Beschluss der FIBAA-Akkreditierungskommission für Programme

92. Sitzung am 25./26. September 2014

Projektnummer: 14/012
Hochschule: Internationale Hochschule Bad Honnef • Bonn (IUBH) - IUBH Duales Studium in Kooperation mit der Bonner Akademie, Gesellschaft für DV- und Management-Training, Bildung und Beratung mbH - Zurich Group Deutschland, Standort Bonn
Studiengang: Servicemanagement (B.A.)

Die FIBAA-Akkreditierungskommission für Programme beschließt wie folgt:

Der Studiengang wird gemäß § 7 Abs. 2 i.V.m. § 10 Abs. 1 i.V.m. § 10 Abs. 2 der besonderen Verfahrensbedingungen für die Vergabe des FIBAA-Qualitätssiegels für Programme vom 11.10.2011 in der zum Vertragsschluss geltenden Fassung unter drei Auflagen für fünf Jahre akkreditiert.

Akkreditierungszeitraum: Wintersemester 2014/15 bis zum Ende Sommersemester 2021

Auflagen:

Auflage 1 :
Die Hochschule stellt (z.B. durch Angabe des erwarteten Sprachniveaus oder des erwarteten Punktwerts eines bestimmten Sprachtestergebnisses) sicher, dass die Studierenden die englischsprachigen Module erfolgreich absolvieren können.
(Kapitel 2)

Die Auflage ist erfüllt.
Die FIBAA-Akkreditierungskommission für Programme am 19. Juni 2015.

Auflage 2:
Es ist eine Studiengangsbezeichnung zu wählen, die den tatsächlichen Inhalt des Studienganges wiedergibt.
(Kapitel 3.2)

Die Auflage ist erfüllt.
Die FIBAA-Akkreditierungskommission für Programme am 19. Juni 2015.

Auflage 3
Die Hochschule hat für den Fall eines unverschuldeten Abbruchs der Ausbildung eines Studierenden der Hochschule den Status des Studierenden zu regeln und sich dazu zu verpflichten, an einer Lösung mitzuwirken, die dem Studierenden es ermöglicht, sein Studium abschließen zu können.
(Kapitel 4.3)

Die Auflage ist erfüllt.
Die FIBAA-Akkreditierungskommission für Programme am 19. Juni 2015.

Das Qualitätssiegel der FIBAA wird vergeben.

Gutachten

Hochschule:
Internationale Hochschule Bad Honnef • Bonn (IUBH)
in Kooperation mit der Bonner Akademie,
Gesellschaft für DV- und Management-Training, Bildung und Beratung mbH - Zurich Group Deutschland, Standort Bonn

Bachelor-Studiengang:
Service Management

Abschlussgrad:
Bachelor of Arts (B.A.)

Allgemeine Informationen zum Studiengang

Kurzbeschreibung des Studienganges:
Der Studiengang vermittelt die Fähigkeiten und Kompetenzen, um eine erfolgreiche Karriere als Nachwuchsführungskraft innerhalb eines nationalen oder internationalen Versicherungsunternehmens oder Finanzdienstleisters, einer Verbandsorganisation, einer politischen Institution oder als Consultant in einem Beratungsunternehmen anzutreten. Weiterhin legt er die Basis für die Übernahme generalistischer und spezialisierter Managementaufgaben in den verschiedensten Bereichen solcher Institutionen.

Zuordnung des Studienganges:
Grundständig

Studiendauer:
7 Semester

Akkreditierungsart:
Erst-Akkreditierung

Studienform:
Teilzeit, berufsintegriert

Double/Joint Degree vorgesehen:
nein

Aufnahmekapazität (Studienanfängerzahlen):
20

Start zum:
Wintersemester

Erstmaliger Start des Studienganges:
WS 2014/15

Zügigkeit (geplante Anzahl der parallel laufenden Jahrgänge):
Einzügig

Umfang der ECTS-Punkte des Studienganges:
180

Stunden (Workload) pro ECTS-Punkt:
30

Ablauf des Akkreditierungsverfahrens[1]

Am 24. Februar 2014 wurde zwischen der FIBAA und der Internationalen Hochschule Bad Honnef • Bonn (IUBH) ein Vertrag über die Erst-Akkreditierung des Studienganges Service Management (B.A.) geschlossen. Maßgeblich für dieses Akkreditierungsverfahren sind somit die Regeln des Akkreditierungsrates für die Akkreditierung von Studiengängen und für die Systemakkreditierung i.d.F. vom 20. Februar 2013 und die Ländergemeinsamen Strukturvorgaben für die Akkreditierung von Bachelor- und Masterstudiengängen i.d.F. vom 4. Februar 2010. Am 14. April 2014 übermittelte die Hochschule einen begründeten Antrag, der eine Darstellung des Studienganges umfasst und die Einhaltung der Kriterien für die Akkreditierung von Studiengängen dokumentiert.

Am 12. Juni 2014 übermittelte die Hochschule einen begründeten Antrag, der eine Darstellung des Studienganges umfasst und das Einhalten der Kriterien für die Akkreditierung von Studiengängen dokumentiert.

Parallel dazu bestellte die FIBAA ein Gutachterteam. Sie stellte zur Zusammensetzung des Gutachterteams das Benehmen mit der Hochschule her; Einwände wurden nicht geäußert.

Dem Gutachterteam gehörten an:

Prof. Dr. Christoph Rasche
Universität Potsdam
Professor für Sportmanagement und Sportökonomie (Sportmanagement, Gesundheitsmanagement, Business Development, Strategisches Management)

Prof. Dr. Jürgen Hilp
Duale Hochschule Baden-Württemberg
Professor für Versicherungsvertrieb und Finanzberatung (Recht, Betriebswirtschaft, Volkswirtschaft, Versicherung, Vertrieb, Finanzberatung, Finanzen)

Prof. Dr.-Ing. (FH) Herbert Jodlbauer
Fachhochschule Steyr
Professor für Produktionswirtschaft und Logistik (Qualitätsmanagement, Produktionswirtschaft, Logistik, Operations Research, Maschinenbau, Robotik)

Prof. DI Aurelia Kogler
Hochschule für Technik und Wirtschaft
Professorin für Tourismus und Freizeitwirtschaft (Tourismus- und Freizeit, Hospitality Industry, Destination Management, Wellness Management)

Prof. Dr. Dieter Rebitzer
Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen-Geislingen
Studiendekan Immobilienmanagement, Professor für Finanzierung und Investition (Volkswirtschaftslehre, Betriebswirtschaftslehre, Finanzierung / Investition, Immobilienwirtschaft)

Dr. Heike Caspari
Sana Kliniken
Leiterin des Kompetenzcentrums Chefarztberufungen
(Personalwesen, Wirtschaftspsychologie, Organisationsentwicklung, Führung, Health Care Management, Betriebswirtschaft)

Sven Hummel
ESB Reutlingen

[1] Lediglich zur Vereinfachung der Lesbarkeit des Gutachtens erfolgt im Folgenden keine geschlechtsbezogene Differenzierung.

Studierender International Operation Management (M.Sc.) mit der Vertiefung Logistik

FIBAA-Projektmanager:
Dr. Dieter Swatek

Die Begutachtung beruht auf der Antragsbegründung, ergänzt um weitere, vom Gutachterteam erbetene Unterlagen, und einer Begutachtung vor Ort. Die Begutachtung vor Ort wurde am 24. und 25 Juli 2014 in den Räumen der Hochschule in München durchgeführt. Im selben Cluster wurden die Bachelor-Studiengänge Gesundheitsmanagement (B.A.) (Konzeptakkreditierung), Betriebswirtschaftslehre (B.A.) mit der Vertiefung Immobilienmanagement (Studienschwerpunkterweiterung), Betriebswirtschaftslehre (B.A.) mit der Vertiefung Industrie- und Logistikmanagement (Studienschwerpunkterweiterung) und Tourismuswirtschaft (B.A.) mit der Vertiefung Hotelmanagement (Lernortakkreditierung) begutachtet. Zum Abschluss des Besuchs gaben die Gutachter gegenüber Vertretern der Hochschule ein kurzes Feedback zu ihren ersten Eindrücken.

Das auf dieser Grundlage erstellte Gutachten wurde der Hochschule am 6. September 2014 zur Stellungnahme zugesandt. Die Hochschule übermittelte ihre Stellungnahme zum Gutachten am 11. September 2014; die Stellungnahme ist im vorliegenden Gutachten bereits berücksichtigt.

Zusammenfassung

Generell gilt, dass im Fall einer Erst-Akkreditierung, also vor Aufnahme des Studienbetriebs bzw. zum Beginn des Studienbetriebs, der Studiengang so zu bewerten ist wie ein laufender Studiengang.

Der Bachelor-Studiengang Service Management (B.A.) der Internationalen Hochschule Bad Honnef • Bonn (IUBH), Düsseldorf und München, erfüllt mit drei Ausnahmen die FIBAA-Anforderungen für Bachelor-Studiengänge und kann von der Foundation for International Business Administration Accreditation (FIBAA) für einen Zeitraum von fünf Jahren vom Wintersemester 2014/15 bis zum Ende des Wintersemesters 2019/20 unter drei Auflagen akkreditiert werden. Er entspricht mit wenigen Ausnahmen den European Standards and Guidelines, dem Europäischen Qualifikationsrahmen und ist Bologna-konform.

Handlungsbedarf sehen die Gutachter bei der Sicherstellung der englischen Sprachkenntnisse, und der Studiengangsbezeichnung. Daher empfehlen sie, die Akkreditierung mit folgenden Auflagen zu verbinden:

> Auflage 1 :
> Die Hochschule stellt (z.B. durch Angabe des erwarteten Sprachniveaus oder des erwarteten Punktwerts eines bestimmten Sprachtestergebnisses) sicher, dass die Studierenden die englischsprachigen Module erfolgreich absolvieren können. (Kapitel 2)
>
> Auflage 2:
> Es ist eine Studiengangsbezeichnung zu wählen, die den tatsächlichen Inhalt des Studienganges wiedergibt. (Kapitel 3.2)
>
> Auflage 3
> Die Hochschule hat für den Fall eines unverschuldeten Abbruchs der Ausbildung eines Studierenden der Hochschule den Status des Studierenden zu regeln und sich dazu zu verpflichten, an einer Lösung mitzuwirken, die dem Studierenden es ermöglicht, sein Studium abschließen zu können. (Kapitel 4.3)

Die Erfüllung der Auflagen ist bis zum 26. Juni 2015 nachzuweisen.

Die Gutachter sehen Weiterentwicklungspotenzial für den Studiengang zu folgendem Aspekt:

- Das vorgefundene Niveau der Prüfungsleistungen weist Steigerungspotential auf, die Hochschule sollte dieser Frage verstärkt Aufmerksamkeit widmen (Kapitel 3.2).

Die ggf. getroffenen Maßnahmen der Hochschule zur Umsetzung der Empfehlung sind im Rahmen einer allfälligen Re-Akkreditierung zu betrachten.

Darüber hinaus gibt es eine Reihe von Kriterien, welche die Qualitätsanforderungen übertreffen:

- Integration von Theorie und Praxis (siehe Kapitel 3.2)
- Interdisziplinarität (siehe Kapitel 3.2)
- Berufsqualifizierend Kompetenzen (siehe Kapitel 3.6)
- Betreuung der Studierenden durch das Lehrpersonal (siehe Kapitel 4.1)

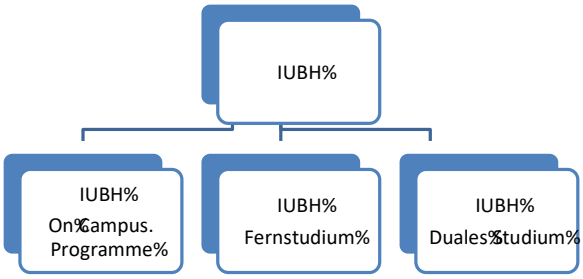
Zur Gesamtbewertung siehe das Qualitätsprofil im Anhang.

Informationen

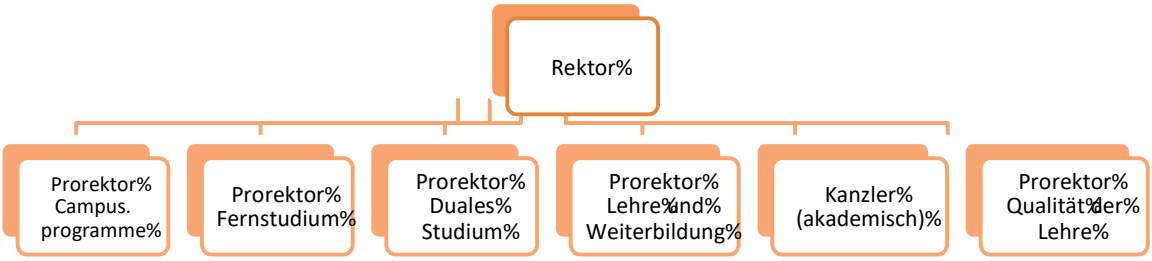
Informationen zur Institution
Die 1998 als „Internationale Fachhochschule Bad Honnef • Bonn“ gegründete heutige „Internationale Hochschule Bad Honnef • Bonn“ (IUBH) versteht sich nach eigener Darstellung als ein Kompetenzzentrum für Betriebswirtschaftslehre und Service Management. Sie steht nach eigener Einschätzung für ein fundiertes, wissenschaftliches Studium und fokussiert sich – so die Hochschule – in besonderem Maße darauf, Arbeitshaltung und Dienstleistungsmentalität der Studierenden zu fördern. Derzeit sind 3.740 Studierende an der IUBH - davon 1.440 Präsenzstudierende, 1.580 Fernstudierende sowie ca. 720 Studierende im Dualen Studium eingeschrieben. Im Durchschnitt beginnen 350 Studienanfänger jährlich ihr Präsenzstudium. Im Jahr 2013 haben sich 1.231 Fernstudierende und 316 dual Studierende an der IUBH immatrikuliert.

Die Internationale Hochschule liegt in der Trägerschaft der „Internationalen Hochschule Bad Honnef • Bonn GmbH“, die 2000 gegründet wurde, ihren Sitz in Bad Honnef hat und aktuell beim Registergericht Siegburg eingetragen ist. Die „Career Partner GmbH“ mit Sitz in München ist alleiniger Gesellschafter der Trägergesellschaft. Die Hochschule ist in Form einer GmbH organisiert und insofern in der Lage, über die Organe und Bevollmächtigten der GmbH selbstständig Rechtsgeschäfte zu tätigen.

Die Internationale Hochschule hat nach eigener Darstellung im akademischen Jahr 2013 einen Reorganisationsprozess durchgeführt, in dessen Verlauf die Adam-Ries-Fachhochschule Erfurt als „IUBH Duales Studium“ in die Hochschule integriert und die IUBH Fernstudienangebote als eigene Einheit „IUBH Fernstudium“ konstituiert worden sind. Seit dem 1. September 2013 ist die Hochschule in drei „Bildungssäulen“, IUBH Präsenzstudium (IUBH On Campus-Programme der IUBH School of Business and Management), IUBH Fernstudium (IUBH Distance Learning) sowie IUBH Duales Studium (IUBH Dual Studies), unter der Leitung eines erweiterten Rektorats organisiert, vgl. folgende Abb.:



Daraus abgeleitet wurde folgende Struktur für das Rektorat, das sich aus einem Rektor, einem Kanzler und fünf Prorektoren zusammensetzt, gewählt:



Der zu akkreditierende Studiengang wird als berufsintegriertes Studienprogramm durch die „Säule“ IUBH Duales Studium in Kooperation mit der Bonner Akademie Gesellschaft für DV-

und Management Training, Bildung und Beratung mbH (im folgenden Bonner Akademie) angeboten.

Die Bonner Akademie, die vertraglich die organisatorische Durchführung des Studienganges in ihren Räumen übernommen hat, ist ein Unternehmen der Zurich Gruppe Deutschland. Sie sieht sich als einen Full-Service-Dienstleister in Fragen der Kompetenzentwicklung und Qualifizierung. Mit ca. 80 fest angestellten Mitarbeitern, einer Vielzahl von Kooperationspartnern und externen Trainern realisiert sie nach eigener Aussage derzeit ca. 25.000 Teilnehmertage im Jahr an vier Standorten. Das Leistungsspektrum umfasst die spezialisierte Beratung und verantwortliche Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen und Projekten auf den Gebieten Finanzdienstleistung, Persönlichkeits-, Verhaltens- und Management-Training und Informationstechnologie.

Darstellung und Bewertung im Einzelnen

1. Ziele und Strategie

1.1 Logik und Nachvollziehbarkeit der Zielsetzung des Studienganges (Asterisk-Kriterium)

Der berufsintegrierte Bachelor-Studiengang zielt nach eigener Darstellung auf die Vorbereitung einer Tätigkeit in den Bereichen Kundenservice, Vertriebsunterstützung, Personalwirtschaft, Prozess- oder Dienstleistermanagement in national und / oder international agierenden Versicherungsunternehmen (Lebens- und Sachversicherung), Banken und deren Vertriebs- und Verwaltungsgesellschaften sowie auf Beratungsunternehmen mit dem Schwerpunkt Finanzdienstleistungen/Versicherungen ab.

Der Studiengang richtet sich an talentierte Führungsnachwuchskräfte der Zurich Group Deutschland, die bereits auf mittleren und gehobenen Führungsebenen tätig sind. Eine weitere Zielgruppe sind Potenzialträger im Service Management sowie talentierte Führungsnachwuchskräfte in vertriebsnahen Bereichen mit hohem Kundenkontakt. Der Studiengang soll den Qualifizierungsbedarf dieser Mitarbeiter auf akademischem Niveau abdecken und sie auf zukünftige Aufgaben als Führungskraft innerhalb des Unternehmens vorbereiten. Dazu werden fachliche und methodische Kompetenzen der Betriebswirtschaftslehre, des Dienstleistungsmanagements sowie von Versicherungsdienstleistungen vermittelt.

Die gewandelten Anforderungen des Finanzdienstleistungsmarktes haben nach eigener Einschätzung zu einem signifikanten Qualifizierungsbedarf im Service Management für Versicherungsdienstleistungen geführt. Die Studierenden sollen insbesondere befähigt werden, auf die (neuen) marktmäßigen, rechtlichen und wettbewerbspolitischen Entwicklungen in der Versicherungswirtschaft reagieren, die Wünsche und Ansprüche von Privat- und Firmenkunden erkennen und adäquate Problemlösungen aus Sicht des Versicherungsunternehmens entwickeln zu können. Der Studiengang soll vor diesem Hintergrund die individuelle Beschäftigungsfähigkeit von Mitarbeitern nachhaltig verbessern.

Insofern soll der Studiengang die notwendigen Fähigkeiten und Kompetenzen für eine erfolgreiche Laufbahn (u.a. Führungskraft, Projektleiter oder Experte), in Versicherungsunternehmen (u.a. Kundenservice, Vertriebsunterstützung, Personalwirtschaft, Prozess- oder Dienstleistermanagement), in versicherungs- bzw. finanzdienstleistungsnahen Organisationen (u.a. Verbänden, politischen Institutionen) oder in Beratungsunternehmen vermitteln.

Der Studiengang hat die Vermittlung von fundiertem akademischem Wissen mit hohem Anwendungsbezug im Dienstleistungsmanagement, insbesondere im Versicherungswesen zum Ziel. Neben betriebs- und versicherungswirtschaftlichen Fähigkeiten soll vor allem die Servicekompetenz der Studierenden gestärkt werden.

