

Konstantin Herrmann, Roya Madani

Qualitätsmanagement im Studiengang „Demografiorientiertes Sport- und Gesundheitsmanagement“

Working-Paper – Studierenden-Lebenszyklus

Dieses Werk wurde im Rahmen des Projektes „QUP – Qualifizierung – Unterstützung – Professionalisierung zur Gestaltung des demografischen Wandels“ entwickelt. Das Projekt wird gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen der Initiative „Aufstieg durch Bildung: Offene Hochschulen“. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.



Erarbeitet von:

Konstantin Herrmann, M.Sc.
Dr. Roya Madani

Redaktionsschluss: 2018

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Text verallgemeinernd das generische Maskulinum verwendet.



Inhaltsverzeichnis

1. Übertragung der Ergebnisse auf den Studenten-Lebenszyklus im Studiengang „Demografieorientiertes Sport- und Gesundheitsmanagement“	3
2. Verfahren zur Qualitätssicherung im Studiengang „Demografieorientiertes Sport- und Gesundheitsmanagement“	5
3. Kernprozesse und Handlungsabläufe	7
4. Literaturverzeichnis	11

1. Übertragung der Ergebnisse auf den Studenten-Lebenszyklus im Studiengang „Demografieorientiertes Sport- und Gesundheitsmanagement“

Bei der Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems für den weiterbildenden Masterstudiengang „Demografieorientiertes Sport- und Gesundheitsmanagement“ stellt sich abschließend die Frage, wie eine gleichbleibend hohe Qualität der Lehre, Betreuung und Akquise gewährleistet werden kann?

Um diese Frage zu beantworten sollen die Ergebnisse der Experteninterviews und Dokumentenanalyse sowie das Konstrukt des Studenten-Lebenszyklus (Schulmeister, 2007) einbezogen werden. In diesem System sollen alle Stufen und Prozesse innerhalb des Masterstudiengangs berücksichtigt werden, die der Student durchläuft und die zur Qualitätssicherung des Studiengangs beitragen. Das Prozessverständnis in der Qualitätssicherung, beruht in Anlehnung an das Qualitätsmanagementsystem in Lehre und Studium der Universität Potsdam, auf einem Regelkreismodell (PDCA = plan-do-check-act) und die Elemente auf den jeweiligen Stufen sind die Qualitätsplanung, Umsetzung, Zielüberprüfung und Weiterentwicklung. Bei der Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung von Lehre, Betreuung und Akquise im weiterbildenden Masterstudiengang „Demografieorientiertes Sport- und Gesundheitsmanagement“ sollte sich dieser Regelkreis stets wiederfinden lassen.

Der Studenten-Lebenszyklus kann aus zwei Perspektiven betrachtet werden¹. Zum einen aus der Sicht der Studierenden, bei denen der Kontakt mit der Universität mit der Informationsbeschaffung über Studiermöglichkeiten und der Bewerbung startet. Es folgt die Zulassung, Immatrikulation und das Studium mit dazugehörigen Prüfungen. Das Ende des Studentenzklus beschreiben der Abschluss an der Hochschule, der Berufseinstieg und die weiter bestehende Verbindung zur Universität über

¹ Hierzu wurden die Konzepte der RTWH Aachen, der TU München und des HIS-Institut für Hochschulentwicklung e. V. berücksichtigt.

das Alumni-Netzwerk. Für Studierende im weiterbildenden Masterstudiengang „Demografieorientiertes Sport- und Gesundheitsmanagement“, ist die Besonderheit zu berücksichtigen, dass berufsbegeleitend studiert wird und das Studium meist einen nächsten Karriereschritt einläutet.

Die zweite Perspektive ist die der Universität bzw. der Studiengangverantwortlichen, hier beginnt der Zyklus mit der Bereitstellung von Informationen zum Studienangebot und dem Recruiting von Studierenden. Hier sind neben Marketingstrategien vor allem die studiengangrelevanten Zulassungskriterien zu berücksichtigen. Nach der Immatrikulation der Studierenden an der Hochschule muss das Studium und die Lehre organisiert werden. Der Auswahl und Betreuung der Dozierenden kommt dabei eine hohe Bedeutung hinsichtlich der Qualitätssicherung zu. In der organisatorischen Vorbereitung des Studiums und der Lehre sind die technische und räumliche Infrastruktur bereitzustellen und die Anmeldeverfahren zu den Lehrveranstaltungen zu regeln. Am Ende der Lehrveranstaltungen wird eine Evaluation durch die Studierenden das notwendige Feedback geben, sodass Dozierende und Studiengangverantwortliche eine unmittelbare Rückmeldung zur Wahrnehmung der Lehre bekommen. Im Bereich der Prüfungen sind Verfahren der Leistungserfassung zu erstellen, Regelungen von Anmeldeverfahren und Anrechnungsverfahren zu finden sowie Richtlinien zur Bewertung und Benotung festzulegen. Am Ende des Studiums steht dann, nach dem Bestehen aller Prüfungen, der Abschluss mit einem Zeugnis der Universität. Die Studiengangabsolventen bilden als Alumni ein Netzwerk von dem der Studiengang profitieren kann, da sie einerseits Rückmeldungen über den Studienverlauf geben können und andererseits als Multiplikatoren im Sinne des Marketings des Studiengangs, ihre Erfahrungen an potentielle Bewerber weitergeben können.

