einfachere, kürzere, variationsärmere Syntax	→ kompliziertere, längere, variationsreichere Syntax
→ „weiche“, nicht streng durchkomponierte Syntax	→ „harte“, streng durchkomponierte Syntax
→ unklare Ganzsatzgrenzen (evtl. ganz anderes oder zusätzliches Gliederungsprinzip), Holophrasen	→ klare Ganzsatzgrenzen
→ typisch sprechsprachliche grammatische Kategorien und morphologische Formen (z.B. Perfekt, analytisches Konjunktiv II, Demonstrativ- statt Personalpronomen)	→ typisch schriftsprachliche grammatische Kategorien und morphologische Formen (z.B. mehr Präteritum, synthetisches Konjunktiv II)
→ mehr Fehler	→ weniger Fehler
→ typisch sprechsprachliche Konstruktionen	→ typisch schriftsprachliche Konstruktionen
→ markierte Wortstellung	→ „normalere“ (unmarkierte) Wortstellung
→ weniger komponierter Textbau, z.B.: - weniger Konsequenz im Gebrauch von Kohäsionsmitteln - „weiche“, unscharfe Kohäsionsmittel	→ stärker komponierter Textbau, z.B.: - konsequenterer Kohäsionsmittelgebrauch - „harte“, präzise Kohäsionsmittel
→ typisch sprechsprachliche Metakommunikation	→ typisch schriftsprachliche Metakommunikation
→ weniger Information im Verhältnis zur Textlänge	→ mehr Informationen im Verhältnis zur Textlänge
→ etc.	→ etc.

Abbildung Nr. 6: Sprachmerkmale konzeptioneller Mündlichkeit/ Schriftlichkeit

(vgl. Šilhánová, 2011, S. 28 zit. nach Sieber 1998, S.)

3.3 Unternehmenskommunikation

Wenn man über Kommunikation im Geschäftsleben bzw. in Betrieben spricht, sollte erstmals der Begriff „Unternehmenskommunikation“ erklärt werden.

In einem Unternehmen ist die Kommunikation vornehmlich ein Instrument, in dem die Manager (Unternehmensrepräsentanten), die Arbeiter beeinflussen. (vgl. Hollá, 2006)

Auf der Kommunikation im Betrieb gibt es einen großen Eindruck, weil es um ein der wichtigsten Elemente in einem Betrieb geht. Gute Kommunikation hilft zu dem Erfolg des Unternehmens und es ist ebenfalls von Bedeutung, dass die Kommunikation für jeden Mitarbeiter komplett verständlich ist.

Hauptziel der Unternehmenskommunikation ist erfolgreich nur in dem Fall, wenn beidseitige Kommunikation zwischen Unternehmen und Umgebung und umgekehrt jederzeit funktioniert. Dieses Ziel bestätigt Hollá in ihrem folgenden Ausdruck:

„Der Hauptgegenstand einer Unternehmensexistenz ergibt sich, wenn seine Kommunikation mit der Umgebung, seiner Funktion und Hauptzielerfüllung – Gewinn zu erreichen, die einen ständigen Prozess beidseitiger Fließen der Informationen aus der Umgebung darein des Unternehmens und aus dem Unternehmen ins Umgebung fordert.“ (Hollá, 2006, S. 4)

Nach Kleinberger wird es in der Unternehmenskommunikation empfohlen auf vier Arbeitsbereiche zu achten.

Man kann *Betriebe* als Untergruppe von *Organisationen* sehen, die selbst wiederum als arbeitsteilige Systeme zu verstehen sind. Diese Handlungssysteme basieren vorwiegend auf vier unterschiedlichen Arbeitsbereichen:

- Informationen müssen gesammelt werden,
- Entscheidungen müssen akzeptabel sein,
- Handlungen müssen realisiert werden
- Kontrollen müssen erfolgen. (vgl. Günther, Kleinberger, 2003)

Diese vier Handlungsschnitte müssen in einem gutem Unternehmen aufgrund bestimmter Kriterien realisiert werden, damit ein Unternehmen ein gutes Kommunikationsergebnis aufweisen kann.

3.4 Interne Kommunikation

Die Interne Kommunikation gehört zu einem Bestandteil der Kommunikation in Unternehmen. Unter dem Begriff kann man Interne Kommunikation verstehen als eine Mitteilung von Informationen zwischen Mitarbeitern eines Unternehmens, die die Kommunikation im Betrieb sicherstellen.

„Interne Unternehmenskommunikation umfasst sämtliche kommunikative Prozesse, die sich in einem Unternehmen zwischen Mitarbeitern der verschiedenen Abteilungen und Hierarchiestufen abspielen. Sie reicht von Alltags- bis zu Krisensituationen und sorgt dafür, dass Wissen, gemeinsame Werte und Unternehmensziele für alle Mitarbeiter zugänglich und erlebbar werden.“ (Mast, 2014, S. 1123)

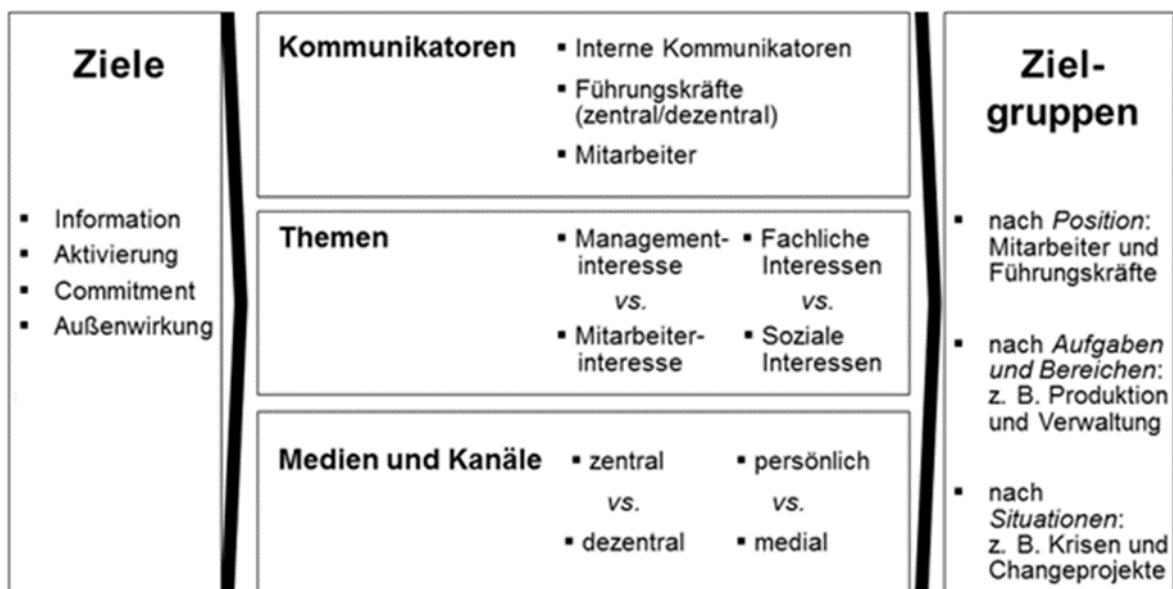


Abbildung Nr. 7: Praxisfeld der internen Kommunikation

(Mast, 2014, S. 1130)

Die Definition und Abbildung von Mast untersucht den *Begriff* interne Kommunikation und beschreibt die Kommunikatoren, Ziele, Themen, Medien, Kanäle und Zielgruppen einer internen Kommunikation die in einem Betrieb tätig sind.

„Diese Konzepte basieren auf der Idee einer möglichst einheitlichen Darstellung eines Betriebs auf unterschiedlichen Ebenen: einheitliche Verhaltens- und Sprachnormen für die Kommunikation sollten demnach innerhalb und außerhalb des Betriebs festgelegt werden

können. Dies impliziert, dass die Belegschaft ebenso als Öffentlichkeit eingeordnet und wahrgenommen werden kann, wie Externe also wie Kundinnen, Partner- und Zulieferbetriebe etc.“ (vgl. Günther, Kleiberger 2003, S. 94 zit. nach Kuhn, 1991).

Hierbei ist ausgeschrieben, welche Mittel intern und welche extern kommunizieren.

- Intern: Zwischen Mitarbeitern, Managern und Eigentümern des Unternehmens.
- Extern: Zwischen dem Unternehmen und Kunden, Lieferanten, dem Staat, Gläubigern, etc. ⁵

3.4.1 Ziele der internen Kommunikation

Jeder Betrieb hat seine eigenen Ziele. Als Ziele für die interne Kommunikation in Unternehmen spielten vor einigen Jahren hauptsächlich *Information*, *Motivation* und *Identifikation* eine wesentliche Rolle. ⁶

Die interne Kommunikation beschreibt die Vermittlung der Informationen von oben nach unten bzw. die interne Kommunikation ist mit hierarchischer Struktur im Unternehmen miteinander verbunden.

Interne Kommunikation umfasst folgende Ziele:

- „Mitarbeiter informieren
- Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen stärken
- Geschäftsziele und -entscheidungen erklären
- Mitarbeiter motivieren
- Mitarbeitern Orientierung bieten
- Integration der Mitarbeiter ins Unternehmen fördern
- Vertrauen zur Unternehmensleitung herstellen

⁵ Online Verfügbar: <https://prescreen.io/de/glossar/kommunikation-im-unternehmen/>

⁶ Leitfaden Online Verfügbar: <https://kommunikation-mittelstand.digital/content/uploads/2018/03/leitfaden-kommunikationsstrategie.pdf>

⁶ Leitfaden Online Verfügbar: <https://kommunikation-mittelstand.digital/content/uploads/2018/03/leitfaden-kommunikationsstrategie.pdf>

- Beitrag zu ökonomischen Unternehmenszielen leisten.⁷“

Die interne Kommunikation verläuft in folgender Grundform:

- „Persönliche: Die Beratung, das Vorstellungsgespräch
- Schriftliche: Manuale, die Anordnungen
- Elektronische: E- mail, Intranet “ (Hollá, 2011, S. 190)

Dokumentation von Geschäftsprozessen kann man in die schriftliche Grundform einordnen. Hierbei werden die Manuale und Anordnungen (Prozessbeschreibungen) untersucht.

