

Einführung

Prozessbeschreibung in Gruppenarbeit

QMS-Dokumentationsstandard

Elemente der Prozessbeschreibung

Symbolik der Flussdiagramme

Verwendung der Dokumentenvorlage

Lenkungsausschuss

VP1, K, PM, Personalräte,
2 Studiendekane, 1 WiMi, 1
Studierende/-r, 1 Vertreter/-in
LSK, ZfA, Berater

Projektteam

PM, VP1, Vorsitz. der GK's,
Studiendekane, Leiter tubIT,
Abt.I, stellv. ZfA, Berater

Prozessteam 1

Prozessbeauftragt.
Fak. I
Fak. II und Info.
Fak. III bis V
Fak. VI bzw. VII
ZUV bzw. tubIT

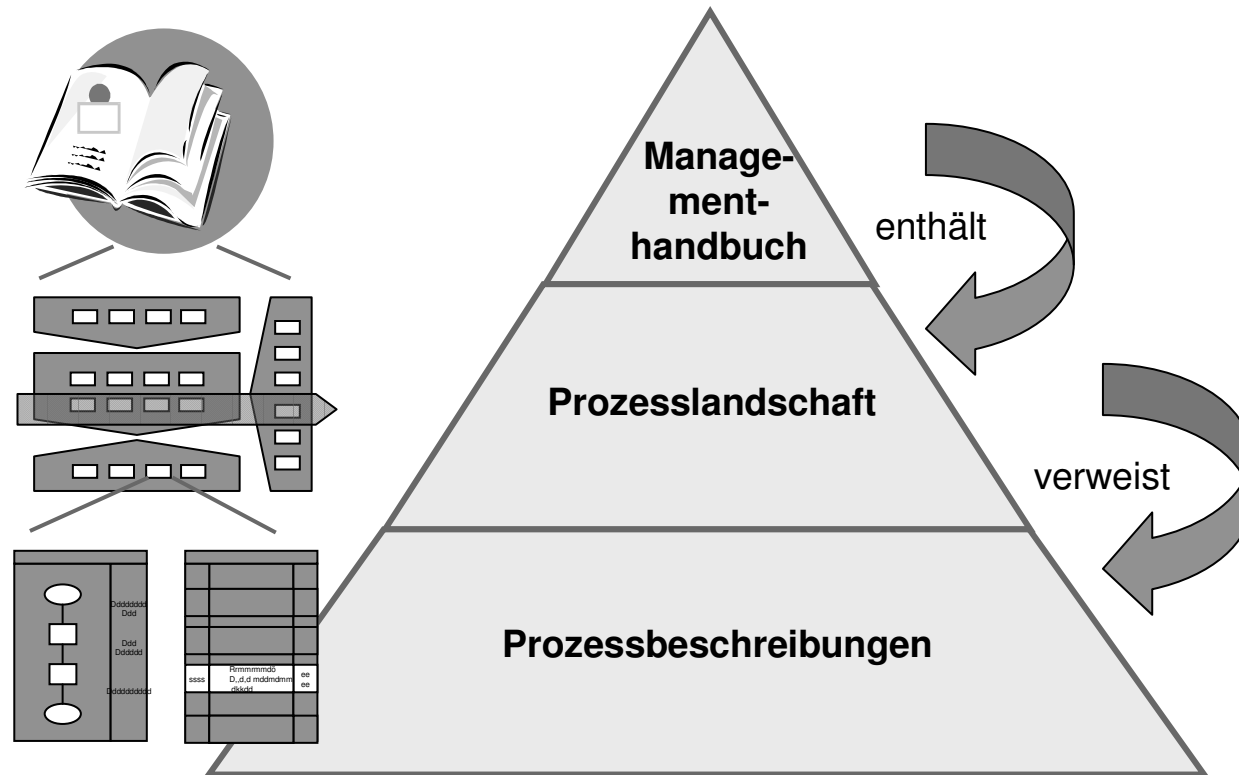
Prozessteam n

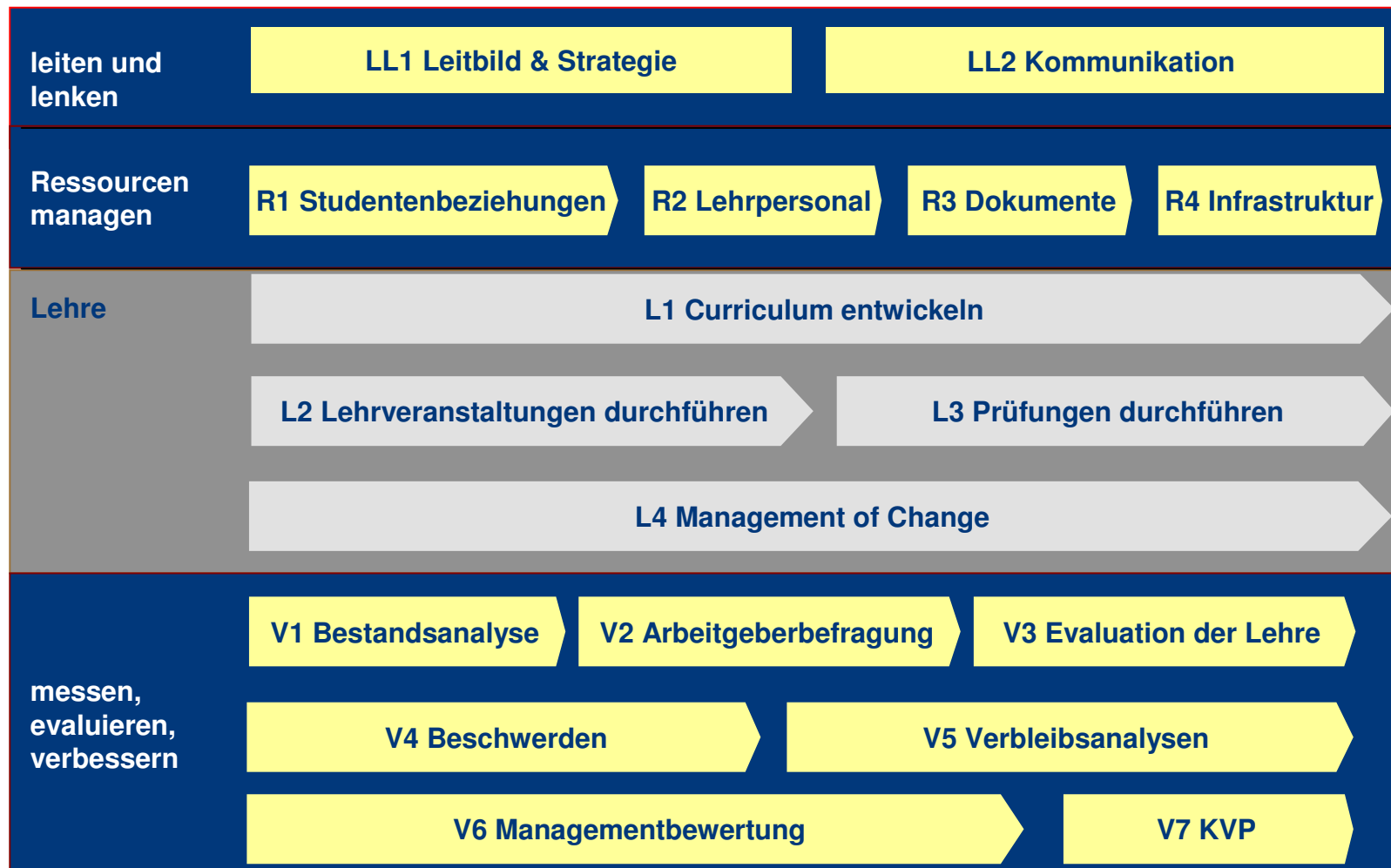
Prozessbeauftragt.
Fak. I
Fak. II und Info.
Fak. III bis V
Fak. VI bzw. VII
ZUV bzw. tubIT

- Definieren der Zielsetzung
- Treffen übergeordneter Entscheidungen
- Verabschieden der Projektergebnisse

- Strukturieren der Aufgabenpakete
- Ermitteln von Potenzialen
- Definieren der Teilprojekte
- Benennen der Prozessteams

