



CERTQUA

**Kontakt:**

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

## Fachartikel

### **KVP – Prozesse kontinuierlich verbessern**

Die Basis eines jeden Qualitätsmanagementsystems in einer Bildungseinrichtung ist ein durchdachtes Prozessmanagement, das Verbesserungen zulässt und fördert. Maßgeblich ist dabei jedoch nicht eine umfassende Prozesserneuerung, sondern eine permanente Prozessverbesserung (KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess), die alle Mitarbeiter einbezieht. Dies setzt einen regelmäßigen Abgleich von Ist- und Soll-Zuständen sowie eine Schwachstellenanalyse der Prozesse voraus. Hierbei kommt es meist zu Abweichungen von den Zielwerten der geplanten Soll-Zustände. Aufgabe von Prozess- und Qualitätsmanagern ist es deshalb die Prozesse regelmäßig zu überwachen, Schwachstellen zu identifizieren und die Prozesse zusammen mit den Mitarbeitern kontinuierlich zu verbessern.

#### **So identifizieren Sie mögliche Schwachstellen**

Um Schwachstellen zu identifizieren sollten Veränderungen im Umfeld der Prozesse regelmäßig geprüft werden. Dazu gehören ...

- Veränderungen von Kundenanforderungen und Dienstleistungen
- Veränderungen in vor- und nachgelagerten Prozessen
- Veränderungen von gesetzlichen Anforderungen

#### **So setzen Sie den KVP erfolgreich um**

Der Grundsatz eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ist die Einbeziehung aller Mitarbeiter. Alle Prozessbeteiligten müssen bestrebt sein, täglich besser zu werden, um die Qualität der Bildungseinrichtung und seiner Dienstleistungen zu erhalten und stetig zu verbessern. Folgende Konsequenzen gehen damit einher:

- Bestehende Prozesse in der Ausführung verbessern
- Permanente Verbesserungen als standardisierte Arbeitsweise einführen

- Verbesserungen zeitnah durchführen, um damit Fehler und Kosten einzusparen
- Auswirkungen auf andere Prozesse prüfen und berücksichtigen

Sind diese Konsequenzen verinnerlicht, können folgende Verbesserungsschritte umgesetzt werden:

- Anzahl der Prozessschritte bei Doppelarbeiten reduzieren
- Prozessschleifen, die aus Übervorsicht eingeführt worden sind, verringern
- Prozessdurchlauf durch paralleles anstatt sequenzielles Arbeiten beschleunigen
- Engpässe identifizieren und mit weiteren Ressourcen ausstatten
- Arbeitseffizienz einzelner Prozesse steigern
- Feedback von Kunden und Mitarbeitern als wichtigen Input für die Prozessverbesserung fördern

Diese Ansätze sind ein gutes Werkzeugportfolio für Qualitäts- und Prozessmanager, um die Prozesse und die Einrichtung in ihrer Gesamtheit kontinuierlich zu verbessern.

Möchten Sie mehr zum Thema KVP erfahren? Dann besuchen Sie eines der Basisseminare für Qualitätsmanager im Bildungsmanagement der CERTQUA GmbH ([www.certqua.de](http://www.certqua.de)).



**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.