

# Prozessmanagement und Kundenorientierung als Schlüsselfaktoren zu einer erfolgreichen Schulorganisation

Autor(en): **Müller, Hans Jörg**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Die Privatschule = L'école privée = La scuola privata**

Band (Jahr): - **(1997)**

Heft 3

PDF erstellt am: **23.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-852408>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Der folgende Artikel steht im Zusammenhang mit der im MailJuni 1996 zwischen dem Verband Schweizerischer Privatschulen und der WBB AG abgeschlossenen Rahmenvereinbarung bzgl. Qualitätssicherung und Zertifizierung von privaten Bildungsinstitutionen. Qualinet Consulting GmbH ist Rechtsnachfolgerin der WBB AG und somit berechtigt von den vereinbarten Leistungen des VSP zu profitieren. Dazu gehört insbesondere die Möglichkeit, in unserer Verbandszeitschrift die Projekterfahrungen und die Vorteile des Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9000 im Bildungsbereich vor- und darzustellen. Dies soll im folgenden Artikel geschehen.

## Prozessmanagement und Kundenorientierung als Schlüsselfaktoren zu einer erfolgreichen Schulorganisation

von Hans Jörg Müller, lic. rer. pol. / EOQ Quality Auditor, Rüschlikon, Partner bei Qualinet Consulting GmbH, Baar / Bern

### 1) Qualität im Weiterbildungsbereich

Qualitätsmanagement ist heute in aller Leute Munde. Gerade im Zusammenhang mit der aktuellen politischen Diskussion zum Thema Fachhochschulen zeigt sich einmal mehr, dass der Begriff Qualität im Bildungsbereich recht unterschiedlich interpretiert wird. Für das Anerkennungsverfahren der zukünftigen Fachhochschulen musste zuerst ein Kriterienkatalog erarbeitet werden. Die praktische Erfahrung in zwei Schulen aus dem Weiterbildungsbereich zeigt aber, dass sich die ISO-Normen durchwegs als allgemeingültiger Kriterienkatalog bezüglich der Aufbau- und Ablauforganisation einer Schule eignen. Ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement-System (QMS), das an die Gegebenheiten der Schule angepasst ist, hat viele positive Einflüsse.

### 2) Ein international anerkannter Qualitätsbegriff

Als Basis liefern Ihnen die ISO-Normen einen allgemeingültigen Qualitätsbegriff: «Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Bedürfnisse

beziehen». Zu dieser etwas technokratisch anmutenden Definition gibt es jedoch einige griffige Qualitätsbegriffe wie

- «Quality is fitness for use»
- Qualität ist die Erfüllung von Anforderungen (präziser: der Kundenanforderungen)
- Qualität ist die Übereinstimmung der Dienstleistung (oder des Produktes) mit den Anforderungen.

Angewandt auf eine Bildungsinstitution heisst dies, dass sich die Bedürfnisse der Studenten / Kunden und die erbrachten Dienstleistungen im Weiterbildungs- (und ggf. im Forschungsbereich) genau die Waage halten. In diesem Fall ist der Student bzw. der Kunde und sein Umfeld zufrieden. Der Schulbetrieb ist gut organisiert und die Studenten bzw. die Kunden haben die von ihnen erwarteten Bedürfnisse und Wünsche erhalten. Die Schulorganisation andererseits hat die geforderten Leistungen in einem vorgegebenen Leistungsrahmen erbracht.

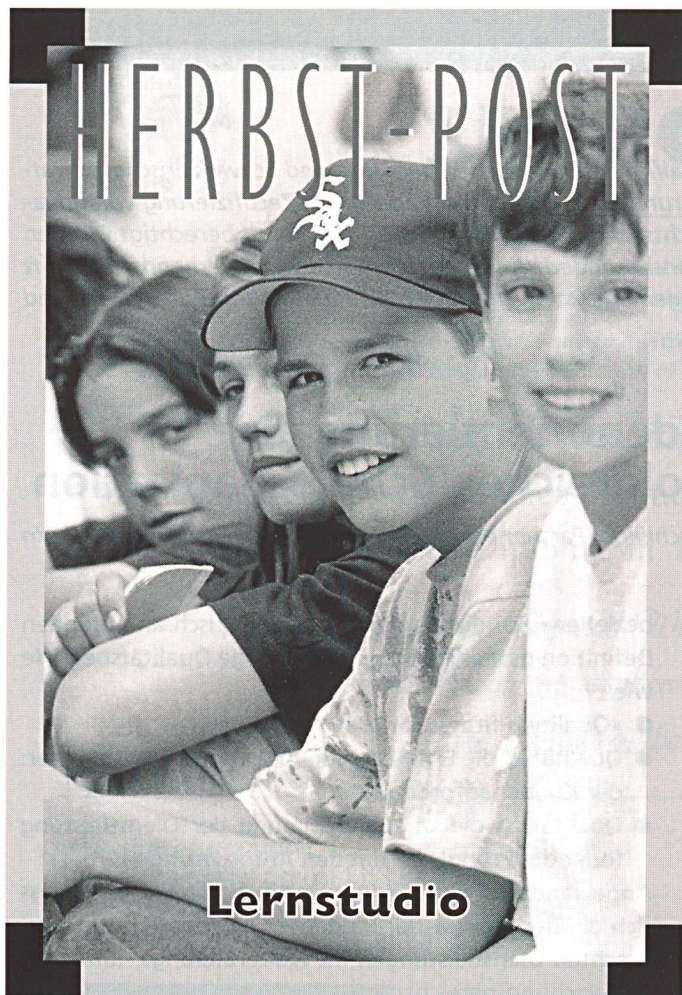
### 3) Die Projekterfahrungen: Ideale Umsetzung der ISO-Norm – dank Flexibilität