- Visualisieren der Prozesse
- Durchführen von Analysen
- Einführen von Verbesserungsmaßnahmen





Definition	<ul style="list-style-type: none">• dokumentiert Prozessablauf• unter Berücksichtigung der Verantwortlichkeiten und verwendeten Mittel,• Dokumente mit Weisungscharakter
Zweck	<ul style="list-style-type: none">• Information der Prozessverantwortlichen und Prozessbeteiligten• Dokumentation von Prozessänderungen• eindeutige Zuordnung von Verantwortlichkeiten• reproduzierbare Leistungen• gezielte Prozessverbesserung
Inhalte	<ul style="list-style-type: none">• Deckblatt• allgemeine Beschreibung des Prozesses (u.a. Zweck, Kunden, Lieferanten)• Flussdiagramm mit Zuordnung der Verantwortlichkeiten• Erläuterungen zum Flussdiagramm mit Verweisen auf mitgeltende Unterlagen (u.a. Arbeitsanweisungen und Richtlinien)

	WAS	WER
Prozess identifizieren	Notwendigkeit für Prozess feststellen Prozess auf Prozesslandschaft abstimmen	Projektteam
Bildung der Prozessteams	Prozessteamleiter benennen Prozessteamtreffen organisieren	Projektteam Teamleiter
Prozessteam-treffen	Prozess definieren Prozess detaillieren Prozess beschreiben Prozess überarbeiten	Prozessteam
Bearbeitung & Abstimmung	Prozess abstimmen Standardprozess verabschieden ggf. weitere Prozessteams gründen	Projektteam
Freigabe	Standardprozess freigeben	Lenkungskreis
Einführen	Prozess kommunizieren Prozess (intern) auditieren	Prozessverantwortliche Projektteam



6	verbessert	Ziele erreicht oder eindeutiger Verbesserungstrend messbar
5	gemessen	regelmäßig mit ausgewählten Kennzahlen gemessen
4	auditiert	Einführung durch neutrale Auditoren bestätigt
3	eingeführt	verteilt, unterwiesen, umgesetzt
2	beschrieben, freigegeben, in Kraft	c: in Kraft gesetzt b: fachlich freigegeben a: Prozessentwurf
1	definiert	Funktion, Geltungsbereich, Beginn, Ende, Verantwortliche, Beauftragte

Einführung

 **Prozessbeschreibung in Gruppenarbeit**

QMS-Dokumentationsstandard

Elemente der Prozessbeschreibung

Symbolik der Flussdiagramme

Verwendung der Dokumentenvorlage

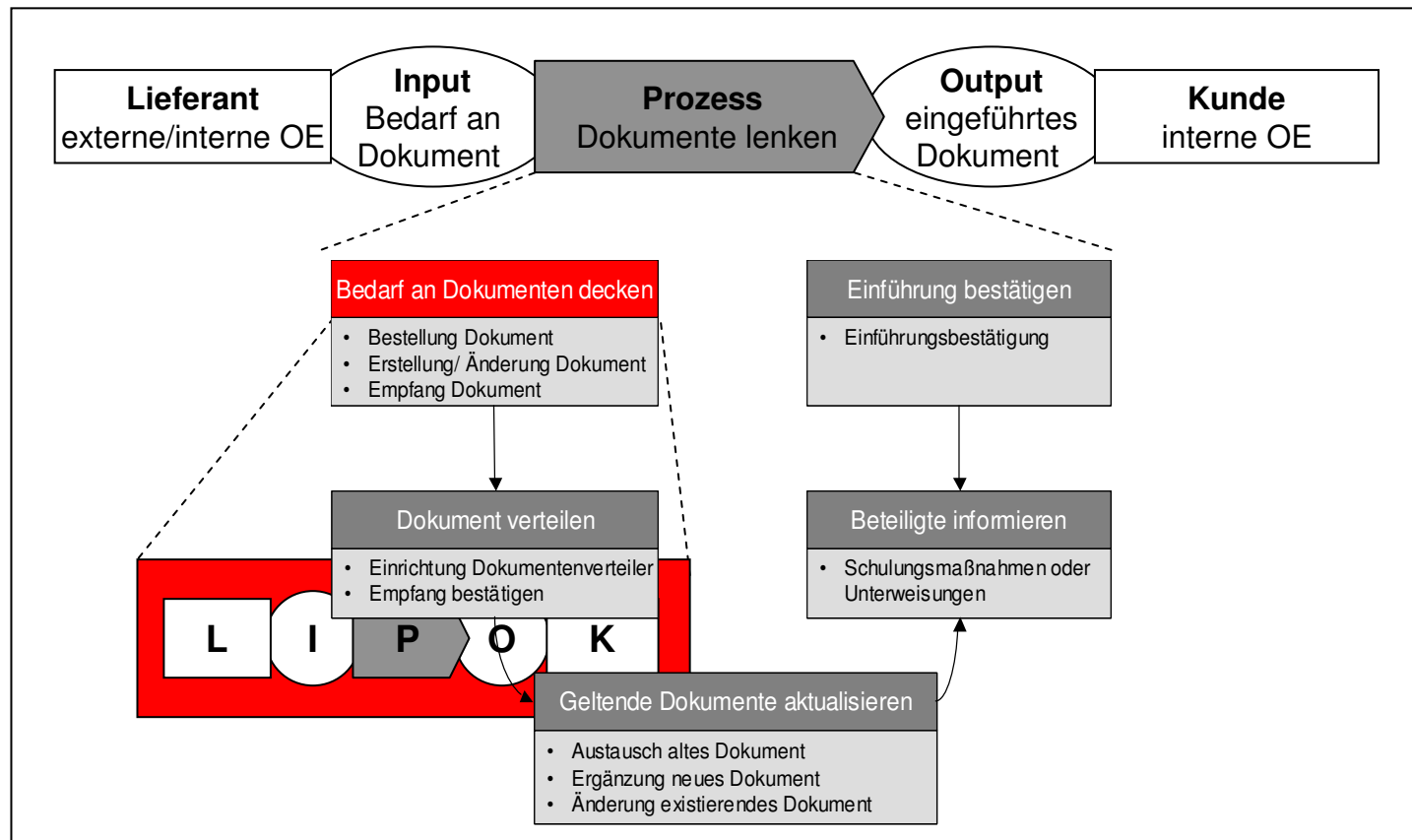
- Zweck des Prozesses bestimmen
- Anfangs- und Endereignis beschreiben (Prozessgrenzen festlegen)
- Kunden und Lieferanten des Prozesses festlegen
- Anforderungen an den Prozess definieren
- Prozesseingaben und –ergebnisse festlegen
- Geltungsbereich festlegen
- Begriffe und Abkürzungen klären
- mitgeltende Unterlagen zusammenstellen