Hollá beschreibt die Ziele der internen Kommunikation als diejenigen Ziele, die einem Unternehmen erfüllt werden müssen, damit das Unternehmen eine effektive Ebene interner Kommunikation erreicht. Es geht dabei jedoch nicht lediglich um den Austausch der Informationen. Interne Kommunikation beinhaltet ebenfalls Auseinandersetzung der Meinungen und Einstellungen, Haltung von Management und Mitarbeiter zwischen offiziellen und nicht offiziellen Sphären in einem Unternehmen. (vgl. Hollá, 2006)

Hauptziele der internen Kommunikation:

- Sicherheit der Informationsbedarfe aller Mitarbeiter und die Koordination von Prozessen berücksichtigten.
- Sicherheit der gemeinsamen Verständigung und Zusammenarbeit zwischen Management, Teams und Mitarbeitern.
- Die Beeinflussung und Leitung zum Benehmen der Mitarbeiter, Stabilität und Loyalität im Unternehmen.
- Die ständige Unterhaltung von Feed- Backs und Implementierung den Erkenntnissen in die Praxis. Ständige Perfektionierung der Kommunikation innerhalb des Unternehmens. (vgl. Hollá, 2006)

⁷ Online Verfügbar: Leitfaden . S. 7 Vergleich mit *Ziele interner Kommunikation im Zeitvergleich* (Spachmann und Huck-Sandhu 2015)

Die einzelnen Betriebe können ihre Ziele selber definieren, für unterschiedliche Periode können sich die einzelnen Ziele abwechseln. Die Ziele bilden die Strategien und ebenfalls die Wege zu ihrem Erreichen.

3.4.2 Zielgruppe der internen Kommunikation und Verbindung mit externen Kommunikation.

Bei der Entwicklung von Kommunikationsstrategie muss man erstmals wissen, an wen die interne Kommunikation gerichtet wird. Es ist deswegen notwendig nötig die entsprechenden Kommunikationsmittel auf bestimmte Zielgruppe auszurichten.⁸

Die Zielgruppe der internen Kommunikation im Betrieb ist dabei aber auch eng mit externen Kommunikation verbunden.

Die bekanntesten Zielgruppen der internen und externen Kommunikation:

- der Partner
- der Endkunde
- die Bewerber
- der Mitarbeiter
- die Politiker
- die Bezugsgruppe⁹

Interne und externe Zielgruppe sind miteinander verbunden. Beispielsweise setzen Unternehmen Blogs oder Facebook-Seiten in der externen Kommunikation ein, die jedoch ebenfalls den eigenen Mitarbeitern als Informationsmedium dienen können.¹⁰

⁸ Leitfaden Online Verfügbar: <https://kommunikation-mittelstand.digital/content/uploads/2018/03/leitfaden-kommunikationsstrategie.pdf>

⁹ Online Verfügbar: <https://kommunikation-mittelstand.digital/content/uploads/2018/03/leitfaden-kommunikationsstrategie.pdf>

¹⁰ Leitfaden online Verfügbar: <https://kommunikation-mittelstand.digital/content/uploads/2018/03/leitfaden-kommunikationsstrategie.pdf>

Mast teilt die Zielgruppen in der Tabelle in 3 Hauptkategorien auf :

- nach Position der Mitarbeiter und der Führungskräfte
- nach Aufgaben und Bereichen z. B.: Verwaltung und Produktion
- nach der Situation z. B.: Krisen und Change Projekte (vgl. Mast, 2014)

4 DOKUMENTATION VON GESCHÄFTSPROZESSEN

Im letzten Kapitel des theoretischen Teiles wird man sich mit der Dokumentation von Geschäftsprozessen bzw. Prozessdokumentation beschäftigen. Im allgemeinen Sinne stehen bei der Betrachtung des Geschäftsprozessmanagements meistens große Unternehmen mit vielen Mitarbeitern, es ist jedoch keinesfalls ausgeschlossen, dass die kleinen Unternehmen dies ebenfalls benutzen können.

4.1 Geschäftsprozess

Die Geschäftsprozesse setzen die aus der Geschäftsstrategie abgeleiteten Prozessziele um. „Ein Geschäftsprozess ist eine klar abgegrenzte, standardisierte (regelhafte) Abfolge von Tätigkeiten und Entscheidungen, die aufeinander bezogen sind und schrittweise von eindeutig benannten Akteuren bzw. Instanzen ausgeführt werden, um ein bestimmtes organisatorisches Ziel (Output) zu erreichen.“¹¹

Im wissenschaftlichen Sinne ist ein Geschäftsprozess beispielsweise definiert als “eine zusammengehörende Abfolge von Verrichtungen zum Zweck der Leistungserstellung.”¹²

Geschäftsprozesse sind nicht lediglich in einem Unternehmen verankert sondern können ebenfalls überbetrieblich bestehen, beispielsweise bei den Kunden oder Lieferanten eines Unternehmens (vgl. Becker, 2012).

Prozesse die ausschließlich zur Erfüllung der Kundenanforderungen dienen werden als Kernprozesse bezeichnet. Diese Prozesse bilden die primären Tätigkeiten des Unternehmens.

„Geschäftsprozesse spielen eine zentrale Rolle für die Leistungserstellung in dem Unternehmen. Insbesondere die Kontrolle und Überwachung von Geschäftsprozessen, auch unter dem Begriff Geschäftsprozessmanagement zusammengefasst, sind wichtige Tätigkeiten bei der Führung eines Unternehmens.“¹³

¹¹ Online Verfügbar: <http://www.futur2.org/article/quer-denken-prozesse-beschreiben/>

¹² Online Verfügbar: https://www.hwk-bremen.de/_Resources/Persistent/313bed13a4b7c418e2367622ecb36702b0150178/Brosch%C3%BCre_Gesch%C3%A4ftsprozesse%20richtig%20dokumentieren_.pdf

¹³ Online Verfügbar: https://www.hwk-bremen.de/_Resources/Persistent/313bed13a4b7c418e2367622ecb36702b0150178/Brosch%C3%BCre_Gesch%C3%A4ftsprozesse%20richtig%20dokumentieren_.pdf

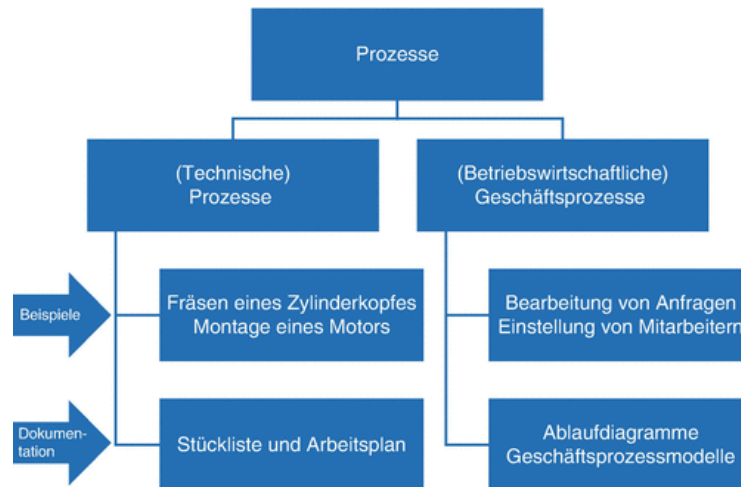


Abbildung Nr. 8: Prozessvarianten

(nach Berkau, 1998)

Folgendes Diagramm beschreibt die Prozesse, die sich auf technische Prozesse und Geschäftsprozesse gliedern und zeigt einige Beispiele bei technischen Prozessen und Unterteilung der Geschäftsprozesse.

Prozess analysieren

Zwecks der Analyse des Geschäftsprozesses wird ein Prozessverantwortlicher (process leader) bestimmt, der ein Prozessteam zusammenstellt, am besten aus Mitarbeitern aller derjenigen Abteilungen, die an diesem Geschäftsprozess beteiligt sind.¹⁴

Dokumentation und Präsentation

Hierbei ist es besonders von Bedeutung, dass alle Schritte ausführlich dokumentiert und anschließend den Vorgesetzten präsentiert werden.

Lediglich durch die Dokumentation können spätere Vorhaben effizienter und schneller geplant und durchgeführt werden, die Erfahrungen aus früheren Projekten genutzt haben.¹⁵

¹⁴ Online Verfügbar: https://www.springer.com/cda/content/document/cda_downloaddocument/9783658044138-c1.pdf?SGWID=0-0-45-1487265-p176806037

¹⁵ Online Verfügbar: https://www.springer.com/cda/content/document/cda_downloaddocument/9783658044138-c1.pdf?SGWID=0-0-45-1487265-p176806037

4.2 Kern- Unterstützungsprozesse und Supportprozesse

Der Begriff *Kernprozess* bezeichnet vor allem die Erfüllung der Kundenanforderungen.

„Einzelne primäre Geschäftsprozesse können Kernprozesse sein – jeder Kernprozess ist ein Geschäftsprozess, aber nicht jeder Geschäftsprozess stellt einen Kernprozess dar. Supportprozesse sind hingegen sekundäre Geschäftsprozesse“ (Schmelzer und Sesselmann, 2010, S. 95).

Als Unterstützungsprozesse werden diejenige Prozesse bezeichnet, die für Realisierung von Kernprozessen gebraucht werden.

Vorliegende Abbildung beschreibt die Strategieentwicklung eines Geschäftsprozesses und seinen Regelkreis.

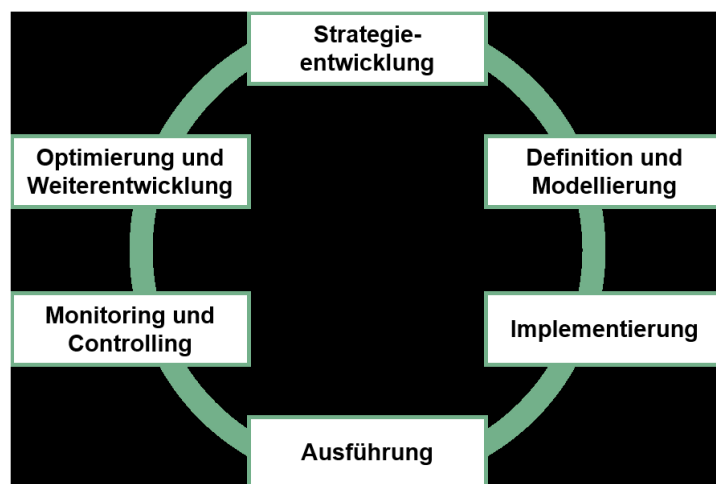


Abbildung Nr. 9: Regelkreis zum Geschäftsprozessmanagement

4.2.1 Methoden der Prozessdokumentation

Viele Geschäftsprozesse in verschiedensten Handwerks- oder Kleinunternehmen werden in meisten Fällen nicht dokumentiert. Deswegen hat man in folgendem Unterkapitel die Vorteile der Dokumentationsprozesse angeführt. Das Wissen über den Geschäftsprozess hat in der Regel die Person, die den Prozess durchführt.