Alles umfassend wird von der Koordination des Weiterbildungsstudiengangs eine hohe Flexibilität erforderlich sein, um der Heterogenität der Studierenden in der wissenschaftlichen Weiterbildung gerecht werden zu können. Zudem sind die Zulassungs- und Prüfungsordnungen als die Grundlage für alle Prozesse zu sehen und dementsprechend in Bezug auf die Qualitätssicherung innerhalb des Studiengangs von zentraler Bedeutung.

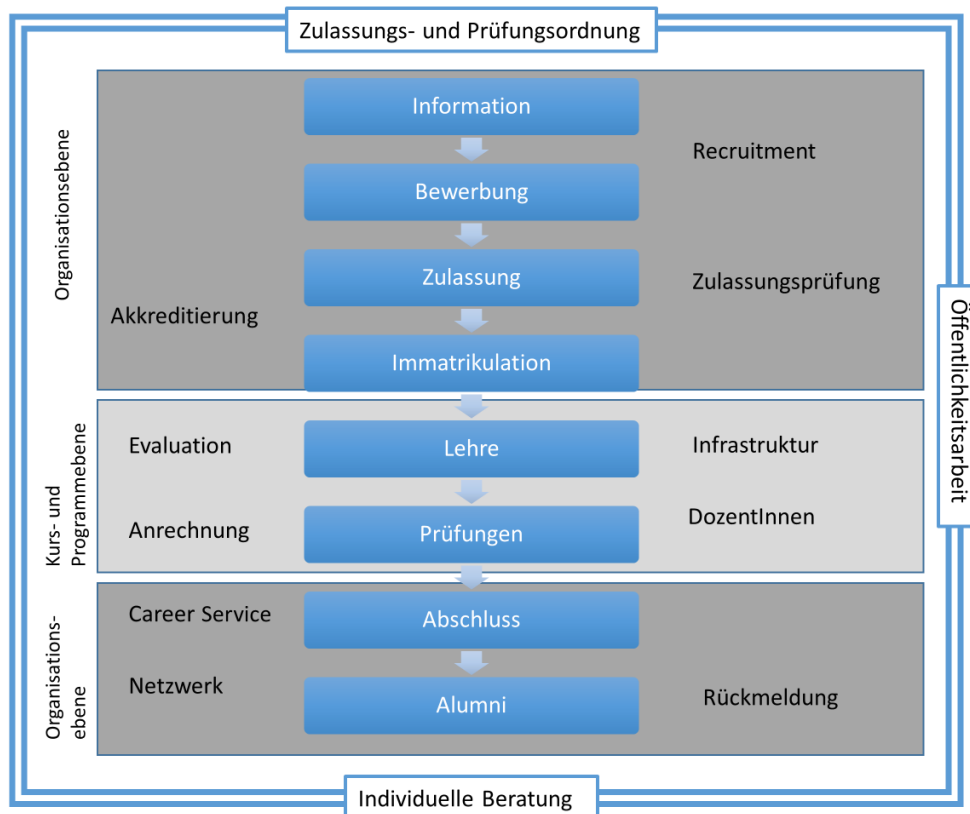


Abbildung 1 Studierenden-Lebenszyklus und die Qualitätsebenen

2. Verfahren zur Qualitätssicherung im Studiengang „Demografieorientiertes Sport- und Gesundheitsmanagement“

Phasen:

- **Bewerbung:**
 - Daten aufnehmen, Rückmeldung, Unterlagen überprüfen
 - Customer-Relationship-Management (CRM) – System
 - Finanzierung
- **Zulassung:**
 - Zulassungsprüfung für Bewerber ohne ersten berufsqualifizierenden Hochschulabschluss
 - Zulassungsvoraussetzungen und Zulassungsverfahren (Zulassungsordnung)