Neben der Entwicklung der fachlichen und methodischen Kompetenzen in den Themenbereichen Allgemeine BWL, Service Management und Finanzdienstleistungen wurde bei der Konzeptionierung des Studienganges ein besonderes Augenmerk auf die praktische Anwendung des erworbenen Wissens in Form von Praxismodulen innerhalb jedes Semesters gelegt. Durch integrierte Online Module sollen die Studierenden überdies zeitlich und räumlich unabhängig studieren können. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, durch das Belegen eines Wahlpflichtfaches weitere aufgabenfeldspezifische Fachkompetenzen zu erwerben (u. a. E- Commerce, Business Consulting, Advanced Leadership).

Der duale Aufbau des Studiums und der sich daraus ergebende Wechsel aus Theorie- und Praxisphasen bereitet nicht nur auf zukünftige Führungsaufgaben vor, sondern unterstützt bereits die konkrete Berufstätigkeit, indem in den Theoriephasen grundlegende fachliche, wissenschaftliche und methodische Kenntnisse vermittelt werden, die dann unmittelbar in der praktischen Tätigkeit angewendet, umgesetzt und geübt werden können. Im Hinblick auf die wissenschaftliche Befähigung sollen die Absolventen nach Abschluss des Studiums über ein breites und integriertes Wissen und Verstehen der wissenschaftlichen Grundlagen der Wirtschaftswissenschaften (schwerpunktmäßig des Dienstleistungsmanagements) und der Finanzdienstleistungen sowie über ein kritisches Verständnis der wichtigsten Theorien, Konzepte und Methoden verfügen.

Schließlich verfolgt der Studiengang überfachliche Qualifikationsziele im Hinblick auf die Persönlichkeitsentwicklung und reflektiert gesellschaftlich und politisch seine Fachdisziplinen. Durch die direkte Einbindung der Studierenden in das Arbeitsumfeld im Versicherungsunternehmen verfügen sie bereits nach Abschluss des Studiums über eine mehrjährige Erfahrung in der persönlichen Zusammenarbeit mit Kollegen, Vorgesetzten und Kunden. Sie können so selbstständig Verantwortung für eigene Aufgabenbereiche und Projekte im Team übernehmen und sind fortlaufend damit konfrontiert, fachbezogene Informationen, Ideen, Probleme und mögliche Lösungen zu formulieren, zu diskutieren und zu verteidigen.

Weiterhin können die Absolventen auf Basis der in den Theoriephasen vermittelten Kenntnisse relevante Informationen in ihrem Fachgebiet sammeln, bewerten und interpretieren und auf Basis gesellschaftlicher, wissenschaftlicher und ethischer Erkenntnisse fachbezogene Positionen und Problemlösungen entwickeln.

Bewertung:

Die Zielsetzung des dualen Bachelor-Studienganges Service Management, die notwendigen Fähigkeiten und Kompetenzen für eine erfolgreiche Karriere als Nachwuchsführungskraft innerhalb eines nationalen oder internationalen Versicherungsunternehmens oder Finanzdienstleisters, einer Verbandsorganisation, einer politischen Institution oder als Consultant in einem Beratungsunternehmen zu vermitteln und auf die Übernahme generalistischer und spezialisierter Managementaufgaben in diesen Institutionen vorzubereiten, korrespondiert stimmig mit den angestrebten Berufsfeldern in der Versicherungswirtschaft. Durch die Kombination der Vermittlung von fachlichen Kompetenzen, wissenschaftlichen Methoden und Schlüsselqualifikationen und die duale Einbindung in die Zurich Group sichert das Studiengangskonzept die wissenschaftliche Befähigung, reflektiert gesellschaftlich und politisch die Fachdisziplin und -praxis und vermittelt die angestrebte unmittelbare Berufsbefähigung und Persönlichkeitsentwicklung in angemessener Weise.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
1.	**Ziele und Strategie**					
1.1*	Logik und Nachvollziehbarkeit der Zielsetzung des Studienganges (Asterisk-Kriterium)			x		

1.2 Positionierung des Studienganges

Zur Positionierung im Bildungsmarkt verweist die Hochschule darauf, dass der Studiengang in der entwickelten Struktur, d. h. der engen Verzahnung von akademischer Ausbildung im Präsenz- und Fernstudium sowie durch die enge Verzahnung von Theorie- und Praxismodulen einzigartig ist. Die Bonner Akademie bietet zwar in Kooperation mit der FH Köln einen ver-

gleichbaren Bachelor-Studiengang für Führungs- oder Nachwuchsführungskräften der Zurich Group an, dieser konzentriert sich aber auf den Vertriebsinnen- und Vertriebsaussendienst.

Der HRK-Hochschulkompass weist aktuell ca. 150 Studienprogramme auf, die Dienstleistungsmanagement oder Finanzmanagement bzw. -dienstleistungen sowie Versicherungen aus betriebswirtschaftlicher Sicht zum Gegenstand haben. Die Selektion nach grundständigen dualen-praxisintegrierenden sowie berufsbegleitenden Bachelor-Studienprogrammen mit dem Fokus Service oder Dienstleistungsmanagement ergibt – so die Hochschule – in Summe gerade einmal neun entsprechende Programme (Stand Mai 2014).

Unter Verweis auf das im Bologna-Prozess besonders hervorgehobene Ziel der Ausbildung räumt die Hochschule der Beschäftigungsbefähigung bzw. der Employability des dualen Studienganges einen besonders hohen Stellenwert ein und strebt eine breit angelegte Ausbildung aus vertieftem theoretischem Fachwissen, berufspraktischen Handlungskompetenzen und kontinuierlicher studienbegleitender Praxisausübung an.

Die Anforderungen an die Berufsbefähigung der Absolventen waren nach eigener Darstellung maßgeblich für die inhaltliche Entwicklung des Curriculums und orientieren sich an den Anforderungen des Berufsfeldes durch die enge Einbindung der Zurich Group. Infolge des dualen Studienprogrammes findet eine enge Verzahnung zwischen wissenschaftlichem Studium an der Hochschule sowie der im Verlauf eines jeden Semesters erfolgenden Praxismodule im Praxisbetrieb über die gesamte Dauer des Studiums hinweg statt. Angestrebt wird eine optimale Kompetenzvermittlung zur Erlangung des maßgeblichen Fachwissens für den beruflichen Erfolg der Absolventen einerseits durch den unmittelbaren Wissenstransfer von der Hochschule in die betrieblichen Abläufe des Praxisbetriebs und andererseits durch den ständigen Austausch sowie die fortlaufende Kooperation der Hochschule mit dem Praxisbetrieb.

Im Unterschied zum übrigen dualen Studienangebot der Hochschule sichern die Studierenden dieses Studienganges mit dem erfolgreichen Studienverlauf ihr unabhängig davon bereits bestehendes Beschäftigungsverhältnis und können sich auf zukünftige Führungsaufgaben im Unternehmen vorbereiten. Die auch ansonsten von der Hochschule angestrebte Befähigung ihrer Absolventen, direkt nach Abschluss ihres Studiums ohne weitere Einarbeitungszeit im mittleren Management einsetzbar zu sein, wird mit diesem Studiengang unmittelbar umgesetzt.

Die Positionierung des Studienganges im strategischen Konzept der Hochschule wird nach eigener Aussage in einem jährlichen Prozess hinsichtlich der Erreichung der im Leitbild vorgegebenen Leistungsmerkmale überprüft. Auf dieser Basis werden entsprechende Programmstrategien entwickelt. Profilbildend für die Hochschule ist nach eigener Darstellung neben der Konzentration auf den Dienstleistungssektor das hohe Maß an Praxis- und Entscheidungsorientierung, durch das sich das Studienangebot insgesamt auszeichnet. Im dualen Studium steht – im Vergleich zum Präsenz- und Fernstudium - besonders die enge Verknüpfung zwischen dem Erwerb theoretischen Wissens mit der Erfahrung und der Anwendung in der Praxis im Vordergrund.

In der „Säule“ IUBH Duales Studium nehmen die Praxis- und Entscheidungsorientierung in den hier angesiedelten Studiengängen einen noch höheren Stellenwert ein und insbesondere in Fragen des Zugangs erweitert die Hochschule ihr Angebot auf eine Zielgruppe, die mit den bisher vorhandenen Studienangeboten nicht erreicht werden konnte.

Bewertung:

Die Hochschule wird in Kooperation mit der Zurich Group den Studiengang in einem sehr speziellen Weiterbildungsmarkt durch die beschriebenen Qualifikations- und Kompetenzziele nachvollziehbar positionieren. Das Gleiche gilt für die Arbeitsmarktseite insofern, als sich die Studie-

renden in „ihrem“ Praktikumsbetrieb nachhaltige Aufstiegschancen eröffnen, aber ggf. auch außerhalb des derzeitigen Arbeitgebers über gute Arbeitsmarktchancen verfügen.

Das Studiengangsprofil ist in überzeugender Weise positioniert und verfügt nach Einschätzung der Gutachter über eine profilierte positive Wettbewerbsfähigkeit – auch hinsichtlich der angestrebten Qualifikations- und Kompetenzziele.

Das strategische Konzept der Hochschule ist geprägt durch ein hohes Maß an Praxisorientierung und die Konzentration auf den Dienstleistungsbereich. Der Studiengang bildet für diese gegenwärtig nach wie vor stark wachsende Dienstleistungsbranche aus und spricht durch den dualen Ansatz dabei eine zusätzliche Zielgruppe an, die mit den bisherigen Studienangeboten nicht erreicht werden konnte. Er ist damit auch in das Leitbild der IUBH stimmig eingebunden.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
1.2	Positionierung des Studienganges					
1.2.1	Positionierung des Studienganges im Bildungsmarkt			x		
1.2.2	Positionierung des Studienganges im Arbeitsmarkt für Absolventen („Employability“)			x		
1.2.3	Positionierung des Studienganges im strategischen Konzept der Hochschule			x		

1.3 Internationale Ausrichtung des Studienganges (Asterisk-Kriterium)

Während – so die Hochschule – der Fokus der Mehrzahl der Studiengänge an der Hochschule darauf liegt, Internationalität in Lehre und Studium zu vermitteln, ist die Säule IUBH Duales Studium schwerpunktmäßig regional verankert und konzentriert sich auf die Ausbildung von Nachwuchsführungskräften in den Standortregionen. Dennoch kann nach eigener Einschätzung den Ansprüchen der Unternehmen vor dem Hintergrund der anhaltenden Internationalisierung und Globalisierung nur eine Ausbildung genügen, die auch den internationalen Anforderungen Rechnung trägt. Deshalb sollen - obwohl der Studiengang keinen explizit internationalen Anspruch verfolgt - die Studierenden durch eine gezielte Wissensvermittlung und Kompetenzentwicklung auch für die Bewältigung von Aufgabenstellungen im internationalen Kontext befähigt werden (englischsprachige Module *Business Communication*, *Change Management* sowie Auslandspraxismodul im 5. Semester).

Die Unterrichtssprache ist Deutsch mit vereinzelten Verweisen auf englische Originalquellen und englischsprachige Texte zur optionalen Vertiefung des Stoffes. Einzelne Module werden überdies optional in englischer Sprache angeboten.

Bewertung:

Der Studiengang erhebt ausdrücklich keinen Anspruch auf Internationalität, wird aber durch die angestrebte Vermittlung des erforderlichen international relevanten Wissens und entsprechende Kompetenzen den Anforderungen des Versicherungs- bzw. des speziellen Dienstleistungsmarktes insgesamt noch gerecht.

	Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
1.3*	Internationale Ausrichtung			x		

1.4 Geschlechtergerechtigkeit und Chancengleichheit

Die Hochschule sieht sich nach eigener Darstellung den Forderungen des Vertrags über die Europäische Union sowie dem Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland verpflichtet, die den Schutz vor jeglicher Diskriminierung einfordern. Die Förderung von Geschlechtergerechtigkeit hat überdies nach eigener Aussage die angemessene Repräsentanz beider Geschlechter auf allen Ebenen und in allen Stufen der Hochschule zum Ziel und ist zusammen mit der Förderung der Chancengleichheit Leitungsaufgabe des Rektorats. Aspekte der Geschlechtergerechtigkeit werden in den Programmen als Querschnittthemen begriffen und, wo immer es möglich und sinnvoll ist, von den Lehrenden berücksichtigt.

Die Studiengänge führen weibliche und männliche Studierende gleichermaßen zu einem erfolgreichen Abschluss. Die bisherigen Prüfungswerte zeigen, dass die gleiche Erfolgsquote bei beiden Geschlechtern ohne spezifische Maßnahmen erreicht werden kann.

Insgesamt strebt die Hochschule intern auf allen Funktionsebenen Ausgeglichenheit zwischen dem Anteil von Frauen und Männern an. Auch im Rahmen des Qualitätsmanagements erfolgt eine ständige Überprüfung der Realisierung dieser Zielsetzung. Es sollen geeignete Formen zur Umsetzung und Einhaltung weiter entwickelt werden. Dies gilt auch für die gleichberechtigte Beteiligung der Frauen in allen Statusgruppen der Hochschule. Dabei soll insbesondere die Kompetenz junger talentierter Frauen stärker für die Laufbahn als Hochschullehrerin genutzt werden. Der Frauenanteil an der Gesamtzahl der Professoren beträgt derzeit noch 11,1 %. Von den derzeit eingeschriebenen 720 Studierenden in den dualen Studiengängen sind ca. 67 % Frauen und ca. 33 % Männer.

Im § 7, Abs. 7 und § 13, Abs. 3-5 der Studien- und Prüfungsordnung sowie § 2 der Zulassungsordnung ist der Nachteilsausgleich für Behinderte sowie Studierende in besonderen Lebenslagen geregelt. Danach können Studierende bzw. Studienbewerber, die wegen einer länger andauernden oder ständigen körperlichen Behinderung, Verletzung oder chronischen Erkrankung nicht in der Lage sind, Prüfungsleistungen ganz oder teilweise in der vorgeschriebenen Form oder Zeit abzulegen, ihre Prüfungsleistungen innerhalb einer verlängerten Bearbeitungszeit oder gleichwertige Prüfungsleistungen in einer anderen Form erbringen.

Bewertung:

Die bei der Begutachtung vor Ort angetroffene Hochschulwirklichkeit lässt erkennen, dass – auch entsprechend den eigenen schriftlichen Darlegungen der Hochschule – der Geschlechtergerechtigkeit und der gleichberechtigten Entwicklung der Frauen in allen Statusgruppen im Studiengang angemessen Rechnung getragen wird. Dies wird auch durch die statistische Datenlage bestätigt. Ein Nachteilsausgleich für Studierende mit Behinderungen wird durch entsprechende Regelungen in der Studien- und Prüfungsordnung sowie in der Zulassungsordnung für alle Studien- und Prüfungsleistungen gewährleistet.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
1.4	Geschlechtergerechtigkeit und Chan-			x		

2. ZULASSUNG (ZULASSUNGSPROZESS UND -VERFAHREN)

Die Zulassungsvoraussetzungen sind in der Zulassungsordnung definiert und verlangen den Nachweis mindestens der fachgebundene Hochschul- oder Fachhochschulreife oder einer durch die staatlichen Stellen als gleichwertig anerkannten Zugangsberechtigung wie z. B. Versicherungsfachwirt sowie den Nachweis einer unbefristeten und ungekündigten Dauerbeschäftigung oder Anstellung bei der Zurich Group Deutschland.

Das mehrstufige Zulassungsverfahren ist vom Bewerber in enger Abstimmung zwischen der IUBH und der Bonner Akademie zu durchlaufen.

Das Verfahren selbst sieht als Einstieg ein strukturiertes Orientierungsgespräch vor, in dem zwischen dem Studieninteressenten und seiner Führungskraft die Anforderungen und Herausforderungen des berufsbegleitenden Studiums und die Chancen und der Nutzen des Studiums für beide Seiten (einschließlich der erforderlichen Freistellungsregelungen) erörtert werden. Es bildet die Basis für eine begründete schriftliche Empfehlung zur Förderwürdigkeit des Interessenten durch den Gesprächspartner. Bei einer positiven Empfehlung und dem Nachweis der formalen Zugangsvoraussetzung ist vom Studieninteressenten anschließend ein strukturiertes Auswahlinterview bei der Bonner Akademie zu absolvieren. Im Mittelpunkt stehen hierbei die Überprüfung des inhaltlichen Interesses am Studium sowie Leistungs-und Motivationsaspekte, Zielvorstellungen und Selbstorganisationskompetenzen.

Nach erfolgreichem Abschluss dieses Prozesses überprüft die IUBH sämtliche Dokumente auf Vollständigkeit und sachliche Richtigkeit. Danach erfolgt die Immatrikulation der Bewerber an der IUBH. Ein weiterer Zulassungstest an der IUBH ist nicht vorgesehen.

Das Programm richtet sich an Mitarbeiter der Zurich Group Deutschland in einem unbefristeten und ungekündigten Dauerbeschäftigungs- oder Anstellungsverhältnis.

Der Studiengang wird weitestgehend in deutscher Sprache unterrichtet. Vor diesem Hintergrund entfällt nach eigener Darstellung der verpflichtende Nachweis der englischen Fremdsprachenkompetenz als Zulassungsvoraussetzung zum Studium. Dennoch wird nach eigener Aussage Bewerbern durch die Studierendenbetreuung empfohlen, sich auf freiwilliger Basis Sprachkompetenzen der englischen Sprache auf dem Niveau der (Fach-)Hoch-schulreife anzueignen bzw. diese vor Studienbeginn zu überprüfen.

Sowohl Bonner Akademie als auch IUBH informieren umfassend und multimedial über die Zulassungsvoraussetzungen. Insbesondere die Kriterien zur Hochschulzulassung und das gestufte Zulassungsverfahren werden transparent und nachvollziehbar kommuniziert.

Zulassung und ggf. Ablehnung werden umfassend auf allen Stufen des Verfahrens schriftlich und zügig kommuniziert.

Ein besonderer Nachteilsausgleich für Behinderte ist für die Zulassung zum Studiengang nicht vorgesehen.

Bewertung:

Die Zulassungsbedingungen, die den nationalen Vorgaben entsprechen, sind definiert, für die Öffentlichkeit in der Prüfungsordnung und eigenen Broschüren dokumentiert, nachvollziehbar und orientieren sich durch inhaltliche Anforderungen an der Studiengangszielsetzung. Durch das unternehmensinterne Orientierungsgespräch sowie das strukturiertes Auswahlinterview wird gezielt auf die Gewinnung qualifizierter Studierender hingewirkt. Das von der Hochschule praktizierte Auswahlverfahren ist nach den Feststellungen der Gutachter grundsätzlich geeignet, qualifizierte Studierende entsprechend der Zielsetzung des Studienganges zu rekrutieren.

Da es sich bei den Studienbewerbern um fest angestellte Arbeitnehmer handelt, sind für das Zulassungsverfahren die Vorgaben des Allgemeinen Gleichheitsgesetzes anzuwenden und es bedarf keiner eigenen zusätzlichen Regelung eines Nachteilsausgleichs in der SPO.

Die Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Zulassungsverfahrens ist durch die Beschreibung in der Studien- und Prüfungsordnung und die Dokumentation im Internet für die Öffentlichkeit gewährleistet. Die Zulassungsentscheidung basiert auf transparenten Kriterien. Zulassung und Ablehnung werden den Studienbewerbern schriftlich mitgeteilt.