Abbildung Nr. 8 Online Verfügbar: https://www.google.com/search?q=prozessvarianten+nach+berkau&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjI0a6C_uXgAhXBbFAKHSxGDwAQ_AUIDygC&biw=1280&bih=610#imgrc=BT3dFdfWpNasqM:

Die Dokumentation von Geschäftsprozessen bietet u. a. folgende Vorteile:

- „Die Dokumentation von Geschäftsprozessen, liefert Einsicht in die Abläufe im Unternehmen zwischen Kunden und Lieferanten sowie über die Verantwortlichkeiten von Mitarbeitern.
- Durch die Prozessdokumentation können Unstimmigkeiten und Verbesserungspotentiale besser erkannt werden.“¹⁶

4.2.2 Prozesse kategorisieren und analysieren

Die Aufgabe des Schritts Prozesse analysieren und kategorisieren wurde die aktuellen Prozesse in detailliertere Teilprozesse, Prozessschritte, anschließend in Arbeitsschritte und in Aktivitäten unterteilt.

Die Arbeitsschritte werden anschließend in der logischen Abfolge zusammengefasst. Die Prozessanalyse wird durch ein Projektteam zusammen mit Prozessexperten der einzelnen Fachabteilungen durchgeführt.¹⁷

4.3 Prozessbeschreibung

Eine wichtige Aufgabe des Prozessmanagements ist die Prozessbeschreibung innerhalb von Unternehmen zu dokumentieren. Hierbei werden die unterschiedlichen Prozesse in sogenannter grafischen Form dargestellt und in einer Modellsprache beschrieben. Falls es bereits sicher ist, wie der Prozess abläuft, lässt sich der Prozess analysieren.

4.3.1 Der Sinn der Prozessbeschreibungen

Qualifizierte Prozessbeschreibungen dienen der Standardisierung von Vorgehensweisen in einer Organisation. Durch die Reflexion, Optimierung, Fixierung und Vereinbarung von

¹⁶ Online Verfügbar: https://www.hwk-bremen.de/_Resources/Persistent/313bed13a4b7c418e2367622ecb36702b0150178/Brosch%C3%BCre_Gesch%C3%A4ftsprozesse%20richtig%20dokumentieren_.pdf

¹⁷ Online Verfügbar: https://www.springer.com/cda/content/document/cda_downloadaddocument/9783834944610-c1.pdf?SGWID=0-0-45-1349307-p174668970

Routinen werden Verfahren und Abläufe transparent und der kontinuierlichen Überprüfung und Verbesserung zugänglich gemacht.¹⁸

Zweck der Prozessbeschreibung und Prozessmodellierung klären:

Prozessbeschreibung kann man in ziemlich detaillierter Form für die Tätigkeitsbeschreibungen eines einzelnen Mitarbeiters (wie z. B. Ablauf-Diagramm) schreiben.

In welcher Form wird die Prozessbeschreibung geschrieben, hängt von dem Zweck ab.

Bei der Prozessmodellierung wird der Prozessablauf in eine *formale Sprache* übersetzt oder in ein standardisiertes Modell übertragen.

Es existieren unterschiedliche Aspekte der Prozessbeschreibung, hierbei werden einige Beispiele erwähnt:

Steuerungsaspekt- Mit diesem Aspekt, kann man eine Doppelarbeit oder Inkonsistenzen rechtzeitig erkennen.

Organisationsaspekt- Die Aufgaben werden an bestimmte Mitarbeiter eingeordnet.

Informationsaspekt- Hierbei werden die Informationen vermittelt, damit die Aufgaben richtig erfüllt werden können.

Kontrollaspekt- Dieser Aspekt kontrolliert, ob das Ziel der Prozessbeschreibung erfüllt wurde.

Sicherheitsaspekt- Zum Schluss geht es darum, ob die qualitativen Anforderungen durch den Prozess erfüllt werden.¹⁹

4.3.2 Formen und Elemente der Prozessbeschreibung

Bei der Prozessbeschreibung könnte besonders hilfreich sein, wenn die Prozesse auf der logischen Weise in der grafischen Form dargestellt werden. Ein Beispiel für die Darstellung wird man in der folgenden Abbildung zeigen.²⁰

¹⁸Online Verfügbar: <http://www.futur2.org/article/quer-denken-prozesse-beschreiben/>

¹⁹ Online Verfügbar: <http://www.futur2.org/article/quer-denken-prozesse-beschreiben/>

²⁰Online Verfügbar: <https://www.business-wissen.de/hb/prozesse-beschreiben-und-modellieren/>



Abbildung Nr. 10: Grafische Form eines Prozessbeschreibungs

4.3.3 Die Form bei der Erstellung einer Prozessbeschreibung

„Erstellung der Prozessbeschreibung wird in der folgenden Form realisiert:

1. Grundlagen
2. Gültigkeit

Diese Beschreibung betrifft alle Personen, die Prozessbeschreibungen erstellen.

3. Ziel, Grund oder Zweck

Hierbei geht es um Sicherstellung des richtigen Inhaltes einzelner Prozessbeschreibungen.

4. Allgemeines

In dem Unternehmen werden Prozessbeschreibungen nach vielfältiger Art erstellt. Um eine einheitliche Vorgehensweise zu gewährleisten, wurde diese Arbeitsanweisung erstellt.

5. Abkürzungen

Jeder Prozessbeschreibung beinhaltet die Abkürzungen. Ein Beispiel für Abkürzungen ist:

- MA Mitarbeiter
- LT Leitung
- VA Verantwortlicher

6. Zu beachtende Punkte bei der Erstellung von Prozessbeschreibungen:

- *Prozesseingaben*- diejenige Angaben, die für den Prozess notwendig sind.

- *Prozessergebnis*- es geht um Ergebnis des Prozesses, den man erwarten könnte, der Prozess muss festgelegt und dem Anwender bekannt sein.
- *Kriterien und Methoden der Durchführung*- Festlegung der Kriterien und Methoden der Prozessbeschreibung. Zum Beispiel: Zu wenig Produkte im Lager.
- *Art der Messung*- Jeder Prozess muss gemessen werden.
- *Messmethoden*- In der Prozessbeschreibung muss die Messmethode festgestellt werden.
- *Leistungsindikatoren*- Sie bestimmen die signifikanten Faktoren für die erfolgreiche Durchführung.
- *Verantwortungen*- es muss die Verantwortung der Mitarbeiter festgestellt werden.
- *Prozessrisiken, Chancen und abgeleitete Maßnahmen*
- *Prozessüberwachung*- ergibt sich aus dem Prozess.
- *Änderungen*- alle Änderungen müssen dokumentiert und beschrieben werden.
- *Prozessverbesserungen*- werden nach der Erkennung einer Notwendigkeit der Verbesserung durchgeführt.
- *Dokumente und deren Aufbewahrung*- Notwendige und festgelegte Dokumente / Informationen werden durch das QM-System gelenkt oder für den Prozess speziell festgelegt.
- *Prozessabfolgen und deren Wechselwirkungen*. Bei jedem Prozess ist es von Bedeutung, eine logische Abfolge der Meinungen/ Gedanken zu erhalten.

7. Grafische Darstellung²¹

²¹ Online Verfügbar: <https://www.nieberding.de/userfiles/downloads/QMSystem/PB/PB%204.4.1-0000-Erstellung%20Prozessbeschreibung.pdf>

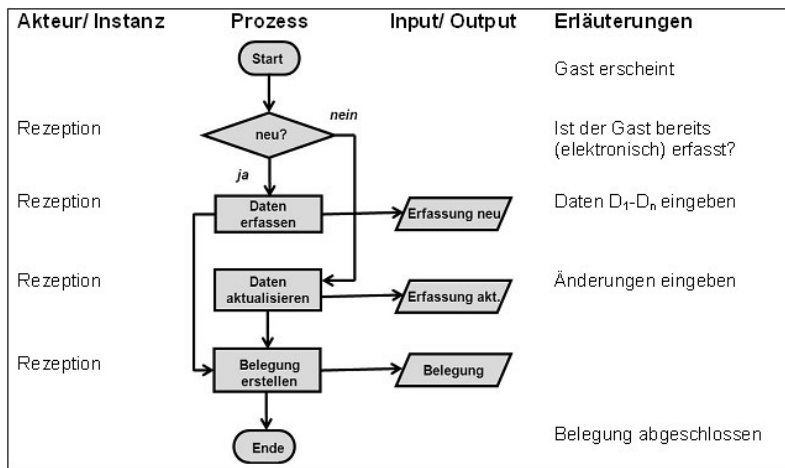


Abbildung Nr. 11: Grafische Darstellung eines Prozesses

II. PRAKTISCHER TEIL

5 KURZE VORSTELLUNG DES UNTERNEHMENS VACUUMSCHMELZE S. R. O.

In dem praktischen Teil dieser Bachelorarbeit wird man sich mit der internen Kommunikation in dem Unternehmen VACUUMSCHMELZE s. r. o. befassen. Die Grundpfeile des Korpuses bilden bestimmte Prozessbeschreibungen, die im Unternehmen VACUUMSCHMELZE s. r. o. im Rahmen des Praktikums erworben wurden. Der letzte Punkt des praktischen Teiles wird die Auswertung der gewogenen Informationen sein.

5.1 Unternehmensprofil

Das Unternehmen VACUUMSCHMELZE s. r. o. ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung, die schon seit dem Jahr 1914 der Grundstein für heutigen VACUUMSCHMELZE legte. Das Unternehmen VAC, wie man ihn heutzutage kennt, wurde erstmals im Jahr 1973 auf den Markt gebracht. Aus einem kleinen Betrieb in Deutschland (Hanau) hat sich ein weltweites Unternehmen entwickelt. VACUUMSCHMELZE hat ungefähr 4300 Mitarbeiter in über 50 Ländern. Die slowakische Filiale befindet sich in der Stadt Horná Streda mit circa 800 Mitarbeitern.

