



**HK** Handelskammer  
Hamburg



# Qualitätsmanagement in Dienstleistungsorganisationen









## Geschäftsbereich Berufsbildung





- 20.000 Prüfungen jedes Jahr
- 2 000 Firmenbesuche pro Jahr
- 4 800 Prüfer in den Ausschüssen
- Betreuung von rund 5 000  
Ausbildungsbetrieben
- rund 8 000 neue Verträge jedes Jahr
- Vermittlung von rund 1 600  
Ausbildungsverhältnissen pro Jahr



Wie wollen wir sein?

# Vision

verabschiedet vom Plenum

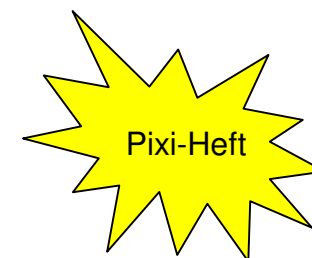
**(Leitbild unserer Handelskammer)**

Unseren Mitgliedern versprechen wir:

**Wir machen uns stark für Ihren Erfolg.**

Wir agieren im Kompetenzfeld Berufsbildung:

**Aus- und Weiterbildung.**



Die Qualität der Mitarbeiter unserer Unternehmen entscheidet über den Geschäftserfolg. Wir sorgen dafür, dass auf allen Bildungsstufen eine angemessene Orientierung auf die Arbeitswelt erfolgt.

Das duale System der Berufsausbildung in Deutschland hat weltweiten Vorbildcharakter. Unsere Handelskammer sieht sich als Gewährsträger dieses Systems und setzt sich für zeitgemäße Ausbildungsinhalte und ein unbürokratisches Management ein.



Wie können wir  
unsere Vision  
erreichen?

## Mission/Strategie (Handlungsleitlinie im Geschäftsbereich)

erarbeitet  
in GV



Durch uns wird Bildungspotenzial zum harten Zukunftsfaktor (für Hamburg, die Unternehmen, die Beschäftigten, die Handelskammer, GV, . . .)

Dafür schärfen wir unser Profil als:

- Bildungspartner für Unternehmen und Menschen  
(durch Nachwuchsförderung, Karrierewege, . . .) } Strategie 1
- Sicherer der Qualität in der beruflichen Bildung  
(durch Prüfung, Beratung, . . .) } Strategie 2
- Motor für die Weiterentwicklung des beruflichen  
Bildungsstandortes Hamburg  
(durch Berufsschulreform, Schulreformen, . . .) } Strategie 3



