

## Prozesse

Prozesse kann man unter arbeitswissenschaftlichen Gesichtspunkten allgemein als „... das spezielle Geschehen zur Transformation von Eingaben in Ausgaben (vgl. DIN ISO 9001: 2015)“ bezeichnen. Im „REFA-Lexikon“ wird Prozess als „Bezeichnung einer Folge von Aufgaben (Arbeiten) mit innerem (technologisch-organisatorischen) Zusammenhang zur Erfüllung von Kundenaufträgen, unter Beteiligung mehrerer Arbeitssysteme“ definiert (REFA-Lexikon. Darmstadt 2011 ff.). Dazu heißt es weiter: „... alle zugehörigen technologischen und logistischen Vorgänge (z. B. Be-, Verarbeiten, Transportieren, Liegen, Lagern)“ sind darin enthalten.

Beispiele für charakteristische Prozesse sind der geregelte und schrittweise Ablauf unter Zusammenwirken von Menschen und Betriebsmittel zur Herstellung und Verarbeitung von z. B. Rohstoffen, Teilen oder Realisierung von Dienstleistungen. Unter Zweck von Prozessen kann die „geplante Veränderung der Arbeitsobjekte“ verstanden werden, wobei hier Arbeitsabläufe mit Prozessen gleichgesetzt werden („Ablaufgestaltung = Prozessgestaltung“). Im Unternehmen sind Aufgaben und Prozesse nicht wahllos, sondern stellen eine Verbindung dar (= Prozesskette).

Für die „Beschreibung, Bewertung, Gestaltung oder Verbesserung von Prozessen (bzw. der Prozessleistung)“ werden z.B. verwendet:

- „Prozessdaten wie Prozesszeit, Prozess-Struktur (Ablaufstruktur), Prozessart, Anzahl und Dauer von Prozess-Schritten (Bearbeiten, Transportieren usw.),
- Prozesskennzahlen wie Wertschöpfungsgrad, Qualität je Prozess-Schritt und gesamt, Ist-Durchlaufzeit zur Soll-Durchlaufzeit oder der Terminerfüllungsgrad“ (siehe ebenda).

CONTROLLING NEWS (NR. 01/2022) erscheint am 15.01.2022 zum Thema **Durchlaufzeiten**.