5.2 Unternehmensgegenstand

Der Unternehmensgegenstand ist ein breites Spektrum magnetisch und physikalisch hochwertiger Halbzeuge und Teile, induktiver Bauelemente für die Elektronik, Magnete und Magnetsysteme, die in den unterschiedlichsten Bereichen und Industriezweigen zum Einsatz kommen – von der Uhrenindustrie über Medizintechnik, regenerative Energien, Schiffsbau und Installationstechnik bis hin zur Automobil- und Luftfahrtindustrie. Der Einsatz von VACUUMSCHMELZE-Produkten ist so umfangreich, dass sozusagen alle Menschen sie tagtäglich benutzen, ohne es zu wissen.²²

²² Online Verfügbar: <https://www.vacuumschmelze.de/de/unternehmen.html>

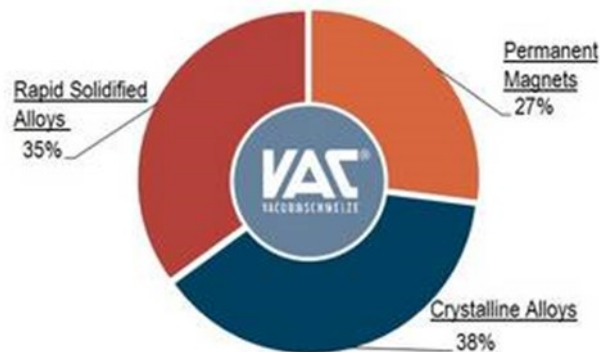


Abbildung Nr.12: Anzahl der Produkten in dem Unternehmen VAC s. r. o.

5.3 Standorte des Unternehmens VAC s. r. o.

Das Unternehmen VAC s. r. o. ist weltweit tätig und verfügt insgesamt über 4 Produktstandorte. Die Hauptproduktion wird in VAC Hanau in Deutschland und die weitere Produktion in VAC Horna Streda in der Slowakei durchgeführt. VACUUMSCHMELZE hat zwei anderen Filialen in Asien und zwar VAC China und VAC Asien im Produktionsstandort Shenyang, in deren die Produktion ebenfalls realisiert wird.

5.3.1 Produktpalette

Das Unternehmen VACUUMSCHMELZE produziert Produktpalette, die man jeden Tag benutzt.

„Das Produktspektrum der VAC umfasst die gesamte Bandbreite magnetischer Werkstoffe, Dauermagnete und Magnetsysteme, Halbzeug und Teile sowie Kerne und Bauelemente.“²³

Ein Beispiel für Magnetsysteme könnte z. B. folgendes sein:

Selten-Erd-Dauermagnete

VACUUMSCHMELZE fertigt weit über 100 verschiedene kristalline, amorphe und nanokristalline Werkstoffe höchster Qualität.

²³ Online Verfügbar: <https://www.vacuumschmelze.de/de/produkte.html>

Magnetsysteme werden hergestellt als Weiterverarbeitungsstufe durch Fügetechnik (Kleben). Dabei kombiniert die VAC weichmagnetische und dauermagnetische Werkstoffe aus eigener Produktion.

Halbzeuge werden mit über 100 kristalline und amorphe anokristalline Werkstoffe höchster Qualität fertigt.

Kerne werden aus amorphen Metallen (VITROVAC) entwickelt. Diese werden ergänzt durch die neueste Generation von weichmagnetischen Legierungen ergänzt, den nanokristallinen VITROPERM - Qualitäten.

Bauelemente sind notwendige Kompetenzen für Bauelemente und Baugruppen.

Teile werden mit Fertigungstechnologien und Werkstoffkompetenzen verbunden. Teile beinhalten: Stanz- und Biegeteile, Blechpakete sowie Abschirmungen, die ein weiteres Glied in der Wertschöpfungskette bezeichnen.

5.3.2 Vertrieb

VACCUMSCHMELZE verkauft seine hergestellten Produkte in mehr als 40 Ländern. Die Hauptzentrale mit globalem Vertrieb liegt in Hanau in Deutschland. In Hanau werden die wichtigsten Vertriebsstrategien entwickelt und die weltweite Verkaufs-Infrastruktur wird auf gleiche Weise von hier aus gesteuert.

Aus der obigen Beschreibung (hauptsächlich Kapitel *Produktpalette*) ergibt sich, dass die Texte der internen Kommunikation im Betrieb fachliche Ausdrücke beinhalten werden, die hauptsächlich auf die Produkte und Produkt- bzw. Prozessbeschreibungen zurückzuführen sind.

6 BESCHREIBUNG UND ANALYSE DER INTERNEN KOMMUNIKATION

Die Primäruntersuchung wird aufgrund der Analyse aus der Sicht der Fachterminologie durchgeführt. Der praktische Teil dieser Bachelorarbeit widmet sich am Anfang mit der Beschreibung und der analytischen Darstellung des ausgewählten Dokumentes. Diese Beschreibung des Dokumentes besteht aus drei Hauptkriterien, die sich besonders mit äußerer Form des Dokumentes, Struktur des Dokumentes und sprachlichen Spezifiken befassen. Für diese Forschung wurden insgesamt 18 Prozessbeschreibungen aus dem konkreten Unternehmen gesammelt und für die primäre Forschung wurden vor allem Informationen aus der Prozessbeschreibung P. 7. 1 Planung und Produktrealisierung benutzt.

6.1 HYPOTHESE

Wie in dem theoretischen Teil erwähnt wurde, dienen die Prozessbeschreibungen zur Regelung und Beschreibung der Prozesse in einem Produktionsunternehmen. Deshalb sollten sie verständlich, klar und fachrecht formuliert werden. Aufgrund dieser Feststellungen kann die Hypothese festgelegt werden, dass die Texte für die Mitarbeiter fassbar und deutlich sind und dass die Fachwortschatz bzw. Fachtermini (in Bezug auf die Produkte und Prozesse in dem Unternehmen) beinhalten. Auf Grund der Analyse wird diese Hypothese am Ende der Untersuchung entweder bestätigt oder wiederlegt.

6.2 Das Ziel der Arbeit

Das Ziel dieser Arbeit besteht darin, die konkreten Merkmale hinsichtlich des Fachwortschatzes und der Fachsprache allgemein mit der konkreten Textsorte der Prozessbeschreibung eines ausgewählten Unternehmens zu vergleichen.

6.3 Aufbau der gesammelten Prozessbeschreibungen in dem Unternehmen VAC s. r. o.

Am Anfang von Beschreibung der gesammelten Prozessbeschreibung soll die Struktur der bestimmten Prozessbeschreibung P 7.1: Planung der Produktion und Produktrealisierung spezifiziert werden.

6.3.1 Die Struktur des Dokumentes P 7. 1: Planung der Produktion und Produktrealisierung

Diese Prozessbeschreibung gehört zu der verbalen schriftlichen innerbetrieblichen Kommunikation eines Unternehmens, wobei dem Mitarbeiter, Manager oder Eigentümern schriftlich durch diese Dokumentation von Geschäftsprozessen und Prozessbeschreibung schriftlich angesprochen wird. Das Ziel dieser Prozessbeschreibung ist es die Koordination von Prozessen zu sichern und die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeiter und Vorgesetzten zu unterstützen. Die Prozessbeschreibung implementiert die Erkenntnisse in die schriftliche Form.

Dokument P 7.1 Planung und Produktion und Produktrealisierung besteht aus insgesamt 12 Seiten. Ganze Prozessbeschreibung wird übersichtlich und klar in Absätzen strukturiert.

Dazu benötigt man noch zu erwähnen, dass das Dokument in folgender Reihenfolge - Ankündigung, Durchführung und Zusammenfassung strukturiert wird.

Auf allen 12 Seiten werden am unteren Rand die Randnotizen angeführt, die ein Verbot zur Weitergabe sowie Vervielfältigung dieser Unterlage mitteilen. Aus diesem Grund habe ich mich entschieden, die ganze Ausgabe des Dokumentes in dem Anhangverzeichnis nicht zu veröffentlichen.

Dieser Prozessbeschreibung besteht aus 7 Themen, die mittels Überschriften, näher geklärt sind, das Dokument Prozessbeschreibung gliedert sich hierarchisch in die folgenden Gegenstände:

Inhaltverzeichnis, Zweck, Verlagerung von Fertigungs- / Prüfeinrichtungen / Prozessen, Prozessfähigkeit, Zuständigkeitsmatrix, Prozessowner und Prozesskennzahlen und zum Schluss die Änderungsdocumentation.

Jede Idee wird in neuem Absatz geschrieben und bei der Ernennung werden die Ideen ins Auflösungszeichen oder Leitpfeilen verteilt. Weitere Worte, die den Hauptgedanken darstellen, sind Fettgedruckt, damit sich die Mitarbeiter auf die wichtigen Informationen konzentrieren. In dieser Prozessbeschreibung werden auch Visualisierungsmethoden verwendet, z. B. Seite 1, die die Unternehmensabteilungen tabellarisch bzw. graphisch darstellt, weitere Visualisierungsmethoden kann man auf der Seite 2 in Form der grafischen Darstellung von Ablaufdiagramm sehen. Alle diese Graphiken und Tabellen tragen zur besseren Orientierung im Dokument und ausgezeichneter Übersichtlichkeit und Klarheit.

Auf der Seite 10 kann man ebenfalls das Ablaufdiagramm sehen, wie die Visualisierungsmethode eingegliedert ist.

