



CERTQUA

Kontakt:

CERTQUA GmbH
Bonner Talweg 68
53113 Bonn
Tel.: 0228/4299200
Fax: 0228/2803430
E-Mail: presse@certqua.de

Fachartikel

Prozessmanagement als Basis erfolgreicher Qualitätsarbeit – So implementieren Sie Ihr QM-System richtig

Entscheidet sich eine Bildungseinrichtung dafür ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen, muss sie sich zunächst mit den Methoden des Geschäftsprozessmanagements auseinandersetzen. Unter Prozessmanagement wird die Grundhaltung verstanden, bei der das gesamte betriebliche Handeln als Kombination von Prozessen betrachtet wird. Es geht also im Wesentlichen um die Frage, wie die Ressourcen der Bildungsorganisation möglichst optimal zur Erreichung der Kundenforderungen eingesetzt werden können. Alle Prozesse und Strukturen müssen daher möglichst wirksam und effizient gestaltet werden. Die Basis dafür bietet das Prozessmanagement. Erst auf dieser Grundlage lassen sich gute und vor allem effiziente Qualitätsmanagementsysteme implementieren, die dem Grundgedanken der besseren Steuerbarkeit von Organisationen entsprechen.

3 wichtige Schritte zur Implementierung eines QM-Systems mithilfe des Prozessmanagements:

1. Ist-Analyse und Entwicklung eines eigenen Prozessmodells

Die Basis für die weitere Entwicklung des Qualitätmanagementsystems ist die Definition und Erarbeitung der Management-, Leitungs- und Unterstützungsprozesse. Hierzu gehört auch die Formulierung von strategischen Zielen unter Berücksichtigung der organisationsexternen Anforderungen. Die Umsetzung eines effektiven Prozessmanagements ist nur möglich, wenn die Bildungseinrichtung alle ablaufenden Geschäftsprozesse transparent analysiert und dokumentiert.

2. Schwachstellenanalyse

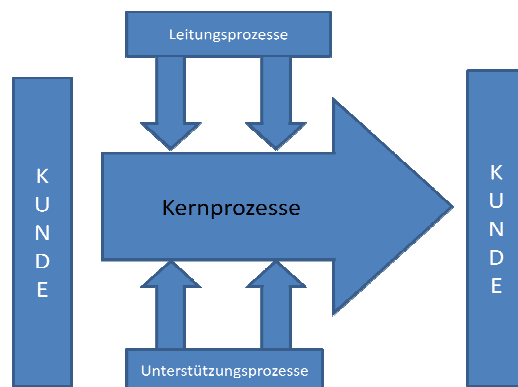
Innerhalb eines sorgfältigen Prozessmanagement folgt auf die Ist-Analyse eine Schwachstellenanalyse. Hier stellen die Mitarbeiter die Defizite im betrachteten Prozess heraus und legen Lösungsansätze zur Schwachstellenbeseitigung fest. Die Aufnahme der Schwachstellen erfolgt in der Regel in Interview-Form und die folgende Ermittlung im Rahmen eines Prozess-Workshops.

3. Prozessoptimierung

Den größten Erfolg hat die Prozessoptimierung nur unter einer starken Einbeziehung der Mitarbeiter. Durch die aktive Mitwirkungsmöglichkeit werden gleichzeitig das Interesse und die Bereitschaft für das Arbeiten in neuen Strukturen geschaffen.

Für die Durchführung der Prozessoptimierung lassen sich 6 folgende Prinzipien formulieren:

- Jeder Prozess sollte zielgerichtet sein
- Jeder Prozess sollte einen definierten Anfang und ein definiertes Ende besitzen
- Jeder Prozess sollte einen Prozessnamen besitzen
- Jeder Prozess sollte einen Prozessverantwortlichen für das Prozessergebnis haben
- Jeder Prozess sollte seinen Lieferanten kennen, der eine definierte Vorarbeit leistet
- Jeder Prozess sollte den Kunden kennen, für den diese Arbeit geleistet wird



Das auf diesem Weg neu definierte Prozessmodell der Bildungsorganisation bildet die Basis für die Erstellung des Qualitätsmanagementhandbuchs. Das Handbuch ist wiederum Grundlage für die Zertifizierung durch eine akkreditierte Zertifizierungsorganisation, die einen anerkannten Nachweis für die Qualitätsfähigkeit der Einrichtung erbringt. Die CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der beruflichen Bildung (www.certqua.de) ist als

spezialisierte Zertifizierungsorganisation schwerpunktmäßig im Bereich der beruflichen Bildung aufgestellt.



Autorenhinweis:

Andreas Orru ist seit 1996 Geschäftsführer der CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der beruflichen Bildung mbH. Er ist Experte im Bereich Qualitätsmanagement für Bildungsorganisationen. Nach seinem Studium der Soziologie sowie Rechtswissenschaft mit dem Schwerpunkt Industrie- und Organisationssoziologie an der Universität Bielefeld war er als Lehrbeauftragter im Bereich Internationales Qualitätsmanagement an der Universität Düsseldorf tätig.