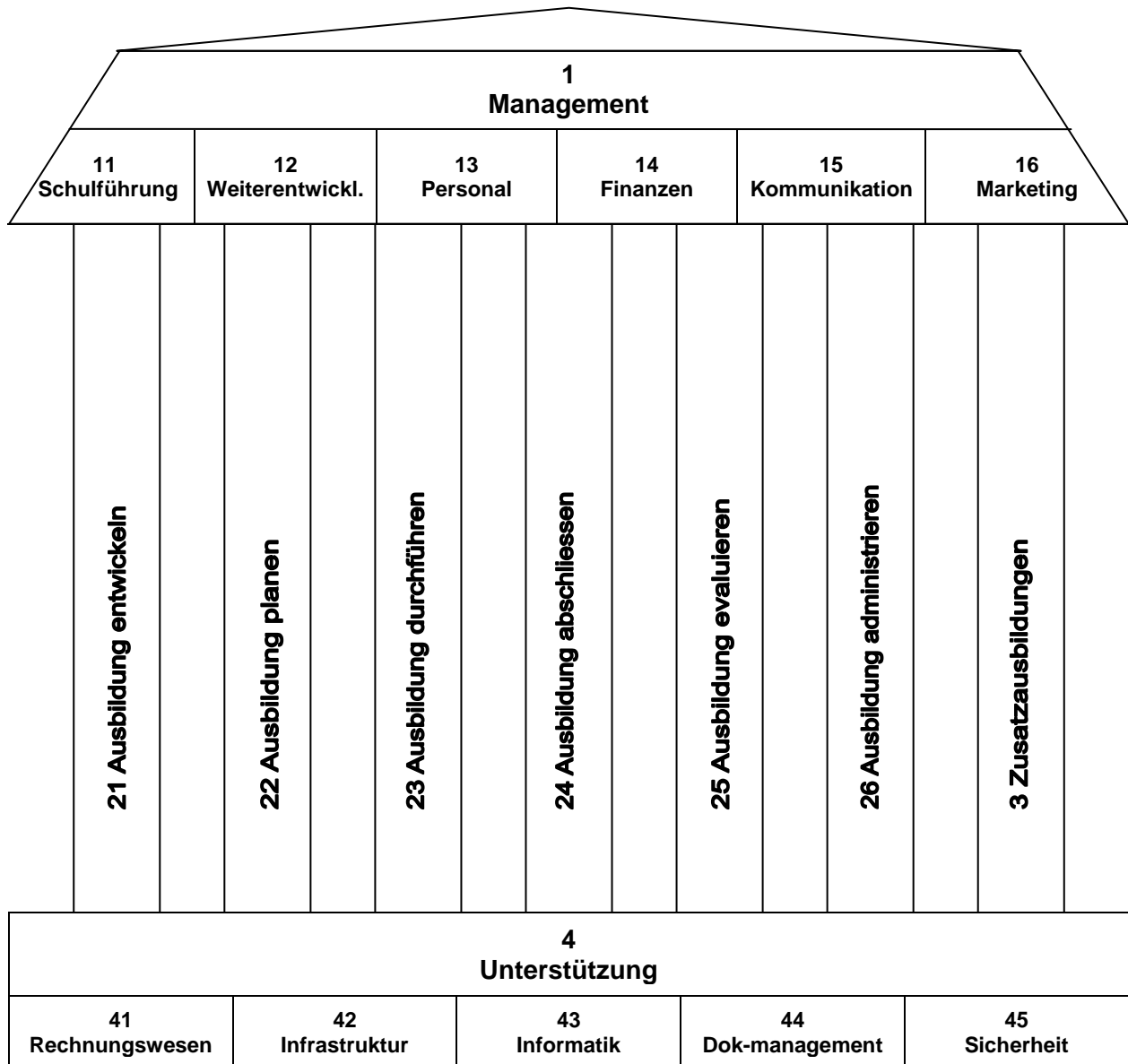


Die Prozesse unseres Qualitätsmanagementsystems strukturieren sich wie folgt:



## Metaprozess 1: Management

Der Metaprozess 1 hat zum Ziel, die Ressourcen der H.B.S. gezielt, effizient und geplant zu nutzen und zu optimieren. Basis bildet eine klare Schulführung sowie eine von allen Beteiligten getragene Weiterentwicklung. Dafür ist sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden qualitativ hoch stehende Leistungen erbringen und durch die Finanzplanung die notwendigen finanziellen Mittel rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden. Zur Zielerreichung beitragen müssen auch der Bereich Kommunikation und Information sowie effizient eingesetzte Massnahmen im Marketing.