Das Curriculum sieht verbindlich vor, dass zwei Module in englischer Sprache durchgeführt werden. Um sicherzustellen, dass alle Studierenden über die hierfür erforderlichen englischen Sprachkenntnisse verfügen, ist von der Hochschule eine Regelung zu treffen, die das gewährleistet. Die Gutachter empfehlen eine entsprechende **Auflage**. Die gegenwärtig vorgesehene Selbstüberprüfung der Studierenden ist aus Sicht der Gutachter nicht ausreichend.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
2	**Zulassung (Zulassungsprozess und -Verfahren)**					
2.1*	Zulassungsbedingungen (Asterisk-Kriterium)			x		
2.2	Auswahlverfahren (falls vorhanden)			x		
2.3*	Berufserfahrung (Asterisk-Kriterium für weiterbildenden Master-Studiengang)					x
2.4*	Gewährleistung der Fremdsprachenkompetenz (Asterisk-Kriterium)				Auflage	
2.5	Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Zulassungsverfahrens			x		
2.6	Transparenz der Zulassungsentscheidung			x		

3. UMSETZUNG

3.1 Struktur

Der duale 7-semestrige Studiengang ist in Grundlagenmodulen (75 ECTS-Punkte), Basis-(Spezialisierungs-)Modulen (57 ECTS-Punkte) sowie Wahlpflichtmodulen (10 ECTS-Punkte) modular aufgebaut. Außerdem sind Praxismodule (28 ECTS-Punkte) zu absolvieren. Innerhalb der ersten sechs Semester verbringen die Studierenden im monatlichen Turnus insgesamt bis zu 72 Präsenzstunden[1] am Lernort Bonner Akademie.

[1] je Semester an drei Tagen all 2 Monate (Do, Fr, Sa) zu je 8 Präsenzstunden

In den 7 Wahlpflichtmodulen, von denen ein Modul auszuwählen ist, wird aufbauend auf den Basismodulen vertiefendes Fachwissen je nach persönlichem Interesse oder in Abhängigkeit des Arbeitsumfelds des Studierenden vermittelt.

Die Praxismodule in den ersten sechs Semestern dienen der Umsetzung des erworbenen Theoriewissens. Für die aus jedem Praxismodul resultierenden Praxisprojekte steht den Studierenden je nach Semester ein Praxisanteil im Umfang bis zu 156 Praxisstunden am Arbeitsplatz zur Verfügung. Die Praxismodule bereiten in einem aufeinander abgestimmten gestuften Prozess von Semester zu Semester auf die zukünftigen praktischen Anforderungen an die Studierenden in ihrem betrieblichen Umfeld vor. Im Mittelpunkt stehen eine projektbasierte Anwendung des erworbenen Fachwissens je Semester und die systematische Vorbereitung auf die abschließende Bachelor-Arbeit im siebten Semester.

Ergänzend zu den Präsenzstunden am Lernort Bonn und den Praxisstunden am Arbeitsplatz verbringen die Studierenden je nach Semester zwischen 396 und 450 Stunden berufsbegleitend im onlinebasierten Selbststudium. Dieses wird durch Tutorien im Umfang von bis zu 90 Stunden pro Semester begleitet.

Innerhalb der Praxisphasen steht den Studierenden der gesetzlich vorgeschriebene Mindesturlaub zu. Zum Ende des Winter- und Sommersemesters erfolgt je eine Prüfungsphase im Umfang von drei Präsenztagen am Lernort Bonn, an denen die Klausuren der Präsenz- und Onlinemodule in der für jede Lehrveranstaltung vorgesehenen Prüfungsform geschrieben werden.

Daneben steht den Studierenden Zeit für die Vor- und Nachbereitung von Lehrveranstaltungen, die Anfertigung von Projektarbeiten und Exposés außerhalb der Praxismodule sowie für die Prüfungsvorbereitung zur Verfügung.

Im siebten Semester wird das Praxismodul durch die Bachelor-Arbeit abgelöst. Der Bachelor-Arbeit gehen weitere Präsenz- und Onlinemodule zu Beginn des siebten Semesters voraus, um einen anschließenden durchgängigen Bearbeitungszeitraum für die Bachelorarbeit im Umfang von 300 Stunden sicherzustellen.

Mit Ausnahme des 7. Semesters (30 ECTS) werden in jedem Semester 25 ECTS erworben. Die Bachelor-Thesis hat einen Umfang von 10 ECTS. Module wurden mit einem ECTS-Umfang von 4, 5 oder 6 ECTS belegt, die sich für Präsenzmodule aus 36 Präsenzstunden und 114 Stunden Selbststudium zusammensetzen.

Die zwölf Module, die im Fernstudium absolviert werden, schließen durchgängig mit 5 ECTS ab. Dabei verteilt sich der Gesamtworkload von 150 Stunden auf 90 Stunden Selbststudium, 30 Stunden Tutorium und 30 Stunden Selbstüberprüfung.

Hinzu kommen die praktischen Studienanteile mit 30 ECTS. Fortlaufend vom 1. bis 6. Semester haben die Studierenden inhaltlich und methodisch aufeinander aufbauende Praxisprojekte zu bewältigen (jeweils 5 ECTS-Punkte). Diese durch das Lehrpersonal eng begleiteten Praxisprojekte sollen nach eigener Darstellung den Studierenden insbesondere das Wissen und die methodischen Kompetenzen verschaffen, um im 7. Semester den Nachweis fundierter selbstständiger wissenschaftlicher Arbeit durch die Bachelor-Arbeit zu erbringen.

Hinsichtlich der Berücksichtigung der ECTS-Elemente und der Modularisierung verweist die Hochschule auf die Modulbeschreibungen, in denen auch die Workload-Vorgaben umgesetzt sind. Die Vergabe relativer ECTS-Noten ist darüber hinaus im Diploma Supplement vorgesehen.

Die rechtsgeprüfte Studien- und Prüfungsordnung vom 1. September 2013 setzt die Vorgaben des NRW-Hochschulgesetzes und des Übereinkommens über die Anerkennung von Qualifikati-

onen im Hochschulbereich in der europäischen Region (Lissabon Konvention) um. Sie enthält Anerkennungsregeln für extern erbrachte Leistungen und den Nachteilsausgleich. Ferner sind die Studien- und Prüfungsformen und ihr Umfang, die Prüfungsorganisation und -durchführung, die Abschlussarbeit, die Notenbildung, die Workload-Stunden pro ECTS usw. umfassend geregelt.

Zur Studierbarkeit verweist die Hochschule auf das Auswahlverfahren, durch das sie die Wahrscheinlichkeit mindern will, ungeeignete Studierende zum Studium zuzulassen und die erwarteten Eingangsqualifikationen zu verfehlen. Sie sieht sich darin in den geringen Abbrecherquoten ihrer bisherigen dualen Studiengänge bestätigt. Darüber hinaus soll die Studierfähigkeit durch eine Modulstruktur mit 4-6 ECTS und der damit verbundenen übersichtlichen Struktur und auch durch eine adäquate Prüfungsdichte mit fünf Modulprüfungen pro Semester gefördert werden.

Die Hochschule geht für die Abschätzung der Studierbarkeit weiter davon aus, dass je Semester eine Länge von 24 Wochen zugrunde gelegt wird. Die Studierenden verbringen je Semester i.d.R. 9 Tage mit je 8 Unterrichtseinheiten pro Tag an der Hochschule. Pro Semester sind drei mal drei Tage Blockunterricht (Donnerstag, Freitag, Samstag) sowie eine integrierte Prüfungsphase zum Abschluss der Präsenzmodule vorgesehen. Ausnahmen sind das 5. Semester (Auslandsprojekt) sowie das 7. Semester (Bachelor-Arbeit). Klausuren der Präsenzmodule werden am Ende des jeweiligen Semesters im Rahmen einer Klausurphase in Präsenz am Lernort Bonner Akademie geschrieben. Eine weitere Entlastung zur Sicherstellung der Studierbarkeit des Programms sieht die Hochschule in dem durchgängig hohen Anteil an Fernstudienmodulen. Dieser ermöglicht den Studierenden ein zeitlich und räumlich flexibles Studieren parallel zu ihrer beruflichen Tätigkeit.

Im Verlauf des Studiums müssen die Studierenden pro Semester i.d.R. zwei Fernstudienmodule im Umfang von insgesamt 10 ECTS belegen. Die Studierenden entscheiden je nach individuell nachgewiesenem Lernfortschritt, zu welchem Zeitpunkt im Semester sie die Modulabschlussprüfungen an einem der bundesweiten Prüfungszentren in Präsenz ablegen wollen.

Neben den zweimonatlichen Präsenzphasen im Umfang von drei Tagen verbringen die Studierenden die verbleibende Zeit im Praxisunternehmen, wo sie in der Regel an fünf Tagen der Woche je 8 Stunden arbeiten. Ihr Urlaubsanspruch – in der Regel 6 Wochen pro Jahr - ist in diesen Praxisphasen eingeschlossen.

Insgesamt besteht für die Studierenden eine Arbeitsbelastung von durchschnittlich 750 Stunden je Semester. Ausnahme ist das 7. Semester, indem aufgrund der Bachelorarbeit eine Arbeitsbelastung in Höhe von 900 Stunden zu bewältigen ist. Von den durchschnittlich 750 Stunden pro Semester entfallen im Rahmen des theoretischen Studienanteils (Praxisphase) i.d.R. 72 Stunden auf Präsenzveranstaltungen an der Hochschule (Kontaktzeit), zwischen 456 und 510 Stunden beträgt der Umfang des Selbststudiums und der Selbstüberprüfung für Präsenz- und Fernstudienmodule. Von den Arbeitsstunden im Betrieb (je Semester durchschnittlich 586 Stunden) sind für die Semester eins bis sechs im Durchschnitt 106 Stunden mit Leistungspunkten belegt und damit studienrelevant. Die übrigen Arbeitsstunden werden nicht mit Leistungspunkten belegt.

Für die Erstellung der Bachelor-Arbeit stehen den Studierenden im siebten Semester in Summe 300 Stunden zur Verfügung, die aufgrund der Leistungspunkte als studienrelevant von der regulären Arbeitszeit reduziert werden.

Die folgenden Tabellen zeigen die Verteilung der Gesamtarbeitsstunden in den jeweiligen Semestern während der ersten sechs Semester:

Workload 1./2. Semester in h:

	Theoretischer Studienanteil	Praktischer Studienanteil
Kontaktzeit	72	
Selbststudium	396	
Selbstüberprüfung	60	
Tutorien	66	
Praxisbetrieb		156
Insgesamt anrechenbar:	594	156
	750	

Workload 3./4 Semester in h:

	Theoretischer Studienanteil	Praktischer Studienanteil
Kontaktzeit	72	
Selbststudium	450	
Selbstüberprüfung	60	
Tutorien	73	
Praxisbetrieb		96
Insgesamt anrechenbar:	654	96
	750	

Workload 5. Semester in h:

	Theoretischer Studienanteil	Praktischer Studienanteil
Kontaktzeit	64	
Selbststudium	438	
Selbstüberprüfung	60	
Tutorien	72	
Praxisbetrieb		116
Insgesamt anrechenbar:	634	116
	750	

Workload 6. Semester in h:

	Theoretischer Studienanteil	Praktischer Studienanteil
Kontaktzeit	72	
Selbststudium	438	
Selbstüberprüfung	60	
Tutorien	72	
Praxisbetrieb		108
Insgesamt anrechenbar:	642	108
	750	

Das siebte Semester wird studienorganisatorisch ebenfalls auf 24 Wochen geplant. Dies entspricht einer Gesamtarbeitszeit von 960 Stunden. Davon werden 592 Stunden (16 Wochen x 5 Tage x 8 h / Tag abzüglich Präsenzunterricht) im Unternehmen als reguläre Arbeitszeit verbracht, 48 Stunden an der Hochschule, 474 Stunden im Selbststudium und der Selbstüberprüfung, 90 Stunden in Tutorien. 300 Stunden sind für die Anfertigung der Bachelor-Arbeit vorgesehen (8 Wochen en bloc am Ende des Semesters). Dabei entfallen 12 Stunden auf die Vorbereitung der Bachelorarbeit in der Präsenzphase. Die verbleibenden 288 Arbeitsstunden für die Bachelor-Arbeit sind studienrelevant.

Workload 6. Semester in h:

	Theoretischer Studienanteil	Praktischer Studienanteil
Kontaktzeit	48	
Selbststudium	384	
Selbstüberprüfung	90	
Tutorien	90	
Praxisbetrieb		0
Erstellung Bachelorarbeit	0	288
Insgesamt anrechenbar:	612	288
	900	

Zusätzlich zu der Betreuung durch das Lehrpersonal bietet die Hochschule zur Bewältigung des straffen Studienzyklus weitere Betreuungs- und Beratungsleistungen an wie z.B. eine persönliche Studienberatung und Betreuung durch hauptamtliche Studienberater sowohl an der Hochschule als auch in Fragen der Praxistätigkeit, die Möglichkeit des Mentoring durch Studierende eines höheren Semesters unter Betreuung eines hauptamtlich Lehrenden, die Online-Bereitstellung von Studienunterlagen sowie bei Bedarf Beratung in Karrierefragen.

Workload-Erhebungen werden nach eigener Darstellung seit dem Wintersemester 2013/14 am Studienstandort Erfurt prozessgesteuert mit einem online-basierten Evaluationsinstrument im hochschuleigenen Intranet CARE durchgeführt. Die übrigen Standorte erheben derzeit den Workload noch mittels eines standardisierten Papierbogens. Die Umstellung auf das online-basierte Tool soll zum Ende des WS 2014/2015 auch für diesen Studiengang erfolgen.

Bewertung:

Das Verhältnis der Grundlagenmodule und Basis-Spezialisierungsmodule zu den möglichen Vertiefungen (sowie insgesamt zu den Praxiselementen) in der Struktur des Studienganges ist nach Auffassung der Gutachter ausgewogen gewichtet und auch in seiner inhaltlichen Ausprägung gut nachvollziehbar. Die Struktur fördert den an der Zielsetzung orientierten Kompetenzerwerb der Studierenden in Theorie und Praxis.

Die ECTS-Elemente (Prinzip der Modularisierung, Credit-Points, relative Notenvergabe und Workload-Vorgaben) sind insgesamt realisiert.

Die Module schließen in der Regel jeweils mit einer modulübergreifenden Prüfung ab und umfassen zwischen 4 und 6 ECTS. Die Unterschreitung der vorgegebenen Mindestgröße von 5 ECTS-Punkten findet bei den Praxismodulen statt und ist wegen ihrer besonderen Struktur und des erforderlichen durchgängigen Praxis-Angebots hinnehmbar. Die Vergabe einer relativen ECTS-Note ist vorgesehen. Die Überprüfung des Workload-Umfangs hat die Hochschule im Wintersemester 2013 / 2014 an allen Standorten und für alle Studiengänge begonnen, sie ist auch für den zu akkreditierenden Studiengang vorgesehen. Ein Mobilitätsfenster ist insbesondere wegen der beruflichen Tätigkeit der Studierenden nicht eingerichtet. Dies ist im besonderen Profilanspruch dieses dualen Studienganges begründet und somit nicht zu beauflagen.

Die Modulbeschreibungen sind outcome-orientiert formuliert und enthalten auch insgesamt alle von dem ECTS-Leitfaden geforderten Elemente.

Die Struktur gewährleistet nach dem Eindruck der Gutachter, dass der Studiengang in der vorgesehenen Zeit studierbar ist. Die Hochschule weist dies durch detaillierte Berechnungen des Workload im Einzelnen plausibel nach. Die Prüfungsorganisation legt sehr detailliert den Prü-

fungsprozess und die Fristen fest und soll dadurch eine zügige Abwicklung der Prüfungen einschließlich der Wiederholungsprüfungen sichern. Die erwartete Eingangsqualifikation ist berücksichtigt und ergebnisorientierte Betreuungsangebote sowie fachliche und überfachliche Studienberatung sind gewährleistet. Die Belange von Studierenden mit Behinderung werden durch die Gewährung eines Nachteilsausgleichs berücksichtigt.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
3	**Umsetzung**					
3.1	Struktur					
3.1.1	Struktureller Aufbau des Studienganges (Kernfächer / ggf. Spezialisierungen (Wahlpflichtfächer) / weitere Wahlmöglichkeiten / Praxiselemente			x		
3.1.2*	Berücksichtigung des „European Credit Transfer and Accumulation Systeme (ECTS)“ und der Modularisierung			x		
3.1.3*	Studien- und Prüfungsordnung			x		
3.1.4*	Studierbarkeit			x		

3.2 Inhalte

Die Inhalte des Studienganges und die vermittelten Kompetenzen veranschaulicht die Hochschule in der Tabelle auf den folgenden Seiten.

Im inhaltlichen Aufbau des Curriculums steht zunächst die Vermittlung der allgemeinen fachlichen Grundlagen in den Bereichen der Betriebs- und Volkswirtschaftslehre und der verwandten Disziplinen einschließlich der quantitativen Methoden und der Technik des wissenschaftlichen Arbeitens im Vordergrund. Hierauf bauen die Basismodule des Dienstleistungsmanagements (Dienstleistungsmanagement, Konsumentenverhalten (auf Dienstleistungsmärkten), Dienstleistungsproduktion und Qualitätsmanagement, Dienstleistungsmarketing, Dienstleistungscontrolling) und der Finanzdienstleistungen (Produktentwicklung und Versicherungsmarkt, Risikomanagement und Risikopolitik der Versicherungsunternehmen, Versicherung für Privatkunden, Versicherung für Firmenkunden, Krankenversicherung, Bankbetriebslehre) auf. Sie werden durch das Wahlpflichtmodul ergänzt, das aus den Themen Advanced Leadership Business, Consulting Business, Controlling, E-Commerce, Financial Services Management, Online- und Social Media Marketing oder Organisationspsychologie auszuwählen ist. Sie werden durch die Praxismodule begleitet. Den Abschluss bildet die Erstellung der Bachelor-Arbeit.

Die Hochschule hat sich entschieden, für alle ihre betriebswirtschaftlichen Studiengänge einheitlich die Abschlussbezeichnung „Bachelor of Arts“ zu vergeben, da das Studium im Wesentlichen durch nicht-quantitative Inhalte geprägt ist.

Die Studiengangsbezeichnung Service Management entspricht – so die Hochschule – der Zielsetzung des Studienganges und der inhaltlichen Ausrichtung des Curriculums.