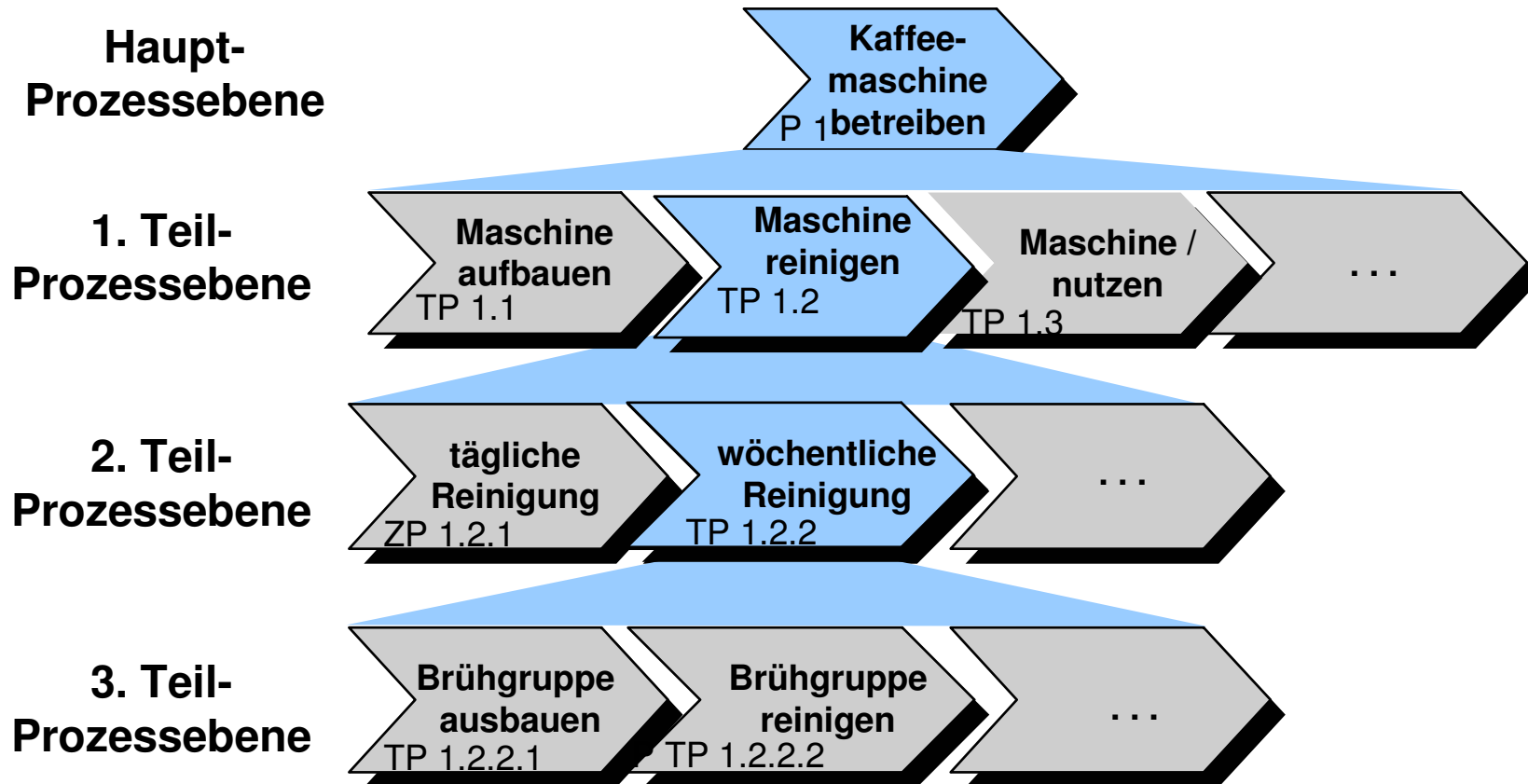


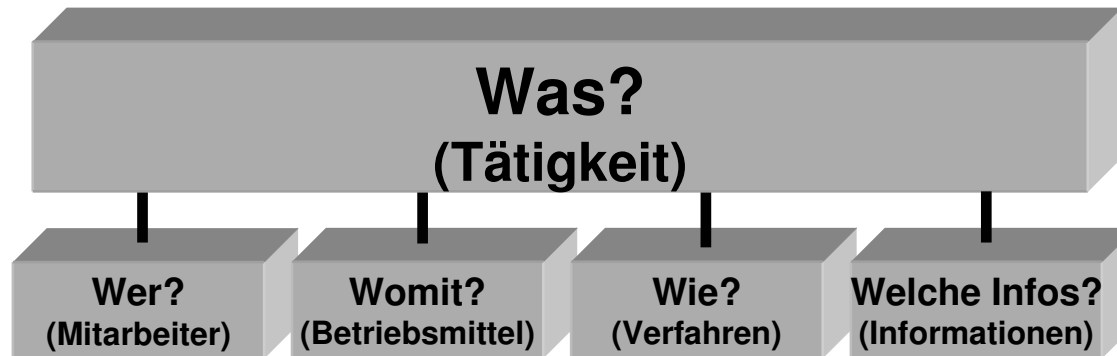
LIPOK (am Beispiel Dokumente lenken)

LIPOK-Prinzip

- grenzt Prozesse/Prozessschritte voneinander ab
- lässt sich auf jeder Detaillierungsebene anwenden