3.2 Ablaufdiagramm „Prozessfähigkeit“

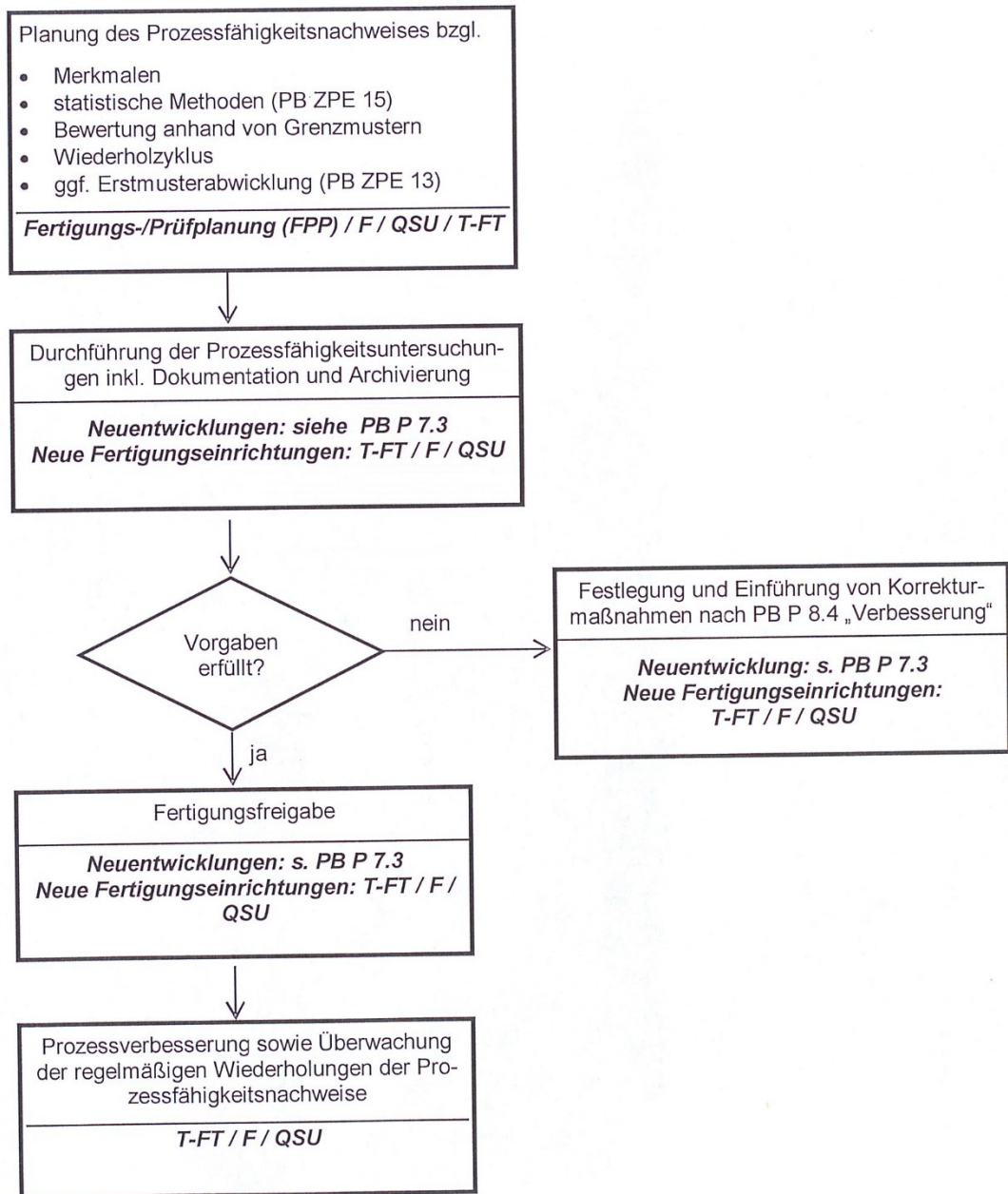


Abbildung Nr.13: Ablaufdiagramm Prozessfähigkeit

Die Seite 12 „Änderungsdokumentation“ umfasst eine tabellarische Auswertung der Informationen, damit man die korrekte Struktur der Informationen erreicht. Prozessbeschreibung hat eine logisch angeordnete Struktur mit vielen Anweisungen, die die Mitarbeiter VAC s. r. o. befolgen müssen.

Auf der ersten Seite wird das Inhaltsverzeichnis erwähnt, das sich aus 6 Hauptpunkten ganzer Prozessbeschreibung zusammensetzt. Der erste Punkt „Zweck“ beschreibt das Ziel, warum die Prozessbeschreibung geschrieben wird. „Zweck“ beinhaltet auch neben dem Ziel der Prozessbeschreibung unter anderem auch Anmerkungen z. B. von welchen Arbeitsabteilungen oder welcher konkreten Person die Prozessbeschreibung geschrieben wurde. Der Text dieses Kapitols enthält auch verschiedene farbige Unterscheidungen, z. B. die rote Farbe mit Kursive unterscheidet eine wichtige Information über Automobilzulieferindustrie von anderen thematisch differenzierten Informationen, die sich in der ganzen Prozessbeschreibung 7.1 ausstoßen. Ein weiteres Beispiel: alles was mit dem Thema Luftindustrie zusammenhängt, wird blaufarbig und mit der Kursive geschrieben.

Zweiter Punkt ist die Prozessplanung und Ablaufdiagramm *Prozessplanung*, der grafisch dargestellt wird und bestimmte Erläuterungen zum Ablaufdiagramm umfasst, damit die Mitarbeiter den fachsprachlichen Text mit Hilfe von grafischen Darstellung besser verstehen. Dieser Punkt umfasst nicht nur die Fertigungsplanung- Prüfplanung, sondern auch technische Arbeitspläne des Unternehmens. Der Inhalt, in dem sich um Luftfahrindustrie oder Automobilzulieferindustrie handelt, wird übersichtlich von den übrigen Texten farbig (blau oder rot) unterschieden.

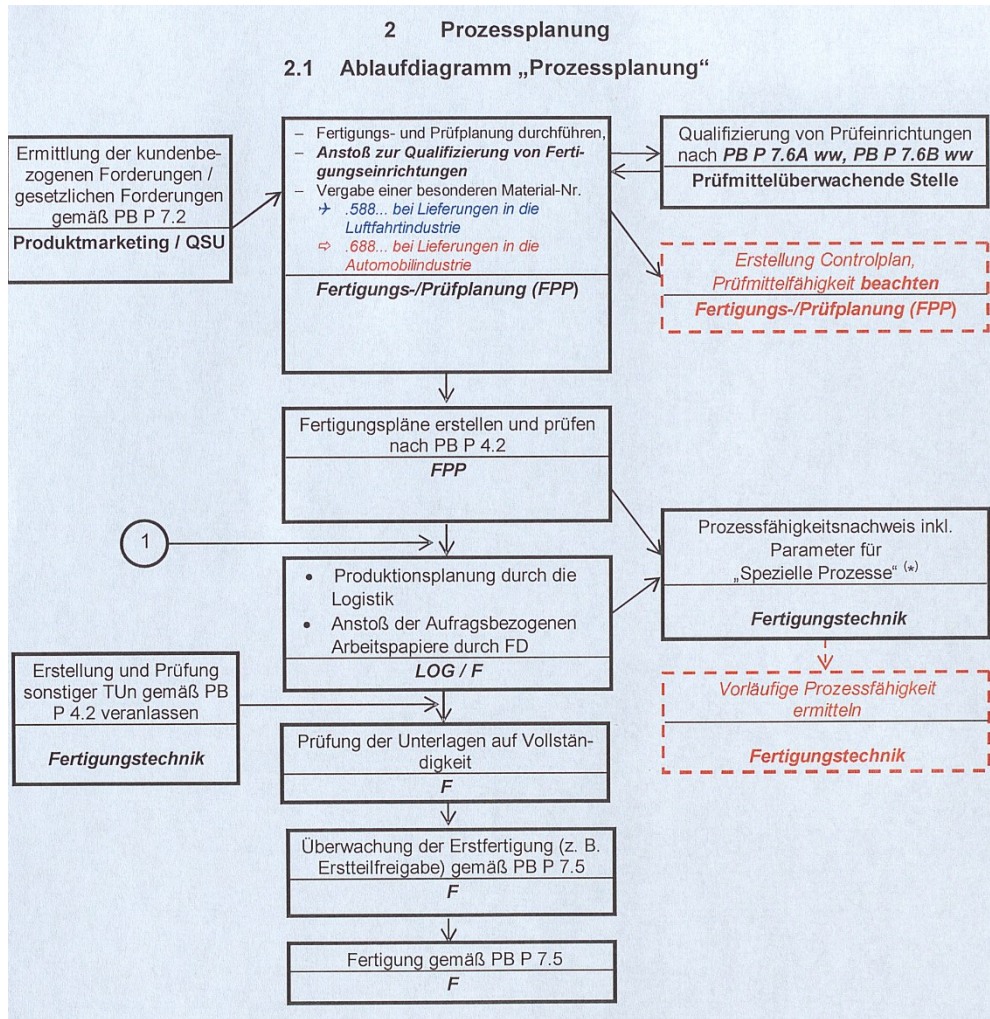


Abbildung Nr. 14: Ablaufdiagramm Prozessplanung

Dritter Punkt *Prozessfähigkeit* beinhaltet auch ein Ablaufdiagramm, das ebenfalls graphisch dargestellt wird. Dieses Diagramm beschreibt ein Schema mit Verwendung von Worten und Quadraten, Pfeilen und Rauten.

Vierter Punkt der Prozessbeschreibung beinhaltet den Zuständigkeitsmatrix mit der Tabelle *Zuordnung der angeführten Angaben zu den Standorten VAC-HU und VAC-SK*. Hierbei wird die Zusammenfassung von Prozessplanung, Planung und Freigabe geänderter Fertigungs- und Prüfeinrichtungen, Verlagerung von Fertigungs-/ Prüfeinrichtungen und Prozessen, Prozessänderungen und Prozessfähigkeiten mit Inputs und Outputs wiederholt.

Fünfter Punkt beschäftigt sich mit *Prozessowner und Prozesskennzahlen*. Dieser Punkt dient als Informativer Punkt der Prozessbeschreibung und die Informationen sind nur im Wesentlichen geschrieben.

Zu dem letzten Punkt gehört *die Änderungsdocumentation*, die in der Tabelle dargestellt wird. Hierbei werden die Informationen wie Datum, Änderungen/ Ergänzungen/ Erläuterungen und Zahl der Ausgabe erwähnt. In der ganzen Prozessbeschreibung aus dem Unternehmen VACUUMSCHMELZE werden logische Nachfolgen der Sätze benutzt.

6 Änderungsdocumentation		
Datum	Änderungen / Ergänzungen / Erläuterungen	Ausgabe
29.04.2004	Erstausgabe	1
13.02.2006	In Ausgabe 1 wurden - die Forderungen der EN 9100 eingearbeitet, - die Änderungsweise von IM-Prozessbeschreibungen definiert - die Änderungen dieser Ausgabe der Norm EN 10204:2004 berücksichtigt	2
16.4.2007	In Ausgabe 2 wurden - die Änderungen der Organisationsstruktur berücksichtigt	3
17.04.2008	In Ausgabe 3 wurden - durch QSU die Änderungen der Organisationsstruktur und der Zuständigkeiten berücksichtigt	3.1
16.09.2010	In Ausgabe 3.1 - wurde das Kapitel 2.4 überarbeitet und um die Kapitel 2.4.1 und 2.4.2 erweitert - wurde das Kapitel 6 „Änderungsdocumentation“ eingefügt - wurden einige Dienststellenbezeichnungen durch die zugehörigen Funktionen ersetzt (z.B. Fertigungs-/Prüfplanung [FPP]) - wurde der Prozessowner geändert	4

Abbildung Nr.15: Änderungsdocumentation

6.3.2 Aspekte der Prozessbeschreibung

In dem theoretischen Teil der Bachelorarbeit wurde geschrieben, dass die Prozessbeschreibung bestimmte Aspekte wie z. B. Steuerungsaspekt, Informationsaspekt, Organisationsaspekt, Sicherheitsaspekt und Kontrolaspekt beinhaltet. Deswegen werden hier bei der konkreten Prozessbeschreibung die theoretischen Kenntnisse mit einem Beispiel verglichen.

