

Grundlagent Schulungen im Prozess- und Qualitätsmanagement

Schulungsübersicht für potenzielle Teilnehmende

Einführung

1. Konzept der Schulungen im Projekt QualiCampusBW

Das Schulungskonzept des Projekts QualiCampusBW sieht eine zweistufige Qualifizierung vor: Die Grundlagenschulung und die weiterführende Schulung für Multiplikator:innen. Die Grundlagenschulung gliedert sich dabei in ein Angebot für Personen, die mit der Erfassung, Optimierung und kontinuierlicher Arbeit mit Prozessen betraut sind oder sein werden und ein Angebot speziell für Führungskräfte, die sich mit den theoretischen Grundlagen vertraut machen wollen.

Die hier vorliegende Übersicht beschreibt die Grundlagenschulung, welche die Teilnehmenden für die Praxisanwendung qualifiziert. Die Inhalte der Grundlagenschulung für Führungskräfte werden zu einem anderen Zeitpunkt veröffentlicht.

Schulungsübersicht

2. Grundlagenschulungen im Prozess- und Qualitätsmanagement

Die Grundlagenschulungen des Projekts QualiCampusBW befähigen Mitarbeitende von Hochschulverwaltungen, Prozesse im eigenen Arbeitskontext gezielt zu erfassen, zu analysieren, zu modellieren und systematisch weiterzuentwickeln.

Schritt für Schritt werden Konzepte, Methoden und Werkzeuge vermittelt, um Prozesse sichtbar, verständlich und steuerbar zu machen – von der ersten Prozessaufnahme bis zur modellbasierten Qualitätssteuerung.

In einem methodisch vielfältigen, praxisnahen Format (7 Workshops à 4 Stunden) lernen die Teilnehmenden:

- zentrale Begriffe und Nutzen von Prozessmanagement (PM) und kontinuierlicher Verbesserung (KVP) kennen,
- eigene Prozesse zu erfassen, zu strukturieren und in BPMN 2.0 zu modellieren,
- mit einem Modellierungs-Tool zu arbeiten (BIC Process Design),
- Prozessqualität systematisch zu überprüfen und weiterzuentwickeln,
- Kennzahlen (KPIs) und Steuerungsansätze im PDCA-Zyklus zu nutzen,
- die Verbindung zwischen PM und Qualitätsmanagement (QM) im Hochschulkontext zu verstehen.

Diese Grundlagenschulung richtet sich an Mitarbeitende ohne oder mit geringer Vorerfahrung. Mit vielen Praxisbeispielen, konkreten Aufgaben und einem durchgehenden individuellen Schulungsprozess, entsteht ein hoher Transferwert. Alle Inhalte orientieren sich an Herausforderungen der Hochschulverwaltung.

Die sieben Module sind in sich abgeschlossen und können einzeln belegt werden. Dennoch bauen viele Inhalte methodisch aufeinander auf. Für bestimmte Module ist daher eine vorherige Teilnahme an anderen Modulen empfehlenswert, um einen optimalen Lern- und Anwendungserfolg zu erzielen.

Übersicht über die Module

- **Modul 1:** Einführung in Prozesse und Prozessmanagement
- **Modul 2:** Prozessfassung und Priorisierung
- **Modul 3:** Prozessmodellierung in BPMN 2.0
- **Modul 4:** Prozessmodellierung mit BIC Process Design
- **Modul 5:** Prozessmodell: Qualitätsprüfung und Freigabe
- **Modul 6:** KVP & Steuerung (PDCA, KPIs)
- **Modul 7:** Qualitätsmanagement im Hochschulkontext

Empfohlene Voraussetzung nach Modulinhalt

Die folgenden Module setzen kein spezifisches Vorwissen aus anderen Modulen voraus und eignen sich gut für eine gezielte Vertiefung einzelner Aspekte:

- **Modul 1:** Einführung in Prozesse und Prozessmanagement
Ideal als Einführung oder zur Orientierung ohne Folgebuchung.
- **Modul 2:** Prozessfassung und Priorisierung
Gut geeignet, um Methoden der strukturierten Erhebung kennenzulernen.
- **Modul 7:** Qualitätsmanagement im Hochschulkontext
Gut geeignet als Einzelmodul für Interessierte an hochschulspezifischen QM-Fragen.

