

Prozess? Verfahren?



Ist es das Gleiche? Ist es was anderes und wenn ja, was ist dann was? Hier kommt die kleine ISO 9001 Begriffskunde.

Prozess- beschreibung

Laut ISO 9000:2015 ist ein Prozess ein "Satz zusammenhängender oder sich gegenseitig beeinflussender Tätigkeiten, der Eingaben zum Erzielen eines vorgesehenen Ergebnisses verwendet."

Eine Prozessbeschreibung beschreibt also entsprechend diesen "Satz". Eine Prozessbeschreibung legt für bestimmte Abläufe fest WAS zwingend getan werden muss, um vereinbarte Ziele zu erreichen. Prozesse sind in der Regel abteilungs- und fachübergreifend und laufen "quer" zum Organigramm.

Achtung: Eine Prozessbeschreibung beschreibt das WAS und sinnvollerweise das FÜR WEN aber noch nicht das WIE!

Verfahrens- anweisung

Laut ISO 9000 ist ein Verfahren die "festgelegte Art und Weise, eine Tätigkeit oder einen Prozess auszuführen."

Eine Verfahrensanweisung beschreibt also, WIE etwas getan werden soll.

Verfahrensbeschreibungen konkretisieren also häufig Prozessschritte und liefern entsprechend das WIE zum WAS.

Ein Prozessschritt kann durch mehrere Verfahrensanweisungen unterfüttert werden, wenn die Umsetzung beispielsweise in unterschiedlichen Abteilungen oder Bereichen unterschiedlich ist.

Arbeitsanweisung

Die ISO 9000 liefert keine Definition für die Arbeitsanweisung – trotzdem wird dieses Format erwähnt und zwar im Zusammenhang mit der Idee der "Spezifikation".

Eine Arbeitsanweisung ist entsprechend ein Dokument, das genutzt wird, um Hilfestellungen für bestimmte Vorgänge zu liefern. Eine Arbeitsanweisung kann eine Checkliste sein, eine Zeichnung, eine Beschreibung einer Methode. Also alles, was einzelnen Personen hilft, bestimmte Dinge zu verstehen und zu tun.

Typische Arbeitsanweisungen wären "Umstellen der Telefonanlage" oder "Alarm einschalten".

Und sonst?

Wie diese Beschreibungen auszusehen haben, bleibt Ihnen vollständig frei.

Weder für Prozessbeschreibungen noch für Verfahrensanweisungen oder gar Arbeitsanweisungen gibt es ein vorgeschriebenes Format. Entscheiden Sie selbst, was Ihnen gefällt und nutzt.

Die ISO macht keine Vorgaben dazu, wieviele oder welche Beschreibungen zu Prozessen oder Verfahren vorliegen müssen. Auch das entscheiden Sie selbst und zwar kontext- und risikobasiert.

Aber Achtung: Sie müssen sicherstellen, dass soviel dokumentiert ist, dass die Qualität gesichert ist.

Wichtiger Hinweis für AZAV-Träger: Die AZAV hat tatsächlich MUSS-Verfahren, von erwartet wird, dass sie dokumentiert beschrieben sind.

Wollen wir zusammen



etwas auf die Beine stellen?

An einem Training teilnehmen?

Von Internen Audits bis Moderation für QMB - meine Online-Trainings sind alle zu 100% praxisorientiert und auf die Bedarfe und Bedürfnisse der Teilnehmer*innen zugeschnitten. So ist sichergestellt, dass Sie alles in der Praxis sofort anwenden können.

www.mq-koeln.de/event

Ein Webinar absolvieren?

Wenn Sie zu "normalen" Zeiten nicht lernen können - versuchen Sie es mit einem meiner Webinare. Gleiche Qualität - viel Praxis - aber unabhängig von Raum und Zeit zu absolvieren. Aktuell gibt es Diverses zur AZAV und ein wirklich großartiges Webinar zum Thema "Interne Audits".

<https://mq-gesellschaft-koeln.coachy.net/>

Ein Projekt umsetzen?

Gerne unterstütze ich Sie auch bei Ihren geplanten oder laufenden Projekten: QM-System agiler gestalten, Mitarbeiter*innen einbinden, interne Auditor*innen ausbilden - für den Austausch von Ideen und Vorhaben sollten wir uns persönlich sprechen.

Schreiben Sie mir! Ich freu mich.

mail@mq-koeln.de