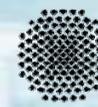


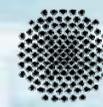
# Prozessgestaltung und Qualitätsmanagement

Alexandra Mohr  
Stabsstelle Qualitätsentwicklung der Universität Stuttgart



## Gliederung

1. **Qualität > Qualitätsmanagement > Prozesse**
2. **Das 3PQM-Modell**
3. **Prozessgestaltung an der Universität Stuttgart**
4. **Zusammenfassung**



## Qualitätsbegriff in der Philosophie

Sokrates, Platon & Aristoteles:

**Qualität lässt sich kategorisieren.**

[Kategorien von Qualität bei Aristoteles:

Verhalten, Vermögen, Sinnliche Qualitäten, Form & Gestalt]

Galileo:

**Es gibt objektive & subjektive Qualität.**

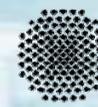
[objektiv: Figur, Größe etc. / subjektiv: Farben, Töne]

Leibniz:

**Qualität ist die Beschaffenheit der Dinge.**

[Grad der Ausprägung wird über primäre und sekundäre Qualitäten definiert.]

→ **Philosophisch betrachtet ist Qualität wertfrei.**

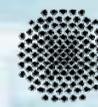


## Qualitätsbegriff in der DIN ISO

DIN EN ISO 9000:2000

Qualität ist der „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale **Anforderungen** erfüllt“.

→ Qualität beschreibt das Ergebnis eines Vergleichs zwischen IST und SOLL.