**HK**

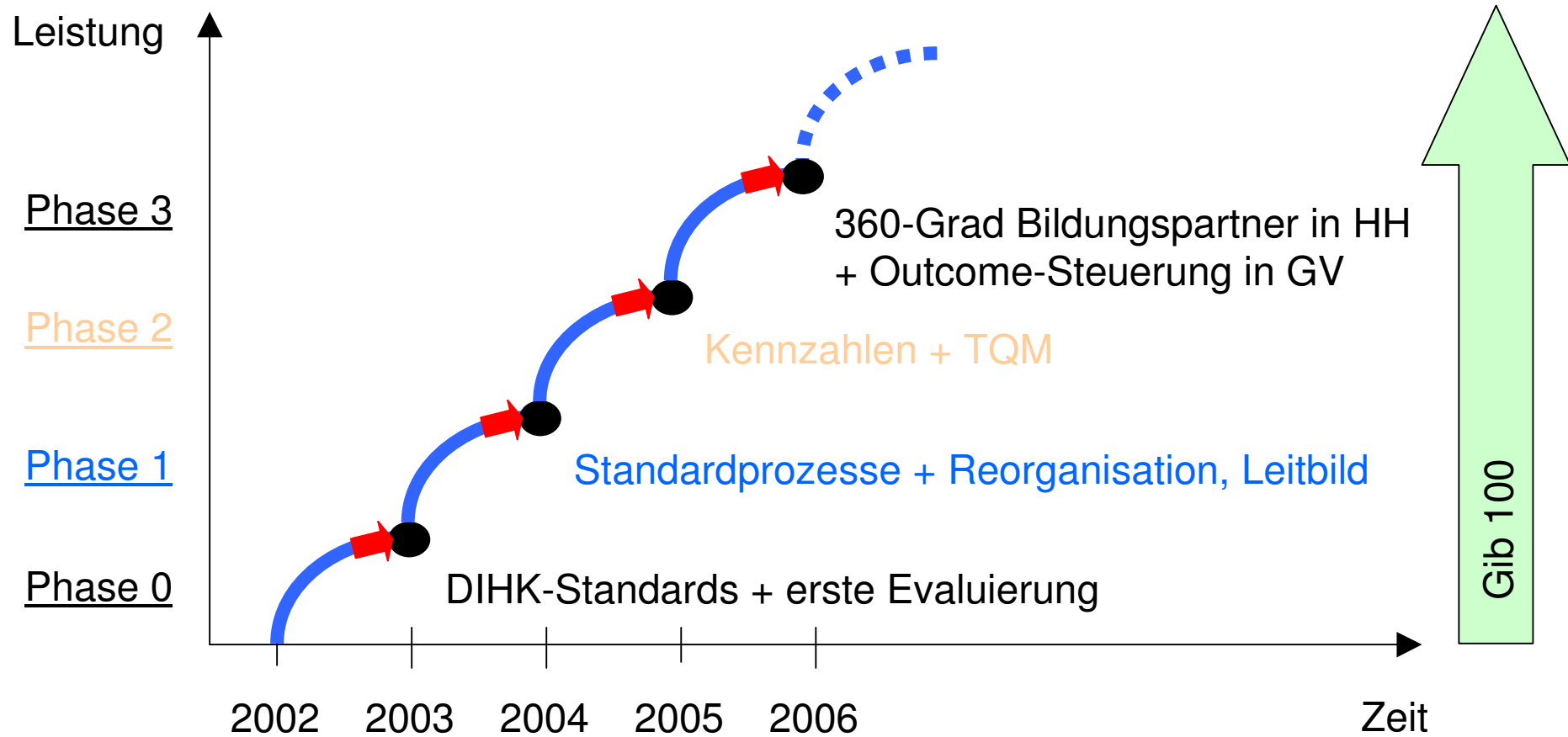
Handelskammer  
Hamburg



**HK**

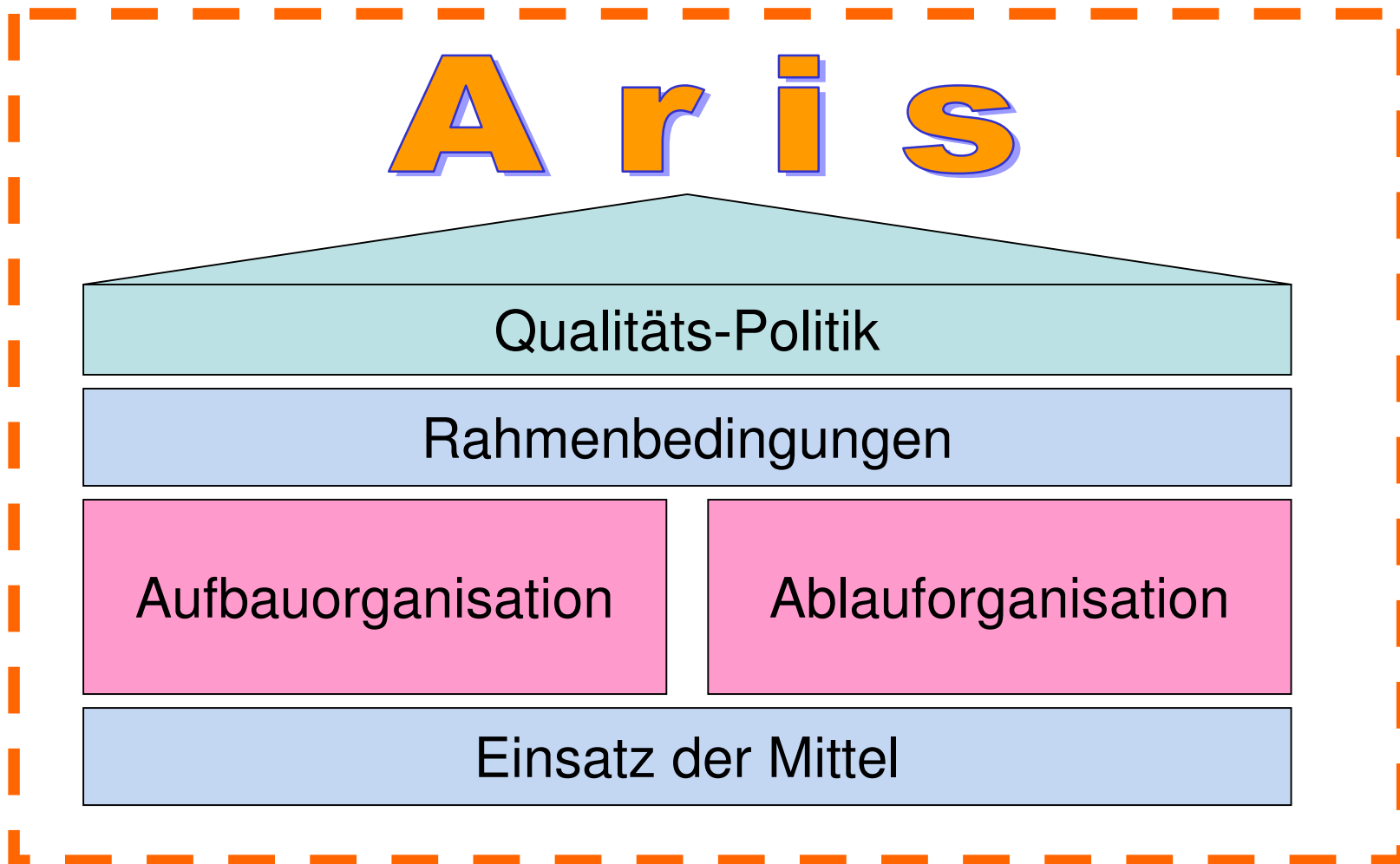


# Innovations sprünge in der Berufsbildung





## Wie sieht unser Qualitätsmanagementsystem aus?





# Balanced Scorecard (BSC)

## 4 Perspektiven im ausgewogenen (balanced) Verhältnis

### Kundenperspektive

Wie sollen wir in den Augen unserer Kunden erscheinen, um unsere Strategie erfolgreich umzusetzen?

### Finanzperspektive

Welche finanziellen Ergebnisse müssen wir erreichen, um unsere Strategie erfolgreich umzusetzen?

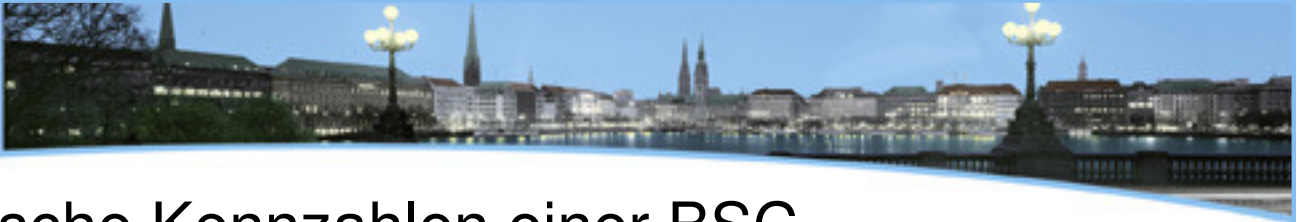


### Prozessperspektive

Wie müssen die Prozesse gestaltet sein, um unsere Strategie erfolgreich umzusetzen?

### Potenzialperspektive

Wie erreichen wir die Fähigkeit zum Wandel und zur Verbesserung, um unsere Strategie erfolgreich umzusetzen?



## Typische Kennzahlen einer BSC

### Kunden

Marktanteil, Kundenzufriedenheit, Neukundenanteil, Lebenszyklus, Qualität, Service, Preis-Leistung, Lieferzeiten, Umsatzanteile einzelner Produkte, Imagekennzahlen, Liefertreue, Retouren etc.

### Prozesse

Durchlaufzeiten, Einarbeitungszeiten, Bearbeitungszeiten, Liegezeiten, Prozesshäufigkeiten, Prozessqualität, Time to Market, Innovationszyklen etc.

### Potenzial

Marktinnovation, Intellektuelle Kompetenzen, Halbwertzeitindex, Mitarbeiterzufriedenheit, Fluktuation, Mitarbeiterproduktivität, Anzahl der Verbesserungsvorschläge, Qualität der Verbesserungsvorschläge, Schulungstage etc.