Die folgenden Module beinhalten aufeinander bezogene Arbeitsphasen, verwenden durchgängige Materialien (z. B. Prozessmodelle) oder verweisen methodisch auf vorherige Inhalte:

- **Modul 3:** Prozessmodellierung in BPMN 2.0
Empfohlene Voraussetzung: Modul 1 (Einführung in Prozesse und Prozessmanagement) & Modul 2 (Prozessfassung und Priorisierung)
- **Modul 4:** Prozessmodellierung mit BIC Process Design
Empfohlene Voraussetzung: Modul 3 (Prozessmodellierung in BPMN 2.0)
- **Modul 5:** Prozessmodell: Qualitätsprüfung und Freigabe
Empfohlene Voraussetzung: Modul 4 (Prozessmodellierung mit BIC Process Design)
- **Modul 6:** KVP & Steuerung (PDCA, KPIs)
Empfohlene Voraussetzung: Modul 5 (Prozessmodell: Qualitätsprüfung und Freigabe)

Es ist empfehlenswert, bereits vor Beginn der Schulung einen beispielhaften Prozess aus dem eigenen Arbeitsalltag auszuwählen. Dieser wird ab Modul 2 im Rahmen der Schulung bearbeitet. Idealerweise wird der ausgewählte Prozess bereits zur ersten Schulungseinheit mitgebracht.

Bereits während der Schulungsphase werden hochschulspezifische Transferaufgaben gelöst. Dabei ist in jedem Modul eine Transferaufgabe aus dem vorherigen Modul zu bearbeiten – insbesondere für die Modellierungsmodule ab Modul 3 ist es unerlässlich, dass Teilnehmende einen modellierbaren Gesamtprozess mit seinen Einzelschritten aus dem eigenen Arbeitsumfeld mitbringen, wie z.B. Drittmittelanzeige, Urlaubsbeantragung, Exmatrikulation, Einstellungsprozess, Beschaffungsprozess etc.

Dabei profitieren die Teilnehmenden besonders durch die Arbeit mit einem eigenen Prozessbeispiel, welches über mehrere Wochen bearbeitet wird. So entsteht Schritt für Schritt ein fundiertes Prozessverständnis – von der Erfassung, über die Modellierung, bis zur Steuerung.

3. Die Module im Einzelnen

Modul 1: Einführung in Prozesse und Prozessmanagement

Ziel des Moduls

Dieses Modul führt in zentrale Begriffe sowie Grundprinzipien des Prozessmanagements ein. Die Teilnehmenden entwickeln ein gemeinsames Verständnis davon, was Prozesse in einer Hochschulverwaltung auszeichnet, warum Prozessmanagement eine zentrale Rolle für Steuerung, Qualität und Zusammenarbeit spielt und wie Prozesse sinnvoll beschrieben und entwickelt werden können. Dabei wird auch das übergeordnete Rahmenmodell, der Process-Management-Lifecycle (PMLC), eingeführt.

Inhalte

Im Zentrum steht dabei die Frage, was einen „Prozess“ im Hochschulkontext eigentlich ausmacht und worin sich Prozesse von Aufgaben, Routinen oder Projekten unterscheiden. Auf dieser Basis wird der Nutzen von Prozessmanagement beleuchtet: Wie z.B. mehr Transparenz, verbesserte Abstimmung, klare Rollen oder die Möglichkeit, Prozesse gezielt zu verbessern. Die Teilnehmenden erhalten einen Überblick über verschiedene Prozessarten (z.B. Kern-, Unterstützungs- und Steuerungsprozesse) und lernen, wie Prozessprobleme entstehen – z.B. durch ungeklärte Fragestellungen bei der Verantwortung oder unklare Abläufe. Als strukturierendes Modell wird der Process-Management-Lifecycle (PMLC) eingeführt, der die typischen Phasen eines professionellen Prozessmanagements beschreibt: von der Auswahl eines Prozesses, über Aufnahme, Modellierung und Optimierung, bis hin zur Steuerung und Weiterentwicklung. Jeder Teilnehmende wählt bereits in diesem Modul einen eigenen Beispielprozess, der über alle Module hinweg weiterbearbeitet wird.

Nutzen

Das Modul legt die inhaltliche und methodische Grundlage für die Schulungsreihe. Es ermöglicht einen fundierten Einstieg, ein gemeinsames Begriffsverständnis und erste Reflexionen zum eigenen Prozessumfeld. Durch das strukturierende PMLC-Modell gewinnen die Teilnehmenden einen klaren Orientierungsrahmen, der in allen weiteren Modulen wieder aufgegriffen wird. Die Auswahl eines persönlichen Beispielprozesses sichert den Praxistransfer und erhöht die Relevanz der weiteren Arbeitsschritte im Schulungsverlauf.