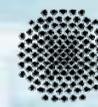


## Qualitätsbegriff in der DIN ISO

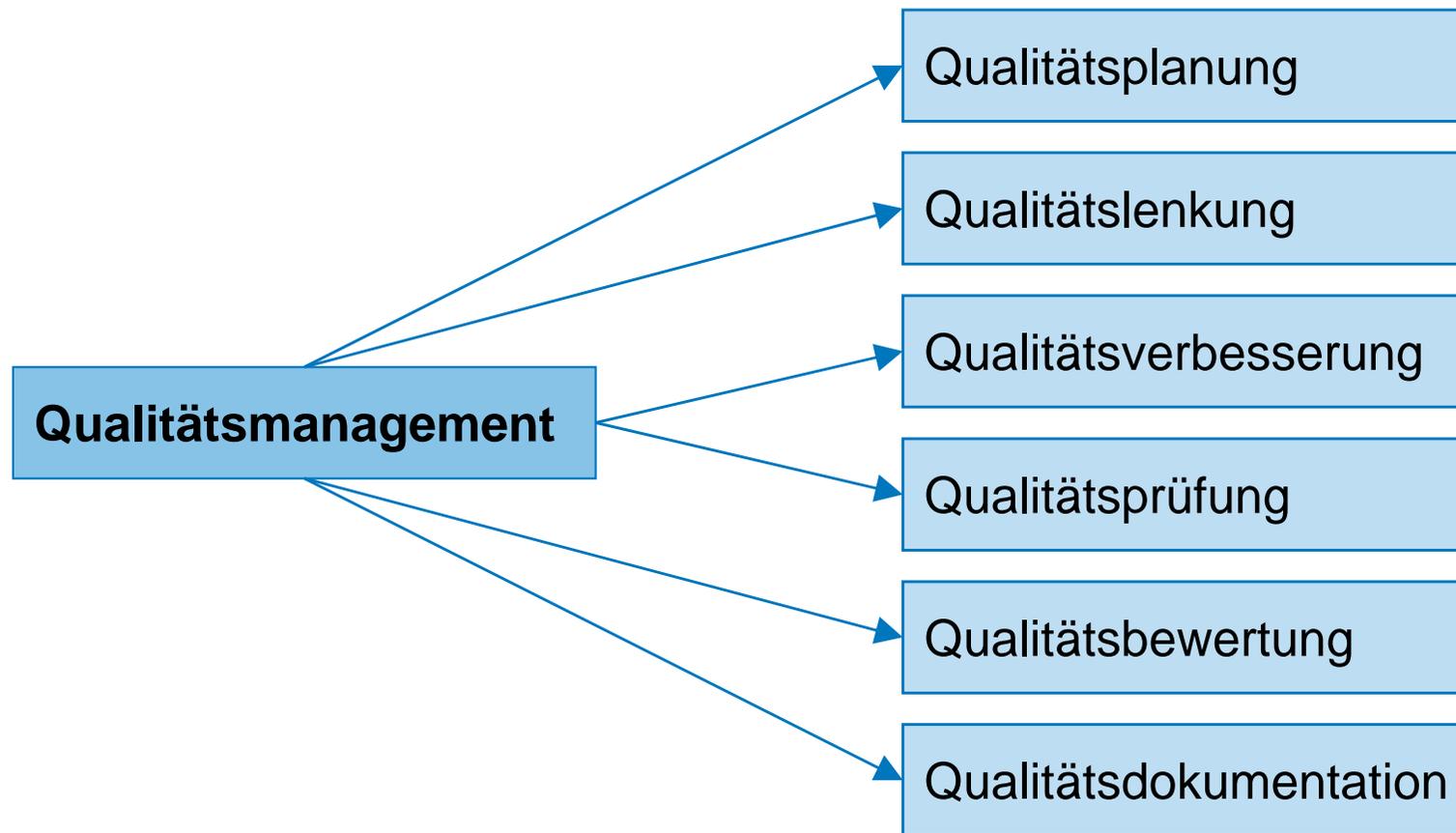
DIN EN ISO 9000:2000

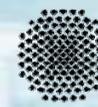
**Qualitätsmanagement** beschreibt die **Summe aufeinander abgestimmter Tätigkeiten zum Leiten und Lenken** einer **Organisation bezüglich Qualität**

→ **Qualitätsmanagement** beschreibt den **Prozess zum Erreichen des SOLL-Zustands ausgehend vom IST-Zustand.**