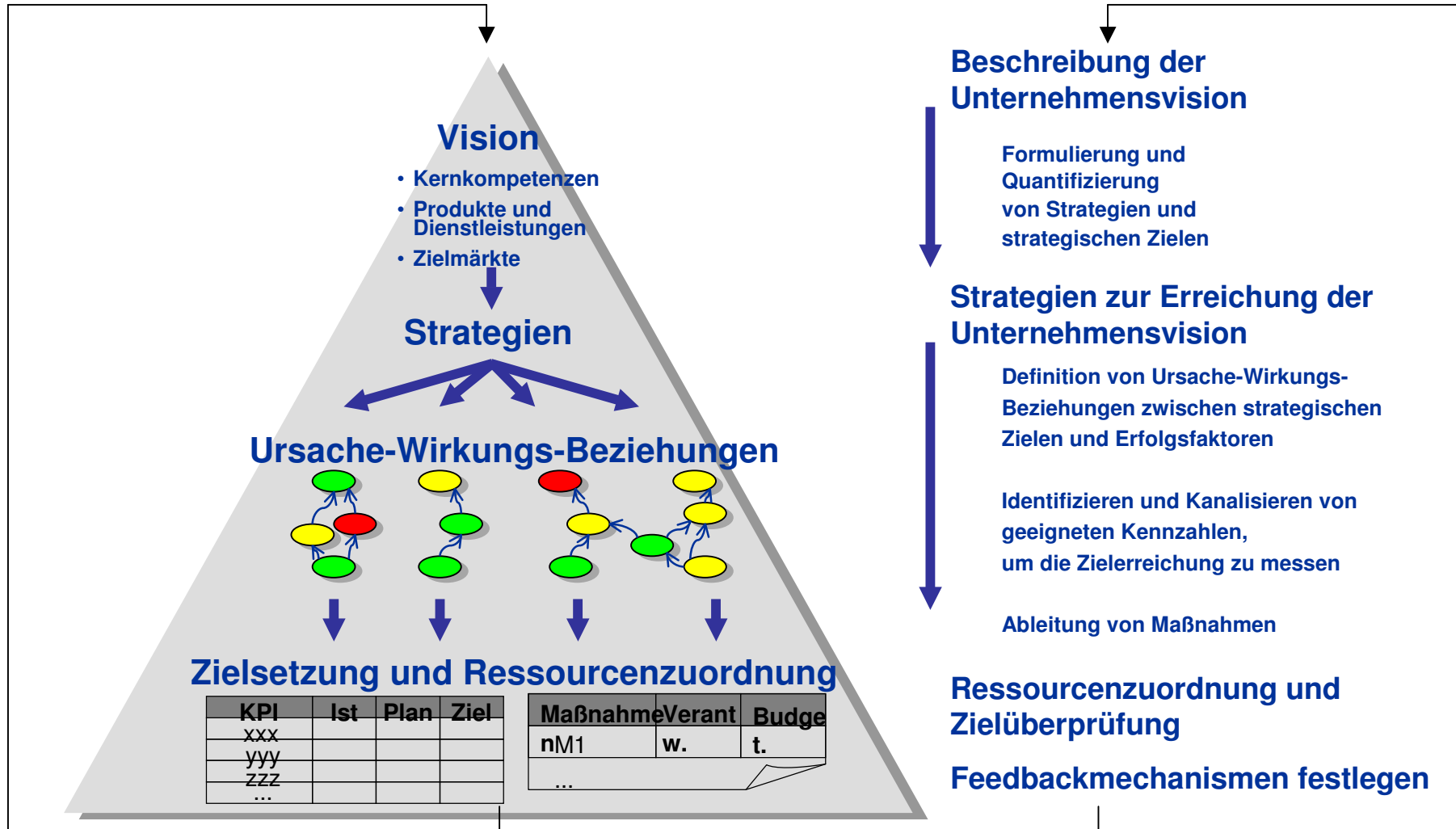
### Finanzen

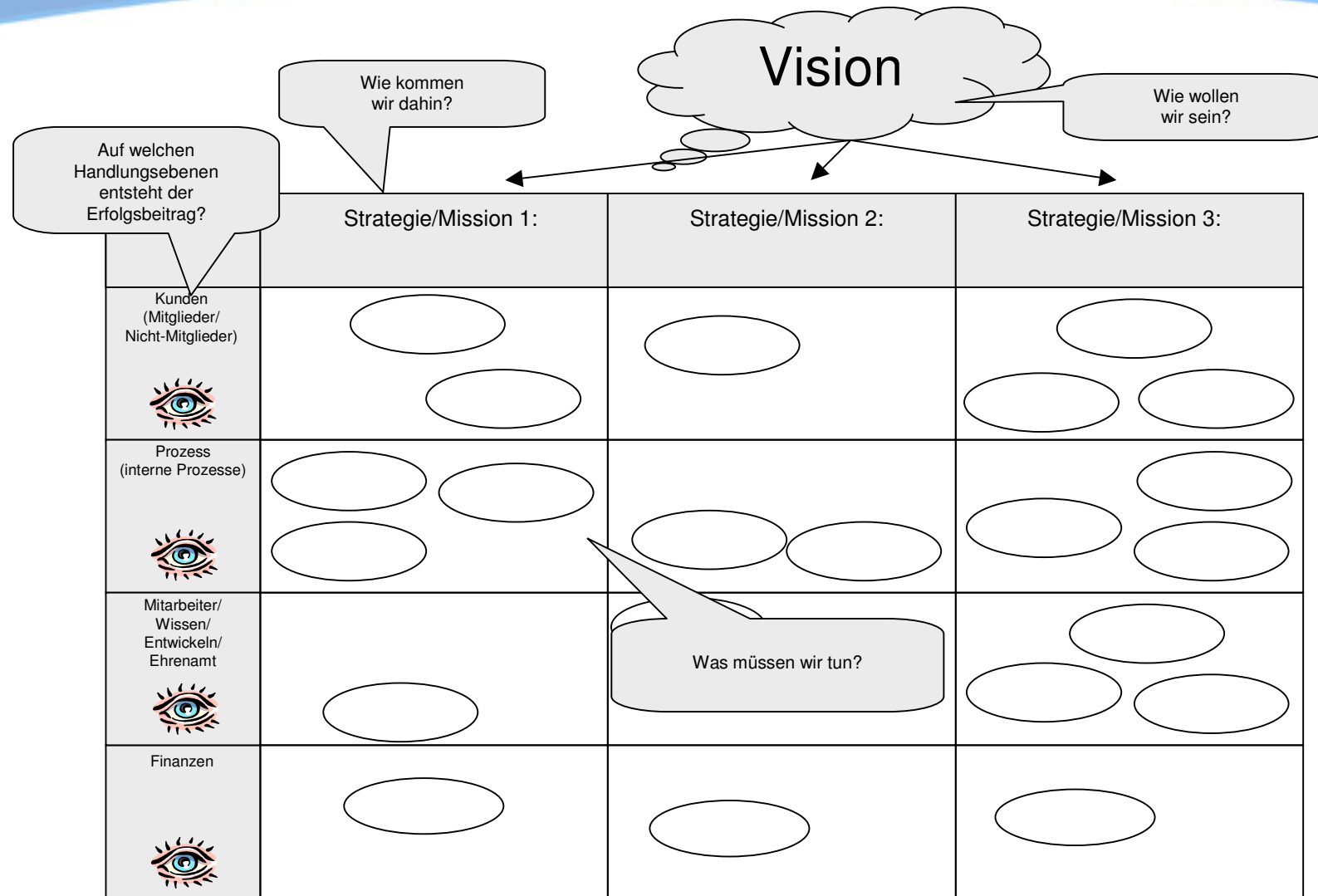
Effizienz, Budget, Wirtschaftlichkeit, Prozesskosten, etc.









