



CERTQUA

Kontakt:

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

Fachartikel

Wie Sie Prozessabläufe visuell gestalten können

Die Basis für die Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems ist die Beschreibung aller relevanten Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozesse einer Organisation. Diese werden später auch im Qualitätsmanagementhandbuch dokumentiert. Um eine nachvollziehbare Positionsbestimmung für alle Führungskräfte und Mitarbeiter zu ermöglichen, bietet sich eine visuelle Gestaltung der Prozessabläufe an. Tabellarische Auflistungen und Flussdiagramme helfen bei einer übersichtlichen Darstellung.

Prozesse tabellarisch aufschlüsseln

Bevor die Prozesse in einem Flussdiagramm dargestellt werden können, ist eine Auflistung der einzelnen Teil- und Subprozesse sowie der Prozessschritte empfehlenswert. So können Mitarbeiter den Zusammenhang der einzelnen Prozessabläufe besser nachvollziehen. Die Darstellung erfolgt vertikal, angefangen auf der obersten Ebene der wesentlichen Leitungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse bis hin zur detaillierten Beschreibung der einzelnen Prozessschritte.

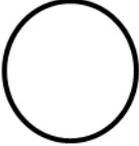
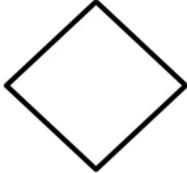
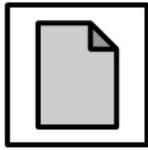
Tabellarische Prozessbeschreibung

Ebene	Leitungsprozesse	Kernprozesse	Unterstützungsprozesse
1	Prozess	Prozess	Prozess
2	Teilprozess	Teilprozess	Teilprozess
3	Subprozess	Subprozess	Subprozess
4	Prozessschritt	Prozessschritt	Prozessschritt

Prozesse in einem Flussdiagramm darstellen

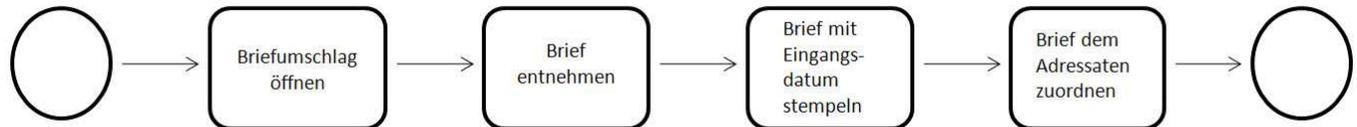
Sind einmal alle Prozesse übersichtlich aufgelistet, können sie in ein Flussdiagramm übertragen werden. Hierzu müssen zunächst die graphischen Elemente zur Beschreibung von Prozessaktivitäten definiert werden. Eine gute Auswahl an Standardprozesssymbolen bietet die BPMN – Business Process Modelling Notation. Mit dieser Notation können alle denkbaren Ablaufsituationen anschaulich dargestellt werden.

Folgende wesentliche Symbole stehen zur Prozessbeschreibung zur Verfügung:

Symbolbezeichnung	Symbol	Beschreibung
Aktivität		Die kleinsten Tätigkeiten während eines Prozesses werden mit einem abgerundeten Rechteck dargestellt.
Ereignis		Ein Kreis bedeutet sowohl Anfang, Ende als auch Zwischenereignis eines Prozesses.
Verzweigung		Mit einer Raute werden Verzweigungen zu alternativen Prozessabläufen dargestellt.
Daten/ Dokument		Dokumente oder Daten werden zur Bearbeitung einzelner Aktivitäten zugeordnet.
Verbindung		Der Pfeil kennzeichnet die Verbindungen der einzelnen Aktivitäten.

Beispiel:

Unterstützungsprozess Postbearbeitung – Teilprozess Postannahme – Subprozess Postkontrolle



Ziel der graphischen Darstellung der einzelnen Prozessschritte ist die Implementierung in eine große Prozesslandkarte. Sie gibt einen Überblick zu den

- Kernprozessen der Organisation und deren Reihenfolge
- Unterstützungsprozessen sowie wesentlichen Schnittstellen zu den Kernprozessen
- Leitungsprozessen sowie wesentlichen Schnittstellen zu den Kernprozessen
- Schnittstellen zu Kunden
- Schnittstellen zu Lieferanten
- Schnittstellen zu Wettbewerbern

Ist die Landkarte erstellt, kann diese zusammen mit den Darstellungen der Einzelprozesse in das Qualitätsmanagementhandbuch eingefügt werden. Ein sorgfältig geführtes Handbuch ist 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.