Im *Sicherheitsaspekt* geht es darum, sicherzustellen ob die qualitativen Anforderungen einer Prozessbeschreibung erfüllt werden. Der Sicherheitsaspekt wurde in der praktischen Prozessbeschreibung P 7. 1: Planung und Produktrealisierung nicht gefunden.

Organisationsaspekt- In dem praktischen Beispiel kann man sehen, dass die Aufgaben und Tätigkeiten, die in Prozessbeschreibung geschrieben werden, ebenso in der Praxis benutzt werden. Die Aufgaben und Tätigkeiten werden z. B. auf der ersten Seite im Zweck und in der Tabelle auf der zweiten Seite im Ablaufdiagramm *Prozessplanung* gezeigt.

Steuerungsaspekt- ist für die Übersichtlichkeit aller Dokumente in dem Unternehmen geeignet, diese Funktion hat auch Prozessbeschreibung 7.1: Planung und Produktrealisierung erreicht, die Mitarbeiter sollen in der internen Dokumenten sehen, dass diese Prozessbeschreibung in dem Thema Planung und Produktrealisierung bereits erstellt wurde.

Organisationsaspekt- organisiert die Verteilung der Arbeit an konkreter Mitarbeitenden - das wird in dem praktischen Beispiel auf der Seite 1 der 7.1: Planung und Produktrealisierung gezeigt. Zum Beispiel: für Abteilung GF wird Doktor X und Y genannt. Für Abteilung F-BE wird Herr A und B genannt. Organisationsaspekt kann man ebenfalls auf der zweite Seite in dem Prozessbeschreibung finden.

Kontrollaspekt- kann man in diesem Prozessbeschreibung auf der letzten Seite finden, hierbei wird die Änderungsdocumentation beschrieben. Das Ziel dieser Prozessbeschreibung ist die Informationen aus vorherigen Ausgaben in der neuen Ausgabe zu ergänzen.

6.3.3 Sprachliche Spezifika der Prozessbeschreibung VACUUMSCHMELZE s. r. o.

Die Prozessbeschreibung 7. 1: Planung und Produktrealisierung wird vornehmlich in Präsens und Futur I geschrieben. Hierbei wird ein Beispiel aus dem Dokument als Bestätigung der Behauptung, erwähnt.

Präsens	<i>Durchzuführende periodische Prüfungen (z. B.) im Rahmen von Produktaudits, Langzeittests, oder Requalifikationsprüfungen sind im Controlplan mit der zugehörigen Prüfhäufigkeit festzulegen.</i>
Futur I	<i>Das Ergebniss der Planung wird von Fertigungs/ Prüfplanung in tschechischen Unterlagen dokumentiert.</i>

Tabelle Nr.1: Präsens und Futur I in der Prozessbeschreibung

Man kann auf den ersten Blick erkennen, dass in dieser Prozessbeschreibung lange Sätze in allen Teilen verwendet werden. Die langen Sätze geben der Prozessbeschreibung eine komplizierte Verständigung für alle Mitarbeiter, was in diesem Fall unpassend ist. Es werden nicht nur einfache, sondern auch zusammengesetzte Sätze in ganzer Prozessbeschreibung verwendet. Ein einfacher Satz ist ein Satz, der auf einem einzigen Verb, dem Prädikat, aufgebaut ist. Wenn zwei (oder mehrere) einfache Sätze kombiniert werden, sind die Teilsätze eines zusammengesetzten Satzes.

Einfacher Satz in Prozessbeschreibung P 7. 1: Planung und Produktralisierung Beispiel:
<i>Aufzeichnungen über das Einsatzdatum von Prozessänderungen sind durch Prozessverantwortliche (PV) bzw. der Logistik aufzubewahren.</i>
<i>Bei der Ermittlung der Prozessfähigkeit sind die Einflussfaktoren Mensch, Maschine, Material, Methode und Umgebungsbedingungen zu berücksichtigen.</i>
<i>Nähere Einzelheiten zur Ermittlung der Prozessfähigkeit sind der PB ZPE 15 zu entnehmen.</i>


Tabelle Nr.2: Einfacher Satz in der Prozessbeschreibung

Hierbei wird auf jedem Beispiel lediglich ein Satz erwähnt, weil die zusammengesetzten Sätze einen breiten Teil des Fachtextes beinhalten. Es wurden zwei Typen der zusammengesetzten Sätze gefunden, und zwar der eingeleitete Nebensatz und Infinitivkonstruktion. Der uneingeleitete Nebensatz und Partizipialkonstruktion wurden in P 7.1: Planung und Produktrealisierung nicht gefunden.

Eingeleiteter Nebensatz	<p><i>Notwendige Prozessüberwachungen und Prüfungen sind so in den Fertigungsablauf zu integrieren, dass Fehlerhafte / Fehlerverdächtige Produkte möglichst festgestellt werden.</i></p> <p><i>Die Prüfergebnisse sind in allen Fällen so aufzubereiten, dass sie vom Kunden jederzeit eingesehen werden können.</i></p>
Infinitivkonstruktion	<p><i>Wenn gemäss Vereinbarung mit dem Kunden Einzelteile durch einem Fertigungslos zugeordnete Serialnummern zu kennzeichnen sind, so müssen Kennzeichenaufbau und – ort in die Technischen Unterlagen aufgenommen werden.</i></p>

Tabelle Nr.3: Eingeleiteter Satz und Infinitivkonstruktion in der Prozessbeschreibung

In der folgenden Abbildung Nr. 16 werden zusätzlich einige Beispiele den Sätzen in der Prozessbeschreibung dargestellt.

 Standort: Horná Streda	Prozessbeschreibung	QSU Ausgabe 4
	P 7.1: Planung der Produktrealisierung	Seite 4 / 12

- *Wenn gemäß Vereinbarung mit dem Kunden Einzelteile durch einem Fertigungslos zugeordnete Serialnummern zu kennzeichnen sind, so müssen Kennzeichenaufbau und –ort in die Technischen Unterlagen aufgenommen werden. Diese Forderung gilt auch für Lieferanten, falls diese Teilaufgaben übernehmen (siehe PB P 7.4A ww).*
- Notwendige Prozessüberwachungen und Prüfungen sind so in den Fertigungsablauf zu integrieren, dass fehlerhafte / fehlerverdächtige Produkte möglichst frühzeitig festgestellt werden.
- Prüfpläne enthalten zu prüfende Merkmale, anzuwendende Prüfmittel, den notwendigen Prüfumfang, ggf. spezielle Prüferqualifikationen und Prüfmethoden, Vorgaben von Methoden zur Prozessüberwachung (z. B. SPC) sowie ggf. die Art der Prüfbescheinigung / Qualitätsaufzeichnung. Alle in den Prüfplänen zitierten Technischen Unterlagen müssen mit einem Ausgabestand versehen sein (siehe PB P 4.2).
- ⇒ *Bei Lieferungen in die Automobilindustrie und bei Lieferungen in die Luftfahrtindustrie*
- ist für Stichprobenpläne nach ISO 2859 grundsätzlich die Annahmezahl $c = 0$ vorzugeben, auch wenn die Norm einen größeren Wert erlaubt.
- Im Rahmen der Prüfplanung werden statistische Methoden (siehe PB ZPE 15) vorgeschrieben, die für die Ermittlung, Überwachung und Prüfung von Prozessfähigkeit und Produktmerkmalen geeignet und wirtschaftlich sind.
- Im Falle einer geforderten Abnahmeprüfzeugnisses **3.1 nach EN 10204** ist die Dienststelle **QSU** in die Erstellung der Technischen Unterlagen im Rahmen der Technischen Auftragsklärung einzubeziehen (*z.B. bzgl. Festlegungen zur Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit, der Prozess-/Prüfschritte, die von QSU bzw. Werksachverständigem zu überwachen sind*). Zur Ausstellung vorgenannter Prüfbescheinigungen sind nur Abnahmebeauftragten befugt.
- Ergänzend zu den Technischen Unterlagen werden durch die **Fertigungstechnik GG-FT Hanau** bzw. andere von ihr beauftragte Stellen oder durch die zuständige F der VAC s. r. o. schriftliche Prozessüberwachungs- und Arbeitsanweisungen erstellt. Diese enthalten, soweit erforderlich, folgende Angaben:
 - Werkzeugwechsel-Intervalle,
 - Anweisungen für das Einrichten von Maschinen und Fertigungseinrichtungen,
 - weitere qualitätsrelevante Zusatzinformationen,
 - Gefährdungen, die auftreten können bei bestimmungsgemäßem und gestörtem Betrieb,
 - Maßnahmen für sicherheitsgerechtes Verhalten der Beschäftigten,
 - erforderliche Schutzmaßnahmen und persönliche Schutzausrüstungen.

Abbildung Nr.16: Beispiel einigen Sätzen in der Prozessbeschreibung

7 ANALYSE DER INTERNEN DOKUMENTATION AUS DER SICHT DER FACHSPRACHE

Die Analyse der Fachterminologie wird durch fünf ausgewählte Kriterien durchgeführt.

Erstes Kriterium: Fachterminologie aus der Sicht der Wirtschaftssprache

Zweites Kriterium: Fachterminologie aus dem Bereich Technik

Drittes Kriterium: Fachterminologie der Werkstattsprache

Viertes Kriterium: Komposita und Abkürzungen

Fünftes Kriterium: Fachterminologie, die mit den Prozessen miteinander verbunden sind

Diese Analyse wird aus der geleisteten internen Dokumentation P 7. 1 Planung und Produktrealisierung vorgenommen.

7.1 Fachterminologie aus der Sicht der Wirtschaftssprache

Die Prozessdokumentation in dem Unternehmen VACUUMSCHMELZE beinhaltet ein riesiges Spektrum von Fachwörtern. Wirtschaftssprache spielt in der Prozessbeschreibung P 7.1 Planung und Produktrealisierung eine bedeutende Rolle.

