

Deutsch 11

Beschreiben im beruflichen Umfeld

Prozessbeschreibung und Qualitätsmanagement



Name:	Klasse:
NOTHE	N (C) \

Arbeitsaufträge

1. Überlegen Sie, welche Anleitungen und Beschreibungen Sie im betrieblichen Alltag bereits kennengelernt haben!



2. Notieren Sie Ihre Gedanken in der untenstehenden Übersicht!

User-Anleitungen	Code-Dokumentationen	Hausordnung
Aufbauar	nleitung Server-PC Installations	sanleitungen für OS
Anleitungen und Abläufe im Berufsleben		

Arbeitsaufträge (Bilden Sie Gruppen mit je drei Personen!)

Ausgangs-Situation (Ist-Stiuation): Das IT-Schulungszentrum machIT GmbH bietet Schulungen zu Betriebssystemen und zur Skriptprogrammierung in Powershell an. Dem Unternehmen steht momentan ein Schulungsgebäude zur Verfügung, das jeweils mit einer entsprechenden Anzahl an PC-Arbeitsplätzen und je einem WLAN-Access-Point für drahtlose Geräte ausgestattet ist.



Soll-Situation: Aufgrund der guten Auftragslage möchte das Unternehmen expandieren und weitere Schulungsgebäude bauen. Zukünftig soll ein kompletter Schulungsstandort entstehen. Die neuen Schulungsgebäude sollen ähnlich wie das erste Gebäude aufgebaut sein und sich nur in den Farbkonzepten unterscheiden. Dadurch wird eine bessere Orientierung für die Belegung der Kurse gewährleistet.

Auftrag: Für die bessere Vorstellung wünscht sich die machlT GmbH von jeder Gruppe ein Modell aus Legobausteinen für ein Schulungsgebäude. Die Gestaltung der Schulungsgebäude sollen nach einer der folgenden Vorgaben der Firma machlT GmbH durchgeführt werden:



- Bauen Sie in Ihrer Gruppe ein Schulungsgebäude und beschreiben Sie Ihr Vorgehen in einer nachvollziehbaren Anleitung! (<u>ohne Recherche im Internet</u>)
 Haben Sie die Anleitung fertig, fotografieren Sie ihr Modell und bauen Sie es zurück!
- 2. Die Anleitungen werden willkürlich, mit anderen Gruppen ausgetauscht! Nach der Ihnen zugewiesenen Anleitung, bauen Sie das Lego-Schulungsgebäude exakt danach auf!
- 3. Notieren Sie sich anschließend, welche Probleme aufgetreten sind!
- 4. Der Bau (Anleitung) des Schulungsgebäudes soll als ein Prozess dargestellt werden. Dafür beschreiben Sie die einzelnen Schritte von der Annahme bis hin zur Übergabe bei der machlT GmbH. Am Ende möchte die machlT GmbH eine vollständige Arbeitsprozessbeschreibung vorliegen haben.
- 5. In Zukunft sollen mit Hilfe dieser Prozessbeschreibung alle weiteren Schulungsstandorte der Firma überprüft und notfalls angepasst werden.

Probleme, die aufgetreten sind:
-Schritte fehlen
 -Schritte nicht verständlich geschrieben -Nur Bild (oder Text) ist unverständlich (kombination aus Bild und Text ist besser)
an account of the state of the
-Schlecht strukturiert -fehlendes Vorwissen
-terrierides vorwisseri
Positives und negatives in der Teamarbeit:
- Vielfalt an Ideen: unterschiedliche Perspektiven und Ideen
- Geteilte Verantwortung
-Lernmöglichkeiten
<u> </u>
- Konflikte
- Koordinationsaufwand
- Ungleichsmäßige Arbeitsverteilung

BS Info München

Arbeitsprozesse nachvollziehbar beschreiben

Ein **Arbeitsprozess** wird durch ein **Ereignis ausgelöst** und von einem Menschen oder Hilfsmittel (z. B. PC) vollzogen und verläuft ergebnisorientiert. Bei der Beschreibung von Arbeitsprozessen geht es vorrangig um die Dokumentation von routinemäßigen Tätigkeiten.

