

## **Web 2.0, Wissensmanagement, Evaluation, Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung - ein Werkzeugkoffer nach dem EFQM-Modell zum Mitnehmen -**

Leitung: Edith Saum (edith.saum@fh-koeln.de), Sebastian Hoffmann (sh@sntl-publishing.com)

Diese Veranstaltung richtet sich an Studienberater und Bildungsentscheider, die konkrete internetgestützte Lösungen zur Prozessoptimierung und Qualitätssteigerung in einer Studienberatung bzw. einer Serviceeinrichtung suchen. Die Zentrale Studienberatung der FH-Köln stellt einen modularen Werkzeugkoffer im Internet vor, der anderen Studienberatungen zur Verfügung gestellt werden kann.

Wiederbelebend und aufbauend auf der EFQM-Assessor Qualifizierung (GiBET Tagung 2003) hat die Zentrale Studienberatung (ZSB) der Fachhochschule Köln einen Werkzeugkoffer entwickelt und seit dem Jahr 2008 im Einsatz. Dieser Werkzeugkoffer erfüllt den Zweck, alle Dienstleistungen auf vollkommene Kundenzufriedenheit auszurichten.

Im Arbeitskreis Qualitätsmanagement auf der GiBET Tagung 03.2012 in Berlin wurde dieser Werkzeugkoffer unter dem Namen "Kölner Modell" mit seinen unterschiedlichen Einsatzmöglichkeiten angewendet und besprochen.

Im Rahmen diese Workshops sollen die nachfolgenden praxisorientierten Lösungen aufgebaut werden:

- a) eine Verankerung des Werkzeugkoffers nach dem EFQM-Modell in dem Fortbildungs-Curriculum GiBET (Modulhandbuch)
- b) die Nutzung und Weiterentwicklung von Modulen des Kölner Modells für Qualitätsmanagement in anderen ZSBs, so dass z.B. Werkzeuge für das Wissensmanagement anderen Hochschulen zur Verfügung stehen.
- c) als Nachtrag zur GiBET Tagung 03.2012 soll ein konkretes Projekt zum Ausbau und zur Multiplikation des Kölner Modells in Studienberatungen initiiert werden (z.B. in Zusammenarbeit mit den UAS7-Hochschulen)

In diesem Workshop werden handfeste Erfahrungen aus einem mehrjährigen Aufbauprojekt besprochen, hinter die Bühne von Theorie und Praxis geschaut und im Rahmen von Gruppenarbeiten kann sich jede/r Workshopteilnehmende aktiv einbringen. Der inhaltliche Schwerpunkt wird darauf gelegt werden, was pragmatisch und praktisch umsetzbar ist und funktioniert. Der Workshop ist daher besonders geeignet für Personen, die konkrete und praxistaugliche Lösungen für das Qualitätsmanagement mit modernen Internet-Werkzeugen suchen, umsetzen und einsetzen möchten.

maximal Teilnehmer: 30