Korpusbeispiele:

Produktaudit, Produktrealisierung, Managementsystem, Vertragsbezogen, Lagerung, Verpackung, Handhabung, Dienstleistungslieferanten, Kundenvereinbarung, Projektteams, Projektmanagement, Kunden, Verlagerung, Prozessplanung, Produkterhaltung, Qualität-sanföderung, Lieferung, Produktionsplanung, Logistik, Auftragsbezogen, Produkt, wirtschaftliche Prüfmethode, Auftrag, Arbeitsplan, Geschäftsgebiet, Ausgangsmaterial, Dokumentation, Arbeitsanweisung, Qualitätsaufzeichnung, Sicherheitsüberprüfung, Plännerguppe, Planung, Transport, Schutz, Fertigungsplanung, Produktentwicklung, Sicherheitsvorschrift, Umweltvorschrift, Produktmerkmale, Anweisung, Betrieb, Fertigungsablauf, Qualitätsvorausplanungprozess, Produktionsmittel, Besteller, Lieferbedingung, Baustellenmanagement, Auftraggeber, Schulung, Mitarbeiter, Teamleiter, Verlagerungsteam, Logistik, Teammitglied, Leiter, Produktfamilie, statistische Methoden, Archivierung, Betriebsbegehung, Materialbewegung etc.

7.2 Fachterminologie aus dem Bereich Technik

Fachterminologie aus dem Bereich Technik ist in der Prozessbeschreibung P 7.1 Planung und Produktrealisierung ein wichtiger Teil, weil es sich auch um einen Teil der Technischen Dokumentation handelt.

Korpusbeispiele:

Erstmusterabwicklung, Prozessfähigkeitsuntersuchung, Prozessüberwachung, Prüfanweisung, Warnhinweis, Seriennummer, Schutzausrüstung, Schutzmassnahmen, Sicherheitstechnische, Prozessänderung, Fertigungstechnik, Prozesskennzahl, Umweltvorschrift, Knallgasprobe, Prozessowner, Prüfschritte, Fertigungstechnik, Grenzwert, technische Spezifikation, Funktionsprüfung, Regelwerk, technische Norme, Kennzeichenaufbau, Abnahmeprüfzeugniss, Stichprobenplan, Fähigkeitsuntersuchung, Requalifikationsprüfung, Konstruktion, Verfolgungssystem, sicherheitstechnische Abnahme der Maschinen und Anlagen, technische Unterlage etc.

7.3 Fachterminologie der Werkstattsprache

Fachterminologie der Werkstattsprache, die in dem ersten Kapitel „Fachsprache“ in der Tabelle von Hoffman behandelt wurde, befindet sich auch in dieser Prozessbeschreibung. Planung und Produktrealisierung beinhaltet einige Fachworte aus diesem Bereich. Korpusbeispiele:

Herstellungsprozess, Umgebungsbedingung, Werkzeugwechsel- Intervall, Fertigungsablauf, Prüfplan, Prüfbescheinigung, Norm, Produktionsmittel, Fertigungseinrichtung, Material, Schweiß, Funktionsprüfung, Fehlervermeidung, Maschine, Serienfertigung etc.

7.4 Komposita und Abkürzungen

Komposita bilden bei der Untersuchung einen großen Teil der Analyse aus der Sicht der Fachterminologie. Einige wurden aus der konkreten Prozessbeschreibung Planung und Produktrealisierung ausgewählt.

Korpusbeispiele:

Fertigungseinrichtung, Prozessverbesserung, Prozessfähigkeitsnachweis, Kennzeichenaufbau, Prozessverantwortlich, Abnahmeprotokoll, Änderungsdocumentation, Prüfmit-

telfähigkeitsnachweis, Controllplan, Qualitätsmerkmal, Bestimmungsgemäss, Qualitätsvorausplanungsprozess, Bereichsübergreifend, Dienststellenbezeichnung, Standort, Freigabedatum, Kundenbezogen, Prüfmittelfähigkeit, Fertigungsplan, Arbeitspapiere, Qualitätsmerkmal, Vollständigkeit, Ablaufdiagramm, Prüfumfang, Kennzeichenaufbau, Produktmerkmal, Annahmezahl, Dienststelle, Werkzeugwechsel, Werksachverständigen, Schutzmassnahmen, Zusatzinformation, Qualitätsvorausplanungsprozess, Controlplanerstellung, Herstellbarkeitsprüfung, Dokumentationspflichtig, Wartungsfreundlichkeit, Auftragsbegleitend, Einflussfaktor, Umgebungsbedingung etc.

Nicht nur Komposita sondern auch Abkürzungen bilden hier eine umfassende Teil der Prozessbeschreibung. Die Abkürzungen stellen vor allem die Bezeichnungen von weiteren Prozessbeschreibungen in dem Unternehmen VACUUMSCHMELZE dar.

Korpusbeispiele:

VAC Hanau	VAC s. r. o.				
QSU	GF gez.	F-BE1 gez.	F-BE2 gez.	F-DM gez.	T gez.
gez. Ruffertshöfer	F-BP/T	F-K		QSU gez.	Freigabedatum: 16.09.2010
	gez.				

Abbildung Nr.17: Abkürzungen in dem Prozessbeschreibung

z. B. = zum Beispiel, ZPE 04, PB P 4. 2, FPP, PB ZPE 15, GG-FT, Nr.= Nummer, T- TD, QSU, T-TD, Inkl., VAC- HU, VAC- SK, PPAP/PPF, ggf., K-OI DV, GF, F-BE1, F-BE2, F-DM, T, F-K, FPP, PB. P 7. 6A ww, PB 7.6B ww, PB P 4.2, FMEA PB ZPE 14, SPC, EN 1204, ISO 2859, bzw., EN 10204, VAC s. r. o., PB ZPE 11, FMEA, PB ZPE 25, PB ZPE 41, VDA 1, VDA 6.1, PB P 7.2, QSV, PV, ORG-Einheit etc.

7.5 Fachtermini, die sich auf das Thema Planung und Produktrealisierung Beziehen

Die ganze Analyse der Bachelorarbeit widmet sich mit der Dokumentation von Geschäftsprozessen, deswegen wird man als letztes Kriterium der Analyse die Fachsprache mit derjenigen Fachterminologie aus dem Bereich der konkreten Prozessbeschreibung Planung und Produktrealisierung analysieren.

Korpusbeispiele:

Rückverfolgbarkeit, Abnahmeprüfzeugniss, Ausgangsmaterial, Neuentwicklung, Prozessfähigkeitsuntersuchung, Prozessfähigkeitsnachweis, Wiederholzyklus, Prozessänderung, Herstellungsprozess, Prozessplanung, Planung, Durchführung, Arbeitsplan, Controlplan, Einflussfaktor, Produktfamilie, Logistik, Ausgangsmaterial, Kundenvereinbarung, Transport, Lagerung, Verpackung, Schutz, Fehlervermeidung, Warnhinweis, Norme, Prozessentwicklung, Sicherheits- und Umweltvorschrift, Funktionsprüfung, Fertigungsstrukturplan, Fertigungsoperation, Materialfluss, Kapazitätbetrachtung, Automobil- und Luftfahrtindustrie, Beschaffung, Abnahme etc.

8 AUSWERTUNG DER ANALYSE

Die Analyse wurde aufgrund der fünf Hauptkriterien durchgeführt.

Das Ziel dieser Arbeit sowie dieser Analyse besteht darin, die konkreten Merkmale hinsichtlich des Fachwortschatzes und der Fachsprache allgemein mit der konkreten Textsorte der Prozessbeschreibung eines ausgewählten Unternehmens zu vergleichen.

Aus der Sicht der Wirtschaftssprache

Zu diesem Kriterium kann man sagen, dass die Wirtschaftssprache in der konkreten Prozessbeschreibung eine wichtige Rolle spielt. Es wurden viele Vokabeln aus dem Wirtschaftsbereich gefunden und die Behauptung, dass wurde mit einigen Beispielen in der Analyse bestätigt. Hierzu kann man sagen, dass die Fachtermini aus der Wirtschaftssprache mit der Prozessbeschreibung eng verbunden sind und einen wichtigen Teil des Inhaltes beinhalten. Die meisten Fachvokabeln werden in dieser Prozessbeschreibung aus der wirtschaftlichen Sicht benutzt wie z. B. Managementsystem, Vertragsbezogen, Lagerung etc.

Technische Fachtermini

Die technischen Fachtermini werden ebenfalls in der Prozessbeschreibung in großem Maße verwendet. Die Textsorte Prozessbeschreibung beinhaltet nicht nur wirtschaftliche, sondern auch technische Fachtermini. Die Gruppe von technischen Fachtermini umfasst kein so riesiges Spektrum von Fachworten, wie die Wirtschaftssprache, beeinflusst jedoch trotzdem den Inhalt einer Prozessbeschreibung z. B. Fertigungstechnik, Prozesskennzahl, Umweltvorschrift, Knallgasprobe etc.

Werkstattssprache

Aus der Untersuchung ging hervor, dass die Werkstattssprache lediglich selten in der Prozessbeschreibung verwendet wird. In der Analyse werden ebenfalls einige Beispiele erwähnt wie z. B. Herstellungsprozess, Umgebungsbedingung etc.

Komposita

Die Komposita werden in dieser konkreten Prozessbeschreibung oftmals benutzt. Man konnte fast in jedem zweiten Wort einige Komposita finden. Die Komposita beeinflussen besonders die Prozessbeschreibung und dies könnte infolgedessen dazu führen, dass ein Mitarbeiter den ganzen Text nicht verstehen müsste z. B. Prozessverantwortlich, Abnahmeprotokoll, Änderungsdokumentation etc.

Abkürzungen

Die analysierte Prozessbeschreibung beinhaltet vor allem die fachlichen Abkürzungen, die für einen Laien lediglich kaum oder überhaupt nicht zu verstehen sind. Einige werden als Abkürzungen der Begriffe weiterer Prozessbeschreibungen in dem Unternehmen VACUUMSCHMELZE und manche Abkürzungen sind diejenige Abkürzungen die Filialen der VACUUMSCHMELZE wie zum Beispiel: VAC- SK (VACUUMSCHMELZE Slowakei) oder VAC-HU (VACUUMSCHMELZE Ungarn) usw. Andere Beispiele der Abkürzungen: FPP, PB ZPE 15, GG-FT etc.

Fachtermini, die sich auf das Thema Planung und Produktrealisierung beziehen

Diese Fachtermini werden nämlich auch häufig und regelmässig verwendet. Manche Fachwörter bilden den konkreten Inhalt über Planung und Produktrealisierung voll wie z. B. Rückverfolgbarkeit, Abnahmeprüfzeugnis, Kapazitätsbetrachtung etc.

SCHLUSSBETRACHTUNG

Die vorliegende Bachelorarbeit hat sich mit der konkreten Textsorte der Prozessbeschreibung beschäftigt.

Das Ziel der Bachelorarbeit war die konkreten Merkmale hinsichtlich des Fachwortschatzes und der Fachsprache allgemein mit der konkreten Textsorte der Prozessbeschreibung eines ausgewählten Unternehmens zu vergleichen. Dieser Aufbau wurde in der Auswertung der Analyse ausgewertet.