Curriculumsübersicht IUBH
Bachelor Service Managem

Modulcode	Modul	Credit Points in Semester							Workload (h)							Veranstaltungsform	Produktionsform	Prüfungsleistung des Moduls (Dauer in Min.)	Prüfungsform	Gewicht für Gesamtnote
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	Stunden Präsenz-studium	Präsenz-stunden pro Semester	Stunden Selbst-studium	Stunden Selbst über-prüfung	Tutorien	Stunden Praxisanteil	Erstellung Bachelor-arbeit	z.B. Vorlesung, Seminar, Übung etc.				
1. Semester																				
BDMG	**Dienstleistungsmanagement**	**5**									**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
BBUB	**Buchführung und Bilanzierung**	**5**									**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
GM 3	**Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten**	**5**							**36**		**114**					Vorlesung	IUBH Präsenzstudium	-	Exposé	2,78%
FDL 1	**Produktentwicklung und Versicherungsmarkt**	**4**							**24**		**90**		**6**			Vorlesung (FH Köln)	FH Köln	45	Klausur	2,22%
PM 1	**Praxisprojekt I: Ausgangsanalyse und Themenschwerpunkt def.**	**6**							**12**		**12**			**156**		Seminar/Projekt	BAK/Zurich	-	Projektarbeit	3,33%
2. Semester										**72**										
BWMA	**Wirtschaftsmathematik**		**5**								**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
FDL 2	**Risikomanagement und Risikopolitik der VU**		**4**						**24**		**90**		**6**			Vorlesung (FH Köln)	FH Köln	45	Klausur	2,22%
DLM 2	**Dienstleistungsproduktion und Qualitätsmanagement**		**5**						**36**		**114**					Vorlesung	IUBH Präsenzstudium	60	Klausur (70%), Fallstudie (30%)	2,78%
BREC01	**Recht**		**5**								**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
PM 2	**Praxisprojekt II: Vorstudie mit Bezug zu DLM 2, Def. Service**		**6**						**12**		**12**			**156**		Seminar/Projekt	BAK/Zurich	-	Projektarbeit	3,33%
3. Semester										**72**										
BSTA	**Statistik**			**5**							**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
FDL 3	**Versicherung für Privatkunden**			**6**					**24**		**144**		**12**			Vorlesung (FH Köln)	FH Köln	60	Klausur	3,33%
BMPS	**Konsumentenverhalten**			**5**							**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
GM 33	**Projektmanagement**			**5**					**36**		**114**					Vorlesung	IUBH Präsenzstudium	-	Exposé	2,78%
PM 3	**Praxisprojekt III: Research (Branchen, Recht/Digitalisierung)**			**4**					**12**		**12**			**96**		Seminar/Projekt	BAK/Zurich	-	Exposé	2,22%
4. Semester										**72**										
BFIN	**Finanzierung**				**5**						**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
BHRE	**Handelsrecht**				**5**						**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
FDL 4	**Versicherungen für Firmenkunden**				**6**				**24**		**144**		**12**			Vorlesung (FH Köln)	FH Köln	60	Klausur	3,33%
DLM 4	**Change Management**				**5**				**36**		**114**					Vorlesung	IUBH Präsenzstudium	45	Klausur (30%), Fallstudie (70%)	2,78%
PM 4	**Praxisprojekt IV: Projektmarketing**				**4**				**12**		**12**			**96**		Seminar/Projekt	BAK/Zurich	-	Exposé	2,22%
5. Semester										**72**										
BSTE	**Steuerlehre**					**5**					**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
FDL 5	**Krankenversicherung**					**6**			**24**		**144**		**12**			Vorlesung (FH Köln)	FH Köln	60	Klausur	3,33%
BWIP	**Wirtschaftspolitik**					**5**					**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
DLM 5	**Business Communication**					**5**			**36**		**114**					Vorlesung	IUBH Präsenzstudium	-	Projektarbeit (50%), Test (50%)	2,78%
PM 5	**Praxisprojekt V: Ausland / Zurich Basics**					**4**			**4**					**116**		Praktikum	BAK/Zurich	-	Report	2,22%
6. Semester										**64**										
BUFG	**Unternehmensführung**						**5**				**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
BPER	**Personalwesen**						**5**				**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
FDL 6	**Bankbetriebslehre**						**6**		**24**		**144**		**12**			Vorlesung (FH Köln)	FH Köln	60	Klausur	3,33%
DLM 6	**Dienstleistungsmarketing**						**5**		**36**		**114**					Vorlesung	IUBH Präsenzstudium	60	Klausur (70%), Fallstudie (30%)	2,78%
PM 6	**Praxisprojekt VI: Projektimplementierung Team**						**4**		**12**					**108**		Seminar/Projekt	BAK/Zurich	-	Projektarbeit	2,22%
7. Semester										**72**										
*******	**Wahlpflichtfach A à 10 ECTS:**																			
....	**Kurs 1: Einführung**							**5**			**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	180	Klausur	5,56%
....	**Kurs 2: Vertiefung**							**5**			**90**	**30**	**30**							
DLM 7	**Dienstleistungscontrolling**							**5**	**36**		**114**					Vorlesung	IUBH Präsenzstudium	60	Klausur (70%), Fallstudie (30%)	2,78%
BETH	**Wirtschaftsethik**							**5**			**90**	**30**	**30**			Fernstudium	IUBH Fernstudium	90	Klausur	2,78%
BM	**Bachelorarbeit / (Capstone Project)**							**10**	12						**288**				Bachelorarbeit	5,56%
										48										
Summe ECTS je Semester:		**25**	**25**	**25**	**25**	**25**	**25**	**30**	**472**	**0**	**2952**	**450**	**510**	**728**	**288**					100,00%
									8,74%		**54,67%**	**8,33%**	**9,44%**	**13,48%**	**5,33%**	100,00%				
									10,00%		**53,00%**	**7,00%**	**7,00%**	**17,00%**	**6,00%**	100,00%				

Summe ECTS je Semester:	25	25	25	25	25	25	30	472	● 0	2952	450	510	728	288	100,00%
								8,74%		54,67%	8,33%	9,44%	13,48%	5,33%	100,00%
								10,00%		53,00%	7,00%	7,00%	17,00%	6,00%	100,00%
								Präsenz		Online	Selbstüberprüfung	Tutorien	Praxis	BA	

*** Wahlpflichtfächer (Fernstudien-Module) - eines der folgenden Module à 10	
BWAF	Advanced Leadership (10 ECTS)
BWCN	Business Consulting (10 ECTS)
BWBC	Business Controlling (10 ECTS)
BWEC	E-Commerce (10 ECTS)
BWFS	Financial Services Management (10 ECTS)
BMSM	Online- und Social Media Marketing (10 ECTS)
POPS	Organisationspsychologie (10 ECTS)

Summe ECTS:	180

Gesamtworkload in Stunden:	5400

Mit dem Kürzel FDL gekennzeichneten Module sind Module aus dem Bereich Finanzdienstleistungen, die von der Bonner Akademie finanziert werden

Alle Module des Studienganges dienen der Vermittlung grundsätzlicher Management-Kompetenzen und sind stark an der Struktur und den Aufgaben von Managementprozessen in Form von Planung, Durchführung und Kontrolle ausgerichtet.

Theorie und Praxis sind im Studiengang auf vielfältige Art und Weise miteinander verknüpft, um so auch gleichzeitig die Qualifikationsziele Employability und wissenschaftliche Befähigung zu integrieren. Der duale Aufbau des Studienprogrammes sieht einen Wechsel aus Theorie- und Praxisphasen vor. In den Theoriephasen (drei Präsenzunterrichtstage jeden zweiten Monat während des Semesters) werden grundlegende theoretische Kenntnisse vermittelt, die dann in den unmittelbar folgenden Phasen der fortwährenden Berufstätigkeit im unmittelbaren Arbeitsumfeld der Studierenden angewendet, umgesetzt, geübt und kritisch hinterfragt werden. So können nach eigener Darstellung die Studierenden Erfahrungen aus den Praxisphasen in die Theoriephasen einbringen und die „richtigen“ Fragen stellen. Umgekehrt wird in den Praxisphasen unmittelbar deutlich, wie die theoretischen Inhalte konkrete Anwendung in der Versicherungsindustrie/Finanzdienstleistungsbranche finden.

Im Rahmen der Praxismodule haben die Studierenden vom ersten Semester an pro Semester die im aktuellen bzw. den vorangegangenen Fachsemestern erworbenen theoretischen Kenntnisse unmittelbar in ihrem Praxisunternehmen anzuwenden, umzusetzen, kritisch zu überprüfen und direkte Rückfragen an den Dozenten im Praxismodul zu stellen. Damit werden – von Semester zu Semester fortfahrend und inhaltlich aufeinander aufbauend - die notwendigen Kenntnisse für eine Verzahnung aus Theorie und Praxis gelegt.

Aus den Modulbeschreibungen wird deutlich, dass neben den theoretischen und konzeptionellen Grundlagen auch aktuelle und praxisnahe Inhalte in das Lehrprogramm integriert sind. Das didaktische Konzept und auch die Prüfungsformen greifen das Arbeiten mit praktischen und realen Fallstudien, Gruppenarbeiten, Diskussionen und Erfahrungsaustausch im Plenum sowie Gastvorträgen von Vertretern aus der Wirtschaftspraxis auf. Im Rahmen der Projektarbeiten und auch der Bachelor-Arbeit sollen konkrete und praktische Fragestellungen aus dem Berufsfeld bzw. dem Praxisunternehmen der Studierenden bearbeitet und mit Hilfe der vermittelten theoretischen Konzepte und Instrumentarien sowie der erworbenen Methodenkompetenz gelöst werden. Sowohl Professoren als auch externe Dozenten verfügen über eine umfassende praktische Berufserfahrung und lassen diese unmittelbar in die Lehre mit einfließen.

Die Fernstudienmodule sind so aufgebaut, dass in den Kurseinheiten jede kleine Lerneinheit (ein Kurs besteht aus ca. 20-40 Lerneinheiten) nach der Darstellung und Diskussion der Theorie und des fachlichen Inhalts einen Abschnitt mit praktischen Anwendungen enthält. Diese Anwendungen sind teilweise in Form von kurzen Fallstudien oder auch Beispielen aus der Praxis dargestellt. Auch die Auswahl der weiterführenden Literatur berücksichtigt die Verknüpfung von Theorie und Praxis.

Auf der Ebene der Tutorien im Fernstudienmodus findet eine weitere Verknüpfung von Theorie und Praxis in Form von Beispielen sowie in der Behandlung praxisrelevanter Fragen im Frage- und Antwortteil der Tutorien statt. Auch die Interaktion der Studierenden untereinander, die durch Gruppenarbeiten und die Bereitstellung entsprechender Kommunikationstechnologie (Wikis, Foren etc.) gezielt gefördert wird, unterstützt die Verknüpfung von Theorie und Praxis.

Der Studiengang fördert das interdisziplinäre Denken – so die Hochschule – in erster Linie durch ein Curriculum, das die Disziplinen Betriebswirtschaftslehre, Volkswirtschaftslehre, Quantitative Methoden, Dienstleistungsmanagement und Finanzdienstleistungen kombiniert und dabei sich auf die Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche im Besonderen aber auch auf andere Dienstleistungsbranchen im Allgemeinen bezieht. Die didaktische Konzeption sieht in nahezu allen Modulen den Einsatz von Fallstudien und praktischen Problemstellungen/Projekten vor, die ebenfalls Aspekte aus den unterschiedlichen Kompetenzfeldern beinhalten und so eine interdisziplinäre Denkweise fördern.

Auch im Rahmen der Praxisprojekte und der Bachelor-Arbeit wird das interdisziplinäre Denken der Studierenden aktiv gefördert und aufgebaut, in dem Frage- und Problemstellungen zu bearbeiten sind, die sich aus der praktischen Tätigkeit bzw. dem Praxisunternehmen ergeben. Das erlernte theoretische Wissen aus den verschiedenen Kompetenzbereichen kann so angewendet und zur Problemlösung eingebracht soll.

Die Kombination aus beruflicher Tätigkeit während der Praxisphasen garantiert schließlich nach eigener Einschätzung, dass die Studierenden im Rahmen ihrer Berufstätigkeit nicht nur die generelle Unterstützung des Unternehmens für das Studium erwarten können, sondern sie in die Lage versetzt werden, ihre jeweiliges Aufgabenspektrum um das im Studium erworbene Fachwissen zum Service Management zu bereichern und so auch eine akademisch fundierte interdisziplinäre Denkweise entwickeln können.

Im Studiengang haben Methoden und wissenschaftliches Arbeiten nach eigener Aussage einen hohen Stellenwert. Die Studierenden werden vom ersten Semester darauf vorbereitet, im Rahmen ihrer Bachelor-Arbeit eine Problemstellung zu behandeln, bei der anwendungsorientierte Forschung, z. B. im Rahmen empirischer Unternehmens- oder Marktanalysen, von hoher Bedeutung ist. Transferleistungen von der Forschung in die Lehre werden gewährleistet, indem wissenschaftliche Publikationen, Konferenzbeiträge oder Forschungsberichte der Hochschulangehörigen systematisch in die Vorlesungs- und Seminarinhalte mit einbezogen werden.

Am Anfang des Studiums steht ein eigenes Modul zum wissenschaftlichen Arbeiten im Umfang von 5 ECTS, das die Bedeutung dieses Themas unterstreicht und die Studierenden auf das wissenschaftliche Arbeiten im gesamten weiteren Studienverlauf vorbereitet. Auch bei der Gestaltung der Lehrmaterialien für Präsenz- und Fernstudienmodule wurde darauf besonders Wert gelegt und dies durch die wissenschaftliche Betreuung der Modulinhalte durch die Modulverantwortlichen verankert.

In Fernstudienmodulen kommt den Lernzyklen für das Erwerben und Anwenden wissenschaftlicher Methoden eine hohe Bedeutung zu. Sie beinhalten kritische Diskussion der Theorie, Vorstellung von theoriebasierten Methoden und praktische Anwendung dieser Methoden in systematisch aufbereiteter Form und unterstützen damit die Vermittlung von Methodenkompetenz und wissenschaftlichem Arbeiten.

Methodenkompetenz und wissenschaftliches Arbeiten werden auch in den Tutorien zu Präsenz- und Fernstudienmodulen gefördert. Die Studierenden sollen damit frühzeitig darauf vorbereitet werden, auch im Rahmen ihrer Bachelor-Arbeiten Problemstellungen zu behandeln, bei denen anwendungsorientierte Forschung (z. B. im Rahmen empirischer Marktforschung oder wissenschaftlicher Unternehmensanalysen) von hoher Bedeutung ist.

Bewertung:

Im Ergebnis des von der Hochschule gewählten curricular inhaltlichen Aufbaus des Studienganges sind die Module in der Reihenfolge und Anordnung sinnvoll miteinander verknüpft.

Die Modulinhalte des Studienganges decken die für das Studiengangsziel zu fordernden Inhalte in angemessener Weise und Gewichtung ab und lassen erkennen, dass im Studiengangskonzept das besondere Profil eines Bachelor-Programms, die fachlichen Standards und die Bedarfe des Finanzdienstleistungssektors einschließlich des insoweit relevanten Versicherungswesens angemessen berücksichtigt worden sind. Die Module des Studienganges sind auf Qualifikations- und Kompetenzentwicklung ausgerichtet, der Studiengang entspricht somit insgesamt der Outcome-Orientierung. Die angebotene Spezialisierung und das Angebot an außercurricularen Veranstaltungen wie z.B. Gastvorträge ermöglichen dabei zusätzlichen, nach individueller Präferenz gestaltbaren Qualifikations- und Kompetenzerwerb.

Die Studiengangsbezeichnung Service Management ist aus Sicht der Gutachter zu allgemein bzw. zu unspezifisch gefasst und evident falsch: Es wird nicht deutlich, dass es sich um einen Studiengang handelt, der sich weitgehend auf den Versicherungs- bzw. den Finanzdienstleistungssektor bezieht und eben nicht den umfänglichen gesamten Servicebereich in der Wirtschaft abdeckt. Die Gutachter empfehlen eine entsprechende **Auflage**.

Die Hochschule hat ihrer Stellungnahme erklärt, dass nur solche Studiengangsbezeichnungen nach den ländergemeinsamen Strukturvorgaben als evident falsch angesehen werden können, die durch das Programm eindeutig nicht gedeckt sind. Gerade dies ist aber nach Auffassung der Gutachter der Fall, da zwar eine Grundlegung des Dienstleistungsmanagements im Studiengang erfolgt, aber ansonsten die Versicherungs- und Finanzdienstleistungen mehr als deutlich dominieren. Alle anderen Bereiche werden höchstens gestreift. Die Hochschule bittet aber vorsorglich zu prüfen, ob die Studiengangsbezeichnung „Professional Service Management“ den Anforderungen genügt. Diese Bezeichnung ist aus Sicht der Gutachter ebenfalls nicht hinreichend, da der sektorale Charakter des Studienganges nicht hinreichend deutlich wird. Die Auflage sollte in der bisherigen Form beibehalten werden.

Dagegen steht die Abschlussbezeichnung Bachelor of Arts (B.A.) in Übereinstimmung mit den nationalen Vorgaben.

Der Studiengang verknüpft Theorie und Praxis in erfolgreicher Weise insbesondere durch den zweimonatlichen Wechsel der Lernorte Arbeitsplatz im Unternehmen und Hochschule (aber auch durch die weiteren beschriebenen zahlreichen praxisbezogenen Instrumente und Ansätze) und vermittelt den Studierenden durchgängig und intensiv die Fähigkeit, theoretisches Wissen aktiv in die Praxis umzusetzen. Wissensvermittlung und Praxisbeiträge ergänzen sich so gegenseitig zur Kompetenzentwicklung der Studierenden.

Interdisziplinäres Denken wird im Studiengang nach Auffassung der Gutachter in noch hinreichendem Umfang vermittelt, wenn auch im wissenschaftlichen Bereich die Wirtschaftswissenschaften und verwandte Disziplinen kaum verlassen werden. Interdisziplinarität entsteht eher aus den unterschiedlichen Sichtweisen von Theorie und Praxis sowie der Anwendung wirtschaftswissenschaftlicher theoretischer Ansätze auf höchst unterschiedliche empirische Sachverhalte.

Die Vermittlung von Methodenkompetenz und die Befähigung zum wissenschaftlichen Arbeiten sowie zum Verstehen und Replizieren von Fachliteratur sind im Studiengang gewährleistet. Sie sind in den Modulbeschreibungen in der Regel als Lernziele ausgewiesen.

Die bei der Begutachtung vor Ort eingesehenen Prüfungsleistungen und Abschlussarbeiten bereits laufender Studiengänge lassen auch für diesen Studiengang erwarten, dass sie mit den Learning Outcomes korrespondieren werden und wissens- und kompetenzorientiert gestaltet werden können. Dennoch weisen die Gutachter daraufhin, dass das vorgefundene Niveau noch Steigerungspotential aufweist, und empfehlen der Hochschule, dieser Frage ihre verstärkte Aufmerksamkeit zu widmen.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
3	**Umsetzung**					
3.2	Inhalte					
3.2.1*	Logik und konzeptionelle Geschlossenheit (Asterisk-Kriterium)			x		
3.2.2*	Begründung der Abschlussbezeichnung (Asterisk-Kriterium)			x		
3.2.3*	Begründung der Studiengangsbezeichnung (Asterisk-Kriterium)				Auflage	
3.2.4*	Integration von Theorie und Praxis (Asterisk-Kriterium)		x			
3.2.5	Interdisziplinarität		x			
3.2.6*	Methoden und wissenschaftliches Arbeiten (Asterisk-Kriterium)			x		
3.2.7*	Prüfungsleistungen und Abschlussarbeit (Asterisk-Kriterium)			x		

3.3 Internationalität

Der Studiengang verfolgt nach eigener Aussage keinen explizit internationalen Anspruch. Gleichwohl räumt die Hochschule einer „gewissen Internationalität“ in Zeiten einer sich immer stärker globalisierenden Wirtschaft für jede betriebswirtschaftliche Ausbildung Bedeutung ein. Entsprechend verweist die Hochschule darauf, dass zahlreiche Module sowohl internationale als auch interkulturelle Aspekte beinhalten. Nahezu jedes Unternehmen in Deutschland ist zunehmend mit internationalen Aspekten in der eigenen Geschäftstätigkeit konfrontiert. Für die Employability der Absolventen ist es daher – so die Hochschule – unerlässlich, auch internationale und interkulturelle Inhalte in das Studienprogramm zu integrieren und die Studierenden auch auf internationale Aspekte im Berufsfeld Service Management vorzubereiten.

Internationale Lerninhalte sowie der Erwerb interkultureller Kompetenzen sind explizit in den Modulen Business Communication, Change Management, (in beiden Unterricht in englischer Sprache), Projektmanagement, Praxisprojekt V (im Ausland), Handelsrecht, Finanzierung, Personalwesen, Wirtschaftspolitik, Business Consulting vorgesehen.

Die zunehmende Internationalisierung und Globalisierung der Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche findet sich darüber hinaus sowohl in den Basisspezialisierungen des Dienstleistungsmanagements in den Modulen Dienstleistungsmanagement, Dienstleistungsmarketing, Konsumentenverhalten als auch der Finanzdienstleistung im Modul Bankbetriebslehre wieder.

Im Rahmen von Gastvorträgen von Referenten aus der Wirtschaftspraxis ist geplant, die Studierenden mit Hilfe praktischer Fallstudien und Erfahrungsberichte an die Bedeutung eines zunehmend internationalen Geschäfts heranzuführen.

