

Produkte und Dienstleistungen im operativen Prozessmanagement: Begriffsdefinitionen und Anwendung im Hochschulkontext

Ein Produkt oder eine Dienstleistung ist das Ergebnis eines Prozesses innerhalb einer Organisation und wird als dessen Output betrachtet. Ein Produkt kann im Gegensatz zu einer Dienstleistung oft ohne direkte Interaktion zwischen der Organisation und dem Kunden erstellt werden. Dennoch können bei der Auslieferung eines Produkts an den Kunden auch dienstleistungsbezogene Elemente hinzukommen.

Gemäß der Norm DIN EN ISO 9000:2015, die international anerkannte Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme beschreibt, werden Produkte und Dienstleistungen in folgende Kategorien unterteilt:

- Verarbeitete Produkte, Dienstleistungen, Hardware, Software

In Hochschulen gibt es viele Prozesse, deren Output weder die Erstellung herkömmlicher Produkte noch die Erbringung direkter Dienstleistungen umfasst. Diese Prozesse sind häufig den Supportprozessen zuzuordnen. Ihr Ergebnis lässt sich nicht unmittelbar als Produkt oder Dienstleistung im klassischen Sinne klassifizieren. Stattdessen handelt es sich um Abläufe oder Aktivitäten, die den reibungslosen Betrieb der Hochschule sicherstellen oder spezifische Ziele unterstützen.

Prozesse an einer Hochschule, die weder ein Produkt noch eine direkte Dienstleistung beinhalten sind beispielweise:

- Protokollierungsprozess: Ein Verfahren zur Dokumentation von Sitzungen, Veranstaltungen oder administrativen Entscheidungen.
- Raumbelagungsprozess: Ein Verfahren zur Zuweisung von Räumlichkeiten für verschiedene Zwecke wie Vorlesungen, Seminare oder Veranstaltungen.
- Schulungsprozess für Mitarbeitende.
- Compliance-Prozesse
- Planungsprozess für Veranstaltungen: Ein Verfahren zur Planung und Organisation von Veranstaltungen wie Konferenzen, Workshops oder kulturellen Veranstaltungen auf dem Campus.
- Wartungsprozess für Infrastruktur: Ein Prozess, der die regelmäßige Wartung und Instandhaltung der Gebäude, Einrichtungen und technischen Systeme der Hochschule koordiniert, um einen reibungslosen Betrieb sicherzustellen.
- Archivierungsprozess für Dokumente.
- Konfliktlösungsprozess

Für Prozesse, die nicht direkt mit der Erstellung von Produkten oder der Bereitstellung von Dienstleistungen verbunden sind, sollten daher die Prozessergebnisse als "interne Ergebnisse" oder "administrative Ergebnisse" bezeichnet werden. Diese Begriffe verdeutlichen, dass die Ergebnisse dieser Prozesse in erster Linie innerhalb der Organisation von Bedeutung sind und häufig keine direkte Auswirkung auf interne oder externe Kunden haben.

Geschäftsprozessmanagement in Hochschulen

Entscheidend ist, dass alle relevanten Prozesse im Geschäftsprozessmanagement berücksichtigt werden, unabhängig davon, ob sie ein physisches Produkt, eine direkte Dienstleistung oder ein internes Ergebnis zum Ziel haben. Geschäftsprozessmanagement bezieht sich auf die systematische Verwaltung und Verbesserung der Abläufe innerhalb einer Organisation, um deren Effizienz, Effektivität und Flexibilität zu optimieren.

Auch Prozesse, die nicht direkt zur Erstellung eines physischen Produkts oder zur Erbringung einer direkten Dienstleistung führen, spielen eine entscheidende Rolle im Funktionieren der Organisation. Durch das Identifizieren, Modellieren, Analysieren und Optimieren dieser Prozesse können Hochschulen ihre internen Abläufe verbessern, Ressourcen effizienter nutzen und eine bessere Servicequalität bieten.

Eine effektive Anwendung von Qualitätsmanagement-Methoden auf diese administrativen, organisatorischen und zwischenmenschlichen Prozesse kann dazu beitragen, Engpässe zu identifizieren, Verschwendung zu reduzieren, die Kommunikation zu verbessern und insgesamt die Leistungsfähigkeit der Hochschule zu steigern.

Flexibilität bei der Definition von Produkten und Dienstleistungen

Wichtig ist jedoch immer, dass die Definition und Anwendung der Begriffe "Produkt" und "Dienstleistung", sowie die Identifizierung von "Kunden", von der spezifischen Perspektive und den internen Definitionen der Hochschule abhängt. Diese Flexibilität ermöglicht es, die Begriffe an die spezifischen Bedürfnisse und Strukturen der jeweiligen Hochschule anzupassen.

Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Verständnis und die Anwendung der Begriffe "Produkt" und "Dienstleistung" im Hochschulkontext eine flexible Herangehensweise erfordern. Dies ist notwendig, um den vielfältigen Prozessen gerecht zu werden, die den reibungslosen Betrieb und die strategischen Ziele der Hochschule unterstützen. Ein gut durchdachtes Geschäftsprozessmanagement, das sowohl administrative als auch produkt- und dienstleistungsbezogene Prozesse integriert, ist dabei unerlässlich, um die Effizienz und Qualität in Hochschulen kontinuierlich zu verbessern.

Henning Rudewig, 13.08.2024

Für weitere Informationen oder Rückfragen wenden Sie sich bitte an <https://www.Qualicampus.de> oder schreiben Sie eine E-Mail an qualicampus@tdmail.de