Der gesamte Metaprozess orientiert sich an den Zielvorgaben des Verwaltungsrats, die sich am optimalen Nutzen aus der Sicht des Kunden sowie der Verantwortung gegenüber der Gesellschaft orientieren.

## Hauptprozess 11: Schulführung

Die Schulführung soll das geplante und sich am Nutzen der Lernenden und der Wirtschaft orientierende Vorgehen der Schulführung sicherstellen.

<b>Prozess</b>	<b>Nutzen/Ziele</b>	<b>Dokumente</b>
1101 Strategien entwickeln	Ideen und Möglichkeiten für die künftige Entwicklung der Schule sammeln und evaluieren	<b>VA 1101</b> Strategien entwickeln
1102 Projektmanagement festlegen	Projekte effizient durchführen und deren Bearbeitung gezielt überwachen	<b>VA 1102</b> Projektmanagement festlegen  <b>FO 1102-01</b> Projektauftrag
1103 Verantwortlichkeiten zuordnen	Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Mitarbeitenden kundenorientiert definieren und laufend überprüfen	<b>VA 1103</b> Verantwortlichkeiten zuordnen  <b>AD 1103-01</b> Organigramm  <b>AD 1103-02 bis 1103-12</b> Stellenbeschreibungen
1104 Kalenderjahr planen	Kalenderjahr koordiniert planen, Termine transparent machen und Pendenzen laufend überwachen	<b>VA 1104</b> Kalender planen
1105 Schulführungsreview durchführen	Schulentwicklung und QMS jährlich systematisch analysieren und zukünftigen Qualitätsplan erstellen	<b>VA 1105</b> Schulführungsreview durchführen  <b>FO 1105-01</b> Qualitätsbericht  <b>CL 1105-01</b> Erfolgskennzahlen  <b>CL 1105-02</b> Checkliste Abteilungsrapport

## Hauptprozess 12: Weiterentwicklung

Bezweckt wird die kontrollierte und systematische Weiterentwicklung der Management-Funktionen. Zu diesem Zweck werden die Abläufe laufend überprüft, die Prozesse gemessen, die Zufriedenheit der Mitarbeitenden evaluiert und Schwachstellen eliminiert.

<b>Prozess</b>	<b>Nutzen/Ziele</b>	<b>Dokumente</b>
1201 Interne Audits durchführen	QMS laufend analysieren, evaluieren und wenn nötig Korrekturmaßnahmen umsetzen	<b>VA 1201</b> Interne Audits durchführen  <b>FO 1201-01</b> Auditplan  <b>FO 1201-02</b> Auditfrageraster und -Bericht
1202 Vorschlagswesen sicherstellen	Schwachstellen erkennen und Massnahmen zur Verbesserung umsetzen	<b>VA 1202</b> Vorschlagswesen sicherstellen  <b>FO 1202-01</b> Individuelle Vorschläge
1203 Zufriedenheit der Mitarbeitenden evaluieren	Zufriedenheit der Mitarbeitenden systematisch erfassen und bewerten sowie Massnahmen treffen	<b>VA 1203</b> Zufriedenheit der Mitarbeitenden evaluieren  <b>FO 1203-01</b> Befragung Lehrpersonen  <b>FO 1203-02</b> Befragung Mitarbeitende Administration

### Hauptprozess 13: Personal

Die Personalrekrutierung, der Personaleinsatz und die Personalentwicklung werden auf die Bedürfnisse der Lernenden ausgerichtet sowie die Abwicklung von Ein- und Austritten und die Personaladministration effizient gestaltet.