Häufig können Arbeitsprozesse gegliedert werden in:

- Arbeitsvorbereitung
- 2. Arbeitsdurchführung
- Ergebniskontrolle 3.
- 4. Verbesserung/Weiterentwicklung



Prozesse übersichtlich strukturieren

Als erstes sollten Sie sich fragen, was und wen Sie mit einer Prozessbeschreibung erreichen möchten:

- Richtet er sich an fachfremde Mitarbeiter oder an Experten?
- Geht es um einen komplizierten Prozess oder sind die einzelnen Schritte selbsterklärend?

All dies entscheidet über den richtigen Detaillierungsgrad einer Prozessbeschreibung, denn schließlich sollen relevante Erfahrungswerte nicht in selbstverständlichen Informationen untergehen. Darum gilt allgemein: so viele Details wie nötig, so wenige Details wie möglich. Läuft ein Prozess in der Realität ohnehin schon fehlerfrei, genügen wenige Details. Passieren in einem Prozess viele Fehler und entstehen häufig Rückfragen, ist eine detailliertere Prozessbeschreibung sinnvoll.

Neben der Frage "Was ist zu tun?" gilt es nämlich auch die Frage "Wie ist es zu tun?" zu beantworten. Dies gelingt, indem Sie die einzelnen Arbeitsschritte wie in einem Kochrezept dokumentieren und sie mit Vorlagen sowie anderen Systemen und Arbeitsanweisungen verknüpfen.

Eine Prozessbeschreibung übersichtlich gestalten

Die folgenden Punkte können Ihnen dabei helfen, eine detaillierte Beschreibung übersichtlich zu gestalten:

1. Stichpunkte statt Fließtext:

- Erleichtert es, die einzelnen Aspekte aufzunehmen
- Deutlich schneller zu verändern und zu ergänzen als Fließtext
- 2. Aktiv formulieren: Z. B. "Mitarbeiter schulen" anstatt "Mitarbeiterschulung" → verhindert Missverständnisse

3. Regelfälle dokumentieren, keine Sonderfälle:

- Jede kleinste Eventualität aufzuschreiben, macht die Prozessbeschreibung unübersichtlich
- Konzentrieren Sie sich darauf, wie ein Prozess für gewöhnlich abläuft!

4. Prozessschritte linear ordnen:

- Chronologischer Reihenfolge einhalten: Wer hat wann was zu tun? (klare Definition von
- Relevante Unterlagen immer direkt an den jeweiligen Prozess anheften (→ keine lange Suche)
- Tabellarische Darstellung: hilft dabei, die Informationen zu strukturieren
- Durch eine eindeutige Zuordnung der Verantwortlichkeit werden beispielsweise Schnittstellen zwischen verschiedenen Abteilungen sichtbar

5. Nicht mehr als 15 Prozessschritte:

- Vermeidet Überforderung der Nutzer
- Einzelne Schritte klar voneinander trennen
- Wechselt während des Prozesses die Verantwortlichkeit (z.B. von einer Abteilung zur anderen), steht ein neuer Prozessschritt an



Die Rolle von Checklisten

Ein entscheidendes Hilfsmittel für die Organisation von Arbeitsabläufen bilden die Checklisten. In Checklisten werden die wichtigsten Arbeiten und Aufgaben notiert, die in einem Arbeitsbereich anfallen. Mit dem Einsatz von Checklisten können Arbeitsabläufe effizienter gestaltet und somit die Zufriedenheit von Mitarbeitern kontinuierlich gesteigert werden. Ihr richtiger Einsatz führt zu einer Kosten- und Zeitersparnis. Auch für neue Mitarbeiter sind Checklisten eine Einarbeitungshilfe und geben gleichzeitig Einblicke, worauf in der Arbeit besonders geachtet wird. Arbeiten, die weniger häufig anfallen (z.B. Arbeiten nach oder vor dem Urlaub, vierteljährliche Aufgaben) sind mit Hilfe von Checklisten leichter durchzuführen.