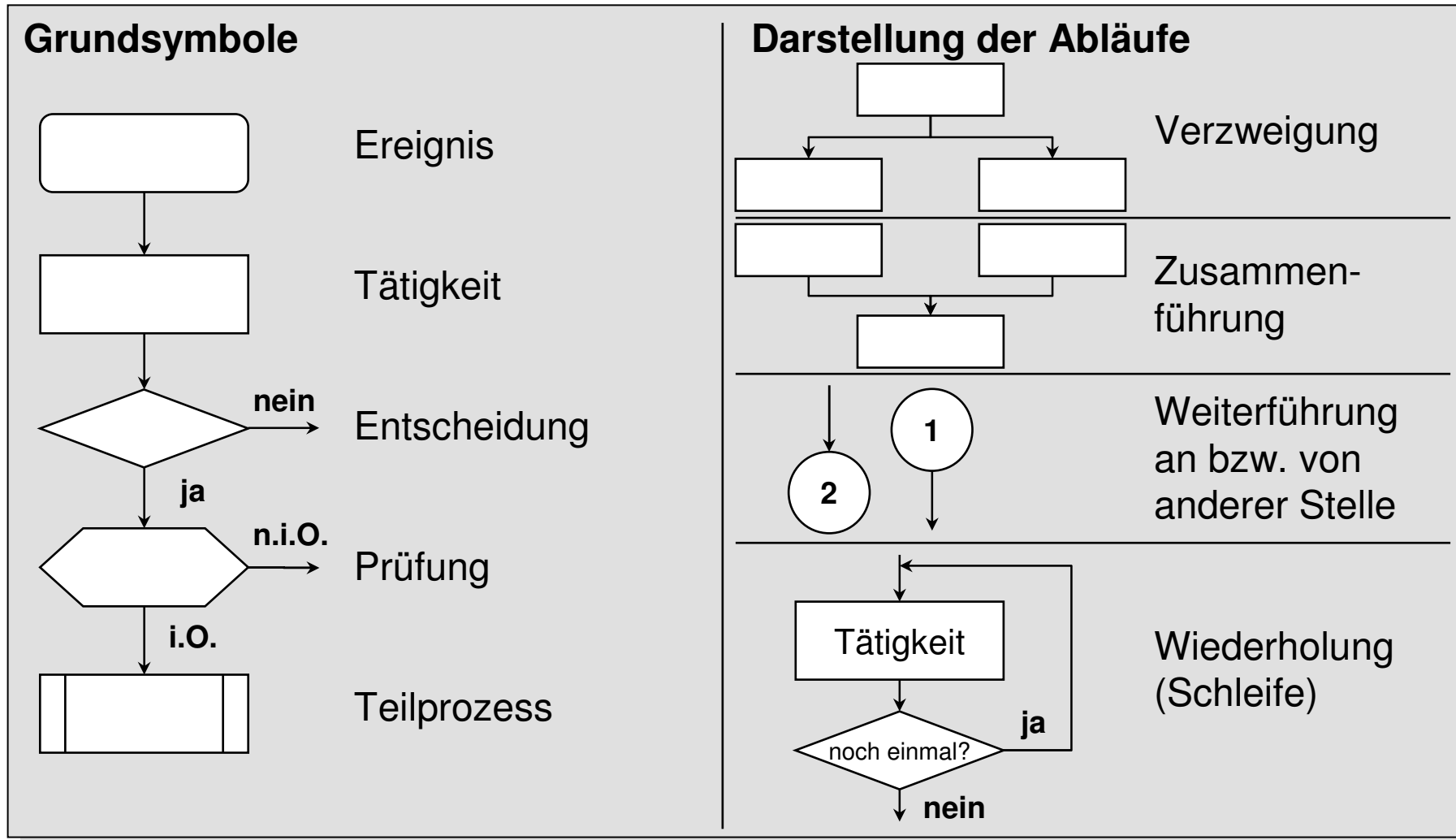


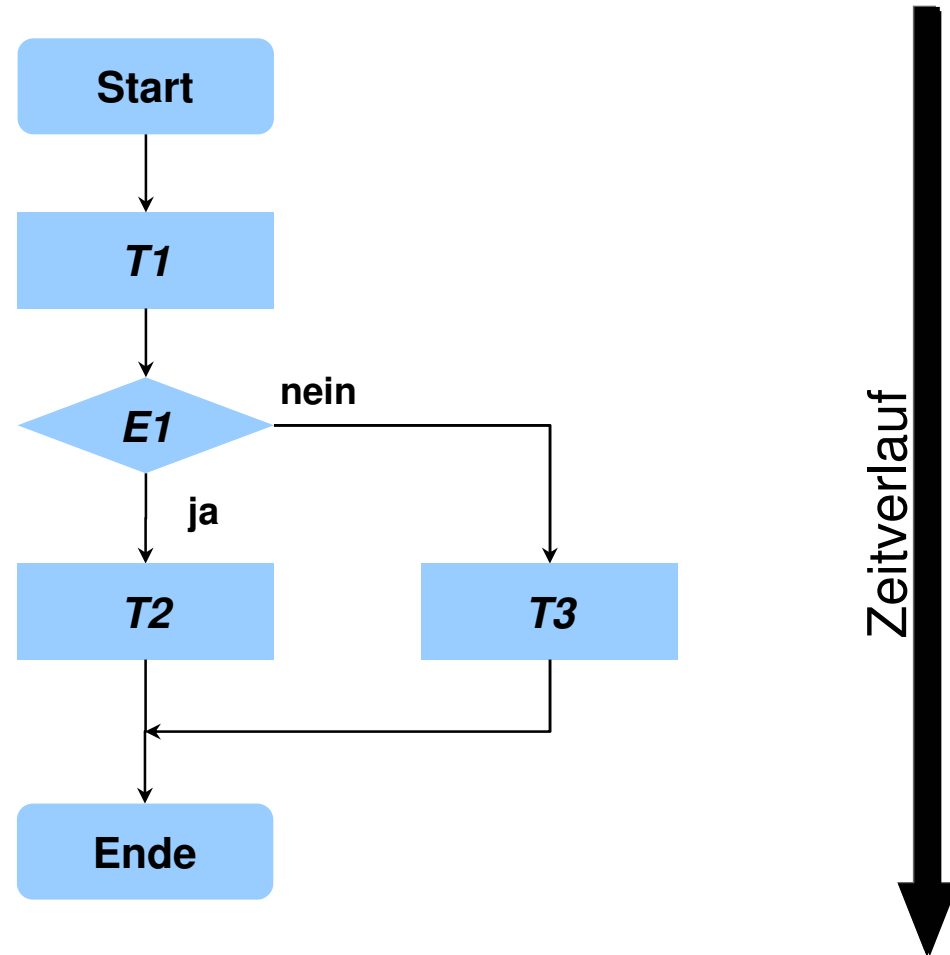


Darstellung des Prozesses in Form eines Flussdiagramms

- Ablaufschritte
- Verantwortliche*
- Durchführende*
- Informationspflichten*
- Prozesseingaben und -ausgaben

* nur Stellen aufführen, keine Personen





Einführung

Prozessbeschreibung in Gruppenarbeit

 **QMS-Dokumentationsstandard**

 **Elemente der Prozessbeschreibung**

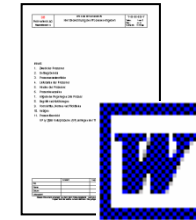
Symbolik der Flussdiagramme

Verwendung der Dokumentenvorlage

Standard ermöglicht einheitliche Erstellung

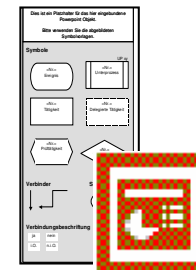
- **Word-Vorlage**

- legt formalen Rahmen fest
- legt Struktur der Inhalte fest



- **PowerPoint-Symbolvorlagen**

- legt Symbolik der Flussdiagramme fest
- legt Symbolformate fest
- in Word-Vorlage integriert



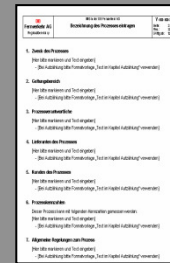
Prozessbeschreibung gliedert sich in vier Elemente

Deckblatt



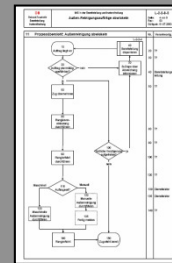
1

allgemeiner Teil



2

Flussdiagramme



3

Erläuterungen

Identifizierung	Beschreibung	Status
1
2
3
4
5
6

4

1 TUB Lehre & Studium ()	QMS der TU Berlin 2 Beispielprozess beschreiben	3 L-09-09-99-S Seite: 2 von 14 Rev.: 01.00 Gültig ab: tt.mm.jjjj	4 5
---	---	--	----------------------

1	Hinweis auf den Geltungsbereich spezifiziert Geltungsbereich des Prozesses: TUB, Lehre & Studium, ggf. eingeschränkter Geltungsbereich in Klammern
----------	--

2	Titel der Prozessbeschreibung: immer Objekt und Prädikat verwenden
----------	---

3	Revisionsindex : z.B.: „00.02“ = zweiter Entwurf „01.00“ = erste freigegebene Version „01.01“ = erster Entwurf zur Weiterentwicklung der ersten freigegebenen Version
----------	---

4	Prozessnummer wird vom Projektmanager in Abstimmung mit der Projektleitung vergeben, zur Erläuterung des Nummernsystems siehe Folie „Nummernsystem“
----------	---

5	Datum des Inkrafttretens der Prozessbeschreibung
----------	---



1	TUB Lehre & Studium ()	QMS der TU Berlin Beispielprozess beschreiben	L-09-09-99-S Seite: 2 von 14 Rev.: 01.00 Gültig ab: tt.mm.jjjj
----------	--	---	--

Prozessart

1. Element gliedert Prozesse nach Prozessarten:

- R** Ressourcen managen
- L** Lehre
- V** messen, evaluieren und verbessern

Haupt- und Unterkategorie

2. und 3. Element geben Auskunft über die hierarchische Zuordnung des Prozesses zum jeweiligen Funktionsbereich in der Prozesslandschaft.

fortlaufende Nummer

4. Element stellt die fortlaufende Nummer innerhalb einer Unterkategorie dar.

Geltungsbereich

5. Element gibt Geltungsbereich an:

- S** = Standardprozess
- A** = spezifische Anpassung in der Organisationseinheit



Tabelle vollständig ausfüllen in
Abhängigkeit des Bearbeitungsstandes
der Prozessbeschreibung
(OE, Name einschließlich Vornamen,
Datum)

	Erstellt: 1	Geprüft: 2	Freigegeben: 3
OE			
Name			
Datum			
Unterschrift			

1

Der/die **Fachautor/-in** (falls benannt) erstellt die Prozessbeschreibung und bestätigt per Unterschrift.

2

Der **Projektmanager** prüft die Prozessbeschreibung und bestätigt per Unterschrift.

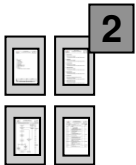
3

Der **Erste Vizepräsident** als zuständiges Leitungsmitglied gibt die Prozessbeschreibung frei und bestätigt per Unterschrift. Er setzt die Prozessbeschreibung in Kraft.

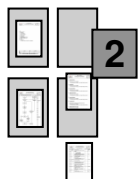


Der allgemeine Teil gliedert sich in 10 Abschnitte:

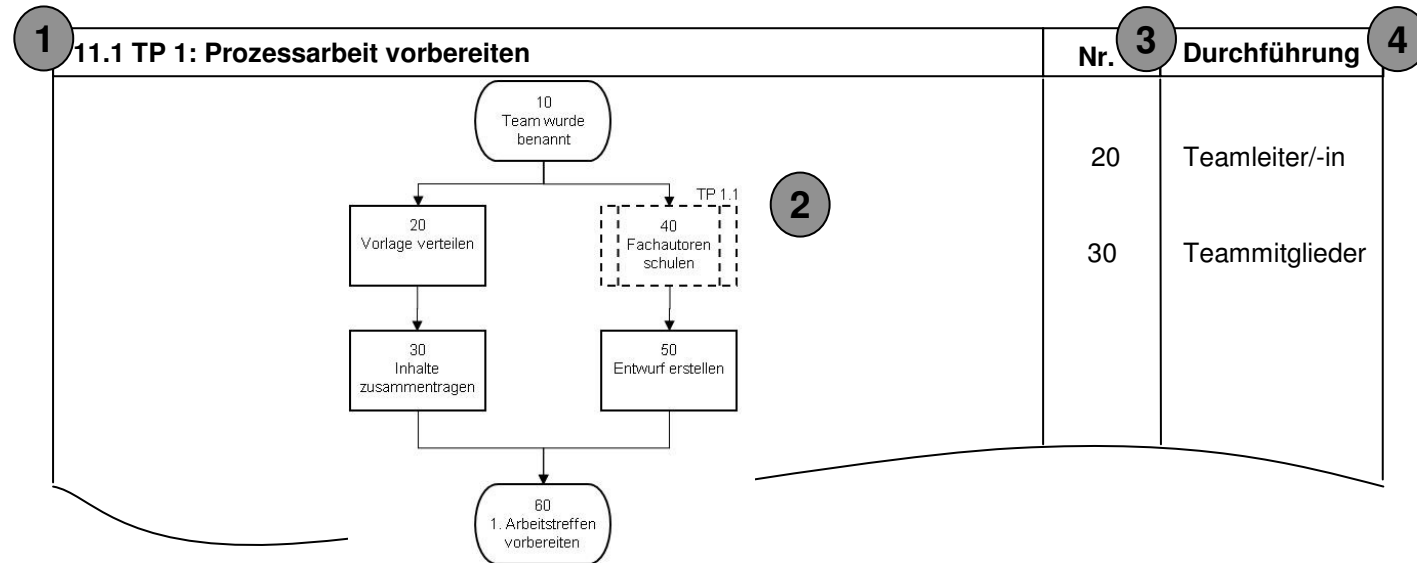
1.	<p>Zweck des Prozesses</p> <ul style="list-style-type: none"> • beschreibt den verfolgten Zweck und Inhalte sowie Anfangs- und Endergebnis des Prozesses
2.	<p>Geltungsbereich</p> <ul style="list-style-type: none"> • gibt örtlichen bzw. organisatorischen Bereich an, in dem die Prozessbeschreibung Gültigkeit hat
3.	<p>Zentrale und ggf. dezentrale Prozessverantwortliche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Prozessverantwortliche ist verantwortlich für Durchsetzung des Prozesses. • Der Prozessbeauftragte ist verantwortlich für Umsetzung und Gestaltung des angepassten Prozesses.
4.	<p>Lieferanten des Prozesses</p> <ul style="list-style-type: none"> • beschreibt die Organisationseinheiten (Stellen), die Vorgaben/Eingaben (z.B. Informationen oder Material) für den Prozess bereitstellen; Wer liefert was?
5.	<p>Kunden des Prozesses</p> <ul style="list-style-type: none"> • beschreibt die Organisationseinheiten (Stellen), die Ergebnisse (z.B. Informationen oder Material) aus dem Prozess erhalten; Wer erhält was?



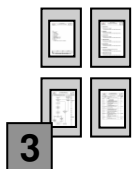
6.	Prozesskennzahlen <ul style="list-style-type: none"> • Bestehende ergebnisbezogene Kennzahlen sind dem Prozess zuzuordnen. • Nur wesentliche Kennzahlen sind in Reihenfolge der Wichtigkeit anzugeben. • Für Prozesse mit höherem Reifegradziel können weitere prozessbezogene Kennzahlen entwickelt werden.
7.	Allgemeine Regelungen zum Prozess <ul style="list-style-type: none"> • Beschreibung von Verantwortlichkeiten und Verfahren, die für den Prozess von übergeordneter Bedeutung sind und nicht einzelnen Tätigkeiten zugeordnet werden.
8.	Begriffe und Abkürzungen <ul style="list-style-type: none"> • Für das Verständnis des Prozesses sind wichtige Begriffe und Abkürzungen zu erläutern. • Begriffsdefinitionen aus Regelwerk sind (falls vorhanden) zu verwenden.
9.	Vorschriften, Normen und Richtlinien <ul style="list-style-type: none"> • Im Rahmen des Prozesses sind zu beachtende mitgeltende Unterlagen angeben.
10.	Anlagen <ul style="list-style-type: none"> • Die Prozessbeschreibung enthält nur einen Verweis auf Anlagen, nicht die Anlage selbst. • Zugeordnete Formblätter und Checklisten tragen die gleiche Nummer wie das Mutterdokument, ergänzt um die Buchstaben „F“ (für Formblatt) bzw. „A“ (für Anlage) und eine 2-stellige Nummer, z.B. L-09-09-99-S-F01.



Nicht zur Anwendung kommende Abschnitte werden mit dem Vermerk „nicht belegt“ versehen.



1	Prozessbezeichnung <ul style="list-style-type: none"> im Beispiel Bezeichnung des Teilprozesses (TP) 1
2	Symbole <ul style="list-style-type: none"> Die Bedeutung und Verwendung von Prozesssymbolen ist im folgenden Abschnitt „Symbole des Standards“ beschrieben.
3	Referenznummern <ul style="list-style-type: none"> verknüpfen Verantwortlichkeit mit Prozesselementen
4	Verantwortlichkeiten <ul style="list-style-type: none"> werden mit der Funktionsbezeichnung angegeben unter Verwendung der Spalte „Referenznummer“ wird den Prozesselementen eine Verantwortlichkeit zugeordnet.



Nr.	Vorgaben/ Eingaben	Verfahren	Ergebnisse	Durchführung (Mitwirkung)
1	<Vorgabe>	- <Text> <Aufzählung>	2	3

1	Referenznummern <ul style="list-style-type: none"> • verweisen auf das jeweilige Prozesselement im Flussdiagramm • werden fortlaufend entsprechend Ablauf vergeben • Nummerierung in Teilprozessen beginnt neu • werden zunächst in 10er Schritten nummeriert, damit später ggf. Tätigkeiten eingefügt werden können
2	Vorgaben/Eingaben und Ergebnisse <ul style="list-style-type: none"> • sind „verarbeitbar“ wie z.B.: Aufzeichnungen, Vorschriften, Betriebsmittel, Informationen • nicht aber Ereignisse wie: „Antrag gestellt“ → stattdessen: „Prüfungsanmeldung“
3	Verantwortlichkeiten <ul style="list-style-type: none"> • mit Funktionsbezeichnung (nur Stellenbezeichnungen) angeben • Mitwirkende können ebenfalls mit Stellenbezeichnungen in Klammern „()“ ergänzt werden.



Nr.	Vorgaben/ Eingaben	Verfahren	Ergebnisse	Durchführung (Mitwirkung)
<Nr>	<Vorgabe>	4 <Text> <Aufzählung>		
50				Werker 5

4	<p>Erläuterungen zu Tätigkeit, Prüfung, Ereignis oder Entscheidung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verfahren in ganzen Sätzen unter Verwendung von Objekt und Prädikat formulieren, • Anweisungen in kurzen Infinitivsätze formulieren, z.B.: Antrag prüfen • Passiv vermeiden („werden“ oder „wird“ nur in Ausnahmefällen verwenden), z.B. nicht: Antrag wird geprüft • Verantwortliche für die Durchführung der Tätigkeit in Spalte „ Durchführung (Mitwirkung)“ eintragen, z.B. nicht: „Mitarbeiter OE XY prüft Antrag...“, sondern „MA OE XY“ • Übersichtlichkeit beachten – Vollständigkeit wahren: Details als mitgeltende Unterlagen pflegen und darauf verweisen (z.B. Listen, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen)
5	<p>Leerzeilen streichen</p> <ul style="list-style-type: none"> • falls zu einem Prozesselement keine Erläuterungen notwendig sind, Erläuterungszeile weglassen



Einführung

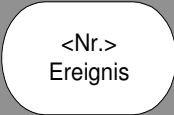
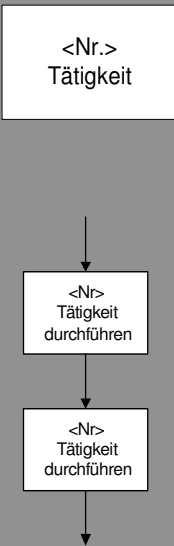
Prozessbeschreibung in Gruppenarbeit