<b>Prozess</b>	<b>Nutzen/Ziele</b>	<b>Dokumente</b>
1301 Personal rekrutieren	Personal aufgrund von Qualitätsanforderungen suchen und auswählen	<b>VA 1301</b> Personal rekrutieren  <b>CL 1301-01</b> Kriterienkatalog  <b>FO 1301-01</b> Merkblatt über Versicherungen  <b>FO 1301-02</b> Personalblatt  <b>AD 1301-01</b> Arbeitsvertrag LP  <b>AD 1301-02</b> Lehrauftrag  <b>AD 1301-03</b> Zusatzvereinbarung zum Arbeitsvertrag LP  <b>AD 1301-04</b> Zusatzvereinbarung zum Lehrauftrag  <b>AD 1301-05</b> Anstellungsvertrag MA Administration

1302 Ein- und Austritte abwickeln	Personalein- und -austritte effizient, mitarbeiter- gerecht und gesetzeskonform abwickeln	<b>VA 1302</b> Ein- und Austritte abwickeln  <b>CL 1302-01</b> Personaleintritt  <b>CL 1302-02</b> Personalausritt  <b>FO 1302-01</b> Stundenrapport BC/HS/INF/SP  <b>FO 1302-02</b> Stundenrapport KMZ  <b>FO 1302-03</b> Stundenrapport Reinigung
1303 Personal entwickeln	Wirkungsvolle Betreuung und Weiterentwicklung aller Mitarbeitenden sicherstellen	<b>VA 1303</b> Personal entwickeln  <b>FO 1303-01</b> Visitationsbericht  <b>FO 1303-02</b> Selbstbeurteilung Unterricht  <b>FO 1303-03</b> Personalgespräch MA Adm  <b>FO 1303-04</b> Beurteilung Vorgesetzter  <b>FO 1303-05</b> Weiterbildungswunsch  <b>FO 1303-06</b> Weiterbildungsplanung
1304 Personal administrieren	Administrative Belange der Mitarbeitenden gesetzeskonform und ohne Zeitverzug abwickeln	<b>VA 1305</b> Personal administrieren

### Hauptprozess 14: Finanzen

Es wird transparent aufgezeigt, welche Finanzziele erreicht werden wollen und wie mit den notwendigen finanziellen Mitteln haushälterisch umzugehen ist.

Prozess	Nutzen/Ziele	Dokumente
14 Finanzplanung und -controlling	Finanzielle Ressourcen wirtschaftlich nutzen und finanzielle Unternehmungsführung nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen gestalten	<b>VA 14</b> Finanzplanung und -controlling

### Hauptprozess 15: Kommunikation und Information

Der Hauptprozess 15 stellt die transparente und rechtzeitige Information nach innen und aussen sowie die offene, sachliche und konstruktive Kommunikation in der H.B.S. sicher.

Prozess	Nutzen/Ziele	Dokumente
15 Kommunikation und Information	Offene, respektvolle, sachliche und konstruktive Kommunikation mit allen internen und externen Gesprächspartnern pflegen	<b>VA 15</b> Kommunikation und Information

### Hauptprozess 16: Marketing und Verkauf

Der Hauptprozess 16 beinhaltet einen besonderen Aspekt der externen Kommunikation. Damit wird sichergestellt, dass die Kundenbedürfnisse systematisch analysiert und die Marketingmassnahmen glaubwürdig und effektiv geplant und umgesetzt werden.

Prozess	Nutzen/Ziele	Dokumente
16 Marketing	Marketing bedürfnisorientiert sowie produkteorientiert optimal planen und Marketing-Instrumente effizient einsetzen	<b>VA 16</b> Marketing  <b>AA 16-01</b> Marketing-Instrumente  <b>FO 16-01</b> Kundenbedürfnisse  <b>FO 16-02</b> Marketing: Analyse der Ausgangslage  <b>FO 16-03</b> Jahresplan Marketing  <b>FO 16-04</b> Präsenzliste Informationsveranstaltungen

## Metaprozess 2: Ausbildung

Der Metaprozess 2 beschreibt den eigentlichen Kernprozess unserer Schule, nämlich die Entwicklung, Planung, Durchführung, Evaluation und Administration der Ausbildungsleistungen. Der Metaprozess gilt für sämtliche Ausbildungsleistungen, mit Ausnahme der im Ausbildungsangebot beschriebenen Volksschule sowie der im Metaprozess 3 beschriebenen Einzelseminare, Firmenschulungen sowie Schulungen für Erwerbslose.