Zur Internationalität der Studierenden verweist die Hochschule darauf, dass aufgrund der notwendigen deutschen Sprachanforderungen für den Studiengang der Anteil ausländischer Studierender naturgemäß begrenzt ist. Sie hält es für wünschenswert, dass Studierende mit Migrationshintergrund und/oder internationalen Berufserfahrungen aus der Zurich Group Deutschland am Programm teilnehmen.

An der Hochschule hat die Mehrzahl der derzeitigen Lehrkräfte (67 %) nach eigener Aussage intensive Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Unternehmen oder Organisationen im Ausland. Der Anteil der hauptamtlichen Lehrkräfte mit ausländischem Bildungshintergrund beträgt an der Hochschule ca. 10 %. Internationale (Arbeits-)Erfahrungen sind – so die Hochschule – ein wesentliches Kriterium bei der Berufung von Professoren (nationale Herkunft, Internationale Berufserfahrung, Managementtätigkeiten, Forschungstätigkeiten). Die Ausschreibungen für Professuren erfolgen stets international.

Bewertung:

Der Studiengang erhebt keinen (besonderen) internationalen Anspruch, berücksichtigt aber inhaltlich internationale Aspekte in einer Reihe von Modulen. Gleichwohl erscheint den Gutachtern der Anteil internationaler Inhalte mittelfristig durchaus ausbaubar.

Aussagen zum Anteil ausländischer Studierender im Studiengang sind gegenwärtig noch nicht möglich.

Die vorgelegten beruflichen Lebensläufe der im Programm lehrenden Professoren zeigen, dass ein wesentlicher Anteil über internationale Erfahrungen in Beruf und/oder akademischen Tätigkeiten verfügt. Eine Reihe von Lehrenden haben an ausländischen Hochschulen akademische Abschlüsse erworben, haben an ausländischen Hochschulen gelehrt und nehmen zum Teil dort Gastdozenturen wahr.

Der Einsatz von fremdsprachlichen Materialien ist nicht wirklich vorgesehen, fremdsprachliche Lehrveranstaltungen finden in zwei Modulen statt.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht rele-vant
3.	**Umsetzung**					
3.3	Internationalität					
3.3.1*	Internationale und interkulturelle Inhalte (Asterisk-Kriterium)			x		
3.3.2	Internationalität der Studierenden					x
3.3.3	Internationalität der Lehrenden			x		
3.3.4	Fremdsprachenanteil				x	

3.4 Zusätzlicher Qualifikations- und Kompetenzerwerb

Der Studiengang stellt nach eigener Darstellung auf vielfältige Art und Weise auf eine überfachliche Qualifikation der Studierenden ab.

Durch den dualen Aufbau des Studiums wird erreicht, dass die Studierenden insbesondere während den Praxisphasen die Möglichkeit erlangen, ihr soziales Verhalten im Team, gegenüber Vorgesetzten, Kollegen, Kunden und Lieferanten zu entwickeln und durch ein regelmäßiges Feedback der Betreuer im Praxisunternehmen zu reflektieren und zu verbessern. Dies er-

möglicht vor allem das Erlernen vom Umgang mit schwierigen Konfliktsituationen und die Schärfung der Kooperations- und Kritikfähigkeit.

Auch unterstützt das didaktische Konzept die überfachliche Qualifikation durch den gezielten Einsatz von Fallstudien, Praxisprojekten, Gruppenarbeiten in Kleingruppen, Rollenspielen und Diskussionen im Plenum. Außerdem stellen einzelne Module des Curriculums sehr fokussiert auf die Vermittlung überfachlicher Qualifikationen ab. Die Module Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten, Projektmanagement und Business Communication sollen Aspekte zu den Themen Kommunikation, Rhetorik, Präsentationstechniken vermitteln. Vergleichbares gilt für die Arbeit in Teams, die Problemlösung, Konfliktmanagement, Zeit- und Selbstmanagement.

Durch den Einbezug von Fernstudiums-Modulen und die damit einhergehende virtuelle Zusammenarbeit sind die Studierenden – so die Hochschule – aufgefordert, eine neue Art der sozialen Kompetenz im Netz zu entwickeln, die auch im Berufs- und Privatleben eine immer größere Rolle spielt. Verantwortlicher Umgang in sozialen Netzwerken, das Gruppenverhalten in virtuellen Gruppen auf Distanz muss erlernt werden, da sich die Organisationsnotwendigkeit innerhalb der Gruppe nach Einschätzung der Hochschule gleichsam automatisch stellt.

Zentrales Thema des Kurses Wirtschaftsethik ist die Beantwortung der Frage nach der ethischen Verantwortung unternehmerischen Handelns. In Zeiten kritischer Mitarbeiter, nationaler und internationaler Unternehmensskandale und einer ebenso kritischen Beobachtung des unternehmerischen Handelns durch die Öffentlichkeit wird diesem Aspekt ein besonderer Stellenwert eingeräumt.

Die Entwicklung eines ethischen Verantwortungsgefühls wird außerdem durch extracurriculare Aktivitäten unterstützt. So findet an der Hochschule eine interdisziplinäre Befassung der Hochschule mit dem Thema „NS-Vergangenheit“ statt. Ziel ist neben dem Gewinn von Erkenntnissen und der Förderung sozialer Kompetenzen vor allem die Entwicklung eines Gespürs für die ethische und moralische Verantwortung von Wissenschaft und Unternehmen.

Kommunikationsfähigkeit und Rhetorik sowie Kooperationen und Konfliktfähigkeit werden ab Beginn des Studiums aktiv gefördert und ziehen sich sowohl praktisch als auch theoretisch durch das gesamte Curriculum. Methodisch werden die Studierenden im ersten Semester im Rahmen des Moduls Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten sowie im dritten Semester durch das Modul Projektmanagement in die Themen Gruppen- und Teamarbeit, Arbeitsteilung und Konfliktmanagement eingeführt und auf die konkrete Umsetzung und Anwendung vorbereitet. Darüber hinaus lernen die Studierenden durch die regelmäßige Teamarbeit und die Diskurse in den verschiedenen Lehrveranstaltungen, zu relevanten Themen Position zu beziehen und diese kompetent zu begründen.

Auch das breite Spektrum an Prüfungsformen, das nicht nur aus Klausuren, sondern auch aus Referaten, Fallstudien, mündlichen Prüfungen und Projektarbeiten besteht, schärft die Entwicklung der Studierenden mit Fokus auf deren Kommunikationsfähigkeiten.

Vor allem auch die Praxisprojekte und Berufsphasen der Studierenden und die enge Einbindung in die Teams im Unternehmen sollen ebenfalls die Entwicklung und den kontinuierlichen Ausbau der Kommunikations-, Konflikt- und Kooperationsfähigkeiten gewährleisten und stellen damit auch einen Bezug zu den Qualifikationszielen Employability und Persönlichkeitsentwicklung der Absolventen her.

Das Kommunikationsverhalten der Studierenden wird nicht zuletzt auch durch die onlinebasierte Wissensvermittlung und Kompetenzentwicklung der Fernstudiums-Module gefördert. Im Unterschied zu den Präsenzstudiums-Modulen liegt der Schwerpunkt hier auf der mediengestützten Kommunikation im virtuellen sozialen Netz der Studiengruppe, deren Bildung die Hochschule aktiv fördert.

Bewertung:

Überfachliche Qualifikationen sind im Studiengang nach den Feststellungen der Gutachter stimmig in das Curriculum eingebunden. So werden ethische Aspekte und führungsrelevante Kompetenzen in verschiedenen Lehrveranstaltungen behandelt. Überdies sorgen die Vielzahl von Übungen und Vorlesungen mit Seminarcharakter, der besondere didaktische Charakter der Fernstudiums-Module sowie die Anwendung von Fallstudien dafür, dass die Studierenden auch anhand von Gruppenarbeiten und Diskussionen ihre überfachlichen Qualifikationen aktiv erproben. Die Entwicklung von Kommunikationsfähigkeit und Rhetorik ist im Studiengang durch Präsentationen und durch das Modul Einführung in das wissenschaftliches Arbeiten sichergestellt.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht rele-vant
3.	**Umsetzung**					
3.4	Zusätzlicher Qualifikations- und Kompetenzerwerb					
3.4.1*	Erwerb anwendungs- und/oder forschungsorientierter Kompetenzen (nur bei Master-Studiengang)					x
3.4.2*	Überfachliche Qualifikation (Asterisk-Kriterium)			x		
3.4.3*	Kommunikationsfähigkeit und Rhetorik / Kooperations- und Konfliktfähigkeit (Asterisk-Kriterium)			x		

3.5 Didaktisches Konzept

Das didaktische Konzept der Hochschule zielt nach eigener Aussage auf eine theoriebasierte, anwendungsorientierte und praxisintegrierte Lehre. Der Studiengang selbst ist als dualer Präsenzstudiengang mit Selbststudienanteil und Fernstudienkomponenten konzipiert. Module aus dem Bereich der Basiskompetenzen werden im Umfang von ca. 50 Prozent im Fernstudium angeboten.

Die Besonderheit des Studienkonzeptes liegt in dem regelmäßigen Wechsel zwischen Präsenz- und Praxisphasen im Unternehmen, begleitet von Modulen, die die Studierenden zeitlich und räumlich flexibel begleitet durch Tutoren im Fernstudium absolvieren. Ergänzt um die semesterspezifisch ausgerichteten Praxisprojekte kann weit mehr als in einem „traditionellen“ Präsenzstudium eine ständige praktische Anwendung der Lerninhalte erfolgen. Dies soll nicht nur dazu beitragen, die Lernmotivation der Studierenden zu steigern, sondern auch, explizit den Transfer aktueller Problemstellungen aus der Praxis in die Wissenschaft und vice versa fördern.

Ziel der Praxisprojekte ist es, einerseits die theoretischen Lehrinhalte eines jeden Semesters mit konkretem Anwendungsbezug zu versehen und andererseits die betrieblichen Abläufe der Studierenden mit Hilfe der theoretisch erworbenen Kompetenzen kritisch zu hinterfragen. Dies bietet den Studierenden die Möglichkeit, die konkreten Probleme und Erfahrungen aus ihrem beruflichen Umfeld in die Lehrveranstaltungen einzubringen und so die Lehre aktiv mitzugestalten.

Als Mitarbeiter der Zurich Group Deutschland sollen die Studierenden in die Lage versetzt werden, die theoretisch erlernten Kompetenzen der Fachsemester unmittelbar im Unternehmen umzusetzen und kritisch zu reflektieren. Für den Fall, dass Fragen oder Probleme auftauchen, fungieren die Betreuer der Praxisprojekte als Mentoren für die Studierenden. Dieser Informati-

onsaustausch zwischen den Studierenden und den Mentoren bzw. Dozenten wird während des Semesters durch persönliche Kontakte in den Präsenzphasen, aber auch durch Tutorien sichergestellt. So soll die berufsbegleitende Struktur den Studierenden es ermöglichen, die Zusammenhänge zwischen theoretischer Ausbildung und betrieblicher Praxis unmittelbar zu erkennen und durch den Erwerb zusätzlicher berufsqualifizierender Kompetenzen nach Abschluss ihres Studiums erweiterte Führungsaufgaben und Verantwortung im Unternehmen zu übernehmen.

In jedem Fachsemester werden im Durchschnitt zwei Fernstudienmodule unterrichtet. Die Hochschule betont, dass der erfolgreiche Abschluss des Studiums auch wesentlich davon abhängt, dass die Präsenzmodule sinnvoll und systematisch durch die Erfüllung adäquater pädagogischer und didaktischer Anforderungen im Fernstudium ergänzt werden.

Erfolgreich konzipierte Fernstudienmodule gehen – so die Hochschule – über den Transfer von Informationen vom Lehrenden zum Studierenden und die anschließende Abfrage des erworbenen Wissens in Prüfungen hinaus. Eine direkte Konvertierung der Präsenzlehre in die Fernlehre ist danach nicht möglich. Erfahrungen und Forschung haben gezeigt, dass eine Kombination verschiedener Lerntheorien für die Fernlehre am besten geeignet ist. Erfolgversprechend ist nach eigener Einschätzung insbesondere die Kombination von Erkenntnissen aus den verhaltensorientierten, kognitiven und sozialen Lerntheorien. Die hieraus resultierenden Anforderungen werden von der Hochschule im Einzelnen dargelegt und in ihren Fernstudienmodulen in den daraus entwickelten Lehrformen umgesetzt.

Als Lehrmaterialien für die Präsenzmodule dienen neben Lehrbüchern, die in den Modulbeschreibungen benannt sind, elektronische Skripte (Foliensätze, Aufgaben, Fallstudien, ausformulierte Skripte), die den Studierenden im Intranet CARE zum Download zur Verfügung gestellt werden.

Das gesamte Lehrmaterial für die Fernstudienmodule ist fernstudiendidaktisch aufbereitet. Dabei ist – so die Hochschule – besonders darauf geachtet worden (vgl. auch oben), den Lehrstoff in für das Selbststudium geeignete kleine Lerneinheiten, sogenannte Lernzyklen, zu strukturieren. Jeder Kurs besteht aus etwa 40 bis 60 solcher Lernzyklen, die wiederum in etwa 10 bis 15 Lektionen zusammengefasst sind. Jeder Lernzyklus beinhaltet Fachwissen, Anwendungen und Übungen zum Selbsttest.

Digitale Lernmaterialien werden den Studierenden vor Beginn des Kurses über das Lernmanagementsystem CLIX zur Verfügung gestellt und gedruckte Unterlagen in Form eines Studienbriefes per Post zugesandt. Die Vielfalt der Medien ist sowohl alternativ als auch ergänzend und erlaubt größtmögliche räumliche und zeitliche Flexibilität des Studiums. Für Fachartikel und Empfehlungen zur weiterführenden Literatur steht im Lernmanagementsystem ein Zugang zur Online-Bibliothek der Hochschule zur Verfügung. Podcasts, Videos, Screencasts, Online-Evaluationen, Übungen sowie live und aufgezeichnete Tutorien stehen digital über das Lernmanagementsystem zur Verfügung.

Der Einbezug von Gastreferenten ist in nahezu allen Modulen des Studienganges vorgesehen. Diese sollen ihre aktuellen berufspraktischen Erfahrung einbringen und damit auch zur Interdisziplinarität des Studienprogrammes beitragen. Vorgesehen ist dabei insbesondere, dass Gastreferenten aus verschiedenen Unternehmensbereichen der Zurich in Abhängigkeit des Lernfortschritts und der Studieninhalte der einzelnen Fachsemester integriert werden, um so eine möglichst differenzierten Einblick in die Wirtschaftspraxis zu gewährleisten.

Für die Mehrzahl der Präsenz- und Fernstudienmodule werden Tutorien angeboten. In den Tutorien werden Verständnisfragen der Studierenden zum Lehrstoff sowie zur Klausurvorbereitung durch die Dozenten geklärt. Nachbesprechungen zum Unterricht sorgen für ein verbessertes Verständnis der teilnehmenden Studierenden. Weitere Inhalte können Richtlinien in Bezug auf Referate, praktische Übungen, mündliche Prüfungen, Projekt- und Bachelor-Arbeiten sein.

Im Rahmen der Fernstudienmodule bilden Tutoren einen wichtigen Beitrag zur Verfestigung des Gelernten aus den webbasierten Vorlesungen und sind ein fester Bestandteil der Module. In den Tutorien des Fernstudiums wird im zeitlichen Umfang von 30 h die Wissensvermittlung vertieft, Übungsaufgaben und ihre Lösungen werden erläutert, Fallstudien diskutiert und die Gelegenheit zu Fragen und Antworten wird gegeben. Die Tutorien bieten damit die Möglichkeit der Einzel- und Gruppenarbeit, sie sind virtuell und werden für zeitversetztes Lernen auch aufgezeichnet und auf der Lernplattform zur Verfügung gestellt.

Technisch werden die Tutorien durch Videokonferenzen über einen Virtual Classroom (VC) realisiert, die der für den jeweiligen Kurs verantwortliche Tutor als Moderator zu festen Zeiten öffnet. Innerhalb des VC haben Studierende die Möglichkeit, mündlich (per VOIP) oder schriftlich (per Chat) mit dem Tutor zu kommunizieren und Fragen zu stellen. Der Tutor kann darüber hinaus einzelne Aspekte der Studieninhalte vertiefen (z.B. durch zusätzliche Präsentationen oder Erläuterungen anhand der Studienunterlagen), Übungsaufgaben stellen und/oder Feedback der Studierenden für die Weiterentwicklung der Kurse einholen.

Durch die automatische Speicherung und Aufzeichnung sind die Tutorien sowohl für die Teilnehmer des Tutoriums als auch für Studierende abrufbar, die keine Möglichkeit hatten, an der Sitzung teilzunehmen. Erfahrungen aus anderen Fernstudienprojekten zeigen, dass gerade diese Aufzeichnungen von Studierenden als besonders hilfreich für die Vertiefung von Fachwissen und für die Vorbereitung auf Prüfungen bewertet werden.

Darüber hinaus steht der Tutor den Studierenden auch außerhalb der Tutorien für alle fachlichen Fragen per Email und telefonisch zur Verfügung. Der Lernerfolg der Studierenden wird zudem kontinuierlich durch die verbindliche Teilnahme an den lektionsbezogenen Online-Evaluationen erfasst. Zusammen mit Daten über Klausuranmeldungen und Klausurnoten sind die Modulverantwortlichen und Tutoren angehalten, bei Auffälligkeiten, wie z.B. unzureichende Klausuranmeldungen, durchgängig schlechten Noten etc., die Studierenden auch von sich aus zu kontaktieren und Unterstützung anzubieten.

Bewertung:

Das beschriebene didaktische Konzept ist erkennbar geprägt von der Zielsetzung des Studienganges, angemessene berufsqualifizierende Kompetenzen auf wissenschaftlicher Grundlage und praxisorientiert zu vermitteln und Wissen und Kompetenz der Studierenden für die Wahrnehmung ihrer beruflichen Aufgaben zu stärken und zu verbreitern. Die Vielzahl der vorgesehenen didaktischen Methoden (Fallstudien, Diskussionen und Übungen) korrespondiert dabei stimmig mit den curricularen Inhalten. Die begleitenden Lehrveranstaltungsmaterialien aus bereits laufenden Studiengängen, die auch in diesem Studiengang eingesetzt werden sollen, entsprechen überwiegend dem zu fordernden Niveau; Verbesserungspotential ist aber nach Auffassung der Gutachter noch durchaus vorhanden. Der Einsatz von Fernstudieneinheiten ist fachdidaktisch fundiert und systematisch vorbereitet.

Der Einsatz von Gastreferenten im Studiengang ist vorgesehen. Sie sollen besondere Erfahrungen in den Lehrbetrieb einbringen, entweder aus der Praxis oder aus der Wissenschaft, und fördern dadurch die Qualifikations- und Kompetenzentwicklung der Studierenden.

Tutoren sind Bestandteil des Betreuungskonzeptes und dienen der Qualifikations- und Kompetenzentwicklung der Studierenden. Sie werden insbesondere in den Fernstudienmodulen eingesetzt.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht rele-vant
3.	**Umsetzung**					
3.5	Didaktisches Konzept					
3.5.1*	Logik und Nachvollziehbarkeit des didaktischen Konzeptes (Asterisk-Kriterium)			x		
3.5.2	Begleitende Lehrveranstaltungsmaterialien			x		
3.5.3	Gastreferenten			x		
3.5.4	Tutoren im Lehrbetrieb			x		

3.6 Berufsqualifizierende Kompetenzen / Employability (Asterisk-Kriterium)

Mit Blick auf die Berufsqualifizierung stehen im Rahmen des Studienganges neben der wissenschaftlichen Befähigung und der Persönlichkeitsentwicklung die Vermittlung fundierter betriebswirtschaftlicher Kenntnisse sowie aktueller berufsfeldspezifischer Aspekte nach aktuellem Stand der Forschung im Vordergrund. Die Hochschule strebt nach eigener Aussage im allgemeinen eine optimale Kompetenzvermittlung zur Erlangung des maßgeblichen Fachwissens für den beruflichen Erfolg dadurch an, dass ein permanenter unmittelbaren Wissenstransfer von der Hochschule in die betrieblichen Abläufe des Praxisbetriebs und ein ständiger Austausch sowie die fortlaufende Kooperation der Hochschule mit dem Praxisbetrieb erfolgt. Im Fall dieses Studienganges wird das Unternehmen Zurich Group Deutschland regelmäßig über den Studienverlauf und die jeweiligen Inhalte informiert, so dass die notwendige berufspraktische Unterstützung hierauf ausgerichtet werden kann. Die Kommunikation erfolgt über die Studierendenberatung und den Studiengangsleiter.