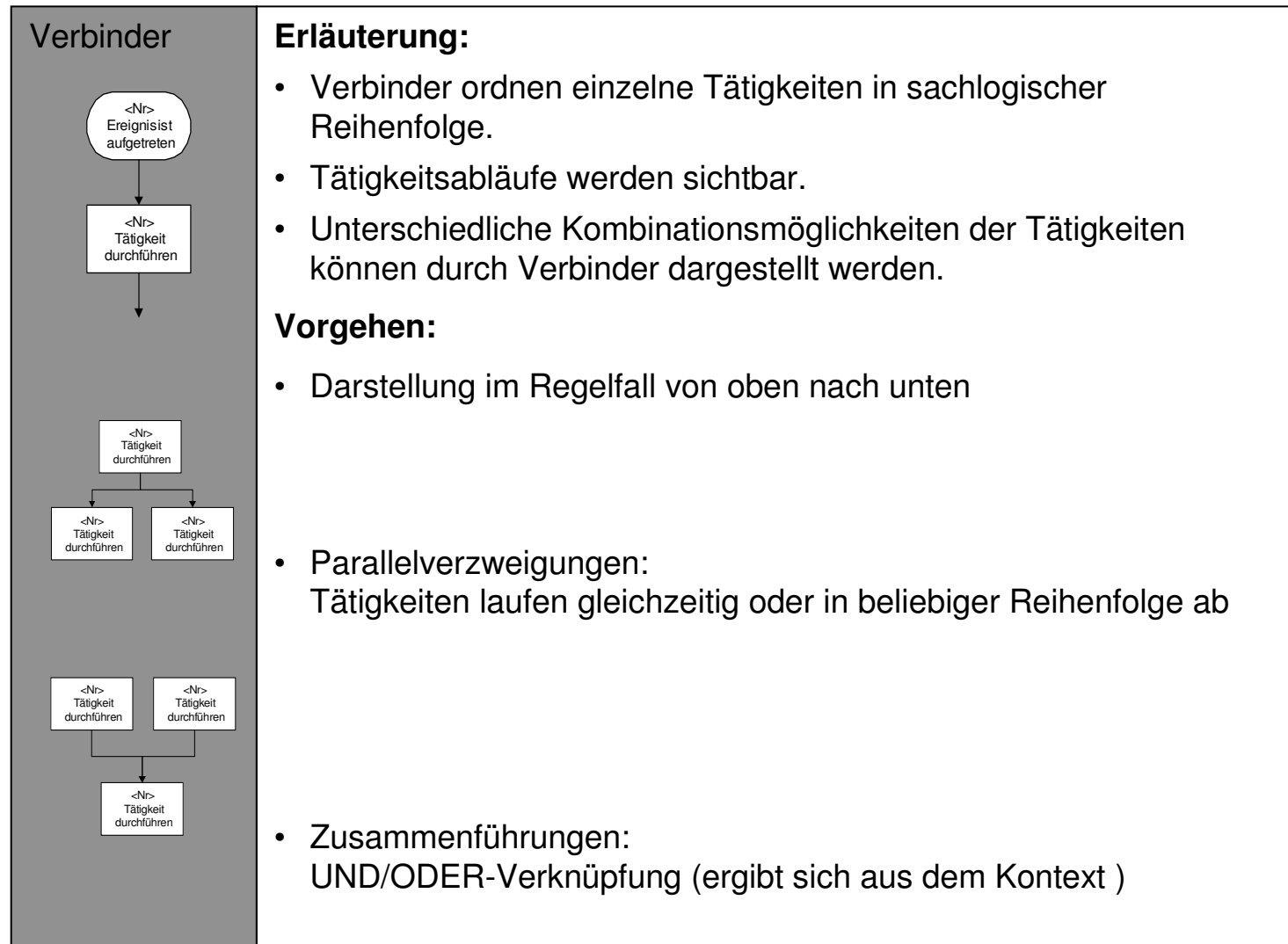
 **QMS-Dokumentationsstandard**

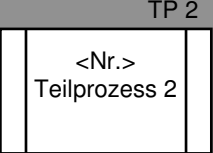
Elemente der Prozessbeschreibung

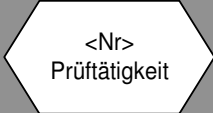
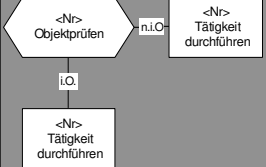
 **Symbolik der Flussdiagramme**

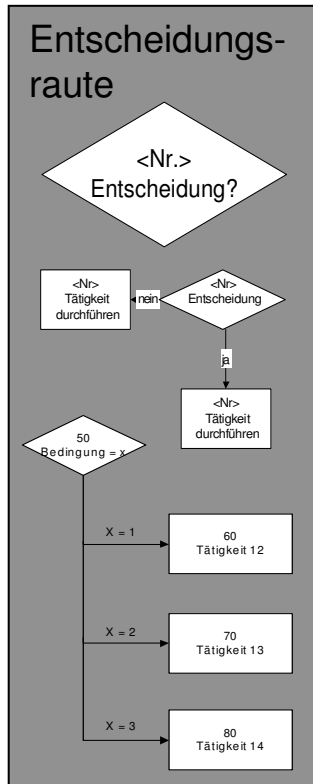
Verwendung der Dokumentenvorlage

<p>Ereignis</p> 	<p>Erläuterung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Prozess beginnt und endet mit Start- und Endereignis(-sen). • Im Prozess können weitere Ereignisse auftreten. • Ereignisse haben keinen Zeitverbrauch und keine Verantwortlichkeiten. <p>Vorgehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ereignisse in Vergangenheitsform beschreiben, z.B.: Antrag eingegangen; Auftrag angenommen; Auftrag abgeschlossen
<p>Tätigkeit</p> 	<p>Erläuterung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tätigkeiten sind Arbeitsschritte mit eindeutig zugeordneter Verantwortlichkeit. <p>Vorgehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tätigkeit mit Objekt und Prädikat beschreiben: Auftrag durchführen • Substantivierungen vermeiden: nicht Auftragsannahme • typische Verben: abwickeln, überwachen, informieren, ablegen • Tätigkeiten in einem Symbol zusammenfassen, wenn: <ul style="list-style-type: none"> • ein Verantwortlicher und • inhaltliche und zeitliche Nähe, • neues Tätigkeits-Symbol verwenden, bei: <ul style="list-style-type: none"> • Wechsel der Verantwortlichkeit oder Funktion • Tätigkeiten, die einen großen Arbeitsumfang aufweisen.



<p>Teilprozess</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>	<p>Erläuterung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein Teilprozess (TP) fasst komplexen Prozessabschnitt zusammen. • TP wird bei häufiger wiederkehrenden Prozessabschnitten verwendet. • Tätigkeitsabläufe des TP werden nach der Prozessübersicht und den zugehörigen Erläuterungen in einem eigenen Flussdiagramm dargestellt . <p>Vorgehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • siehe unter Tätigkeit
--	--

<p>Prüfraute</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div> <div style="margin-top: 20px;">  </div>	<p>Erläuterung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine Prüfung kombiniert Messtätigkeit und Entscheidung, wie z.B. in „Antrag prüfen“. • Jede Prüfung kann bestanden werden (i.O.) oder auch nicht (n.i.O.). <p>Vorgehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prüfkriterien festlegen • Regelfall „Prüfung i.O.“ möglichst nach unten darstellen • Abweichung vom Regelfall „Prüfung n.i.O.“ möglichst zur Seite darstellen
--	--

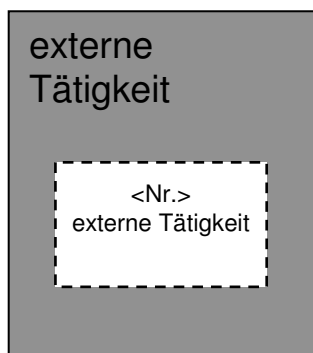


Erläuterung

- Entscheidungsrauten trennen den Prozessfluss nach dem ENTWEDER-ODER-Prinzip.
- ja-nein-Frage stellen, z.B. bei „Antrag eingegangen?“
- Nach der Entscheidung geht der Prozess in die eine oder andere Richtung weiter.
- Im Unterschied zu einer Prüfung ist keine zeitkonsumierende Messtätigkeit erforderlich.