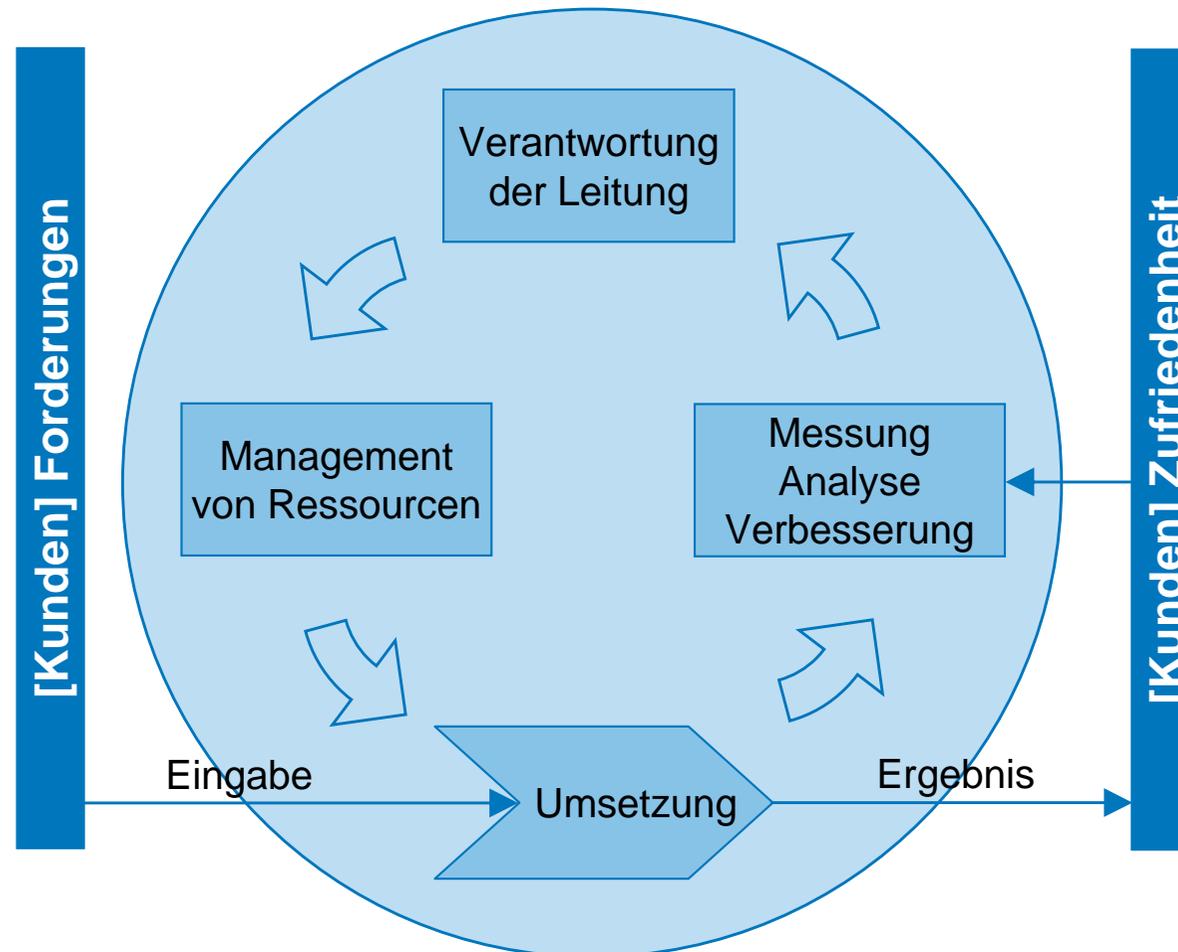


## Qualitätsmanagement in der DIN ISO



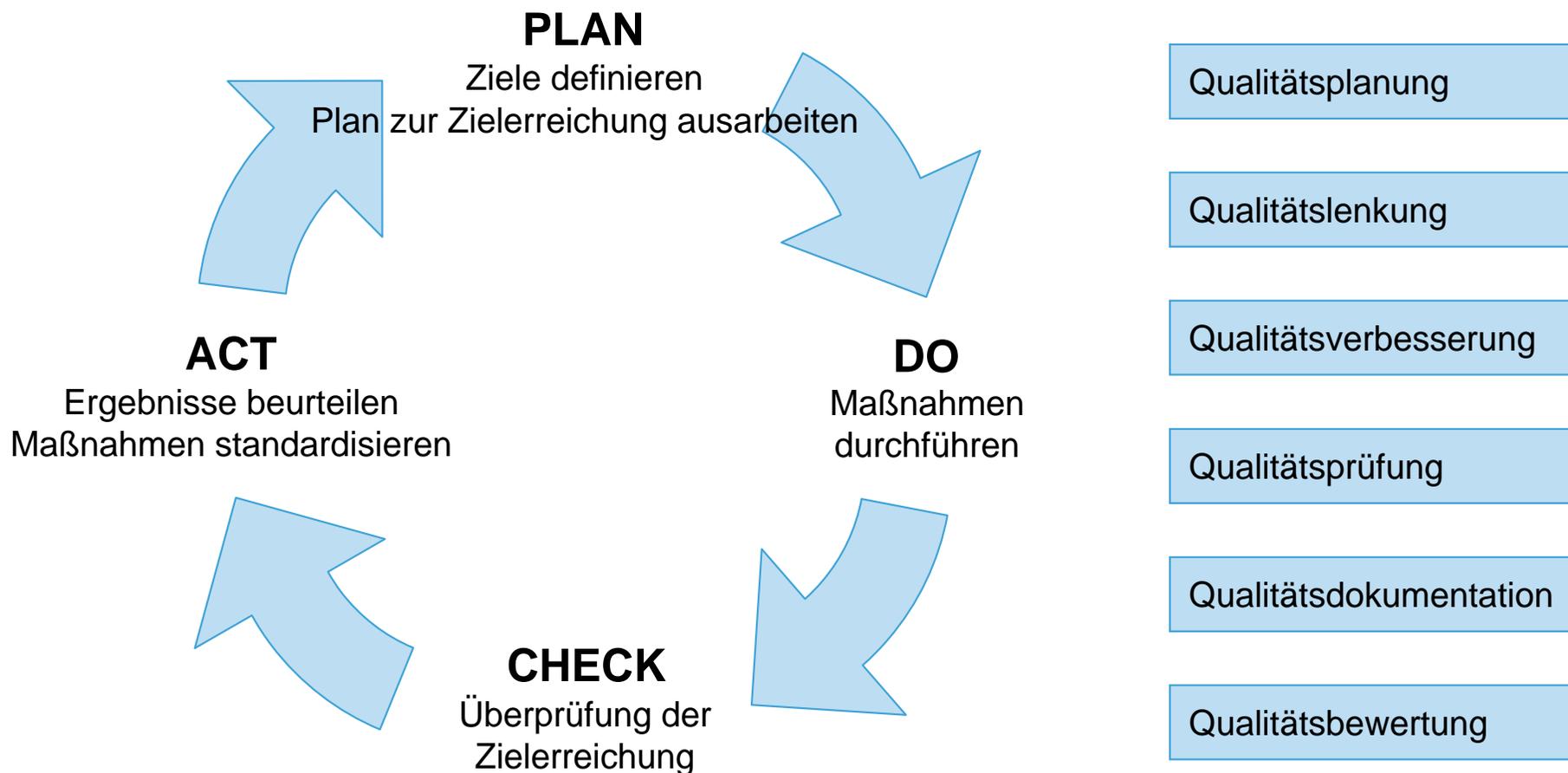


# Qualitätsmanagementsystem nach DIN ISO



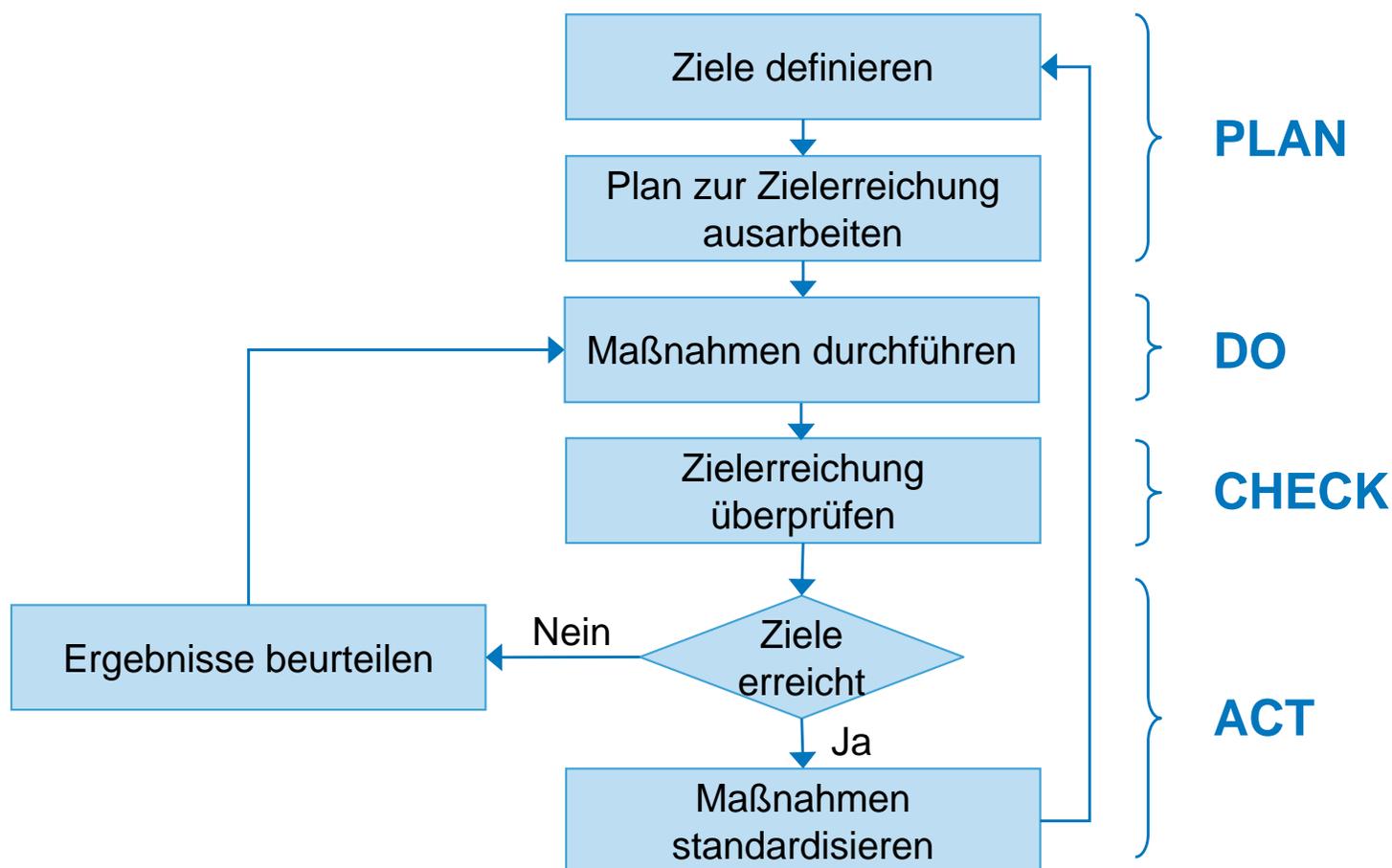


