

## **Protokoll der Arbeitskreissitzung vom 11.10.2005**

Tagesordnung:

1. Begrüßung
2. Vortrag "**Prozesskennzahlen**"
3. Verschiedenes

Zu 1.) Der Regionalkreisleiter begrüßte die Referenten und die Teilnehmer und bedankte sich bei der Fachhochschule für die Gastfreundschaft. Der Leiter wies auf die ausgelegten Flyer hin. Weiterhin gab es einen Hinweis auf den der Veranstaltung anschließenden Stammtisch im Braustübl.

Zu 2.) In einem interessanten und kurzweiligen Vortrag zum Thema

### **Prozesskennzahlen**

der Referent, Herr Dipl. Ing. Dietmar Rossbach ROI GmbH Darmstadt, ging zunächst auf sich und sein Unternehmen ein. Danach gab er eine Übersicht über die Gliederung des Vortrages.

Einen breiten Rahmen nahmen die Erläuterungen zu den Anforderungen an Kennzahlen und Kennzahlensysteme ein. Dabei erklärte der Referent auch die Vorgehensweise zur Findung von Kennzahlen und gab Beispiele für Kennzahlenstrukturen.

Über die Betrachtungsfelder für Kennzahlen kam der Vortrag zu den Ansätzen zur Implementierung der Kennzahlen im Managementsystem. Als einen Ansatzpunkt für die Auswahl und Implementierung der Kennzahlen wurden verschiedene Prozessmodelle vorgestellt. Ein weiterer Abschnitt beschäftigte sich mit dem Prozessmanagement.

Bei der Basis für die Kennzahlen ging der Referent auf den DGQ Band 14-24 ein und erläuterte die Inhalte dieses Bandes. In diesem Werk sind die Forderungen an Kennzahlen beschrieben. Weiterhin wurden Beispiele für Kennzahlen aus dem Sozialbereich und dem Personalmanagement gegeben. Zum Abschluss des Vortrage gab es noch einmal eine Exkursion zum Kennzahlenaudit und dessen Durchführung.

Dem Vortrag folgte eine ausführliche Diskussion über das soeben gehörte.

zu 3.) Der traditionsgemäße Umtrunk wurde anschließend im Braustübl, ohne Mitwirkung des Referenten, durchgeführt. Dabei konnte das Gehörte noch mal reflektiert und vertieft werden.

gez.: J. Wagner  
Regionalkreisleiter Darmstadt