Durch diese wechselseitige und permanente Verzahnung von Theorie und Praxis sollen – so die Hochschule – berufsrelevante Sachkompetenzen und wichtige Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenzen integriert vermittelt werden, die den Studierenden die Anwendung des Wissens in der Arbeitswelt und die Bindung an das Unternehmen erleichtern. Zugleich bildet das Studium die Persönlichkeit und stärkt die sozialen Kompetenzen der Studierenden.

Die Berufsbefähigung der Studierenden sieht die Hochschule selbst als „roten Faden“, den sie sich gewählt hat und der im Studiengang durch die Gestaltung des Curriculums in allen Studienabschnitten sichergestellt werden soll. Der Studiengang ist aus Sicht der Hochschule systematisch auf die Anforderungen des Arbeitsmarktes ausgerichtet.

Bewertung:

Die Hochschule hat ihre dualen Studiengänge ursprünglich im Dialog mit mittelständischen Unternehmen erarbeitet und in der gleichen Art und Weise den Studiengang Service Management zusammen mit der Zurich Group konzipiert. Durch die hohe Kooperationsdichte insbesondere auch durch die Berufstätigkeit der Studierenden im Unternehmen kann die Hochschule auch künftig ggf. auf Veränderungen der Unternehmensbedürfnisse rasch reagieren und können geänderte Anforderungen zügig umgesetzt werden. Das Curriculum ist auf einen berufsqualifizierenden Abschluss mit klarem inhaltlichem Profil ausgerichtet. Die Berufsbefähigung der Absolventen gemäß den definierten Learning Outcomes wird zweifelsohne erreicht.

Die Fähigkeit, die erworbenen Kompetenzen aktiv für neue Arbeitsfelder einzusetzen und weiter zu entwickeln, wird systematisch vermittelt. Der Studiengang ist darüber hinaus systematisch auf die absehbaren Anforderungen des Arbeitsmarktes ausgerichtet und wird den Veränderungen des Arbeitsmarktes in hohem Maße gerecht.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
3.	**Umsetzung**					
3.6*	Berufsqualifizierende Kompetenzen / Employability (Asterisk-Kriterium)		x			

4. Wissenschaftliches Umfeld und Rahmenbedingungen

4.1 Lehrpersonal

Im Studiengang werden laut vorgelegter Lehrverflechtungsmatrix insgesamt 25 Lehrkräfte eingesetzt. Dabei wird die Lehre zu 51,39% von hauptamtlich Lehrenden erbracht. Der Frauenanteil an der Gesamtzahl der Professoren beträgt 11,1 %, an der Gesamtzahl der Lehrbeauftragten 30 %.

Die Hochschule plant den Einsatz der hauptamtlichen Lehrkräfte jeweils semesterweise über alle Aufgabenbereiche (Lehre inklusive Vor- und Nachbereitung, Betreuungsleistungen, Forschung, Selbstverwaltung, Führungsaufgaben, Sonstiges) und für die gesamte zur Verfügung stehende Arbeitszeit (1.760 Stunden pro Jahr und Vollzeitäquivalent). Dabei wird über Deputatskonten sichergestellt, dass das vereinbarte Lehrdeputat im Durchschnitt eingehalten wird.

Die wissenschaftliche und pädagogische Qualifikation der zu berufenden Professoren sowie ihre hinreichende Praxiserfahrung richten sich nach § 36 des NRW-Hochschulgesetzes. Um die wissenschaftliche Qualifikation des Lehrpersonals zu erhöhen, sind – so die Hochschule – die Lehrenden verpflichtet, Veröffentlichungs- und Forschungstätigkeit nachzuweisen. Die Publikationstätigkeit des wissenschaftlichen Personals wird vom Studiendekan erfasst; ebenso werden das Volumen betreuter Forschungsprojekte sowie die Zusammenarbeit mit externen Fachexperten in Form von Fachvorträgen und im akademischen Jahresbericht veröffentlicht.

Zur Feststellung der pädagogischen Eignung ist in einer entsprechenden Ordnung insbesondere das Verfahren geregelt, dem sich Professoren zu unterziehen haben, die vor ihrem Dienstantritt an der Internationalen Hochschule nicht schon hinreichend Lehrerfahrung gesammelt haben.

Neben den hauptamtlichen Professoren wird die Lehre im Studiengang durch Lehrbeauftragte aus Wissenschaft und Wirtschaft auf Honorarbasis getragen. Die Hochschule kann hierfür auf geeignete Kräfte mit Lehrerfahrung zurückgreifen, um die Fächer abzudecken, die nicht durch Professoren vertreten werden. Die Lehrbeauftragten bewerben sich vor ihrer erstmaligen Tätigkeit bei der Hochschule und werden – so die Hochschule – nach positiver Prüfung ihrer Qualifikation durch die Hochschulleitung mit der Wahrnehmung der Lehraufgaben beauftragt. Für den Einstellungsprozess hat die Hochschule eine „Regelung und Prozessablauf für Einstellung und Betreuung von Dozenten“ entwickelt und verabschiedet.

Die interne Kooperation wird nach Darstellung der Hochschule im Hochschulsenat, den Fachbereichsleiter- sowie Semesterkonferenzen stattfinden. Zu den Aufgaben des Senats gehört die Befassung mit grundsätzlichen Fragen von Forschung, Lehre, Evaluation und Kooperation.

Der Bereich Duales Studium organisiert (so wie die beiden anderen Bereiche der Hochschule) Fragen von Forschung und Lehre sowie die operative Durchführung der Studienprogramme eigenverantwortlich. Die Hochschule hebt ausdrücklich hervor, dass der fachliche Austausch zwischen diesen Bereichen davon unberührt ist. Mittlerweile sind Lehrende in mehr als einem Bereich tätig. Darüber hinaus sind Module des Fernstudiums in die Curricula des Studienganges integriert.

Die Abstimmung innerhalb dieses Bereichs erfolgt in Form einer monatlichen Studiengangsleiterkonferenz, die vom Prorektor Duales Studium geleitet wird und in der alle Fragen diskutiert und entschieden werden, die die dualen Studiengänge betreffen.

Die Studiengangsleiterkonferenz berät das Rektorat in Angelegenheiten von Forschung und Lehre. Sie formuliert die Leitlinien der inhaltlichen Studiengangsentwicklung und koordiniert das Studienangebot in Absprache mit dem Rektorat. Sie beschließt Studien- und Prüfungsordnungen. Zusätzlich sind regelmäßige, durch die Studiengangsleiter einzuberufende Sitzungen vorgesehen, in denen die Angelegenheiten der Studiengänge erörtert werden. Die Koordination der Studiengangs-Module soll durch den Studiengangsleiter in Zusammenarbeit mit den beteiligten Modulkoordinatoren gewährleistet werden. Hier steht insbesondere die Sicherung einer einheitlichen Qualität über die verschiedenen Standorte hinweg im Vordergrund.

Ergänzend zu den Senatssitzungen, Studiengangsleiterkonferenzen und Studiengangssitzungen erfolgt einmal zu Beginn eines jeden Semesters eine Semesterkonferenz für alle Angehörigen der Hochschule an jedem Standort gesondert. Im Rahmen der Semesterkonferenz werden allen Teilnehmern die Ergebnisse der Qualitätsevaluation des vorangegangen Semesters, Qualitätssicherungsmaßnahmen in Lehre, Prüfung und Forschung sowie Weiterentwicklungen von Studienprogrammen vorgestellt und mit diesen diskutiert.

Die Betreuung der Studierenden durch das Lehrpersonal ist vor allem Aufgabe der hauptamtlichen Professoren und Lehrkräfte; sie werden dabei administrativ durch die Studierendenbetreuung der Bonner Akademie unterstützt und stehen den Studierenden jederzeit für Gespräche und Termine zur Verfügung. Die Lehrbeauftragten stehen vor oder nach ihren Vorlesungen direkt zum Gespräch bereit. Studierende können darüber hinaus E-Mail-Anfragen an die Professoren und Lehrbeauftragten versenden oder um einen persönlichen Gesprächstermin bitten. Jeder Lehrbeauftragte hat einen E-Mail-Account der Hochschule.

Die Betreuung der Studierenden während der Praxisphasen erfolgt im Wesentlichen durch die hauptamtlichen Studienberater in Kooperation mit den Dozenten. Zur Abstimmung mit den Praxisphasen vgl. Kap.4.3.2.

Sowohl die Professoren als auch die Lehrbeauftragten stehen den Studierenden nicht nur bei fachlichen Fragen, sondern auch im Fall persönlicher Problemstellungen als Ansprechpartner zur Verfügung und vermitteln dann bei Bedarf an die Studienberater und/oder die jeweilige Standortleitung.

Bewertung:

Struktur und Anzahl der im Studiengang Lehrenden korrespondieren, auch unter Berücksichtigung der Mitwirkung in anderen Studiengängen, mit den Anforderungen des Studienganges. Wie sich aus der vorgelegten Lehreverflechtungsmatrix ergibt, wird die Lehre im Studiengang in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des NRW-Hochschulgesetzes zu 50 % von hauptamtlich Lehrenden der Hochschule bestritten.

Von der angemessenen wissenschaftlichen und pädagogischen Qualifikation sowie der Praxiserfahrung des Lehrpersonals haben sich die Gutachter durch Einsicht in die vorgelegten Lebensläufe und persönliche Gespräche überzeugen können. Die erforderlichen Qualifikationen werden im Übrigen durch die Anwendung des NRW-Hochschulgesetzes gewährleistet. Maßnahmen zur Personalentwicklung und Qualifizierung der Lehrenden sind in Gestalt der Teilnahme an Tagungen und Konferenzen, für die ein eigenes Budget zur Verfügung steht, sowie in Form didaktischer Schulungen und Freistellungen für Forschungsvorhaben vorhanden. Berufungsverfahren werden unter Berücksichtigung der strategischen und fachlichen Anforderungen der Hochschule im Einklang mit den Einstellungsvoraussetzungen des Landes Nordrhein-Westfalen durchgeführt. Die Prozessroutine zur Einstellung und Betreuung von Dozenten regelt das Einstellungsverfahren und die Feststellung der Qualifikation von externen Lehrbeauftragten.

Die interne Kooperation und die Abstimmung der Module untereinander erfolgen durch die Studiengangsleiter in Zusammenarbeit mit den verantwortlichen Modulkoordinatoren. Zusätzlich finden zur internen Kooperation Fachbereichsleiterkonferenzen, Senatssitzungen und eine Semesterkonferenz zu Beginn eines jeden Semesters statt, sodass die Abstimmung der Verantwortlichen untereinander systematisch gewährleistet ist. Die Kommunikation zwischen der Studiengangsleitung, den Modulverantwortlichen und den Dozenten zur inhaltlichen Abstimmung der Lehrveranstaltung ist aus Sicht der Gutachter nach wie vor verbesserungsfähig.

Die Betreuung der Studierenden ist fester Bestandteil der Arbeitsverträge des Lehrpersonals und wird regelmäßig angeboten. Bei Bedarf werden die Studierenden sowohl in akademischen als auch in sich aus den Praxisphasen (zusammen mit den hauptamtlichen Mitarbeitern der Bonner Akademie) ergebenden Fragen unterstützt. Bedingt auch durch die günstige Betreuungsrelation stehen die Beteiligten den Studierenden auch über die festen Sprechzeiten hinaus zur Verfügung. Die Studierenden aus den bereits laufenden Studiengängen haben im persönlichen Gespräch bestätigt, dass sie rundum zufrieden sind.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
4.	**Wissenschaftliches Umfeld und Rahmenbedingungen**					
4.1	Lehrpersonal					
4.1.1*	Struktur und Anzahl des Lehrpersonals in Bezug auf die curricularen Anforderungen (Asterisk-Kriterium)			x		
4.1.2*	Wissenschaftliche Qualifikation des Lehrpersonals (Asterisk-Kriterium)			x		
4.1.3*	Pädagogische / didaktische Qualifikation des Lehrpersonals (Asterisk-Kriterium)			x		
4.1.4	Praxiskenntnisse des Lehrpersonals			x		
4.1.5*	Interne Kooperation (Asterisk-Kriterium)			x		
4.1.6*	Betreuung der Studierenden durch Lehrpersonal (Asterisk-Kriterium)		x			

4.2 Studiengangsmanagement

Die übergreifende Koordination der Lehraktivitäten im Bereich des dualen Studiums erfolgt durch den Prorektor IUBH Duales Studium sowie die Studiengangsleiter. Letztere sind für die strukturelle Weiterentwicklung der Studienprogramme verantwortlich. Aufgrund ihrer Leitungsfunktion können sie Empfehlungen zur strukturellen, aber auch inhaltlichen Gestaltung und Umsetzung des Lehrangebots auf Ebene der Professoren und Lehrbeauftragten geben. Diese be-

ziehen sich z. B. auf das Vermeiden kursübergreifender, inhaltlicher Redundanzen oder die Einhaltung des akademischen Niveaus. Hierzu bedienen sich die Studiengangsleiter der Expertise der Modulverantwortlichen. Deren Aufgabe ist neben der inhaltlichen Ausgestaltung des Moduls am Standort dafür Sorge zu tragen, dass die formulierten Qualitätsanforderungen umgesetzt werden. Die grundsätzliche Entscheidung zur inhaltlichen und methodischen Gestaltung der Lehrveranstaltungen obliegt jedoch dem Dozenten in Abstimmung mit den jeweiligen Studiengangsleitern.

Die Qualitätssicherung über die Standorte hinweg wird durch den Prorektor IUBH Duales Studium und die jeweiligen Studiengangsleiter gemeinsam sichergestellt. Zur Sicherstellung der Lehrqualität werden künftig durch den Prorektor Qualität der Lehre semesterbezogene Kurs- und Dozentenevaluationen durchgeführt. Die Evaluationsergebnisse werden genutzt, um den Dozenten Empfehlungen zur Verbesserung der Lehrqualität geben zu können.

Die Studiengangsleiter sind überdies in inhaltlicher und organisatorischer Hinsicht Ansprechpartner für Professoren, Standortleitungen, Studienberater, externe Lehrkräfte, Studierendenvertreter und Praxisunternehmen. Die Studiengangsleiter nehmen zudem repräsentative Aufgaben des Studienganges nach Außen wahr und unterstützen die Standortleitungen bei der Auswahl und Koordination der externen Dozenten für den jeweiligen Studiengang.

In der Hochschuladministration mit den Bereichen Buchhaltung, Personal, Marketing, Studienberatung und Informationstechnologie entscheiden die jeweiligen Abteilungsleiter im Rahmen der Zielvereinbarungen mit der Hochschulleitung. Die kaufmännischen Verwaltungsabläufe (Kernprozesse) bilden die genannten Teilfunktionen ab. Im Mittelpunkt steht die effiziente Gestaltung finanzwirtschaftlicher und buchhalterischer Abläufe, die Personalbeschaffung und -verwaltung, Marketing-Kommunikation, Eventmanagement und Beziehungsmarketing sowie das Management von Intranet- und internetbasierten IT-Diensten der Hochschule.

Integraler Bestandteil der Verwaltungsunterstützung für die Lehre ist das CARE Campus Management System. Dessen Grundlage bildet ein speziell für Hochschulen entwickeltes Customer Relationship Management. Darüber werden sämtliche Daten von Interessenten, Bewerbern, Studierenden, Alumni, Mitarbeitern, Dozenten und Kooperationspartnern verwaltet. CARE unterstützt Studierende und Lehrende umfänglich, z.B. im gesamten Prüfungsmanagement, in der Raum- und Stundenplanung und bei der Bereitstellung von Lehrmaterialien.

In ihrem Leitbild sieht die Hochschule die regelmäßige Weiterbildung der Mitarbeiter vor und bietet u.a. Teamschulungen an.

Zur Verankerung der Hochschule in der nationalen und internationalen Dienstleistungsindustrie und zur Förderung der Kooperation zwischen Internationaler Hochschule und Dienstleistungsunternehmen u.a. in Tourismus, Luftverkehr, Unternehmensberatungen, Agenturen, Institutionen und weiteren Branchen des Dienstleistungssektors ist ein Fachbeirat eingerichtet worden. Zu den Aufgaben dieses Gremiums gehören die Entwicklung von Vorschlägen zur weiteren Profilierung der Hochschule sowie die Schaffung des Zugangs zu praxisrelevanten Themen und Persönlichkeiten. Die Mitglieder des Fachbeirats werden gemäß der Grundordnung durch die Hochschulleitung auf Vorschlag des Rektorats oder der Fachbereiche berufen.

Bewertung:

Die Hochschule hat nach dem Eindruck der Gutachter ein differenziertes und überzeugendes Studiengangsmanagement mit starker Verwaltungsunterstützung aufgebaut, das zusammen mit der Administration der Bonner Akademie den Organisationserfordernissen des Studienganges sowohl inhaltlich als auch personell gerecht wird und so die Umsetzung des Studiengangskonzeptes gewährleistet. Die Studiengangsleitung koordiniert in Zusammenarbeit mit den Modul-

verantwortlichen die Abläufe aller im Studiengang Mitwirkenden und trägt Sorge für einen störungsfreien Ablauf des Studienbetriebes.

Verwaltungsunterstützung mit Transparenz in der Aufgaben- und Personenzuordnung wird sowohl qualitativ als auch quantitativ gewährleistet. Das institutionelle und informelle Beratungs- und Kommunikationssystem stellt den unmittelbaren Zugang zur Ablauforganisation und ermöglicht die gebotenen Einwirkungsmöglichkeiten – auch und gerade für die Studierenden, die sich über ihre Vertreter in den Gremien, über die organisierte Studentenschaft, aber auch individuell jederzeit und unmittelbar einbringen können. Durch das hochschuleigene Intranet ist sichergestellt, dass die Möglichkeiten der Serviceunterstützung auch elektronisch unterstützt werden.

Maßnahmen zur Personalentwicklung und -qualifizierung werden in Zusammenarbeit mit den anderen Hochschulen des Trägers angeboten.

Die Hochschule hat einen Fachbeirat ins Leben gerufen, der mit Vertretern der beruflichen Praxis besetzt und angemessen in die Studiengangsentwicklung eingebunden ist. Allerdings bleibt nach Auffassung der Gutachter die Hochschulleitung aufgefordert, die fachliche Zusammensetzung vor dem Hintergrund der fachlichen Erweiterung des Studiengangsangebotes (Gesundheit, Logistik Service Management) entsprechend anzupassen.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht rele-vant
4.	**Wissenschaftliches Umfeld und Rahmenbedingungen**					
4.2	Studiengangsmanagement					
4.2.1*	Studiengangsleitung (Asterisk-Kriterium)			x		
4.2.2	Ablauforganisation und Verwaltungsunterstützung für Studierende und das Lehrpersonal			x		
4.2.3	Beratungsgremium (Beirat) und dessen Struktur und Befugnisse			x		

4.3 Kooperationen und Partnerschaften

Die Hochschulleitung sieht die Anbahnung und Umsetzung von wissenschaftlichen Kooperationen als wesentliche Aufgabe ihrer Hochschullehrer. Sie erwartet insbesondere hochschulübergreifende Forschungsaktivitäten innerhalb der wissenschaftlichen Communities ihrer Fachgebiete. Anreize, solche Kooperationen zu suchen, setzt die Hochschule über eine arbeitsvertragliche Regelung, die das Einwerben von Drittmitteln durch Hochschullehrer belohnt, gekoppelt mit einer möglichen Deputatsermäßigung. Über ihre in München ansässige Mehrheitsgesellschafterin *Career Partner GmbH* steht unabhängig davon nach eigener Einschätzung ein gut ausgebautes Netzwerk mit Bildungseinrichtungen, zahlreichen Wirtschaftsunternehmen und anderen Organisationen zur Verfügung. In diesem Rahmen erfolgt auch eine enge Kooperation mit dem IUBH-Fernstudium mit Sitz in Bad Reichenhall.