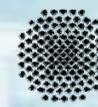
# PDCA-Zyklus





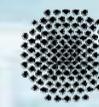
# Kontinuierlicher Verbesserungsprozess





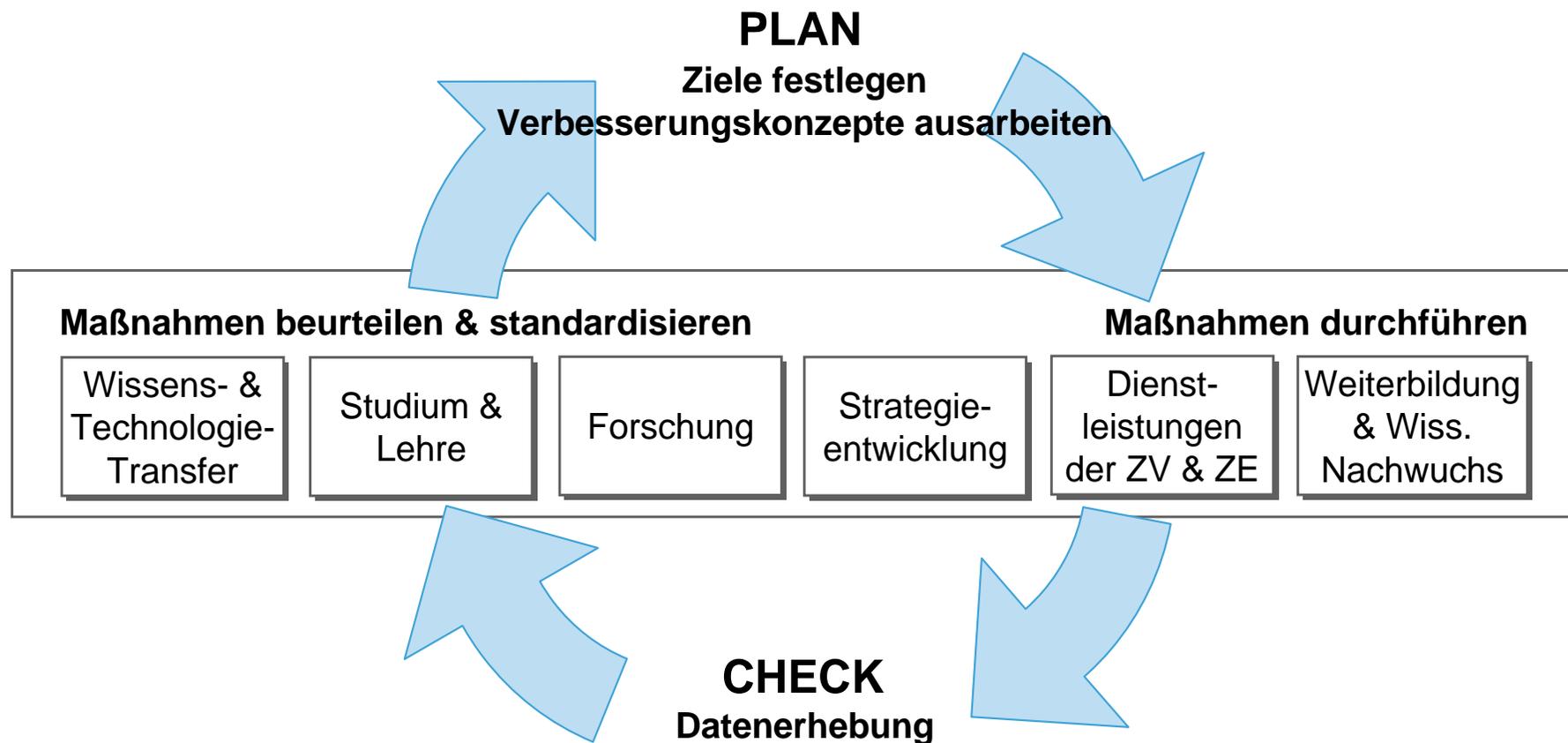
## Gliederung

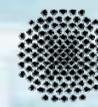
1. Qualität > Qualitätsmanagement > Prozesse
2. Das 3PQM-Modell
3. Prozessgestaltung an der Universität Stuttgart
4. Zusammenfassung



# 3PQM

[Program-Process-Performance Quality Management]