- Immatrikulation
- Prüfungsordnung:
 - Hochschulinterne Systemakkreditierung des Studiengangs zur Sicherstellung der Qualität des Studiengangs → interne Programmakkreditierung
 - Weiterentwicklung des Studienangebots (Gespräche zwischen Studiengangleitung und Studiendekan bzw. Studienkommission) → Ausrichtung und Flexibilität des Studienangebots
 - Ggf. Satzungsänderungen erwirken
- Lehre:
 - Evaluation der Lehrveranstaltungen, Modulen, Studiengang (SET.UP)
 - Auswahl der Dozierenden für nachhaltigen Erfolg des Studiengangs → Berufungsverfahren?
 - Regelung von Anmelde- und Belegungsverfahren zu Lehrveranstaltungen
 - Digitalisierungsstrategie
 - Didaktische Unterstützung der Dozierenden
 - Sicherstellung der technischen und räumlichen Infrastruktur
 -
- Prüfungen:
 - Regelung von Anmeldeverfahren zu Prüfungen
 - Richtlinien zur Bewertung und Benotung
 - Regelung von Freiversuchen und Notenverbesserungen
 - Nachteilsausgleich
 - Verfahren der Leistungserfassung (Prüfungs- und Studienleistungen)
 - Anrechnungsverfahren
 - Festlegungen in Studien- und Prüfungsordnung
- Abschluss:
 - Zeugnis der Universität Potsdam
- Alumni:
 - Absolventenbefragungen
- Übergreifend
 - Verzahnung der Funktionsstellen
 - Externe Beratung (Beirat, Kooperationspartner)
 - Kompetenzorientiertes Studiengangprofil

3. Kernprozesse und Handlungsabläufe

Organisationsebene

Prozess	Ereignis	Handlungsablauf	Cobra/Dokumente	Frist
Information	Bereitstellung von Informationen	Vorbereitung und Gestaltung von Werbematerialien oder -kampagnen		
	Studiengangmarketing	Kontaktaufbau und -pflege		
Anfrage	Erstanfrage eines Interessenten	Antwort mit Infomaterial		
Bewerbung	Eingang der Bewerbungsunterlagen	Überprüfung auf Vollständigkeit		
		Rückmeldung		
		Ergänzung		
	Finanzierung	Stipendien, Kredite prüfen		
Zulassung	Bewerbungsunterlagen vollständig	Zulassungsschreiben		
	Zulassungsprüfung	Anmeldung		
		Termin		
		Prüfung		
		Ergebnis		
Immatrikulation	Immatrikulationsantrag	An Bewerber übersenden		

	Kontaktaufnahme mit Herrn Orgzall (Controlling)	Datenübersendung		
		Versand der Studienverträge durch Controlling		
	Immatrikulationsantrag zurück	Kontaktaufnahme Dezernat2 – Studienangelegenheiten		
		Immatrikulationsantrag weiterleiten		
Betreuung	Bildungsurlaub	Antrag Stellen		
		Antragstellung überprüfen, Bescheide ablegen		
Abschluss	Urkunde und Zeugnis	Erstellung aus Gutachten und allen Modulen		
		Unterschreiben, scannen, ablegen und versenden		
Alumni	Unigesellschaft	Verbindung mit Unigesellschaft herstellen		

Kurs- und Programmebene

Prozess	Ereignis	Handlungsablauf	Cobra/Dokumente	Frist
Lehre	Semesterplanung	Terminabstimmung mit Dozierenden		
		Verträge mit Dozierenden		
		Raumvergabe		
	Einrichten der Module	Unterlagen der Dozierenden anfordern		
		Unterlagen an Dozierende versenden und notwendiges Equipment erfragen		
	Moodle einrichten	Inhalte einpflegen		
		Teilnehmer zuweisen und ggf. Gastaccounts einrichten		
	Präsenzveranstaltung	Catering bestellen		
		Raumausstattung prüfen		
	Evaluation	Befragungsbögen ausgeben und nach Lehrveranstaltung auswerten		
Prüfung	Prüfungstermine	Terminabstimmung mit dem Dozenten		
		Raum buchen		
	Anmeldung			
	Leistungserfassung	Noten verbuchen		

	Masterarbeit	Thema und Gutachter finden		
		Anmeldung der Masterarbeit		
		Bestätigung an Teilnehmer zusenden		
		Abgabe der Masterarbeit		
		Kolloquium		
	Bewertungskriterien			
	Prüfungswiederholung			
	Nachteilsausgleich			
	Anrechnung			

4. Literaturverzeichnis

Schulmeister, R. (2007). Der „Student Lifecycle“ als Organisationsprinzip für E-Learning. In R. Keil-Slawik, M. Kerres, & R. Schulmeister (Eds.), *eUniversity - Update Bologna: Education Quality Forum 2006 ; Campus Innovation 2006* (pp. 45–77). Münster: Waxmann.