### Hauptprozess 21: Ausbildung konzipieren und weiterentwickeln

Konzeption und Weiterentwicklung der Ausbildung stellen sicher, dass die Ausbildungsprodukte den Anforderungen der Kunden und der Wirtschaft entsprechen und dass für die konkrete Planung der Lehrgänge und Kurse vollständige und durchdachte Konzepte vorliegen.

Prozess	Nutzen/Ziele	Dokumente
2101 Ausbildung konzipieren und weiterentwickeln	Konzipierung von Ausbildungen in inhaltlicher, methodisch-didaktischer, zeitlicher und personeller Hinsicht, der Weiterentwicklung von Lehrgängen und Kursen sowie der rechtzeitigen Bereitstellung der Grundlagen für die konkrete Planung der Lehrgänge und Kurse sicherstellen	<b>VA 21</b> Ausbildung konzipieren und weiterentwickeln  <b>AA21-01</b> Richtlinien Evaluation und Beschaffung Lehrmittel  <b>CL 21-01</b> Inhalt Ausbildungskonzept

### Hauptprozess 22: Ausbildung konkret planen

Bei der Ausbildungsplanung geht es – ausgehend vom Ausbildungskonzept – um die Planung des konkreten Lehrganges bzw. Kurses in personeller, terminlicher und infrastruktureller Hinsicht.

Prozess	Nutzen/Ziele	Dokumente
22 Ausbildung konkret planen	Ausgehend vom Ausbildungskonzept: Sicherstellung der rechtzeitigen Detailplanung einzelner Lehrgänge bzw. Kurse bezüglich: - Lehrpersonen - Räumlichkeiten/Infrastruktur - Termine - Lehrmittel und Schulmaterial	<b>VA 22</b> Ausbildung konkret planen  <b>FO 22-01</b> Einsatzplan Lehrpersonen HS/KMZ/INF  <b>FO 22-02</b> Einsatzplan Lehrpersonen BC  <b>FO 22-03</b> Liste der Lernenden

### Hauptprozess 23: Ausbildung durchführen

Dieser Hauptprozess bezieht sich im Wesentlichen auf die Eröffnung des Lehrgangs bzw. Kurses durch den AL sowie die Erteilung des Unterrichts und die Durchführung der Lernerfolgskontrollen durch die LP.

<b>Prozess</b>	<b>Nutzen/Ziele</b>	<b>Dokumente</b>
2301 Ausbildung eröffnen	Vorbereitungsarbeiten für den ersten Ausbildungstag eines Lehrganges/Kurses erledigen sowie Lernende begrüßen und diese sowohl in inhaltlicher als auch administrativer Ansicht in die Ausbildung einführen	<b>VA 2301</b> Ausbildung eröffnen  <b>CL 2301-01</b> Ausbildungseröffnung (Erster Ausbildungstag)  <b>FO 2301-01</b> Liste Zahlungsmodus  <b>FO 2301-02</b> Präsenzliste HS/KMZ/INF/SP  <b>FO 2301-03</b> Notenprotokoll HS/KMZ/INF/SP  <b>FO 2301-04</b> Notenprotokoll BC
2302 Unterricht erteilen	Unterricht durch die Lehrpersonen in methodisch-didaktischer sowie administrativer Hinsicht optimal vorbereiten, durchführen und nachbearbeiten	<b>VA 2302</b> Unterricht erteilen  <b>AA 2302-01</b> Unterrichtsvorbereitung und -erteilung  <b>FO 2302-01</b> Bereitstellung Infrastruktur  <b>FO 2302-02</b> Meldung von Störungen, Schäden und Fehlern  <b>FO 2302-03</b> Meldung besonderer Vorkommnisse