Vorgehen:

- Entscheidungskriterien festlegen
- Regelfall möglichst nach unten darstellen
- Abweichung vom Regelfall möglichst zur Seite darstellen
- bei Entscheidungen mit mehr als einer Alternative: Bedingungen durch Beschriftung an Verbindungslinien festlegen



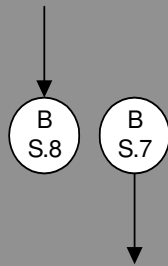
Erläuterung:

- Verantwortung für externe Tätigkeit liegt außerhalb des Geltungsbereiches und ist nicht durch Weisung zu beeinflussen.
- Unterscheidung zur „internen“ Tätigkeit erfolgt durch gestrichelte Darstellung.

Vorgehen:

- siehe Tätigkeit

Sprungmarker



Erläuterung

- Sprungmarker verweisen auf Fortsetzung der Ablaufdarstellung an anderen Stelle, z.B. auf anderer Seite der Prozessbeschreibung.

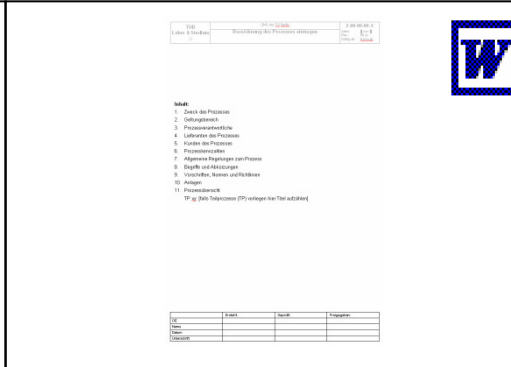
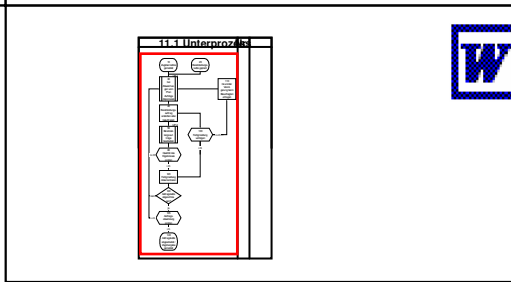

Vorgehen:

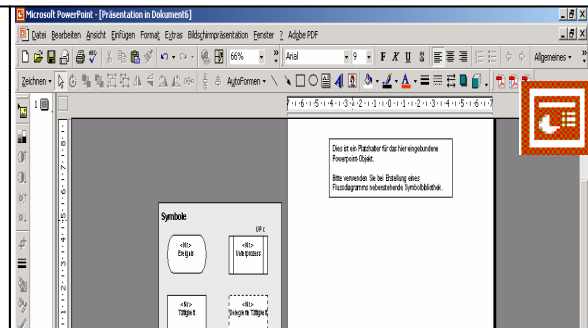
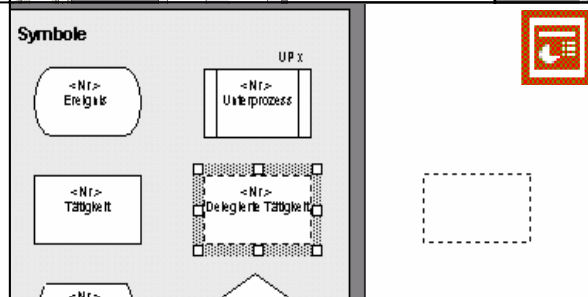
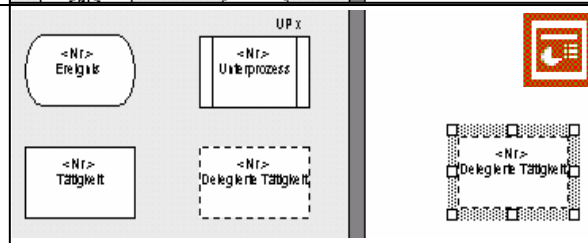
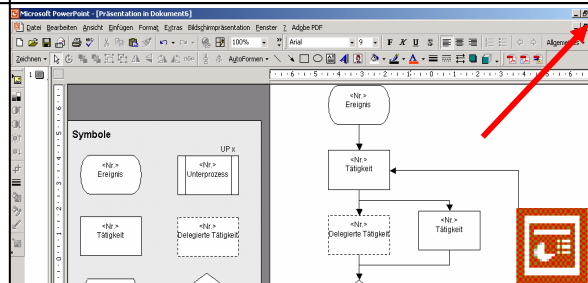
- Referenz-Buchstaben und Referenz-Seitenzahl eintragen
- sparsam verwenden, um Übersicht zu wahren
- Sprungmarker können durch sinnvolle, den Prozess gliedernde „Ereignisse“ ersetzt werden → erhöht Übersichtlichkeit

Einführung

Prozessbeschreibung in Gruppenarbeit

- ▶ **QMS-Dokumentationsstandard**
 - Elemente der Prozessbeschreibung
 - Symbolik der Flussdiagramme
- ▶ **Verwendung der Dokumentenvorlage**

<p style="text-align: center; font-size: 2em;">1</p>	<ul style="list-style-type: none"> zur Erstellung eines neuen Flussdiagrammes: → Standard-Vorlage (Word) öffnen zur Änderung eines Flussdiagrammes einer bestehenden Prozessbeschreibung (PB): → im Standard bestehende PB öffnen 	
<p style="text-align: center; font-size: 2em;">2</p>	<ul style="list-style-type: none"> eingebettetes PowerPoint-Objekt markieren → mit der rechten Maustaste in die Mitte des für das Flussdiagramm vorgesehen Rahmens klicken (hier rot markiert). 	
<p style="text-align: center; font-size: 2em;">3</p>	<ul style="list-style-type: none"> aus Menüfenster wählen → Präsentation-Objekt > Öffnen <p>Achtung:</p> <ul style="list-style-type: none"> Das Objekt lässt sich auch mit > Bearbeiten öffnen. Dieser Bearbeitungsmodus kann vermehrt Abstürze verursachen Doppelklick linke Maustaste führt in Präsentationsmodus 	

<p style="text-align: center; font-size: 24pt; font-weight: bold;">4</p>	<p>Ergebnis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eingebundenes PowerPoint-Objekt öffnet sich im PowerPoint-Fenster. • Flussdiagramm kann jetzt erstellt werden 	
<p style="text-align: center; font-size: 24pt; font-weight: bold;">5</p>	<p>Symbolvorlagen nutzen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mit linker Maustaste auf gewünschtes Symbol klicken • Mit gedrückter linker „Strg“-Taste auf Arbeitsblatt ziehen 	
<p style="text-align: center; font-size: 24pt; font-weight: bold;">6</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Symbol auf Arbeitsblatt positionieren • Breite des Symbols nicht ändern • Höhe des Symbols darf geändert werden 	
<p style="text-align: center; font-size: 24pt; font-weight: bold;">7</p>	<p>Word-Dokument aktualisieren</p> <ul style="list-style-type: none"> • PowerPoint-Fenster ohne speichern per Klick auf Kreuz <input checked="" type="checkbox"/> schließen • Änderungen werden automatisch von Word übernommen 	

Allgemein- gültigkeit

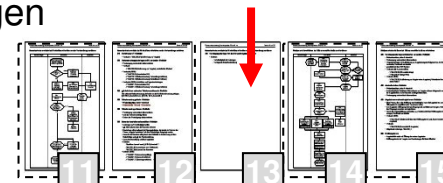
- Die Verantwortlichkeit mit Stellenbezeichnung angeben!
(z.B. Leiter/-in Abt. XY)
- Verantwortlichkeit ohne Namen oder OE angeben
➔ hoher Aufwand bei Organisationsänderungen

Übersichtlich- keit und Ver- ständlichkeit

- Prozesse vom Groben ins Detail entwickeln
- Flussdiagramme übersichtlich und verständlich gestalten
- Teilprozesse in eigenen Flussdiagrammen darstellen
- Entscheidungsrauten und einfache Tätigkeiten durch Erläuterungen in Tabelle einsparen

Lesbarkeit

- Lesbarkeit bei doppelseitigem Ausdruck steigern:
 - Flussdiagramme auf Seite mit ungerader Seitenzahl platzieren
 - erläuternde Tabellen auf der gegenüberliegenden Seite platzieren
 - bei Erläuterungen auf mehreren Seiten ggf. leere Seite einfügen

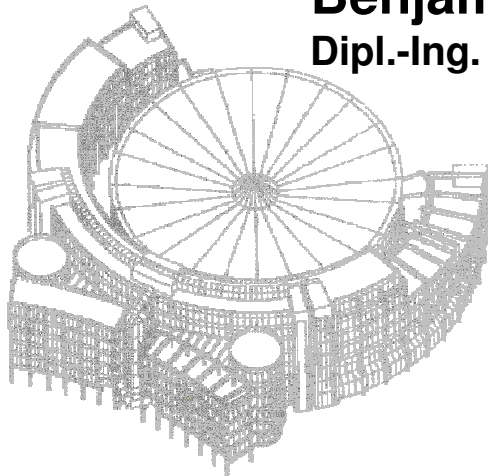


Technische Universität Berlin



Benjamin Wille
Dipl.-Ing.