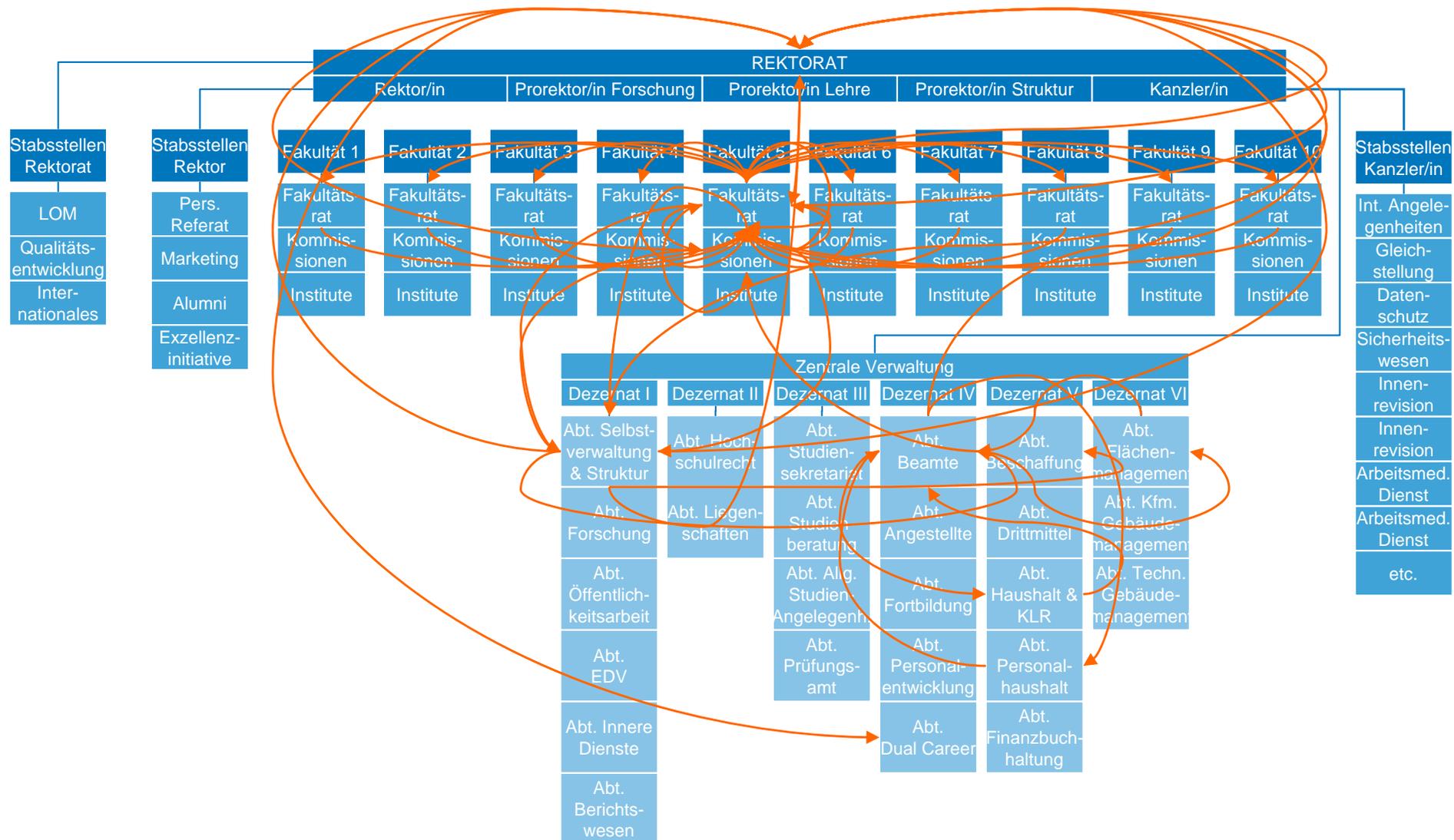


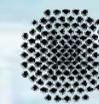
## Gliederung

1. Qualität > Qualitätsmanagement > Prozesse
2. Das 3PQM-Modell
3. **Prozessgestaltung an der Universität Stuttgart**
4. Zusammenfassung

