

Hochschule Osnabrück
University of Applied Sciences

Qualitätsentwicklung durch Prozessbenchmarking – das Beispiel der Studiengangsentwicklung

Erstprüfer: Prof. Dr. Frank Ziegele
Zweitprüfer: Prof. Dr. Hans Vossensteyn

Christine Erlemann M.B.A.
Fachhochschule Münster
Wandelwerk. Zentrum für Qualitätsentwicklung

Tel. 0251-83 64115
christine.erlemann@fh-muenster.de
Robert-Koch-Straße 30, 48149 Münster

Inhalte

- ▶ 1. Hintergrund der Untersuchung
- ▶ 2. Ziele der Untersuchung
- ▶ 3. Vorgehen bei dem Prozessbenchmarking
- ▶ 4. Ausgewählte Vergleichskriterien
- ▶ 5. Inhaltliche Erkenntnisse
- ▶ 6. Methodische Erkenntnisse

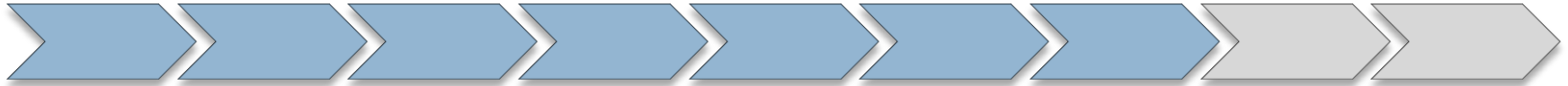
1. Hintergrund der Untersuchung

- ▶ Bedeutungszuwachs von prozessorientiertem Qualitätsmanagement und Systemakkreditierung
- ▶ Ablauf der Studiengangsentwicklung muss bei Systemakkreditierung neu strukturiert werden
- ▶ Prozesse anderer Hochschulen sind in der Regel nicht öffentlich → keine Vergleiche möglich

2. Ziele der Untersuchung

- ▶ Systematischer Vergleich des Prozesses der Studiengangsentwicklung
- ▶ Ableitung von Best-Practice-Ansätzen
- ▶ Selbstbeurteilung des eigenen Prozesses anhand der Vergleichsprozesse
- ▶ Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen/Lerneffekten

3. Vorgehen bei dem Prozessbenchmarking



- ▶ Auswahl des Benchmarking-Objekts und der -Partner
- ▶ Inhaltliche und organisatorische Abstimmung
- ▶ Festlegung der Vergleichskriterien
- ▶ Erhebung und Aufbereitung der Daten
- ▶ Systematischer Vergleich
- ▶ Identifikation von Best-Practice-Ansätzen
- ▶ Ableitung von Stärken-Schwächen-Profilen
- ▶ Ableitung und Umsetzung von Maßnahmen
- ▶ Evaluierung der Maßnahmen

4. Ausgewählte Vergleichskriterien

- ▶ Vergleich der Sollprozesse
 - ▶ im Hinblick auf Erfüllung externer Anforderungen
- ▶ Abgleich von Soll- und Ist-Prozessen
 - ▶ im Hinblick auf Verbindlichkeit, Akzeptanz und Optimierung der Prozesse
- ▶ Vergleich der Prozessbeschreibungen
 - ▶ im Hinblick auf grundlegende Prozessinformationen, Transparenz, Einheitlichkeit und Prozessmanagement-Aspekte

5. Inhaltliche Erkenntnisse

- ▶ Grobe Struktur der Prozesse ähnlich, aber Unterschiede bei
 - ▶ den Details in den Sollprozessen
 - ▶ den Prozessbeschreibungen
 - ▶ der Prozessanalyse
- ▶ Probleme bei der Prozessdurchführung deuten häufig auf fehlende Transparenz hin
- ▶ Sinnvolle Kombination aus Transparenz über Prozessbeschreibung und Prozessbegleitung notwendig

6. Methodische Erkenntnisse

- ▶ Prozessbenchmarking kann wertvollen Nutzen bringen
 - ▶ zum systematischen Vergleich der Prozesse
 - ▶ zur Reflexion und Verbesserung der Prozesse
- ▶ Prozessbenchmarking ist sehr aufwendig
- ▶ Voraussetzungen für den Erfolg:
 - ▶ Auswahl geeigneter Benchmarking-Partner
 - ▶ Vorliegen der Prozessbeschreibungen
 - ▶ Ganzheitliche Betrachtung des Prozesses (Prozesscontrolling nützlich)
- ▶ Abwägung von Aufwand und Nutzen wichtig → nur bei relevanten Prozessen sinnvoll

- ▶ Vielen Dank für Ihr Interesse!
- ▶ Welche Fragen gibt es?