Anja Zscheschang
Dipl.-Psych.



Fachgebiet Qualitätswissenschaft

Institut für Werkzeugmaschinen
und Fabrikbetrieb

Telefon: 030 / 314 - 23561

- 21566

Telefax: 030 / 314 – 79685

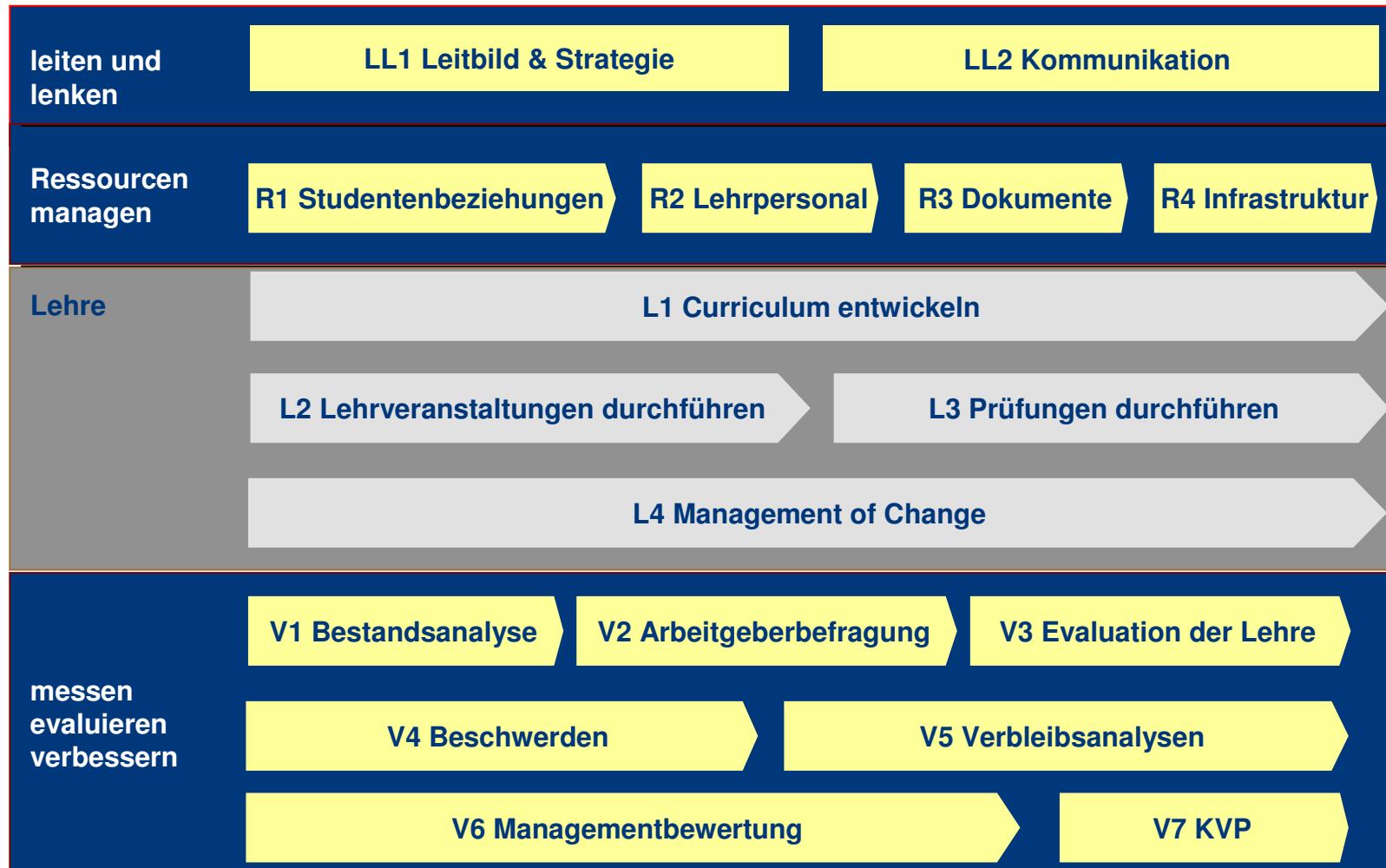
benjamin.wille@qw.iwf.tu-berlin.de

anja.zscheschang@qw.iwf.tu-berlin.de

www.qualitaetswissenschaft.de

Postanschrift: PTZ 3 · Pascalstraße 8- 9 · D - 10587 Berlin

Prozesslandschaft



LL0 - Einleitung

- Darstellung der Aufbauorganisation
- Darstellung des QMS-Konzeptes

LL1 - Leitbild und Strategie entwickeln

- Qualitätspolitik für Studium und Lehre
- Qualitätsstrategie mit Zielen für Studium und Lehre

LL2 - Kommunikationswege planen und Kommunikation durchführen

R1 - Studentenbeziehungen managen

- R1.1.1 Studienbewerber anwerben
- R1.1.2 Studienbewerber beraten
- R1.2.1 Studierende auswählen (Master)
- R1.2.2 Studierende auswählen (Bachelor)
- R1.3 Studierende beraten und betreuen
- R1.4 Prüfungsangelegenheiten durchführen
- R1.5 Absolventen verabschieden
- R1.6.1 nationale Alumni betreuen
- R1.6.2 internationales Alumni-Netzwerk pflegen

R2 - Lehrpersonal managen (Prof., WiMi, Tutor)

- R2.1 Lehrstuhl (wieder-)besetzen
- R2.2 WiMi/Tutor (mit Lehraufgaben) einstellen
- R2.3 Schulungsbedarf ermitteln
- R2.4 Schulungen durchführen
- R2.5 Schulungserfolg nachweisen
- R2.6 Lehraufträge (extern) erteilen

R3 – Lenkung von Dokumenten

- R3.1 Prozessbeschreibungen lenken
- R3.2 qualitätsrelevante Dokumente lenken
- R3.3 qualitätsrelevante Aufzeichnungen lenken

R4 – Infrastruktur managen

- R4.1 Hörsaaltechnik managen
- R4.2 Räumlichkeiten verwalten

L1 – Curriculum entwickeln

- L1.1 Studiengang entwickeln
- L1.2 Programmakkreditierung durchführen
- L1.3 Studiengang einführen
- L1.4 Studiengang kommunizieren

L2 – Lehrveranstaltungen durchführen

- L2.1 Modul entwickeln (inhaltl.)
- L2.2 Modul planen (org.)
- L2.3 Modul durchführen
- L2.4 Modul steuern und verbessern

L3 – Prüfungen durchführen

- L3.1 Prüfung durchführen (mündl./schriftl.)
- L3.2 Prüfungsleistung anerkennen

L4 – Management of Change (Studiengang)

V1 – Bestandsanalyse

V2 – Arbeitgeberbefragung durchführen

V3 – Lehre evaluieren

V3.1 Lehrveranstaltungen evaluieren

V3.2 Studiengang kompetenzprofilorientiert evaluieren (QS²)

V4 – Beschwerden managen

V4.1 Beschwerden von Studierenden bearbeiten

V4.2 Beschwerden sammeln, analysieren und berichten

V4.3 Beschwerden von Lehrenden bearbeiten

V4.4 Beschwerden sammeln, analysieren und berichten

V5 – Verbleibsanalysen durchführen

V6 – Managementbewertung durchführen

V7 – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)