Checklisten werden auch als Vordrucke angeboten. Da Firmen sehr verschiedene Strukturen und Organisationen aufweisen, empfiehlt sich immer die Anfertigung individueller Checklisten. Daher sind Checklisten nie etwas Endgültiges. Sie können immer weiterentwickelt und verbessert werden.

Vorteile von Checklisten

Checklisten haben viele Vorteile, die wichtigsten davon sind:

- + Sparen Zeit
- + Checklisten helfen beim strukturierten Arbeiten
- + Kopf frei bekommen
- + Effizienteres Arbeiten
- + Sicherung von Fachwissen
- + Steigerung der Qualität im Alltag
- + Reduktion von Fehlern

Wie erstelle ich eine Checkliste?

- 1. Brainstorming, Mindmap, Cluster
- 2. Sortieren
- 3. Gedanklich optimieren
- 4. Praxistest

Arbeitsaufträge

Sie machen sich an Ihre Aufgaben und möchten für die Firma machIT GmbH das Modell des Schulungsgebäudes bauen.

- 1. Beginnen Sie mit einem Brainstorming zum Bau des Schulungsgebäudes und erstellen Sie anschließend ein Cluster u. a. mit Stichworten zu "Standort", "Architektur und Design", "Räumlichkeiten", "Technische Ausstattung", "Nachhaltigkeit", "Sicherheitsaspekte".
- 2. Erstellen Sie anhand der Stichworte eine Checkliste!

Checkliste



Thema:	
erstellt am:	
geändert am:	

Tätigkeit	erledigt

Arbeitsauftrag

Überlegen Sie in Ihrem Team, aus **welchen Gründen Arbeitsprozesse verschriftlicht** werden und **welche Gefahren** dabei bestehen! Notieren Sie Ihre Ergebnisse!

Gründe für die Verschriftlichung von Arbeitsprozessen:	
·	
•	
•	
•	
·	
•	
•	
•	
•	
Gefahren der Prozessdokumentation:	\wedge
•	/!\
•	حت ا
•	
•	
•	
•	

Qualitätsmanagement

Es reicht nicht, Ihre Prozesse einfach nur zu dokumentieren – Sie müssen dabei vor allem ordnungsgemäß und mit **Bedacht auf Qualität** vorgehen. Eine schlecht oder falsch beschriebene Prozedur kann zu Problemen führen. Prozesse unterliegen einem ständigen Wandel und sollten stets aktualisiert werden. Wenn neues Feedback vorliegt, kann man auf Dauer die Effizienz verbessern. Überprüfen Sie mindestens einmal pro Jahr, ob Ihre Dokumente noch aktuell sind. Es gibt eine Reihe von häufigen Gründen für schlecht beschriebene Verfahren:



- Fehlende Erklärung des Zwecks oder des Grunds einer Aufgabe
- Fehlende Informationen
- Unnötige oder ablenkende Informationen

Ab jetzt beginnt das Management der Prozesse, also die kontinuierliche Pflege und auch Optimierung der Prozesse.

Ein Teil des Qualitätsmanagements ist die Qualitätssicherung (QS). Die Qualitätssicherung beschäftigt sich in erster Linie mit der Sicherstellung der Einhaltung von festgelegten Qualitätsvorgaben an das Endprodukt bzw. die Dienstleistung einer Organisation. Dafür wird die Güte des Endproduktes festgelegt. Diese Vorgaben kann jede Organisation frei für sich und anhand der eigenen Anforderungen festlegen. Die QS plant, steuert und kontrolliert auf Basis dieser Vorgaben sowie Gesetzen, EU-Richtlinien, etc. das Endprodukt des Betriebes. Beim Qualitätsmanagement (QM) wird darauf geachtet, dass alle Prozesse einer Organisation reibungslos funktionieren. Hier wird die Qualität der Organisation direkt beeinflusst. Die wichtigste Aufgabe des QM ist, dass eine fortlaufende Verbesserung der Abläufe innerhalb einer Organisation stattfindet. Jeder Prozess wird nach notwendigen Inputs und resultierenden Outputs untersucht und entsprechende Regelungen für deren Güte festgelegt.