Die ganze Arbeit wurde in zwei Teile gegliedert, wobei sich der erste den theoretischen und der zweite den praktischen Erkenntnissen widmete.

Am Anfang des theoretischen Teiles dieser Bachelorarbeit war es erwünscht den die Definition des Begriffs „Fachsprache“ von verschiedenen Autoren zu erwähnen. Im ersten Kapitel hat man sich mit der horizontalen und vertikalen Gliederung der Fachsprache beschäftigt.

Im zweiten Kapitel des theoretischen Teiles wurden verschiedene Begriffserklärungen über den Text erforscht, und folgende Textfunktionen wie z. B. Obligationsfunktion, Appelfunktion, Deklarationsfunktion, Informationsfunktion und Kontaktfunktion konkretisiert. In diesem Kapitel wurde nicht nur Problematik über Fachtexte erwähnt, sondern es wurden die Textsorten zusammengefasst. Das dritte Kapitel, das sich mit der Kommunikation befasst, beschrieb die verbale und nonverbale Kommunikation sowie schriftliche und mündliche Kommunikation. Als wichtiger Punkt des theoretischen Teiles kann man Unternehmenskommunikation, die sich auf interne und externe Kommunikation gliedert, bezeichnen. Zu einem wichtigen Merkmal der internen Kommunikation gehört üblicherweise die Zielgruppe, die in dem dritten Kapitel ebenfalls erwähnt wurde.

Zum Schluss des theoretischen Teiles wurden die Geschäftsprozesse, sowie Kern- und Unterstützungsprozesse und Prozessbeschreibung in einem Unternehmen betrachtet.

Den zweiten Teil dieser Bachelorarbeit bildet die praktische Untersuchung einer ausgewählten Prozessbeschreibung. Die Aufmerksamkeit wurde auf die Beschreibung des Aufbaus eines Dokumentes gelegt und die Analyse wurde ebenfalls aus mehreren Aspekten ausgewertet.

In den folgenden Zeilen wird man die Fakten zur Hypothese erläutern:

Am Ende dieser Bachelorarbeit wird man zu der festgelegten Hypothese zurückkommen. Nach der Durchführung der Analyse von gesammelten Textsorten der Prozessbeschreibung

konnte festgestellt werden, dass die Hypothese bestätigt wurde und die Prozessbeschreibungen zwar ersichtlich, übersichtlich und fachrecht geschrieben werden, und dass sie ebenfalls viele Fachtermini im Bezug auf die Produkte und Prozesse in dem Unternehmen beinhalten.

LITERATURVERZEICHNIS

MONOGRAPHIE

- [1] BECKER, J.; Kahn, D.: *Der Prozess im Fokus*. In: Becker, J.; Rosemann, M.; Kugeler, M. (Hrsg.): *Prozessmanagement. Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung*, Berlin: Springer Verlag, 2012. ISBN 978-3-662-09533-1.
- [2] BRINKER, Klaus. *Linguistische Textanalyse: Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. Berlin: Erich Schmidt, 2010. ISBN 978-350-3122-066.
- [3] BRUCKELT, S., SCHWAB, A., RITT, D. *Twittern, Bloggen, Gruescheln & Co.* Essling: 2009. ISBN 978-3-19-307493-5.
- [4] HOFFMANN, Lothar. *Kommunikationsmittel Fachsprache: Eine Einführung*. 3. Aufl. Berlin: Akademie-Verlag, 1987. ISBN 30-500-0417-7.
- [5] HOLÁ, Jana. *Interní komunikace ve firmě*. Brno: Computer Press, a. s., 2006. ISBN 80-251-1250-0.
- [6] HOLÁ, Jana. *Jak zlepšit interní komunikaci*. Brno: Computer Press, a. s., 2011. ISBN 987-80-251-26363.
- [7] KLEINBERGER, Ulla. *Kommunikation in Betrieben: Wirtschaftslinguistische Aspekte der innerbetrieblichen Kommunikation*. Bern: Peter Lang, 2003. ISBN 3-03910-049-1.
- [8] LANGE, Ulrike: *Fachtexte lesen-verstehen-wiedergeben*. Paderborn: Verlag Ferdinand Schöningh, 2013. ISBN 978-3-8252-4002-8.
- [9] ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen: Einführung und Bibliographie*. Berlin: Schmidt, 2005. ISBN 978-350-3079-384.
- [10] ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen: Grundlage der Germanistik*. Berlin: Erich Schmidt, 2010. ISBN 978-3-503-12221-9.

- [11] MAST, Claudia. *Interne Unternehmenskommunikation*. Mitarbeiter führen und motivieren. In: Ansgar Zerfaß und Manfred Piwinger (Hg.): *Handbuch Unternehmenskommunikation. Strategie - Management - Wertschöpfung*. 2. Auflage Wiesbaden: Gabler Verlag, 2014. S. 1121–1140. ISBN 978-3-8349-4543-3.
- [12] SCHMELZER HJ, Sesselmann W. *Geschäftsprozessmanagement in der Praxis*. München: 2010. ISBN 978-3-4464-2185-1.
- [13] ŠILHÁNOVÁ, R. *Textsorte Geschäftsbrief. Textsortenspezifische und phraseologische Untersuchungen*. Brno: 2010. ISBN 978-80-87500-08-8.
- [14] VATER, Heinz. *Einführung in die Textlinguistik*. München, 3. Auflage, 2001. ISBN 978-3-8252-1660-3.
- [15] WATZLAWICK, Paul. *Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien*. 12. unveränderte Auflage, Bern: Verlag Hans Huber, 2011. ISBN 978-3-456-84970-6.

ELEKTRONISCHE QUELLE

- [1] Akademische-gesellschaft.com [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: http://www.akademische-gesellschaft.com/fileadmin/webcontent/Research_report/FB_09_Persoенliche_Kommunikationsformate_Mast_Stehle.pdf
- [2] Broschüre_Prozesse richtig dokumentieren [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: https://www.hwk-bremen.de/_Resources/Persistent/313bed13a4b7c418e2367622ecb36702b0150178/Brosch%C3%BCre_Gesch%C3%A4ftsprozesse%20richtig%20dokumentieren_.pdf
- [3] Bussines-wissen.de [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: <https://www.business-wissen.de/hb/prozesse-beschreiben-und-modellieren/>
- [4] Futur2 .org [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: <http://www.futur2.org/article/querdenken-prozesse-beschreiben/>
- [5] Is. Muni.cz [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: <https://is.muni.cz/th/e6xp4/2.FACHSPRACHE.pdf>
- [6] Kommunikation-mittelstand.digital [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: <https://kommunikation-mittelstand.digital/content/uploads/2018/03/leitfaden-kommunikationsstrategie.pdf>
- [7] Lernfelder.de, [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: <https://www.lernhelfer.de/schuelerlexikon/deutsch/artikel/was-ist-text>
- [8] Methoden der Textanalyse, [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: <http://esf.germanistika.cz/pdf/reader/reader14.pdf>
- [9] Nieberding.de [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: <https://www.nieberding.de/userfiles/downloads/QMSsystem/PB/PB%204.4.1-0000-Erstellung%20Prozessbeschreibung.pdf>
- [10] Nonverbale-kommunikation.info [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: <https://www.nonverbale-kommunikation.info/definition.php>
- [11] Prescreen.io [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: <https://prescreen.io/de/glossar/kommunikation-im-unternehmen/>

- [12] Spektrum.de [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: <https://www.spektrum.de/lexikon/neurowissenschaft/verbale-kommunikation/13596>
- [13] Springer.com [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: https://www.springer.com/cda/content/document/cda_downloaddocument/9783658044138-c1.pdf?SGWID=0-0-45-1487265-p176806037
- [14] VACUUMSCHMELZE.de [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: <https://www.vacuumschmelze.de/de/produkte.html>
- [15] Wirtschaftslexikon.de [online]. [Stand 2019-04-24]. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/kommunikation-37167>

SYMBOL- UND ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.	Beziehungsweise
etc.	et cetera
LT	Leiter
MA	Mitarbeiter
Nr.	Nummer
S.	Seite
s. r. o.	spoločnosť s ručením obmedzeným
u. a.	unter anderem
usw.	und so weiter
VA	Verantwortlicher
VAC	VACUUMSCHMELZE
vgl.	Vergleich
QM	Qualitätsmanagement
z. B.	zum Beispiel
zit.	zitiert
PV	Prozessverantwortliche

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

<i>Abbildung Nr. 1: Kriterien Fachsprachlicher Gliederung</i>	15
<i>Abbildung Nr. 2: Horizontale Gliederung von Fachsprachen</i>	17
<i>Abbildung Nr. 3: Verbindung der Vertikalen Fachsprachengliederungen</i>	18
<i>Abbildung Nr. 4: Was ist ein Text</i>	19
<i>Abbildung Nr. 5: Gliederung von Fachsprach-und Fachtextwortschatz</i>	23
<i>Abbildung Nr. 6: Sprachmerkmale konzeptioneller Mündlichkeit/ Schriftlichkeit</i>	26
<i>Abbildung Nr. 7: Praxisfeld der internen Kommunikation</i>	28
<i>Abbildung Nr. 8: Prozessvarianten</i>	34
<i>Abbildung Nr. 9: Regelkreis zum Geschäftsprozessmanagement</i>	35
<i>Abbildung Nr. 10: Grafische Form eines Prozessbeschreibungs</i>	38
<i>Abbildung Nr. 11: Grafische Darstellung eines Prozesses</i>	40
<i>Abbildung Nr.12: Anzahl der Produkten in dem Unternehmen VAC s. r. o.</i>	43
<i>Abbildung Nr.13: Ablaufdiagramm Prozessfähigkeit</i>	47
<i>Abbildung Nr. 14: Ablaufdiagramm Prozessplanung</i>	49
<i>Abbildung Nr.15: die Änderungsdocumentation</i>	50
<i>Abbildung Nr.16: Beispiel einigen Sätzen in der Prozessbeschreibung</i>	54
<i>Abbildung Nr.17: Abkürzungen in dem Prozessbeschreibung</i>	57

TABELLENVERZEICHNIS

<i>Tabelle Nr.1: Präsens und Futur I in der Prozessbeschreibung</i>	<i>52</i>
<i>Tabelle Nr.2: Einfacher Satz in der Prozessbeschreibung</i>	<i>52</i>
<i>Tabelle Nr.3: Eingeleiteter Satz und Infinitivkonstruktion in der Prozessbeschreibung</i>	<i>53</i>