

Prozessbeschreibung, Verfahrensanweisung, Arbeitsanweisung

Allgemein

Nach der ISO 9001:2008 sind Prozessbeschreibung (PB) von Verfahrensanweisung (VA) und Arbeitsanweisungen (AA) zu unterscheiden. Definition der Begriffe befindet sich in Kapitel X. Wichtigstes Merkmal einer Prozessbeschreibung sind die Prozesskennzahlen. Verfahrensanweisungen beschreiben das Verfahren im Sinne einer verbindlichen Vorschrift. Arbeitsanweisungen beschreiben das detaillierte Vorgehen einer bestimmten Aufgabe. Synonym verwendet werden kann für Arbeitsanweisung auch Durchführungsanweisungen oder sehr häufig haben sie eine Art Checklistenformat, dann wiederum ist die AA ein Nachweisdokument und eine zu archivierende Aufzeichnung.

Um Verwirrungen bezüglich der Nomenklatur zu vermeiden, sollten die *intern genannten Prozessbeschreibungen* **Verfahrensanweisungen** genannt werden. Verfahrensanweisungen sollen dort abgelegt werden wo sie benötigt werden. Das bedeutet, dass es sich bei dieser Seite um ein **Inhaltsverzeichnis mit den entsprechenden Links** handelt (Macht das Sinn?). Hier werden **ALLE** vorhandenen Verfahrensanweisungen, Dokumente gelistet (Gruppieren?)

Um Einheitlichkeit zu wahren und es jedem Nutzer zu ermöglichen sich schnell zurecht zu finden, bedarf es zum einen ein definiertes Layout. Zum anderen um formelle Anforderungen der ISO 9001 zu erfüllen, müssen beim Erstellen gewisse Punkte beachtet werden (Kann man das vielleicht ausblenden?)

Erstellen von Prozessbeschreibungen (ENTWURFMODUS)

„Das meiste kann man ganz gut in einem Flussdiagramm zusammendarlegen (Beispiel folgt)“

0. Einleitung (nicht zwingend, manchmal hilfreich)

1. Zweck & Ziel des Prozesses (Prozessidentifikation und Prozessziel)

Wie wird dieser Prozess bezeichnet? Wo beginnt der Prozess und wo endet er? Was ist die Aufgabe des Prozesses? Welchen Nutzen hat der Prozess für den internen/externen Kunden? Welchen Nutzen hat der Prozess für das Unternehmen? Wie können die Ziele gemessen und verfolgt werden?

2. Geltungsbereich

Für welches Projekt oder Organisationseinheit gilt diese Anweisung

3. Prozessverantwortliche

Wer ist für die Beschreibung und Weiterentwicklung des Prozesses verantwortlich?

4. Prozessbeteiligte (Liefernde des Prozesses)

Wer muss für diesen Prozess die notwendigen Vorarbeiten leisten? Dies können sein: Verantwortliche des Vorgängerprozesses, Gesetzgeber, Kunden, die Gesellschaft usw. Wer übernimmt eine Aufgabe in diesem Prozess? Welche Aufgaben hat diese Person?

5. Nutzende des Prozesses (Prozesskunde, intern/extern) *Wer profitiert von den Ergebnissen dieses Prozesses? Dies können sein: Verantwortliche eines Folgeprozesses, ein Folgeprozess an sich, der Gesetzgeber, Käufer, Benutzer, Anwender des Produktes usw.*

6. Prozesszahlen

Was löst den Prozess aus? Was wird vom Prozess benötigt, um erfolgreich durchgeführt zu werden? Dies können Informationen, Dokumente, Produkte, festgelegte Zyklen u. ä. sein. Kennzahlen zur Steuerung des Prozesses? Mit welchen Kenngrößen wird der Prozess gesteuert? Dies sind klassischerweise Termin-, Zeit- oder Kostengrößen. Was ist das Ergebnis des Prozessablaufes? Dies kann ein Produkt, eine Dienstleistung, eine Entscheidung, eine Information o. ä. sein. Wie wird dieses Ergebnis geprüft? Dieser Prozess kann mit folgenden Kennzahlen gemessen werden:

7. Allgemeine Regelungen zum Prozess

Welche Vorgaben, Regeln gibt es für den Prozess? Dies können Mittel, Methoden, Informationen, Kriterien für Fremdleistung, anzuwendende Verfahren, Richtlinien, Leitfäden, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen etc. sein. Welchen Einfluss haben diese Regelungen auf den Prozess?

Als Standard-Formvorlage dient XXX **LINK**. Zur Erstellung von Flussdiagrammen (LINK) dienen unterschiedliche Werkzeuge und Programme (LINK). Flussdiagramme sind hilfreich und anschauliche Beispiele zum Verständnis der Prozessabfolge und sollten hauptsächlich Verwendung finden.

8. Begriffe und Abkürzungen (kann vielleicht mit Plugin gelöst werden?)

9. Vorschriften, Normen und Richtlinien

10. Anlagen (Mitgeltende Unterlagen)

11. Prozessablauf (Flussdiagramm) & Erläuterungen

Vorhandene Anweisungen

Gruppierung? Tabelle mit Doknummer, Datum, Bearbeiterkürzel, Titel, Link, Bemerkung

From:
<http://wiki.girona.de/> - Girona Wiki

Permanent link:
http://wiki.girona.de/doku.php?id=orga:qms:prozessbeschreibungen_pb_verfahrensanweisungen_va_arbeitsanweisungen_aa:start&rev=1454671282

Last update: 2016/12/20 10:03