Modul 2: Prozesserfassung und Priorisierung

Ziel des Moduls

Dieses Modul befähigt die Teilnehmenden, Prozesse strukturiert zu erheben und erste systematische Analysen vorzunehmen. Sie lernen verschiedene Erhebungsmethoden kennen und reflektieren, wie sie im eigenen Arbeitskontext anwendbar sind. Gleichzeitig wird vermittelt, wie

sich Prozesse im Hinblick auf ihre Bearbeitungswürdigkeit und Verbesserungspotenziale bewerten lassen.

Inhalte

Im Mittelpunkt stehen drei Methoden der Prozessaufnahme: Interview, Beobachtung und Workshop. Die Teilnehmenden lernen, welche Methode sich für welche Situationen eignet, und erproben beispielhaft zentrale Techniken, wie Fragetechnik oder strukturierte Beobachtung. Darüber hinaus wird vermittelt, wie sich Prozesse hinsichtlich ihrer Prozesswürdigkeit bewerten lassen – also wie sinnvoll eine vertiefte Bearbeitung ist. Hierzu kommt eine Scoring-Matrix zum Einsatz, welche Wirkung und Aufwand abschätzt. Abschließend wird der „Umgang mit Fehler-Ursachen“ thematisiert: Die Teilnehmenden lernen einfache Werkzeuge der Ursachenanalyse (z. B. 5-Why) kennen und können diese auf konkrete Herausforderungen anwenden.

Nutzen

Die Teilnehmenden bauen Sicherheit in der Auswahl und Durchführung geeigneter Erhebungsmethoden auf. Sie lernen, Prozessprobleme differenziert zu erfassen und Prozesse realistisch hinsichtlich ihrer Relevanz, Komplexität und Bearbeitbarkeit einzuschätzen. Damit entsteht die Grundlage für fundierte Modellierung und gezielte Optimierung in den Folgemodulen.

Modul 3: Prozessmodellierung in BPMN 2.0

Ziel des Moduls

In diesem Modul erwerben die Teilnehmenden ein grundlegendes Verständnis der Modellierungssprache BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation). Sie lernen, wie sich Prozesse mit Hilfe standardisierter Symbole präzise, verständlich und strukturiert darstellen lassen.

Inhalte

Nach einer Einführung in die Grundlagen von BPMN werden die wichtigsten Symbole und Elemente vermittelt: Start- und Endereignisse, Aufgaben, Gateways, Sequenzflüsse sowie Swimlanes zur Rollentrennung. Die Teilnehmenden modellieren anschließend ihren eigenen Beispielprozess in einer einfachen Swimlane-Struktur – entweder auf Papier oder digital vorbereitet. Dabei werden typische Fehlerquellen und Prüfregelein (Syntax) thematisiert. Ergänzend wird das Konzept der Modellqualität eingeführt: Was macht ein gutes Prozessmodell aus? Wie lässt sich Lesbarkeit, Verständlichkeit und Eindeutigkeit sichern?

Nutzen

Durch den Einstieg in BPMN 2.0 erhalten die Teilnehmenden ein Werkzeug, mit dem sie Prozesse einheitlich dokumentieren, kommunizieren und weiterentwickeln können. Sie sind in der Lage, einfache Prozesse formgerecht darzustellen und erkennen den Mehrwert standardisierter Modellierung für die Zusammenarbeit in der Hochschule.

Modul 4: Prozessmodellierung mit BIC Process Design

Ziel des Moduls

Ziel dieses Moduls ist es, die Teilnehmenden mit dem Tool BIC Process Design vertraut zu machen und ihnen Sicherheit im digitalen Modellieren zu vermitteln. Sie lernen, wie Prozesse im Tool angelegt, bearbeitet und zur Zusammenarbeit genutzt werden können.

Inhalte

Nach einer Einführung in die Oberfläche und Logik des Tools modellieren die Teilnehmenden ihren eigenen Beispielprozess Schritt für Schritt in BIC Process Design. Dabei lernen sie:

- Prozesse anzulegen, zu speichern und zu strukturieren,
- Rollen und Verantwortlichkeiten zuzuweisen (z. B. über eine RACI-Matrix),
- Kommentare und Versionierungen zu verwalten.

Nutzen

Die Teilnehmenden sind in der Lage, Prozesse im Tool professionell zu modellieren und zu pflegen. Sie kennen die grundlegenden Funktionen und verstehen, wie BIC Process Design als Arbeits- und Kommunikationsplattform für die Prozessarbeit genutzt werden kann.