# Übersetzen der Vision in Aktion und Prozesse





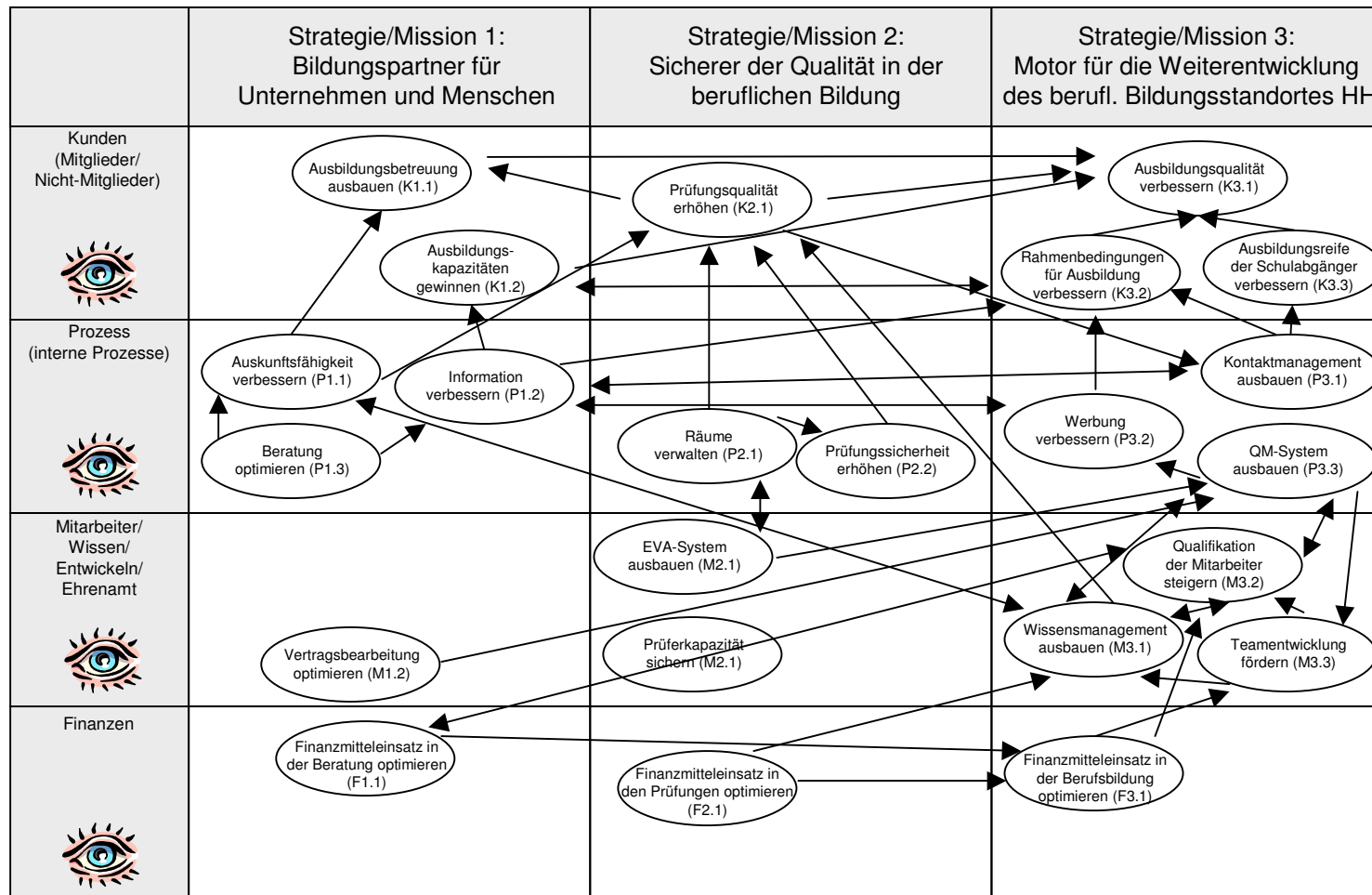


# BSC-Struktur

	Strategie/Mission 1: Bildungspartner für Unternehmen und Menschen	Strategie/Mission 2: Sicherer der Qualität in der beruflichen Bildung	Strategie/Mission 3: Motor für die Weiterentwicklung des berufl. Bildungsstandortes HH
Kunden (Mitglieder/ Nicht-Mitglieder)  	Ausbildungsbetreuung ausbauen (K1.1)  Ausbildungskapazitäten gewinnen (K1.2)	Prüfungsqualität erhöhen (K2.1)	Ausbildungsqualität verbessern (K3.1)  Rahmenbedingungen für Ausbildung verbessern (K3.2)      Ausbildungsreife der Schulabgänger verbessern (K3.3)
Prozess (interne Prozesse)  	Auskunftsfähigkeit verbessern (P1.1)      Information verbessern (P1.2)  Beratung optimieren (P1.3)	Räume verwalten (P2.1)      Prüfungssicherheit erhöhen (P2.2)	Kontaktmanagement ausbauen (P3.1)  Werbung verbessern (P3.2)      QM-System ausbauen (P3.3)
Mitarbeiter/ Wissen/ Entwickeln/ Ehrenamt  	Vertragsbearbeitung optimieren (M1.2)	EVA-System ausbauen (M2.1)  Prüferkapazität sichern (M2.1)	Qualifikation der Mitarbeiter steigern (M3.2)  Wissensmanagement ausbauen (M3.1)      Teamentwicklung fördern (M3.3)
Finanzen  	Finanzmitteleinsatz in der Beratung optimieren (F1.1)	Finanzmitteleinsatz in den Prüfungen optimieren (F2.1)	Finanzmitteleinsatz in der Berufsbildung optimieren (F3.1)







# Ursache-Wirkung-Diagramm





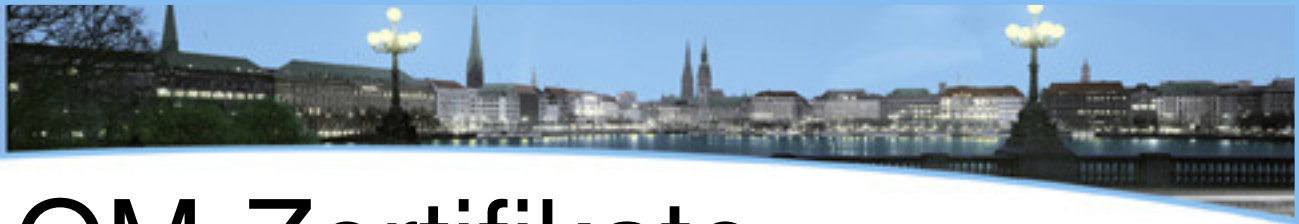