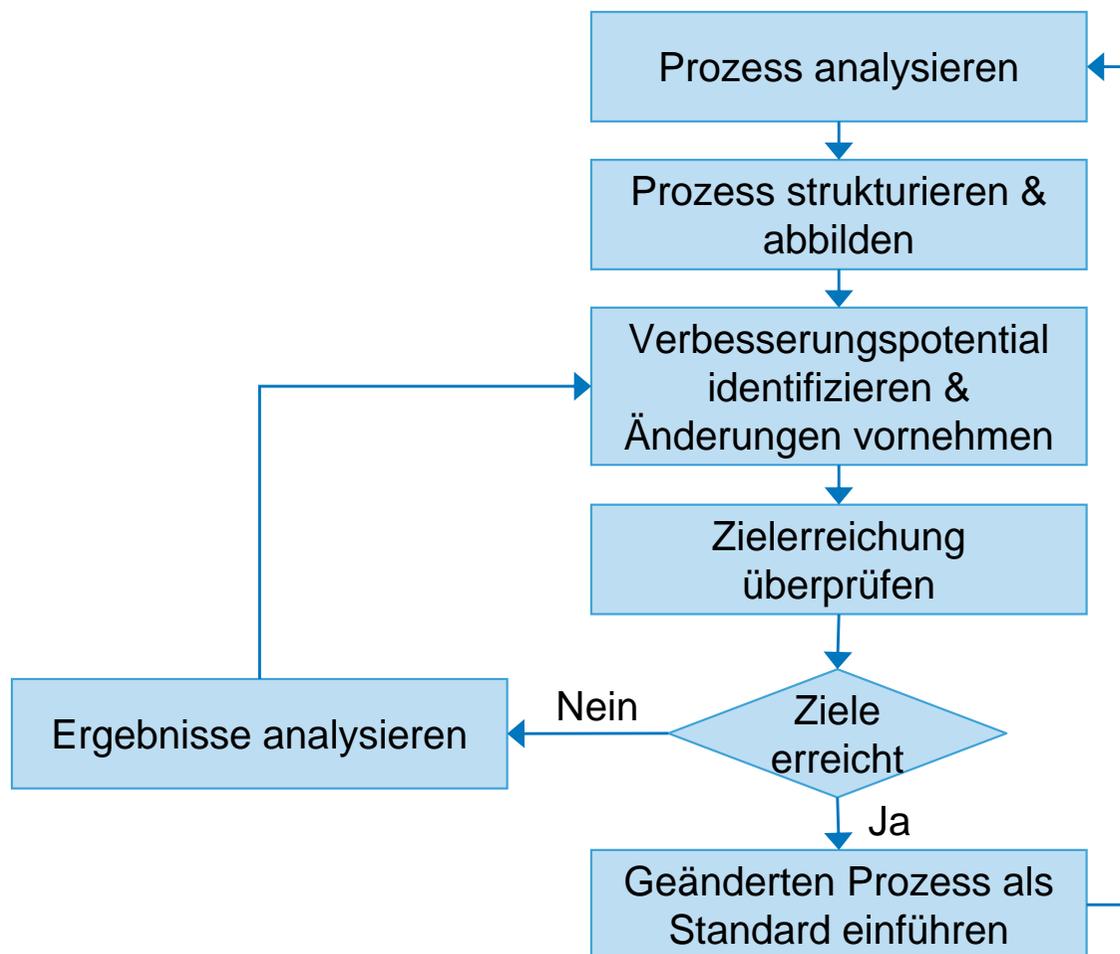


# Organigramm

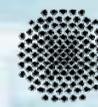




## Vorgehensweise



**K**ontinuierlicher  
**V**erbesserungs-  
**P**rozess



## Darstellung

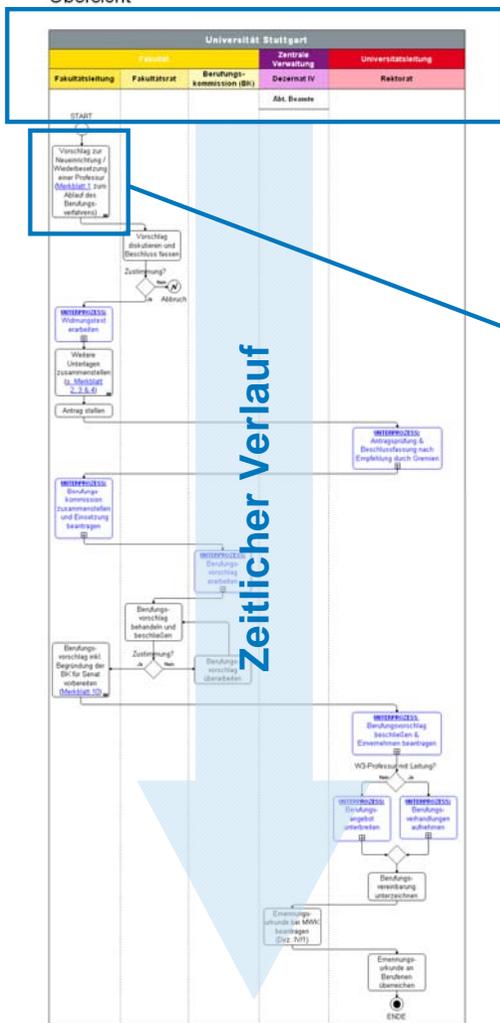
- **Verständliche Darstellung**
  - Verantwortlichkeiten / Schnittstellen (Wer tut was?)
  - Ansprechpartner (Wer weiß was?)
  - Zeitlicher Ablauf (Was muss zuerst getan werden?)
  
- **Übersichtliche Darstellung (Gliederungsmöglichkeiten)**
  
- **Dokumenteneinbindung**



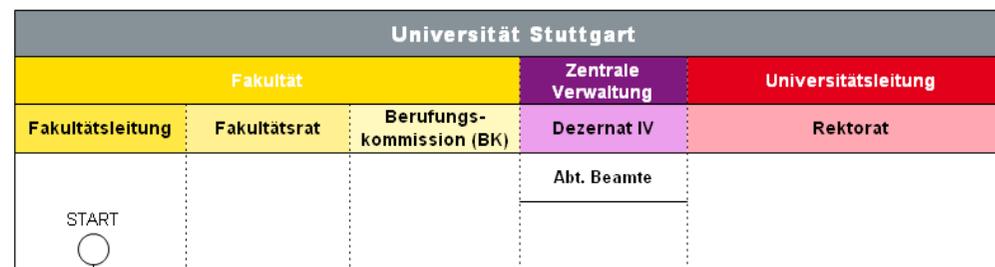
# Beispielprozess Berufungsverfahren

Berufungsverfahren [ENTWURF]

Übersicht

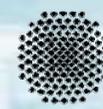


## Rollen & Verantwortlichkeiten



## Einbindung von Dokumenten

The screenshot shows a PDF document titled 'AI.pdf - Adobe Acrobat Professional'. The document content includes the University of Stuttgart logo and the text: 'Zentrale Verwaltung Gremiengeschäftsstelle'. Below this, a section titled 'Verfahrensbeschreibung: Durchführung von Berufungsverfahren' is visible. The text describes the process for the recruitment of professors (W3) and mentions the necessary adaptations to the procedure according to the Higher Education Act (LHG). It states that the procedure description is for staff involved in the process to answer questions. A specific section is titled 'Entscheidung über die (Wieder-) Besetzung und Funktionsbeschreibung der Professur'. The text below this section reads: 'Dem (Wieder-) Besetzungsverfahren geht die Entscheidung voraus, ob eine freie Stelle • wieder besetzt oder nicht wieder besetzt werden soll,'.