Modul 5: Prozessmodell: Qualitätsprüfung und Freigabe

Ziel des Moduls

In diesem Modul geht es um die gezielte Qualitätssicherung von Prozessmodellen. Die Teilnehmenden lernen, woran sich die Qualität eines Modells erkennen lässt und wie sie mit Hilfe von Checklisten und Feedbackprozessen zur Verbesserung beitragen können.

Inhalte

Vorge stellt werden zentrale Qualitätskriterien wie Klarheit, Vollständigkeit, Korrektheit, Wartbarkeit und Ausführbarkeit. Die Teilnehmenden prüfen ihre eigenen Modelle und geben sich wechselseitig strukturiertes Peer-Feedback. Zudem werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie offene Punkte priorisiert und nächste Entwicklungsschritte geplant werden.

Nutzen

Die Teilnehmenden bauen ein professionelles Verständnis für gute Modellqualität auf. Sie können Reviewprozesse aktiv gestalten sowie die Qualität eigener und fremder Modelle systematisch verbessern – als Vorbereitung für die Einbindung in Steuerungs- und QM-Strukturen.

Modul 6: KVP und Steuerung (PDCA, KPIs)

Ziel des Moduls

Dieses Modul vermittelt, wie Prozesse nach ihrer Modellierung gezielt gesteuert und weiterentwickelt werden können. Die Teilnehmenden lernen Instrumente zur Bewertung, Messung und Steuerung von Prozessleistung kennen.

Inhalte

Zentrales Element ist der PDCA-Zyklus (Plan – Do – Check – Act) als Steuerungslogik im kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP).

Die Teilnehmenden leiten aus ihrem eigenen Prozess Kennzahlen (KPIs) ab, analysieren Trends und interpretieren Abweichungen. Darauf aufbauend werden konkrete Maßnahmen geplant und im Review-Action-Plan dokumentiert. Diskutiert werden auch unterschiedliche Steuerungsniveaus: Selbststeuerung durch Prozesseigner:innen, Reviewformate mit Teams oder Steuerung auf Leitungsebene.

Nutzen

Die Teilnehmenden verstehen, wie Prozesse auch nach der Einführung systematisch gepflegt und weiterentwickelt werden können. Sie kennen Kennzahlen, Feedbackformen und Steuerungsmechanismen und können selbstständig Maßnahmen zur Prozessverbesserung ableiten.

Modul 7: Qualitätsmanagement im Hochschulkontext

Ziel des Moduls

Das letzte Modul stellt den Bezug zwischen Prozessmanagement (PM) und Qualitätsmanagement (QM) im Hochschulkontext her. Die Teilnehmenden lernen zentrale Anforderungen, Systeme und Anschlussstellen kennen und reflektieren ihre Rolle in der Qualitätssicherung.

Inhalte

Ausgangspunkt ist ein Überblick über die rechtlichen und institutionellen Grundlagen von Qualitätsmanagement in Hochschulen, z. B. auf Basis von § 5 LHG BW oder hochschulspezifischen QM-Rahmen. Es wird gezeigt, wie Prozesse ein Bestandteil von QM-Systemen sind und wie sich PM und QM gegenseitig ergänzen. Die Teilnehmenden reflektieren, wie ihr eigener Schulungsprozess zu Qualitätszielen beiträgt, z. B. durch Verlässlichkeit, Transparenz oder Benutzerfreundlichkeit. Zudem wird die Rolle von Kennzahlen, Reviews und KVP-Zyklen im QM-Kontext diskutiert.

Nutzen

Die Teilnehmenden verstehen, wie ihre Prozessarbeit zur hochschulweiten Qualitätsentwicklung beiträgt. Sie erkennen Anschlussstellen zu Auditverfahren, Evaluationen oder QM-Berichten und stärken ihr Verständnis für prozessbasierte Qualitätssicherung.

Abschließende Informationen und Urheberhinweis

Dieses Dokument wurde im Rahmen des Projekts QualiCampusBW erstellt. Das Projekt QualiCampusBW ist gefördert durch das Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst (MWK) Baden-Württemberg im Rahmen des Dialogprozesses „Zukunftslabor Hochschulen in der digitalen Welt“.



...

Inhaltliche Konzeption der Schulungsunterlagen: human digitals GmbH



Layout: QualiCampusBW



Stand: 24. September 2025

...

Follow us on