2303 Prüfungstraining durchführen	Besondere Unterrichtseinheiten zur Vorbereitung von internen und externen Abschlussprüfungen planen und durchführen	<b>VA 2303</b> Prüfungstraining durchführen
2304 Fachprüfungen durchführen	Fachprüfungen (Leistungsnachweise während der Ausbildung) vorbereiten, durchführen und nachbereiten sowie einem Controlling unterziehen	<b>VA 2304</b> Fachprüfungen durchführen  <b>AA 2304</b> Prüfungscontrolling und Notenwesen
2305 Diplomprüfungen durchführen	Diplomprüfungen (H.B.S.-interne Prüfungen zum Abschluss einer Ausbildung) vorbereiten, durchführen und nachbereiten sowie einem Controlling unterziehen	<b>VA 2305</b> Diplomprüfungen durchführen
2306 Externe Prüfungen abwickeln	Externe (nicht in der Verantwortung der H.B.S. stehende) Prüfungen insbesondere bezüglich der rechtzeitigen Anmeldung administrativ korrekt abwickeln	<b>VA 2306</b> Externe Prüfungen abwickeln
2307 Lernende betreuen	Betreuung der Lernenden bezüglich Ausbildungsfragen und in administrativer Hinsicht vertrauensvoll, kompetent und ohne Zeitverzug gestalten	<b>VA 2307</b> Lernende betreuen

### Hauptprozess 24: Ausbildung abschliessen

Beim Abschluss der Ausbildung geht es um die Berechnung der Noten, die Erstellung der Diplome, Zeugnisse und Bestätigungen sowie um die Durchführung der Abschlussfeier.

<b>Prozess</b>	<b>Nutzen/Ziele</b>	<b>Dokumente</b>
24 Ausbildung abschliessen	Administrativer Abschluss der Ausbildung einschliesslich Notenwesen bewältigen und Abschlussfeier für Absolventen durchführen	<b>VA 24</b> Ausbildung abschliessen  <b>CL 24-01</b> Checkliste Abschlussfeier

### Hauptprozess 25: Ausbildung evaluieren

Zur laufenden Überwachung der Ausbildungsleistungen und um bei Notwendigkeit Massnahmen zu deren Verbesserung zu ergreifen, wird die Ausbildung sowohl durch Befragung der Lernenden, der Lehrpersonen sowie der Absolventen systematisch evaluiert.

Prozess	Nutzen/Ziele	Dokumente
25 Ausbildung evaluieren	Ausbildungsleistungen durch Lernende, ehemalige Lernende sowie Lehrpersonen beurteilen lassen, Beurteilungen auswerten und notwendige Massnahmen ergreifen	<b>VA 25</b> Ausbildung evaluieren  <b>FO 25-01</b> Evaluation durch Lernende  <b>FO 25-02</b> Evaluation Prüfungstraining  <b>FO 25-03</b> Evaluation durch Absolventen  <b>FO 25-04</b> Evaluation durch Lehrpersonen

### Hauptprozess 26: Ausbildung administrieren

Dieser Hauptprozess stellt sicher, dass die Lehrgänge und Kurse zeitgerecht und effizient administriert werden und der administrativen Begleitung der Lernenden und Lehrpersonen die notwendige Aufmerksamkeit geschenkt wird.

Prozess	Nutzen/Ziele	Dokumente
26 Ausbildung administrieren	Zeitgerechte und effiziente administrative Begleitung der Lernenden während ihres Lehrgangs bzw. Kurses gewährleisten	<b>VA 26</b> Ausbildung administrieren

### Metaprozess 3: Zusatzausbildungen

Neben den in Metaprozess 2 dargestellten Verfahren im Zusammenhang mit unserem Kerngeschäft erbringt die H.B.S. Zusatzleistungen, die im Metaprozess 3 beschrieben sind. Es handelt sich dabei um Ausbildungen, die nicht als Lehrgänge bzw. Kurse bezeichnet werden können. Gemeint sind Einzelseminar, Firmenschulungen (gemäss den Bedürfnissen der Auftraggeber) sowie die für die zuständigen öffentlichen Stellen durchgeführten Schulungen für Erwerbslose.

### Hauptprozess 31: Einzelseminare

Der Hauptprozess stellt sicher, dass die Einzelseminare (Ausbildungen mit abgegrenztem fachspezifischem Inhalt und in der Regel von kürzerer Dauer als Lehrgänge/Kurse) betreffend Konzept, Planung, Durchführung, Abschluss, Evaluation und Administration den gleichen hohen Qualitätsansprüchen genügen wie unsere Kernausbildungsleistungen.