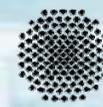
## Maßnahmen zur Zielerreichung

### ■ Ziel: Exzellente Lehre

- Frühere Einbeziehung des Hochschuldidaktikzentrums (möglichst bereits bei der Abfassung des Widmungstextes)
- Verpflichtende Lehrprobe

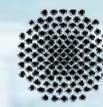
### ■ Allgemeine Verbesserung

- Vereinfachung der komplexen Abstimmungsprozesse



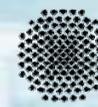
## Gliederung

1. **Qualität > Qualitätsmanagement > Prozessgestaltung**
2. **Das 3PQM-Modell**
3. **Prozessgestaltung an der Universität Stuttgart**
4. **Zusammenfassung**

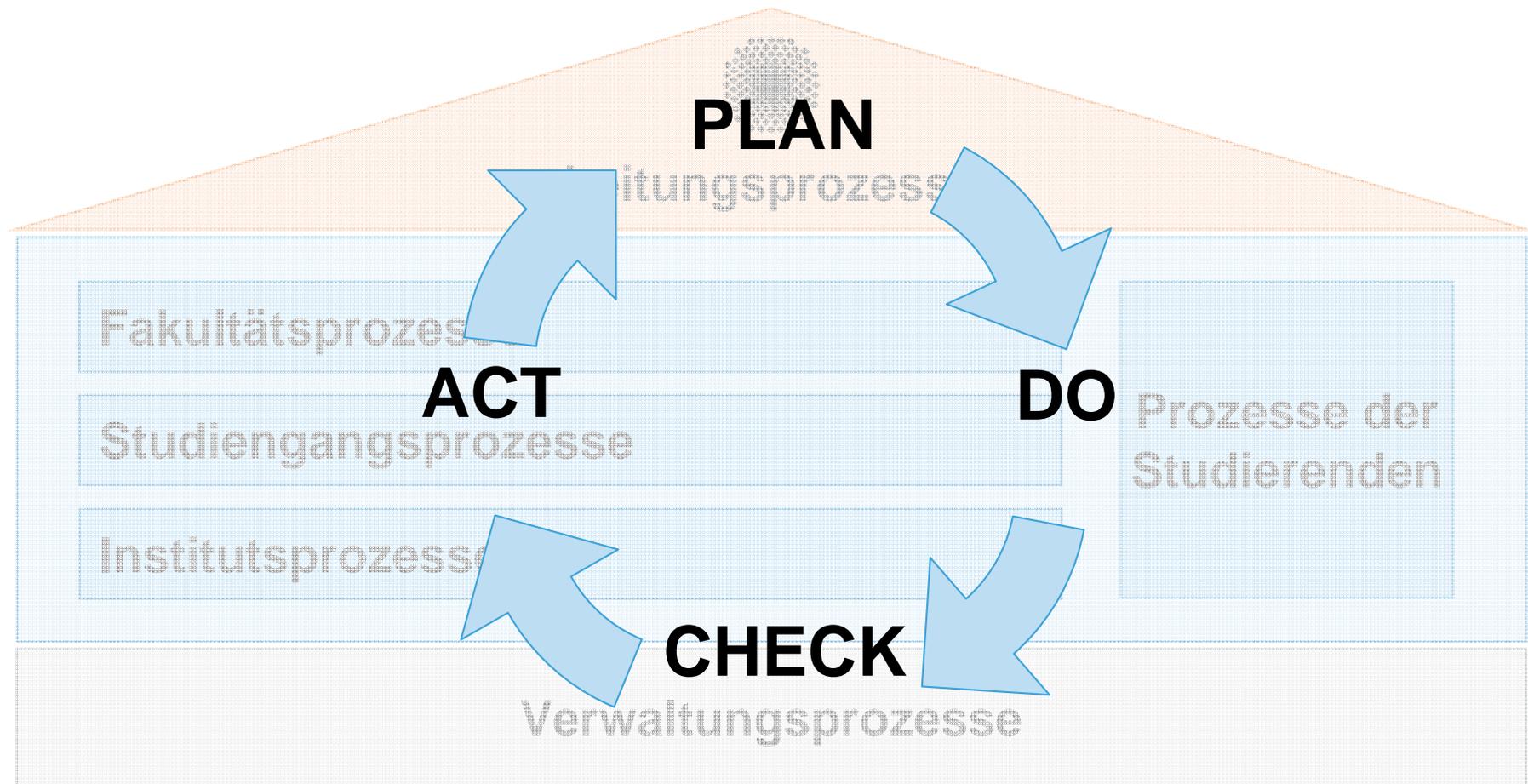


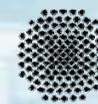
## Zusammenfassung

- **Prozessanalysen erleichtern die Zielverfolgung**
- **Strukturierte Darstellung erleichtert Verständnis durch**
  - Zerlegung komplexer Sachverhalte in Einzeltätigkeiten
  - Einordnung einzelner Tätigkeiten in den größeren Kontext
  - Klare Zuordnung von Verantwortlichkeiten
- **Unnötig komplizierte Vorgänge werden offensichtlich**
- **Fehlende Informationswege werden deutlich**
- **Prozesse sind essentiell für QM-Aktivitäten in komplexen Einrichtungen**



# Prozesslandkarte





**Stabstelle Qualitätsentwicklung**

**Geschwister-Scholl-Str. 24D, 70174 Stuttgart**

**Tel: 0711/ 685-84283, Fax: 0711/ 685-84284**

**E-Mail: [kontakt@qe.uni-stuttgart.de](mailto:kontakt@qe.uni-stuttgart.de)**