Unterschied zwischen QS und QM

Wie sich erkennen lässt, ist das Thema QM und QS ein weites Feld. Daher hier noch einmal in aller Kürze die Unterschiede zwischen QM und QS:

- QM beschäftigt sich mit allen Abläufen der Wertschöpfungskette einer Organisation
- QM nutzt Risiko- und Wissensmanagement für vorausschauende Maßnahmen
- QM sucht Verbesserungspotenziale im Organisationsprozess
- QM stellt die Zufriedenheit des Kunden mit der Organisationsleistung sicher, indem ein fortlaufender Verbesserungsprozess stattfindet
- QS beschäftigt sich mit der Sicherstellung der Qualität des Endproduktes anhand festgelegter Vorgaben aus dem QM
- QS entwickelt Maßnahmen zur Sicherstellung der Zielerreichung

Zusammengefasst ist die QS ein Teil des QM. Keines kann ohne den anderen sinnvoll funktionieren.

 Arbeitsaufträge 1. Überlegen Sie sich in Ihrem Team, welche grundsätzlichen Möglichkeiten einer Qualitätssicherung eingesetzt werden können! 2. Halten Sie Ihre Ergebnisse schriftlich fest und stellen Sie Ihre Lösung vor! Denken Sie dabei auch an eine passende Begründung.



Prozessoptimierung

Prozessdokumente bzw. Prozessmodelle geben Auskunft über Ihre Unternehmensphilosophie. Schlecht geschriebene und nicht aktuelle Dokumente deuten darauf hin, dass nicht genügend Wert auf die Prozessdokumentation gelegt wird. Aktuelle und gut ausgearbeitete Dokumente helfen Ihren Teams jedoch, ihre Arbeit effektiv zu erledigen und steigern die allgemeine Effizienz. Es handelt sich dabei um ein Dokument für den internen Gebrauch, das während des Prozesses erstellt und insofern kontinuierlich aktualisiert wird. Achten Sie bei der Überwachung von Prozessen auf mögliche Bereiche, die von Qualitätskontrollmaßnahmen profitieren könnten. Dies ist zum Beispiel dann eine gute Idee, wenn mehrere unabhängige Teams oder Mitarbeiter an einem Prozess beteiligt sind.

Tipps, um Prozessdokumentationen aktuell zu halten bzw. zu verbessern:

- Stellen Sie Ihre Dokumente öffentlich zur Verfügung und sorgen Sie dafür, dass sie leicht zugänglich sind.
- Vermeiden Sie überflüssige Informationen.
- Seien Sie flexibel und bereit, Prozesse bei Bedarf anzupassen, um sie möglichst sinnvoll zu gestalten.
- Bitten Sie um Feedback Mitarbeiter, die bereits Erfahrung mit einem Prozess haben, können Auskunft über die Bedeutung einzelner Schritte geben und Ihnen praktische Tipps und Tricks verraten.
- Fügen Sie Screenshots für Aspekte hinzu, die sich nur schwer erklären lassen.
- Erstellen Sie eine Vorlage, die als Standard für Dokumente dienen kann und den Prozess erleichtert.
- Achten Sie auf eine simple Formatierung.
- Erstellen Sie statt eines einzigen Dokuments separate Dokumente für unterschiedliche Prozesse und Verfahren.
- Notieren Sie, wann der Prozess zuletzt aktualisiert wurde.

Arbeitsaufträge ()
Geschafft! Sie haben eine fertige Prozessbeschreibung für die Firma machIT GmbH erstellt. Diese soll der Firma auch künftig einen Nutzen bringen und weiterhin Verwendung finden.
 Überlegen Sie sich in Ihrem Team, welche Möglichkeiten Sie haben, das Qualitätsmanagement in Ihren Prozess "Schulungsgebäude für die Firma machlT GmbH" einzubinden!
2. Dokumentieren Sie in Stichpunkten, wie bei Ihnen das QM aussehen könnte und wie Sie vorgehen würden.