

Weisung Qualitätsmanagement und Reporting

Vom 1. April 2021

Von diesem Geschäft tangierte Erlasse (PHGR Nummern)

Neu: **130.110**

Geändert: –

Aufgehoben: –

Die Hochschulleitung der PH Graubünden (HSL)

gestützt auf das Reglement Qualitätsmanagement und Reporting 130.100

erlässt:

I.

I. Qualitätssicherung

Art. 1 Grundsätze

¹ Ein zentraler Leitgedanke der Qualitätssicherung ist die Hochschulentwicklung der Pädagogischen Hochschule Graubünden (PHGR). Die Qualitätssicherung ist ein Teil des Qualitätsmanagements und darauf ausgerichtet, konstant Qualität zu überprüfen und damit die Erreichung der gesetzten Ziele sicherzustellen.

² Die Qualitätssicherungsstrategie orientiert sich an der Mission, der Vision, der Strategie, dem Leistungsauftrag sowie den Zielen und Leitlinien des Qualitätsmanagements wie auch generell an Vorgaben der Ausbildung, Weiterbildung und Forschungsvorhaben. Erläuterungen und Zusammenhänge finden sich im Dokument: Qualitätsmanagement der PHGR.

³ Die Qualitätssicherung erfolgt nach dem Qualitätszyklus PDCA (Plan, Do, Check, Act) im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

⁴ Alle Hochschulangehörigen leisten einen Beitrag zur Entwicklung und Umsetzung des Qualitätssicherungssystems.

Art. 2 Interne und externe Qualitätssicherung

¹ Es wird zwischen interner und externer Qualitätssicherung unterschieden.

² Die interne Qualitätssicherung umfasst drei Methoden: Evaluationen, Monitoring und Risikomanagement. Mit Hilfe der drei Methoden werden Daten zur Qualität der Leistungen der Institution über verschiedene Instrumente auf dem Hintergrund verschiedener Sichtweisen erhoben und bei Bedarf zusammengeführt.

³ Die externe Qualitätssicherung erfolgt durch das institutionelle Akkreditierungsverfahren gemäss [414.20](#), das Anerkennungsverfahren der Ausbildungsstudiengänge ((gemäss der Schweizerischen Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren (EDK)), die Finanzrevision, die Subventionsbemessung, Peer-Reviews sowie die Semesterbesprechungen mit dem Amt für Höhere Bildung, nationaler Gremienarbeit und durch den Hochschulrat. Dieser kann zusätzliche Besuche von Sachverständigen veranlassen.

⁴ Die Hochschulleitung trägt die Verantwortung für die Qualitätssicherung.

⁵ Die Mitglieder der Hochschulleitung sind für die Umsetzung der Qualitätssicherung in ihrer Organisationseinheit verantwortlich. Sie definieren die zu überprüfenden Ziele und somit das Erkenntnisinteresse, welches im Zentrum der Qualitätssicherung steht. Dazu verwenden sie verschiedene Qualitätssicherungsinstrumente.

Art. 3 Evaluationen

¹ Eine Evaluation ist die systematische Untersuchung des Nutzens oder Wertes eines Gegenstandes. Evaluationen berücksichtigen wissenschaftliche Vorgaben.

² Die Qualitätssicherung erfolgt insbesondere durch folgende Instrumente:

- a) Institutionalisierte Befragung (v.a. Onlinefragebogen): bspw. Bachelorbefragung Eintritt und Austritt, Modulbefragung, Befragung Teilnehmende Weiterbildung, Befragungen von Kundinnen und Kunden aus Forschungs-, Entwicklungs- bzw. Dienstleistungsprojekten bzw. -aufträgen (i.d.R. systematisiert und regelmässig sowie organisations-einheitsbezogen gesteuert von der Fachstelle Evaluation durchgeführt)

- b) Systematisierte Befragungen (v.a. Onlinefragebogen): bspw. Befragung von Arbeitgebenden/ Schulleitenden (i.d.R. in Zusammenhang mit den regelmässigen, institutionalisierten Befragungen, punktuell bzw. einmalig in Zusammenarbeit oder durch die Fachstelle Evaluation durchgeführt)
- c) Hospitationen: durch Vorgesetzte, Kolleginnen und Kollegen oder die Fachstelle Evaluation (i.d.R. nach vorgängig und gemeinsam festgelegten Kriterien)
- d) Diskussionsgruppen/Interviews/Ratingkonferenzen: bspw. Gespräche mit Praxislehrpersonen, mit Kursteilnehmenden in der Weiterbildung
- e) Weitere, von der Hochschulleitung veranlasste Evaluationen

³ Die Mitglieder der Hochschulleitung sind für die Evaluationen ihrer Prozesse und Produkte verantwortlich.