<b>Prozess</b>	<b>Nutzen/Ziele</b>	<b>Dokumente</b>
31 Einzelseminare	Optimale Planung, Vorbereitung, Durchführung, Evaluation und Administration von Einzelseminaren sicherstellen	<b>VA 31</b> Einzelseminare  <b>FO 31-01</b> Seminarbeurteilung

### Hauptprozess 32: Firmenschulung

Inhalte, Durchführung und Administration von Firmenschulungen werden von den Kunden direkt beeinflusst und müssen daher individuell gestaltet werden. Ausserdem ist für die Kundengewinnung ein anderes Verfahren zu wählen als bei den übrigen Ausbildungsleistungen der H.B.S. Der Hauptprozess 32 Firmenschulung trägt diesen besonderen Gegebenheiten Rechnung. Ziel des Prozesses ist die Erbringung von kundenorientierten, wirtschaftlichen und qualitativ hoch stehenden Ausbildungen.

Prozess	Nutzen/Ziele	Dokumente
32 Firmenschulung	Kunden für Firmenschulung gewinnen, Konzept und Planung der Firmenschulung vornehmen und Schulung optimal vorbereiten, durchführen, evaluieren und administrieren	<b>VA 32</b> Firmenschulung  <b>CL 32-01</b> Checkliste Rahmenkonzept Firmenschulung  <b>CL 32-02</b> Checkliste Schulungsort Firmenschulung  <b>FO 32-01</b> Evaluation durch Schulungsteilnehmende  <b>FO 32-02</b> Evaluation durch Lehrpersonen

### Hauptprozess 33: Kurse für Erwerbslose

Im Auftrag des Amtes für Arbeit (AfA) St. Gallen sowie des Amtes für Wirtschaft (AWA) Zürich führt die H.B.S. Kurse für Erwerbslose in Deutsch und Informatik durch. Die Arbeitsabläufe werden dabei im Wesentlichen fremd bestimmt. Der Hauptprozess 33 stellt diese dar. Es ist unser Ziel, die Kurse für Erwerbslose auftragsgerecht durchzuführen.

Prozess	Nutzen/Ziele	Dokumente
33 Kurse für Erwerbslose	Vorbereitung, Durchführung und Nachbearbeitung der im Auftrag der kantonalen Stellen Kurse für Erwerbslose gewährleisten	<b>VA 33</b> Kurse für Erwerbslose  <b>FO 33-01</b> Beurteilung durch Lernende Deutsch (Stufe 1)  <b>FO 33-02</b> Beurteilung durch Lernende Deutsch (Stufen 2 bis 5)  <b>FO 33-03</b> Beurteilung durch Lernende Informatik

#### Metaprozess 4: Unterstützung

Unterstützung bedeutet Back Office. Es handelt sich dabei um Dienstleistungen, die von verschiedenen Stellen innerhalb der Schule für die Gesamtorganisation erbracht werden. Für diese Dienstleistungen sind Planung, Abwicklung und Kontrolle effizient und effektiv zu gestalten.

#### Hauptprozess 41: Rechnungswesen

Unter Rechnungswesen verstehen wir die mit der FIBU in direktem Zusammenhang stehenden Tätigkeiten. Dazu gehören die Debitoren- und Kreditorenbewirtschaftung, die Kassenführung, die Lohnbuchhaltung sowie alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Rechnungsabschluss. Der Hauptprozess stellt sicher, dass alle diesbezüglichen Tätigkeiten wirtschaftlich optimal und rechtlich korrekt erledigt werden.