# Kommunikationsform

	Strategie/Mission 1: Bildungspartner für Unternehmen und Menschen	Strategie/Mission 2: Sicherer der Qualität in der beruflichen Bildung	Strategie/Mission 3: Motor für die Weiterentwicklung des berufl. Bildungsstandortes HH
Kunden (Mitglieder/ Nicht-Mitglieder)  	Ausbildungsbetreuung ausbauen (K1.1)  Ausbildungskapazitäten gewinnen (K1.2)	Prüfungsqualität erhöhen (K2.1)	Ausbildungsqualität verbessern (K3.1)  Rahmenbedingungen für Ausbildung verbessern (K3.2)      Ausbildungsreife der Schulabgänger verbessern (K3.3)
Prozess (interne Prozesse)  	Auskunftsfähigkeit verbessern (P1.1)      Information verbessern (P1.2)  Beratung optimieren (P1.3)	Räume verwalten (P2.1)      Prüfungssicherheit erhöhen (P2.2)	Werbung verbessern (P3.2)      Kontaktmanagement ausbauen (P3.1)  QM-System ausbauen (P3.3)
Mitarbeiter/ Wissen/ Entwickeln/ Ehrenamt  	Vertragsbearbeitung optimieren (M1.2)	EVA-System ausbauen (M2.1)  Prüferkapazität sichern (M2.1)	Qualifikation der Mitarbeiter steigern (M3.2)  Wissensmanagement ausbauen (M3.1)      Teamentwicklung fördern (M3.3)
Finanzen  	Finanzmitteleinsatz in der Beratung optimieren (F1.1)	Finanzmitteleinsatz in den Prüfungen optimieren (F2.1)	Finanzmitteleinsatz in der Berufsbildung optimieren (F3.1)



## QM-Erfolge GV

- Erste IHK, die Geheimhaltung zertifiziert bekommen hat!
- Erste Geschäftsbereich der HK, der ISO-9000 zertifiziert worden ist!
- Erste IHK, die IDS-Scheer Success-Story hat!



# QM-Zertifikate





# Benchmarks

- Balanced Scorecard
- Elektronischer Besuchsbericht
- Produktkatalog
- Elektronische Vertragsverfolgung
- Geheimhaltungssystem