⁴ Die Fachstelle Evaluation unterstützt die Mitglieder der Hochschulleitung bei Bedarf in allen Phasen der Evaluation.

⁵ Für Evaluationen mit organisationseinheitsübergreifende Inhalten und Belangen ist der Rektor/die Rektorin zuständig.

Art. 4 Monitoring

¹ Monitoring bezeichnet die kontinuierliche und systematische Beobachtung von Prozessen und Produkten sowie dem entsprechenden Reporting.

² Die Qualitätssicherung erfolgt insbesondere durch folgende Instrumente:

- a) den Bericht und Nachweis der erreichten Ziele gemäss Leistungsauftrag mit Globalbeitrag (i.d.R. halbjährlich) zuhanden des Trägers
- b) den Nachweis der erreichten strategischen Ziele gemäss Strategie (i.d.R. halbjährlich)
- c) die Dokumentation der freiwillig gesetzten Ziele in den jeweiligen Organisationseinheiten (i.d.R. jährlich)
- d) die Erhebung von Kennzahlen und einer standardisierten Berichterstattung (i.d.R. Jahresbericht, Finanzberichte, Einsatz von Personal und Sachressourcen, Bundesamt für Statistik)
- e) Zufriedenheitsabklärungen
- f) Internes Audit (i.d.R. Prozessaudit)
- g) Forschungsreporting

³ Die Gesamtverantwortung für das Monitoring liegt bei der/dem Rektor:in. Die Mitglieder der Hochschulleitung sind für die zeitgerechte Berichterstattung gemäss den Vorgaben verantwortlich.

Art. 5 Risikomanagement

¹ Das Risikomanagement beschreibt das Erkennen, Bewerten, Beurteilen, Bewältigen und Überwachen möglicher Risiken, um diese auf ein vertretbares Mass zu reduzieren. Risiken sind Ereignisse und Entwicklungen, die mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit eintreten können und wesentliche negative Auswirkungen auf die Erreichung der strategischen Ziele und somit auf die Erfüllung des Auftrags haben.

² Die Qualitätssicherung erfolgt durch folgende Instrumente:

- a) Risikomanagement der PHGR
- b) das 4-Augen Prinzip (gemäss Reglement Zeichnungsberechtigung bzw. wo risikobehaftete Prozesse bestehen)
- c) Austausch mit Gruppen der Hochschulangehörigen wie bspw. der Mitwirkungskommission, den Fachbereichen und dem Studierendenrat
- d) Qualitätszirkel, bestehend aus den Qualitätsbeauftragten der PHGR, Mitgliedschaften in den Kommissionen der Kammer Pädagogische Hochschulen der swissuniversities

³ Das Risikomanagement wird mindestens einmal jährlich durch den Hochschulrat überprüft, angepasst und Massnahmen eingeleitet.

II. Prozessmanagement**Art. 6 Zweck**

¹ Mit dem Prozessmanagement (PM) werden die Grundlagen, wie die Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten, Rollen- und Dokumentenhierarchie, von der Hochschulleitung geregelt.

² Das Prozessmanagement an der PHGR ist ein Bestandteil des Qualitätsmanagements der PHGR und unterstützt deren Mitarbeitenden insbesondere bei den folgenden Aufgaben:

- a) Ausrichtung der Prozesse auf die Hochschulstrategie
- b) Verbesserung der Leistung (z. B. Effizienzsteigerung, Kostensenkung, Risikominimierung und/oder Fehlerreduktion)
- c) stärkere Fokussierung auf die Anspruchsgruppen und deren Anforderungen
- d) Förderung des bereichsübergreifenden Denkens

³ Vor diesem Hintergrund bezweckt das Prozessmanagement die Schaffung eines einheitlichen Verständnisses über das Prozessmanagement, eines Prozessdenkens, als auch einer einheitlichen Basis zur Prozessdokumentation an der PHGR.

Art. 7 Aufbau- und Ablauforganisation

¹ Die Aufbauorganisation zeigt den hierarchischen Aufbau der Organisation und spiegelt sich in der grafischen Darstellung des Organigramms wieder. Durch die Aufbauorganisation werden die Weisungsbefugnisse als auch die Dienstwege innerhalb der Hochschule geregelt.

² Die Ablauforganisation legt das Augenmerk auf die Darstellung der Prozesse innerhalb der Organisation, d. h. wie, wer, wann, womit und in welcher Reihenfolge die notwendigen Aktivitäten zur Leistungserbringung erledigt werden. Vereinfacht ausgedrückt ist die Prozesslandkarte in der Ablauforganisation das, was in der Aufbauorganisation das Organigramm ist. Die Abläufe können sich über mehrere Organisationseinheiten erstrecken.