Die IUBH Duales Studium ist entstanden aus der engen Kooperation mit zahlreichen Wirtschaftsunternehmen und Organisationen. Bundesweit gibt es mittlerweile ein enges Kooperationsnetz mit nunmehr 592 Kooperationsbetrieben, die Studierende der Hochschule im Rahmen des dualen Studiums bei sich beschäftigen. Dieses Netzwerk ist die wichtigste Kernressource der Hochschule und damit – so die Hochschule – entscheidend für den Erfolg des Studienkonzepts.

Die Kooperation zwischen der Hochschule und der Zurich Group ist in einem Kooperationsvertrag geregelt. Der Vertrag verpflichtet die IUBH zur Durchführung des Studienganges Service Management – entsprechend der vorliegenden Studien- und Prüfungsordnung – zunächst für drei Jahre. Die Vertragslaufzeit geht zunächst bis zum Jahr 2020, so dass der Studienabschluss für die Studienanfänger des Jahres 2016 gesichert ist. Vertraglich vereinbart ist, im Frühjahr 2016 Verhandlungen hinsichtlich der Fortführung des Programmes zu führen. Die Finanzierung des Studienganges erfolgt durch die Zurich Group. Die Studierenden haben keinen eigenen Studienbeitrag zu entrichten.

Die Kooperation zwischen Hochschule, Studierendem und Zurich Group ist in der Vereinbarung zwischen der IUBH Duales Studium und der Zurich Group im Rahmen des praktischen Studienteils („Leitfaden") im Einzelnen geregelt. Sie beschreibt die jeweiligen Aufgaben der Beteiligten und die Struktur des berufsintegrierten Studiums und soll dabei unterstützen, die inhaltlichen Schwerpunkte des berufspraktischen Studienanteils auf den Studienplan des theoretischen Studienanteils abzustimmen. Leitgedanken der Aufgabenplanung ist, dass die Studierenden am Ende jeden Semesters die im Leitfaden definierten Lernziele erreicht haben. Bestandteil des Leitfadens ist eine Verpflichtungserklärung, in der sich IUBH und Zurich Group ausdrücklich und per Unterschrift gegenüber dem Studierenden u.a. dazu verpflichten, den Studierenden in seinem Engagement im Studiengang insgesamt zu unterstützen und dem Studierenden zu ermöglichen, dass er seine Praxismodule gemäß den in im Leitfaden festgelegten inhaltlichen Schwerpunkten absolvieren kann. Hinzu kommen Freistellungszusagen sowie die Zusage den Einsatz im Unternehmen entsprechend der Zielsetzung zu gestalten.

Bewertung:

Eine Kooperation mit anderen wissenschaftlichen Einrichtungen auch auf institutioneller Ebene wird gepflegt. Die Gutachter bewerten den Ansatz der Hochschule, durch entsprechende arbeitsvertragliche Regelungen Forschungskooperationen mit anderen Hochschulen anzustoßen, als positiv. Über ihre in München ansässige Mehrheitsgesellschafterin *Career Partner GmbH* steht unabhängig davon nach eigener Einschätzung ein gut ausgebautes Netzwerk mit Bildungseinrichtungen, zahlreichen Wirtschaftsunternehmen und anderen Organisationen zur Verfügung. Die IUBH als Institution unterhält nach eigener Aussage außerdem eine Vielzahl überwiegend internationaler Kontakte zu anderen Hochschulen, die sich in gemeinsamen Forschungsprojekten, Studenten- und Dozentenaustausch sowie abgestimmten Studienprogrammen konkretisieren, und arbeitet darüber hinaus als Institution auch in international ausgerichteter Organisationen sowie in HRK und VPH (Verband Privater Hochschulen) und im Stifterverband mit.

Umfang und Art der Kooperationen zwischen Zurich Group und IUBH sind im Leitfaden sowie in einem Kooperationsvertrag beschrieben und dokumentiert.

Nach eigener Aussage hat die Hochschule in der Vergangenheit dafür Sorge getragen, dass in Fällen, in denen ein Praktikumsbetrieb einen Praktikantenvertrag aus Gründen kündigt oder beendigt, die nicht in der Person des Studierenden liegen, die Studierenden ihr Studium in einem anderen Ausbildungsbetrieb fortsetzen konnten. Deshalb sollte aus Sicht der Gutachter eine für die Studierenden perspektivische Reglung in dem Sinne getroffen werden, dass z.B. die Hochschule selbst verbindlich erklärt, sich aktiv an geeigneten Lösung zu beteiligen, die einen Abschluss des Studiums ermöglicht; die Gutachter empfehlen eine entsprechende **Auflage.**

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
4.	**Wissenschaftliches Umfeld und Rahmenbedingungen**					
4.3	Kooperationen und Partnerschaften					
4.3.1*	Kooperationen mit Hochschulen und anderen wissenschaftlichen Einrichtungen bzw. Netzwerken (Asterisk-Kriterium für Kooperationsstudiengänge)			x		
4.3.2*	Kooperationen mit Wirtschaftsunternehmen und anderen Organisationen (Asterisk-Kriterium für ausbildungs- und berufsintegrierende Studiengänge, Franchise-Studiengänge)				Auflage	

4.4 Sachausstattung

Die Präsenzmodule des Studienganges werden ausschließlich am Lernort Bonner Akademie unterrichtet.

Die Bonner Akademie GmbH ist Trainings- und Seminaranbieter innerhalb der Zurich Group Deutschland. Sie verfügt über 15 professionell ausgestattete Unterrichtsräume, die den aktuellen multimedialen Ansprüchen (insb. Beamer, FlipChart, Overhead-Projektor Whiteboard) entsprechen. Ein gebührenfreies W-LAN mit jeweils eigenen E-Mail-Accounts für die Studierenden ist eingerichtet.

Darüber hinaus stehen PC-Unterrichtsräume mit insgesamt ca. 40 Einzelplatz-PCs und freiem Internetzugang zur Verfügung. Die Hardware-Ausstattung ist geleast und wird alle drei Jahre ausgetauscht. Damit ist sichergestellt, dass die eingesetzte Technologie dem neuesten technischen Stand entspricht. Als einem der großen IT-Bildungsanbieter in Deutschland (z.B. als Microsoft Gold Partner oder Oracle-Ausbildungscenter) steht die aktuelle Standardsoftware zur Verfügung.

Alle Räume und deren Zugänge sind behindertengerecht ausgestattet und barrierefrei erreichbar.

Die Online-Aktivitäten im Rahmen der Fernstudienmodule werden über den Online-Campus der IUBH abgebildet. Die Prüfungen der Fernstudienmodule erfolgen als Präsenzprüfungen in den Studienzentren der IUBH in Deutschland, Österreich und der Schweiz oder in internationalen Dependancen.

Neben der Nutzung eigenen Räumlichkeiten am Campus Bad Honnef (Studienzentrum Bonn) und Bad Reichenhall (Studienzentrum Salzburg) mietet die IUBH bei Bedarf Räumlichkeiten in Einrichtungen von Partnerorganisationen innerhalb der Career Partner Group, im Partnernetzwerk der Hochschule und bei externen Dienstleistern an. Die IUBH stellt dabei vertraglich sicher, dass die Räumlichkeiten in für die Akkreditierung erforderlichem Umfang und Ausstattung zur Verfügung stehen.

Der virtuelle Campus der Fernstudienmodule wird im Wesentlichen über vier Systeme abgebildet:

- das Campus Management System (CMS) „CARE“ zur Verwaltung von Studierendendaten und zur Abbildung administrativer Prozesse,
- das Learning Management System (LMS) „CLIX“ zur Bereitstellung von Lerninhalten und der Abbildung von Lernprozessen (inkl. Bereitstellung eines Virtual Classroom),
- das Mediendistributionstool „iTunes U“ zur webbasierten Verteilung digitaler Lerninhalte, sowie
- die Kommunikationslösung „Office365“ für die asynchrone, webbasierte Kommunikation via E-Mail, das Terminmanagement und die Projektarbeit unter Studierenden.

Durch eine technische Schnittstelle wird der virtuelle Campus der IUBH mit dem Lernportal „e-cadia“ der Bonner Akademie, Akadeus, verbunden. Damit haben die Studierenden des Studienganges direkten Zugriff auf die Lernumwelt der IUBH, ohne ihre „gewohnte“ virtuelle Lernumwelt der Bonner Akademie verlassen zu müssen.

Die IUBH verfügt an den Standorten Bad Honnef, Bad Reichenhall, Düsseldorf, Erfurt und München über Präsenzbibliotheken mit aktuell einem Medienbestand von ca. 2.615 Titeln im Printbereich, der auch allen Teilnehmern des Studienganges offensteht. Über den Standort Bad Honnef wird zudem die Verwaltung der (online verfügbaren) Fachliteratur im Fernstudium sowie der Zugriffe auf Datenbanken realisiert.

Die Studierenden haben Zugriff auf 17 Datenbanken (z. B. Ebsco, Emmerald, Juris, Statista) und auf ca.1.600 E-Books. Auf die digitalen Medien greifen die Studierenden über das Intranetportal *DigiLis* zu. Über dieses Intranetportal haben auch die Lehrkräfte die Möglichkeit, Skripte und weitere Vorlesungsunterlagen den Studierenden zugänglich zu machen. Neben den bereits erwähnten Medien können über dieses Portal auch E-Journals und Abschlussarbeiten eingesehen werden.

Das Investitionsbudget der Bibliothek für den Medienerwerb umfasst Bücher, AV-Medien und Periodika (Zeitschriften, Zeitungen, Fortsetzungswerke) sowie die elektronischen Ressourcen (also Datenbanken, eJournals, eBooks, elektronische Zeitschriftenartikel). Die Entwicklung des Investitionsbudgets verlief seit Gründung der Hochschule nach eigener Darstellung nahezu parallel zum Aufwuchs von Studiengängen und Studierenden und beläuft sich für das Jahr 2014 auf 127.000 Euro (Jahre 2012 / 2013: 120.000 Euro; 2011: 97.000 Euro).

In der Bibliothek am Campus Bad Honnef stehen insgesamt 112 Einzellese- und Arbeitsplätze an Tischen zur Verfügung. Zusätzlich stehen den Studierenden von montags bis freitags von 9.30 bis 20.30 Uhr in einem großen Raum Arbeitsplätze für bis zu 6 Gruppen mit maximal 8 Personen zur Gruppenarbeit zur Verfügung. Diese Gruppenarbeitsplätze sind mit WLAN und Pinboard ausgestattet.

Bewertung:

Die für den Studiengang vorgesehenen Lehrveranstaltungsräume der Bonner Akademie sind nach den Feststellungen[1] der Gutachter nach dem aktuellen Stand der Technik einschließlich kostenfreiem WLAN ausgestattet. Sie sind in ausreichendem Maße sowohl für die Lehrveranstaltungen als auch die individuelle Nutzung der Studierenden (z.B. für Gruppenarbeit, aber auch als Einzelarbeitsplätze) verfügbar.

Die Räume und Zugänge sind behindertengerecht ausgestattet und barrierefrei erreichbar.

Am Standort Bad Honnef besteht eine Fachbibliothek. Die Literaturbeschaffung orientiert sich insbesondere daran, für die angebotenen Studiengänge Literatur entsprechend den in den Mo-

[1] Diese Feststellung für den die Bonner Akademie erfolgt aufgrund von Besichtigungen bei früheren Begutachtungen, die von der Hochschule um aktuelle Daten ergänzt worden sind.

dulbeschreibungen genannten Titeln bereitzustellen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, auf die Bibliotheken der örtlichen öffentlichen Universitäten und Fachhochschulen zuzugreifen, die mittlerweile alle über ausgedehnte Öffnungszeiten verfügen. Das Gleich gilt für den Zugriff auf die Bestände der Bonner Universität und der Hochschule Bonn/Rhein-Sieg.

Die eigenen Öffnungszeiten und die Betreuung tragen den besonderen Bedürfnissen der Studierenden des Studienganges Rechnung. Ein Entwicklungskonzept für die eigenen Bibliotheken liegt vor. Der Zugang zu Literatur und Zeitschriften sowie digitalen Medien (z.B. elektronische Medien, Datenbanken) ist auf aktuellem Stand möglich.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
4.	**Wissenschaftliches Umfeld und Rahmenbedingungen**					
4.4	Sachausstattung					
4.4.1*	Quantität, Qualität sowie Media und IT-Ausstattung der Unterrichtsräume (Asterisk-Kriterium)			x		
4.4.2*	Zugangsmöglichkeiten zur erforderlichen Literatur (Asterisk-Kriterium)			x		
4.4.3	Anzahl und technische Ausstattung der Bibliotheksarbeitsplätze für Studierende			x		

4.5 Zusätzliche Dienstleistungen

Die Studierenden werden im Rahmen der unternehmensspezifischen Personalentwicklungssysteme der Zurich Group Deutschland beraten und begleitet, auch im Zusammenhang mit Talent-Management-Programmen. Darüber hinaus stehen die regulären Dienstleistungen des Bereichs Learning & Development zur Verfügung.

In dem Bereich Career Service der IUBH werden die Studierenden im Hinblick auf die eigene Industrie, Praktika und Berufseinstieg beraten und verwaltet. Dies beinhaltet eine Einstiegsveranstaltung zu Studienbeginn, die Organisation und Verwaltung des Bewerbungsprozesses, die Praktikumsorganisation (nötige Dokumente, Beratung bei Problemen vor und im Praktikum usw.) sowie die Berufseinstiegs- und Karriereberatung.
Zur Betreuung der Absolventen der IUBH steht eine 0,5 Stelle innerhalb des Career Services zur Koordination zur Verfügung. Absolventen behalten nach erfolgreichem Studienabschluss ihre IUBH-E-Mail-Adressen sowie den Zugang zum Alumni-Portal.

Nachdem zwischenzeitlich eine größere Zahl von Absolventen die Hochschule verlassen hat, hat die Hochschule eine erste Vernetzung über die Internetportale der sozialen Netzwerke eingerichtet. Alle Absolventen werden zu den Veranstaltungen der Hochschule eingeladen.

Der Zurich CarePoint unterstützt alle Mitarbeiter der Zurich Group Deutschland dabei, ihr Berufs- und Privatleben in besonderen Belastungssituationen und bei beruflichen Veränderungsprozessen unbürokratisch und schnell auf veränderte Bedingungen einzustellen. Die Ansprechpartner des CarePoint bieten jedem Mitarbeiter und jeder Führungskraft am jeweiligen Standort persönliche Gespräche zur individuellen Problemlösung an und vermitteln weitere Unterstützung durch externe Berater und Organisationen oder auch Ansprechpartner aus dem Kollegenkreis.

Im Fall kritischer Studienphasen oder persönlich schwieriger Lebenssituationen haben Studierende darüber hinaus die Möglichkeit, sich professionelle Hilfe durch hochschulunabhängige

Psychotherapeuten an den jeweiligen Hochschulstandorten einzuholen. Die Kontaktdaten werden den Studierenden auf dem Intranet unter dem Stichwort „Psychologische Hilfe“ angeboten. Darüber hinaus erhalten die Studierenden dort Informationen zu weiteren Selbsthilfenetzwerken, telefonischer Seelsorge und professioneller Psychiatrie.

Bewertung:

Zur Betreuung der Studierenden stehen sowohl an der IUBH als auch bei der Zurich Group entsprechende Ressourcen und Institutionen zur Verfügung. Da die Studierenden beruflich fest angestellt sind, spielt der Placement Service eine eher untergeordnete Rolle. Der umfassende Einsatz der Studienberater der Hochschule, der über eine Studienberatung im herkömmlichen Sinne weit hinausgeht, schließt unter den Bedingungen des berufsintegrierten Studiums auch spezielle und individuelle Karriereberatung ein. Ausreichende Ressourcen werden von der Hochschule zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus haben die Studierenden Zugang zum hochschulweiten Unternehmensnetzwerk.

Infolge der relativ geringen Anzahl der Absolventen aufgrund der gegenwärtigen Aufbausituation der Hochschule besteht eine Alumni-Organisation nur in Form einer ersten Vernetzung über die Internetportale der sozialen Netzwerke. Für den geplanten Studiengang selbst ist das gegenwärtig noch nicht relevant.

Die Hochschule vermittelt im Bedarfsfall Adressen von hochschulunabhängigen Psychotherapeuten, die dann professionell beraten können. Die Hochschule ist sich nach dem Eindruck der Gutachter der Bedeutung solcher Beratungsangebote bewusst und unterstützt ihre Studierenden umfänglich.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
4.	**Wissenschaftliches Umfeld und Rahmenbedingungen**					
4.5	Zusätzliche Dienstleistungen			x		
4.5.1	Karriereberatung und Placement Service			x		
4.5.2	Alumni-Aktivitäten					x
4.5.3	Personenbezogene Beratung und Betreuung der Studierenden			x		

4.6 Finanzplanung und Finanzierung des Studienganges (Asterisk-Kriterium)

Die Hochschule hat für den Studiengang eine Finanzplanung vorgelegt, die bis zum Jahr 2020 läuft und konkrete Annahmen über den Zugang an Studienanfänger sowie die hierfür erforderliche Personalausstattung einschließlich sonstiger variabler Ausgaben (z.B. Mittel für Forschung, Lehrmaterial etc.) enthält. Dabei wird davon ausgegangen, dass im 1. Jahr 15 Studierende und danach jeweils 20 Studierende ein Studium beginnen. Im ersten Studienjahr hat die Zurich Group gegenüber der IUBH die Zahlung von 15 Studienplätzen unabhängig von der Zahl der Studierenden garantiert. Die Studiengebühren betragen 469 € pro Studierendem und Semester.

Daraus ergibt sich – so die Hochschule – ein konstant positiver Deckungsbeitrag aus dem Betrieb des Studienganges. Der Studiengang trägt sich nach eigener Einschätzung mithin selbst. Darüber hinaus erwirtschaftet er auf Basis der veranschlagten Studiengebühren einen positiven Deckungsbeitrag zur Abdeckung der Raum-, Verwaltungs- und sonstigen Gemeinkosten der

Hochschule. Darüber hinaus existiert die Absicherung über das Vermögen der Trägergesellschaft.

Zur Aufrechterhaltung des Betriebs haben die Career Partner GmbH (als Gesellschafterin) und die Trägergesellschaft der Internationalen Hochschule, die Internationale Hochschule GmbH, einen Garantievertrag geschlossen. Darin verpflichtet sich die Career Partner GmbH als Garantiegeberin gegenüber der Hochschule unwiderruflich und unbedingt, die durch den Gesellschaftszweck und Hochschulbetrieb zukünftig entstehenden Kosten zu decken und bereits entstandene Verluste zu übernehmen. Die Finanzierungssicherheit ist für den aktuellen Studienzyklus und gesamten Akkreditierungszeitraum gewährleistet und nachgewiesen. Die Internationale Hochschule ist aufgrund entsprechender gesetzlicher Regelungen gegenüber dem Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Technologie des Landes Nordrhein-Westfalen verpflichtet, eine Ausfallbürgschaft für den Fall zu hinterlegen, dass die Trägergesellschaft nicht mehr für die Ausgaben des laufenden Studienbetriebs aufkommen kann. Diese Bürgschaft wird in ihrer Höhe, beaufsichtigt durch das Ministerium, in regelmäßigen Abständen angepasst und schafft Sicherheit für die Studierenden insofern, als sie das Abschließen der Studienprogramme an der Hochschule sicherstellt.