Beide Schulen mit ihren Kernbereichen Weiterbildung, Studienbetrieb / Schuladministration und angewandter Forschung und Entwicklung boten eine gute Basis für die Einführung und die Umsetzung eines prozessorientierten QMS nach der ISO-Norm. Es zeigte sich, dass die eher industrietypischen Normpunkte im Bereich der Forschung und Entwicklung und die eher organisatorischen Normforderungen dagegen im Bereich Schuladministration bzw. Weiterbildung umgesetzt wurden. *Die Norm «passt» sich also der Schulorganisation an – und nicht umgekehrt.* Das aufgebaute prozessorientierte QMS bietet die Gewähr, dass sich die Schulorganisation nun gezielt weiterentwickeln kann (z.B. in Richtung TQM auf Basis EFQM-Modell bis hin zu einem European Quality Award.). Die Systeme wurden so aufgebaut, dass die Mitarbeitenden viel Gestaltungsfreiheit für Verbesserungen der Organisation haben, dass aber die Kernprozesse andererseits nun definiert sind und so eine gute Basis zur Bewältigung des oft hektischen Tagesgeschäftes bilden. Alle Mitarbeitenden wurden in die Projektteams einbezogen.

#### Die Firma Qualinet Consulting GmbH

- ist eine international geschützte Dienstleistungsfirma (Trademark).
- ist nach ISO 9001 zertifiziert und zwar von SQS und SGS.
- ist eine international tätige Firma, die zur Zeit verschiedene Anfragen aus Deutschland und Österreich für QM-Projekte in höheren Fachschulen erhält.
- hat folgende Referenzprojekte im Weiterbildungsbereich:
  - F&A Führung und Absatz AG, Hünenberg, Managementtrainings, zertifiziert im Oktober 1995
  - ZBW Zentrum für berufliche Weiterbildung, St. Gallen, als erste Berufsschule der Ostschweiz zertifiziert im Frühling 1996
  - ISG, Interkantonales Technikum St. Gallen, Fachhochschule im Anerkennungsverfahren, zertifiziert im Juli 1997





## Die Sprache zum Beruf machen

Von der Sprachtheorie zur Sprachpraxis

# S V L

Ein Studium an der  
Schule für Angewandte Linguistik  
in Zürich oder Chur

**Diplome für:**  
Medienberufe, Sprachunterricht,  
Übersetzen, Sprachkultur  
**Individuelle Stundenplangestaltung**  
**Zwei 15wöchige Semester**  
von Oktober - Februar, März - Juli  
**Samstagsseminarien**

**Auskunft und Programme:**  
Sonneggstr. 82, 8006 Zürich  
Tel. 01/361 75 55, Fax 01/362 46 66

## Herbst- blätter!

**In der Lernstudio Herbst-  
Post stellen wir unser  
aktuelles Angebot an  
Kursen vor – schulbeglei-  
tend und in den Ferien.  
Wir senden Ihnen die infor-  
mative Broschüre gerne zu.**

 **Lernstudio Zürich**  
Die Privatschule nach Mass –  
auch in Winterthur, Chur und Basel

**Lernstudio Zürich AG**  
**Schulleitung**  
**Eidmattstrasse 38, 8032 Zürich**  
**Telefon 01/382 90 00**  
**Fax 01/382 90 10**

## Vox Institute

Directrice et fondatrice: Dr. Branka Zei  
docteur en psycholinguistique

Adresse pour correspondance: 17 rue des Maraîchers  
CH 1205 Genève

E-mail: vox@iprolink.ch

Tél & Fax: (+41 22) 328 76 74

Institut des sciences linguistiques appliquées, spécia-  
lisé en communication orale et psychologie du langage.  
Public: tout âge.

- Expression orale (en langue maternelle ou étrangère)  
assistée par l'analyse de la voix à l'ordinateur,
- Correction d'accents étrangers,
- Psychologie de la communication persuasive,
- Rééducation des troubles du langage (bégaiement,  
défauts de prononciation).

Institut of applied linguistics, specialized in oral com-  
munication and in the psychology of language.  
Students of all ages.

- Delivery skills: oral expression/public speaking (in  
mother tongue or foreign language) with the help of  
computerized voice analysis,
- Correction of foreign accents,
- Psychology of persuasive communication,
- Correction of speech disorders (stuttering, pronuncia-  
tion defects).