³ Das Prozessmanagement (inkl. Prozessmanagementhandbuch und Prozesslandkarte) regelt die Ablauforganisation der PHGR.

Art. 8 Prozesslandkarte

¹ Die Prozesslandkarte gibt einen Überblick über die Prozessebenen und Hauptprozesse der Organisation.

² Die folgenden drei Prozessarten werden verwendet:

- a) Führungsprozesse (auch Managementprozesse genannt)
- b) Kernprozesse (auch Ausführungs- oder Leistungserbringungsprozesse genannt)
- c) Unterstützungsprozesse (auch Supportprozesse genannt)

³ Führungsprozesse dienen der Planung, Diagnose, Qualitätssicherung und Entwicklung von Kern- und Unterstützungsprozessen, so dass diese ihre organisationalen, finanziellen und gesetzlichen Ziele erreichen. Die Führungsprozesse leisten einen indirekten Beitrag zur Wertschöpfung, in dem sichergestellt wird, dass die Organisation effizient und effektiv arbeitet.

⁴ Die Kernprozesse schaffen einen Wert, weil jeder Prozessschritt einen direkten Beitrag zur Wertschöpfung leistet. Die Kernprozesse der PHGR entsprechen dem Leistungsauftrag der Ausbildung, der Weiterbildung, der Forschung und Entwicklung und der Dienstleistung.

⁵ Unterstützungsprozesse stellen insbesondere die nötigen Ressourcen (z.B. Personen, Kapital, Zeit) und die Infrastruktur für die Kernprozesse bereit und sind damit indirekt an der Wertschöpfung beteiligt.

Art. 9 Rollen im Prozessmanagement

¹ Im Prozessmanagement der PHGR wird zwischen Anwendungs- und Unterstützungsrollen unterschieden):

- a) Die Anwendungsrollen (Hochschulleitung, Dozierende, wissenschaftliche Mitarbeitende sowie Verwaltungsmitarbeitende) haben die Führungs- und/oder Fach- sowie Ausführungsverantwortung im Prozessmanagement.
- b) Die Unterstützungsrolle hat die formale Umsetzungsverantwortung im Prozessmanagement. Der Prozessmanager bzw. die Prozessmanagerin ist für sämtliche methodischen Belange des Prozessmanagements zuständig und unterstützt die Anwender bei der Umsetzung.

² Nachfolgend werden die wesentlichen Rollen im Prozessmanagement beschrieben:

- a) Der Prozesslandschaftsverantwortlicher oder die Prozesslandschaftsverantwortliche (PLV) ist für die gesamte Einführung, Umsetzung und Aufrechterhaltung des Prozessmanagements verantwortlich. Der bzw. die PLV bestimmt u. a. die Hauptprozessverantwortlichen.
- b) Die Hauptprozessverantwortlichen (HPV) stellen sicher, dass die bestimmten Prozesse optimal aufeinander abgestimmt sind. Die HPV bestimmen den jeweiligen Prozessverantwortlichen bzw. die jeweilige Prozessverantwortliche und beurteilen die jeweilige Prozessdokumentation.
- c) Die Prozessverantwortlichen (PV) erarbeiten, pflegen und optimieren die Prozessdokumentation. Die PV leiten das Prozessteam. Die Prozesse werden vom PV bzw. von der PV, nach Freigabe durch den HPV bzw. die HPV, kommuniziert und geschult.
- d) Das Prozessteam (PT) unterstützt den bzw. die PV bei der Erarbeitung, Pflege und der Optimierung der Prozessdokumentation.
- e) Der Prozessmanager bzw. die Prozessmanagerin (PM) unterstützt die Anwender und die Anwenderinnen formal bei der Erstellung, Pflege und Optimierung ihrer Prozessdokumentation.

Art. 10 Prozessdokumentation

¹ Die Prozessdokumentation der Prozesse besteht aus den folgenden beiden Teilen:

- a) Die Prozessbeschreibung (PB) beinhaltet die Inputs, Ziele und Zweck, Outputs, Prozessverantwortlicher, Prozessanwender, Dokumente, die zur Ausführung des Prozesses verwendet werden.
- b) Die Prozessdarstellung (PD) ist die grafische Abbildung eines Prozesses und stellt die chronologisch-sachlogische Abfolge von Tätigkeiten über alle beteiligten Funktionsbereiche bzw. Organisationseinheiten oder Rollen hinweg dar.

II.

Keine Fremdänderungen.

III.

Keine Fremdaufhebungen.

IV.

Die Hochschulleitung der PHGR erlässt die Weisung Qualitätsmanagement und Reporting und setzt sie per 1. Juni 2022 in Kraft.

Chur, 01.06.2022

Die Hochschulleitung der PH Graubünden