Bewertung

Es liegt eine logische und nachvollziehbare kurz- und mittelfristige Finanzplanung vor, die einschließlich der finanziellen Grundausstattung auf entsprechenden Vereinbarungen mit den Trägergesellschaftern beruht. Nach den vorgelegten Unterlagen und den Aussagen der Hochschule gehen die Gutachter davon aus, dass die Finanzierungssicherheit für den aktuellen Studienzyklus und gesamten Akkreditierungszeitraum für den Studiengang gesichert ist, so dass Studierende auf jeden Fall ihr Studium zu Ende führen können. Ein in der Höhe vom zuständigen Ministerium geprüfte Bürgschaft liegt vor. Der Vertrag mit der Zurich Group ist gegenwärtig aber offenbar nur auf drei Jahre ausgelegt, sodass die Hochschule aufgefordert bleibt, für die verbleibenden zwei Jahre durch entsprechende Maßnahmen für eine entsprechende Studienplatznachfrage zu sorgen.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
4.	**Wissenschaftliches Umfeld und Rahmenbedingungen**					
4.6*	Finanzplanung und Finanzierung des Studienganges (Asterisk-Kriterium)			x		

5. QUALITÄTSSICHERUNG

Die Hochschule hat nach eigener Darstellung (auch im Zusammenhang mit der institutionellen Akkreditierung durch den Wissenschaftsrat) zur Sicherung der Qualität der Lehre ein Qualitätssicherungskonzept entwickelt, das die folgenden Ziele verfolgt:

- Sicherstellung einer hohen Qualitätstransparenz in der Lehre für Hochschulleitung, Lehrkräfte und Studierende,
- Verfügbarkeit zeitnaher Informationen zu den Stärken und Schwächen der Lehrqualität auf Ebene von Studiengängen, Lehrkräften und Lehrveranstaltungen,
- kontinuierliche Weiterentwicklung der Lehrqualität auf Basis kurs- und dozentenindividueller, studiengangsbezogener sowie studiengangsübergreifender Qualitätsmaßnahmen,
- direkte Einbeziehung des Lehrkörpers sowie der Studierenden in den Prozess der Qualitätssicherung durch ein evaluationsbasiertes Kommunikations- und Informationssystem.

Die Umsetzung der Ziele wird durch die regelmäßige Erhebung von Daten zur Qualität der Lehre und Forschung überprüft. Im Einzelnen werden studentische Evaluationen der Lehrveranstaltungen, Lehrveranstaltungsevaluationen durch die Dozenten sowie Feedback-Befragungen bei den Arbeitgebern als Instrumente eingesetzt. Um die nachhaltige Umsetzung der Prozesse zu gewährleisten bzw. sie auf der Ebene der Hochschule insgesamt sowie auf der Ebene einzelner Fachbereiche/Studiengänge nachverfolgen zu können, sind verbindliche Prozessbeschreibungen einschließlich der Festlegung der Zuständigkeiten erstellt worden. Darüber hinaus wird ein Dozentenhandbuch nach dem Muster der übernehmenden Hochschule erarbeitet, um insbesondere neuen Dozenten konkrete Handreichungen zum Thema Qualität zur Verfügung stellen zu können.

Federführend für die Sicherung der akademischen Qualität, die auf der systematischen Basis des PDCA-Zyklus nach Denning erfolgt, ist das Rektorat, und hier insbesondere der Prorektor IUBH Duales Studium in Zusammenarbeit mit der Prorektorin Qualität der Lehre. Der Senat wird regelmäßig einmal pro Semester über Qualitätssicherungsmaßnahmen informiert und gehört, hier sind zwei studentische Interessenvertreter vertreten. Die Verbesserung der Qualität der Lehre gehört im Übrigen generell zu den ständigen Aufgaben der Studiengangsleitung, der Professoren je Studienstandort sowie der einzelnen Dozenten im Programm.

Die Sicherung der Lehrqualität an der Hochschule erfolgt durch:

- regelmäßige Kursevaluationen durch die Studierenden je Semester sowie
- dozentenindividuelle Selbstevaluationen je Kurs und Semester.

Die Analyse der Evaluationsergebnisse erfolgt in der ersten Stufe durch den Prorektor IUBH Duales Studium und den jeweiligen Studiengangsleiter. Die Ergebnisse werden mit der Geschäftsführung und den Programmverantwortlichen (Prorektor IUBH Duales Studium, Studiengangsleitung und Modulkoordinatoren) besprochen bzw. es werden Maßnahmen entwickelt mit der Zielsetzung, die Qualität zu steigern. Ergebnisse der studentischen Kursevaluation werden pro Semester mit den Studierendenvertretern an jedem Standort besprochen. □

Mit Hilfe dieser Maßnahmen wird eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Qualität der Lehre angestrebt. Der Erfolg der Maßnahme wird dann wiederum mit Hilfe der Evaluationsinstrumente im Folgesemester überprüft, um gegebenenfalls erneut reagieren zu können. □

Die studentische Evaluation, sowohl der Präsenz- als auch der Fernstudienmodule, die von der Hochschule in der Selbstdokumentation ausführlich in allen Schritten beschrieben wird, erfolgt in Form einer elektronischen und anonymen Kursbewertung. Umfang, Struktur und Aufbau des Online-Fragebogens orientieren sich an den Empfehlungen der Hochschulrektorenkonferenz. Es werden jedes Semester alle Kurse an der Hochschule evaluiert. Die Ergebnisse werden in einem dreistufigen Modell zur Klassifizierung der Lehrqualität zusammengefasst. Dabei wird auf Basis der Studierendenzufriedenheit mit den Lehrkräften und den Kursangeboten zwischen drei Qualitätsebenen der Lehrqualität unterschieden:

- Qualitätsstufe A (A-Level-Courses, on top): Zufriedenheit der Studierenden mit der Kursqualität ist höher als 80 %,
- Qualitätsstufe B (B-Level-Courses, moderate): Zufriedenheit der Studierenden mit der Kursqualität liegt zwischen 55 % und 80 %,
- Qualitätsstufe C (C-Level-Courses, low): Zufriedenheit der Studierenden ist geringer als 55 %.

Die C-Level Kurse sind automatisch mit besonderen Maßnahmen verbunden (Dozentengespräche und Zielvereinbarungen). Die Grenzen der Kategorien sollen nach einer Einführungsphase stufenweise angepasst werden. Die genannten Grenzwerte gelten für das Wintersemester

2013/2014. Im Zielzustand wird ein Kurs mit einer Bewertung unter 70 % (Zufriedenheit mit dem Dozenten) bzw. 65 % (Zufriedenheit mit dem Kurs) als C-Level Kurs eingestuft.

Erhebungen des studentischen Workloads sollen künftig prozessgesteuert mit einem online-basierten Evaluationsinstrument im hochschuleigenen Intranet CARE durchgeführt werden.

Die Qualitätssicherung durch das Lehrpersonal erfolgt durch eine von ihnen zu erstellende schriftliche Selbstevaluation zu ihren Kursen. Dabei sollen sowohl Aussagen zu den positiven Eindrücken der Lehrveranstaltung als auch zu den negativen Eindrücken gemacht werden. Sehen Dozenten einen Bedarf zur Verbesserung ihres Kursangebots, der Kursstruktur oder infrastruktureller Ausstattungen, sollen sie ebenfalls im Rahmen der Selbstevaluation erfasst werden. Vorschläge zur individuellen Kursverbesserung werden bilateral zwischen Dozenten und den Studiengangsleitungen mit Unterstützung der Standortleitungen diskutiert. Kursübergreifende Vorschläge werden durch den Prorektor IUBH Duales Studium aggregiert und im Rahmen der Dozentenkonferenz zur Diskussion gestellt. Kursindividuelle sowie kursübergreifende Maßnahmen sollen – so die Hochschule – zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Lehrqualität an der Hochschule beitragen. Erklärtes Ziel ist es, den Anteil von Kursen der Qualitätsstufe C signifikant zu reduzieren und die A-Level-Kurse langfristig auf 85 % zu erhöhen.

Die Zurich Group plant, in Abstimmung mit der Hochschule bei den Führungskräften der Studierenden des Studienganges regelmäßig (einmal pro Semester) ein Feedback zum Studienverlauf, dem Kompetenzerwerb und bzgl. der Verknüpfung von Theorie- und Praxisphasen einzuholen. Dabei sollen insbesondere folgende Kriterien abgefragt werden:

- Intensität des Austausches mit dem Studierenden über das Studium
- Einschätzung der Belastung des Studierenden durch das berufsbegleitende Studium und ggf. Vorschläge zur Entlastung des Studierenden
- Einschätzung des persönlichen Mehrwerts des Studiums für den Studierenden
- Nutzen des Studiums für das berufliche Umfeld (intern und extern) und ggf. Empfehlungen zur nachhaltigen Verbesserung des Nutzens
- Entwicklung der beruflichen Leistung des Studierenden in qualitativer und quantitativer Hinsicht
- Einschätzung des Nutzens des Studiums insgesamt.

Die Dokumentation des Studienganges erfolgt in der Studiengangsbroschüre und im Flyer der Bonner Akademie, der Studien- und Prüfungsordnung und im akademischen Jahresbericht sowie auf der Homepage der Bonner Akademie. Außerdem werden die Studierenden im Rahmen von Informationsveranstaltungen und auf verschiedenen Internet-Portalen über Ziele, Verlauf und Inhalte des Studienganges informiert. Im WS 2011/12 wurde der akademische Jahresbericht für die dualen Studiengänge der Internationalen Hochschule erstellt. Aufgrund der zum WS 2013/2014 erfolgten Umstrukturierung der IUBH ist ein akademischer Jahresbericht für den Berichtszeitraum WS 2012/2013 und SS 2013 geplant, der voraussichtlich bis August 2014 fertiggestellt sein wird.

Bewertung:

Die Hochschule verfügt über ein umfassendes – auch standortübergreifendes – Qualitätssicherungskonzept, das neben der Entwicklung von Qualitätszielen auch ein umfangreiches Instrumentarium umfasst, das die kontinuierliche Überwachung und Weiterentwicklung der Qualität des Studienganges hinsichtlich der Inhalte, Prozesse und Ergebnisse ermöglicht. Dazu gehören insbesondere studentische Evaluationen(einschließlich Workload-Abfragen), Selbstevaluationen durch das Lehrpersonal sowie die vorgesehenen systematischen Befragungen der beschäftigenden Unternehmen. An der Planung und Ausführung dieser Verfahren sind Dozenten und Studierende in entsprechenden Gremien beteiligt. Für die Abstimmung der Inhal-

te der Praxisphasen ist ein sinnvolles und nachvollziehbares Verfahren mit der Zurich Group vorgesehen.

Aus Sicht der Gutachter ist die Verwendung von Zielgrößen für die Qualität der einzelnen Kurse und die Verwendung wissenschaftlich fundierter Qualitätssicherungsprozesse hervorzuheben. Das entwickelte Qualitätssicherungs- und -entwicklungsverfahren wird nach Überzeugung der Gutachter auch für den Studiengang eine kontinuierliche Überwachung und Weiterentwicklung der Qualität in Bezug auf Inhalte, Prozesse und Ergebnisse ermöglichen.

Die Anforderungen hinsichtlich Studiengang, Studienverlauf und Prüfungen sind durch Veröffentlichung auf der Internetseite der Hochschule, durch Studiengangsbroschüren sowie durch im Intranet verfügbare Studien- und Prüfungsordnungen und Modulbeschreibungen sichergestellt. Die Studierenden erhalten von den Lehrenden und den Studienberatern jederzeit Beratung. Die Aktivitäten der Hochschule werden überdies im akademischen Jahresbericht regelmäßig veröffentlicht.

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
5.	**Qualitätssicherung**					
5.1*	Qualitätssicherung und -entwicklung der Hochschule und das Zusammenwirken zwischen Hochschulleitung und Fakultät/ Fachbereich sowie Studiengangsleitung in der Studiengangsentwicklung (Asterisk-Kriterium)			x		
5.2*	Qualitätssicherung und -entwicklung des Studienganges in Bezug auf Inhalte, Prozesse und Ergebnisse (Asterisk-Kriterium)			x		
5.3	Instrumente der Qualitätssicherung			x		
5.3.1	Evaluation durch Studierende			x		
5.3.2	Qualitätssicherung durch das Lehrpersonal			x		
5.3.3	Fremdevaluation durch Alumni, Arbeitgeber und weitere Dritte			x		
5.4	Dokumentation des Studienganges			x		
5.4.1	Beschreibung des Studienganges			x		
5.4.2	Dokumentation der Aktivitäten im Studienjahr			x		

Qualitätsprofil

Hochschule: Internationale Hochschule Bad Honnef • Bonn (IUBH)
- IUBH Duales Studium in Kooperation mit der Bonner Akademie, Gesellschaft für DV- und Management-Training, Bildung und Beratung mbH - Zurich Group Deutschland, Bonn

Bachelor-Studiengang: Service Managment (Bachelor of Arts)

Beurteilungskriterien		Bewertungsstufen				
		Exzellent	**Qualitäts-anforderung übertroffen**	**Qualitäts-anforderung erfüllt**	**Qualitäts-anforderung nicht erfüllt**	**Nicht relevant**
1.	**Ziele und Strategie**					
1.1*	Logik und Nachvollziehbarkeit der Zielsetzung des Studienganges			x		
1.2	Positionierung des Studienganges					
1.2.1	Positionierung des Studienganges im Bildungsmarkt			x		
1.2.2	Positionierung des Studienganges im Arbeitsmarkt für Absolventen („Employability“)			x		
1.2.3	Positionierung des Studienganges im strategischen Konzept der Hochschule			x		
1.3*	Internationale Ausrichtung			x		
1.4	Geschlechtergerechtigkeit und Chancengleichheit			x		
2	**Zulassung (Bedingungen und Verfahren)**					
2.1*	Zulassungsbedingungen			x		
2.2	Auswahlverfahren (falls vorhanden)			x		
2.3	Berufserfahrung (* für weiterbildenden Master-Studiengang)					x
2.4*	Gewährleistung der Fremdsprachenkompetenz				Auflage	
2.5	Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Zulassungsverfahrens			x		
2.6	Transparenz der Zulassungsentscheidung			x		
3.	**Umsetzung**					
3.1	Struktur					
3.1.1	Struktureller Aufbau des Studienganges (Kernfächer / ggf. Spezialisierungen (Wahlpflichtfächer) / weitere Wahlmöglichkeiten / Praxiselemente			x		
3.1.2*	Berücksichtigung des „European Credit Transfer and Accumulation Systeme (ECTS)“ und der Modularisierung			x		
3.1.3*	Studien- und Prüfungsordnung			x		
3.1.4*	Studierbarkeit			x		
3.2	Inhalte					
3.2.1*	Logik und konzeptionelle Geschlossenheit			x		
3.2.2*	Begründung der Abschlussbezeichnung			x		

		Exzellent	Qualitäts-anforderung übertroffen	Qualitäts-anforderung erfüllt	Qualitäts-anforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
3.2.3*	Begründung der Studiengangsbezeichnung				Auflage	
3.2.4*	Integration von Theorie und Praxis		x			
3.2.5	Interdisziplinarität		x			
3.2.6*	Methoden und wissenschaftliches Arbeiten			x		
3.2.7*	Prüfungsleistungen und Abschlussarbeit			x		
3.3	Internationalität					
3.3.1*	Internationale und interkulturelle Inhalte			x		
3.3.2	Internationalität der Studierenden					x
3.3.3	Internationalität der Lehrenden			x		
3.3.4	Fremdsprachenanteil					x
3.4	Zusätzlicher Qualifikations- und Kompetenzerwerb					
3.4.1*	Erwerb anwendungs- und/oder forschungsorientierter Kompetenzen (nur bei Master-Studiengang)					x
3.4.2*	Überfachliche Qualifikationen			x		
3.4.3*	Kommunikationsfähigkeit und Rhetorik / Kooperations- und Konfliktfähigkeit			x		
3.5	Didaktisches Konzept					
3.5.1*	Logik und Nachvollziehbarkeit des didaktischen Konzeptes			x		
3.5.2	Begleitende Lehrveranstaltungsmaterialien			x		
3.5.3	Gastreferenten			x		
3.5.4	Tutoren im Lehrbetrieb			x		
3.6*	Berufsqualifizierende Kompetenzen		x			
4.	**Wissenschaftliches Umfeld und Rahmenbedingungen**					
4.1	Lehrpersonal					
4.1.1*	Struktur und Anzahl des Lehrpersonals in Bezug auf die curricularen Anforderungen			x		
4.1.2*	Wissenschaftliche Qualifikation des Lehrpersonals			x		
4.1.3*	Pädagogische / didaktische Qualifikation des Lehrpersonals			x		
4.1.4	Praxiskenntnisse des Lehrpersonals			x		
4.1.5*	Interne Kooperation			x		
4.1.6*	Betreuung der Studierenden durch Lehrpersonal		x			
4.2	Studiengangsmanagement					
4.2.1*	Studiengangsleitung			x		
4.2.2	Ablauforganisation und Verwaltungsunterstützung für Studierende und das Lehrpersonal			x		
4.2.3	Beratungsgremium (Beirat) und dessen Struktur und Befugnisse			x		

4.3	Kooperationen und Partnerschaften				
4.3.1	Kooperationen mit Hochschulen und anderen wissenschaftlichen Einrichtungen bzw. Netzwerken (Asterisk-Kriterium für Kooperationsstudiengänge)		x		
4.3.2	Kooperationen mit Wirtschaftsunternehmen und anderen Organisationen (Asterisk-Kriterium für ausbildungs- und berufsintegrierende Studiengänge, Franchise-Studiengänge)			Auflage	
4.4	Sachausstattung				
4.4.1*	Quantität, Qualität sowie Media- und IT-Ausstattung der Unterrichtsräume		x		
4.4.2*	Zugangsmöglichkeiten zur erforderlichen Literatur		x		
4.4.3	Anzahl und technische Ausstattung der Bibliotheksarbeitsplätze für Studierende		x		
4.5	Zusätzliche Dienstleistungen				
4.5.1	Karriereberatung und Placement Service		x		
4.5.2	Alumni-Aktivitäten				x
4.5.3	Personenbezogene Beratung und Betreuung der Studierenden		x		
4.6	Finanzplanung und Finanzierung des Studienganges		x		
5.	**Qualitätssicherung**				
5.1*	Qualitätssicherung und -entwicklung der Hochschule und das Zusammenwirken zwischen Hochschulleitung und Fakultät/ Fachbereich sowie Studiengangsleitung in der Studiengangsentwicklung (Asterisk-Kriterium)		x		
5.2*	Qualitätssicherung und -entwicklung des Studienganges in Bezug auf Inhalte, Prozesse und Ergebnisse		x		
5.3	Instrumente der Qualitätssicherung				
5.3.1	Evaluation durch Studierende		x		
5.3.2	Qualitätssicherung durch das Lehrpersonal		x		
5.3.3	Fremdevaluation durch Alumni, Arbeitgeber und weitere Dritte		x		
5.4	Dokumentation des Studienganges				
5.4.1	Beschreibung des Studienganges		x		
5.4.2	Dokumentation der Aktivitäten im Studienjahr		x		