<b>Prozess</b>	<b>Nutzen/Ziele</b>	<b>Dokumente</b>
4101 Debitoren bewirtschaften	Effiziente und wirtschaftlich günstigste Bearbeitung der Debitoren (Rechnungsstellung, Mahnwesen) sicherstellen	<b>VA 4101</b> Debitoren bewirtschaften
4102 Kreditoren bearbeiten	Zeitgerechte und wirtschaftlich effiziente Bearbeitung der Kreditorenvorgänge vornehmen	<b>VA 4102</b> Kreditoren bearbeiten
4103 Lohnbuchhaltung führen	Rechtzeitige, korrekte und gesetzeskonforme Handhabung von Lohnzahlungen und -buchführung gewährleisten	<b>VA 4103</b> Lohnbuchhaltung führen
4104 Kasse führen	Bargeldeingänge und -ausgänge ordnungsgemäss abwickeln und effektiv kontrollieren	<b>VA 4104</b> Kasse führen
4105 Rechnungsabschluss durchführen	FIBU-Abschluss unter Beachtung betriebswirtschaftlicher Aspekte und rechtlicher Vorgaben abwickeln	<b>VA 4105</b> Rechnungsabschluss durchführen

### Hauptprozess 42: Infrastruktur

Als Infrastruktur bezeichnen wir die für die Erbringung der Ausbildungs- und Zusatzleistungen notwendigen Sachgüter. Dazu gehören alle Räume, die Einrichtungsgegenstände sowie die Geräte einschliesslich Hard- und Software Informatik. Der Hauptprozess bezweckt, die Beschaffung, den Unterhalt und die Bewirtschaftung der Sachgüter wirtschaftlich günstig zu gestalten. Für die Sachgüter im Bereich der Informatik gilt der Hauptprozess 43.

<b>Prozess</b>	<b>Nutzen/Ziele</b>	<b>Dokumente</b>
4201 Einrichtungen, Material und Hilfsmittel einkaufen	Notwendige Sachgüter nach optimalen Gesichtspunkten bezüglich Menge, Kosten, Qualität und Termin beschaffen	<b>VA 4201</b> Einrichtungen, Material und Hilfsmittel einkaufen  <b>FO 4201-01</b> Lieferantenbewertung
4202 Infrastruktur unterhalten	Jederzeitiger einwandfreier Zustand der eingesetzten Sachgüter gewährleisten	<b>VA 4202</b> Infrastruktur unterhalten
4203 Räume bewirtschaften	Optimalen Raumzuteilung für interne Bedürfnisse sowie Optimierung der Wirtschaftlichkeit durch externe Raumvermietungen sicherstellen	<b>VA 4203</b> Räume bewirtschaften  <b>FO 4203-01</b> Raumbenützung intern  <b>FO 4203-02</b> Raumbenützungsgesuch extern  <b>FO 4203-03</b> Raumbelegung Woche XX

### Hauptprozess 43: Informatik

Dieser Hauptprozess betrifft alle Aspekte des Betriebes der Informatik (Hard- und Software), und zwar sowohl im Bereich der Schulung als auch im Bereich der Schuladministration.

<b>Prozess</b>	<b>Nutzen/Ziele</b>	<b>Dokumente</b>
43 Informatik	Jederzeitiger, reibungsloser Informatikbetrieb in Administration und Schulung sicherstellen	<b>VA 43</b> Informatik  <b>AD 43-01</b> Merkblatt Informatik Richtlinien

### Hauptprozess 44: Dokumenten- und Datenmanagement

Das Dokumenten- und Datenmanagement stellt sicher, dass neu erstellte und abgeänderte Dokumente bezüglich Einheitlichkeit, Auffindbarkeit, Sicherheit und Schutz den notwendigen und teilweise gesetzlich statuierten Anforderungen entsprechen.

Prozess	Nutzen/Ziele	Dokumente
44 Dokumenten- und Datenmanagement	Sicherstellen, dass alle Dokumente den Anforderungen bezüglich Einheitlichkeit, Auffindbarkeit, Sicherheit und Schutz entsprechen	<b>VA 44</b> Dokumenten- und Datenmanagement

### Hauptprozess 45: Sicherheit

Es ist sicherzustellen, dass Unfälle möglichst vermieden werden und die Gefahrenermittlung und -behandlung nach anerkannten Kriterien erfolgt.

Prozess	Nutzen/Ziele	Dokumente
45 Sicherheit	Sicherheit aller an der Schule tätigen Menschen optimieren mit dem Ziel, keine Schäden zu verursachen	<b>VA 45</b> Sicherheit  <b>CL 45-01</b> Arbeitssicherheit  <b>FO 45-01</b> Schlüsselquittung