

IUBH  
2018

# QUALITÄTSBERICHT







IUBH INTERNATIONALE HOCHSCHULE

# QUALITÄTS- BERICHT 2018

# Inhalt



## **VORWORT 05**



## **DIE IUBH INTERNATIONALE HOCHSCHULE 06**

Profil 07

Leitbild 08

Entwicklungsziele der IUBH 08



## **QUALITÄTSZIELE DER IUBH 09**



## **AUSGESTALTUNG DES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS 12**

Das Prozessmanagement 13

Das Qualitätsmanagementsystem 14

Die Datenbasis des Qualitätsmanagementsystems 15



## **ERGEBNISSE DES QUALITÄTSMANAGEMENTS IM AKADEMISCHEN JAHR 2017/18 17**

Ergebnisse Akkreditierungen und weiterer externen Zertifizierungen 18

Ergebnisse aus Evaluationen und umgesetzte Maßnahmen 19

Zufriedenheit mit den Services 20

Die Perspektive von Arbeitgebern und Absolventen 21



## **WEITERENTWICKLUNG DES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS & AUSBLICK 23**

# Vorwort

Die Qualitätssicherung an der IUBH hat im zurückliegenden akademischen Jahr einen großen Schritt gemacht: mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems wurden die vielfältigen Aktivitäten der Hochschule zur Sicherung der Studienqualität systematisch verknüpft und dokumentiert.

Das im April 2018 eingeführt Qualitätsmanagementsystem bezieht sich zunächst auf die Leistungsbereiche Studium und Lehre, nach und nach werden weitere Bereiche in das Qualitätsmanagementsystem integriert werden. Teil des Qualitätsmanagementsystems ist der jährlich erscheinende Qualitätsbericht. Ziel des Berichts ist die Bereitstellung genereller Informationen zum Thema Qualitätsmanagement für die interessierte Öffentlichkeit.

Vor dem Hintergrund einer Darstellung der Rahmenbedingungen, Ziele und Instrumente des IUBH Qualitätsmanagements beschreibt der vorliegende Qualitätsbericht die Ergebnisse des internen Qualitätsmanagements für das akademische Jahr 2017/18. Im Ergebnis der Qualitätsbemühungen des vergangenen akademischen Jahres zeigen sich vielfältige Stärken der IUBH ebenso wie Anlässe, das eigene Handeln auf den Prüfstand zu stellen und die Leistungen der Hochschule weiter zu verbessern.

Nicht zuletzt zeigt der vorliegende Bericht aber auch die vielfältigen Aktivitäten und Weiterentwicklungen im Bereich der Qualitätssicherung und wirft so ein Schlaglicht auf die Dynamik der Entwicklung der Hochschule und das Engagement ihrer Mitarbeiter.



Prof. Dr. Claudia Bornemeyer  
Pro-Rektor Qualität der Lehre

Thorsten Schomann  
Qualitätsmanagementbeauftragter

Prof. Dr. Claudia Bornemeyer ist Professorin für Service Management und Marketing am IUBH-Campus Bad Honnef und als Prorektorin für den Bereich Qualität der Lehre verantwortlich.

Thorsten Schomann ist als Senior Project Manager für Qualität und Prozess, Qualitätsmanagementbeauftragter an der IUH tätig.

# DIE IUBH INTERNATIONALE HOCHSCHULE



# Profil

## Campusstudium, Fernstudium und Weiterbildung

Die IUBH Internationale Hochschule ist eine im Jahr 1998 gegründete, nach nordrhein-westfälischem Hochschulrecht staatlich anerkannte, private Hochschule.

Die IUBH versteht sich als Kompetenzzentrum für Forschung und Lehre in Präsenz-, Fern- und dualem Studium. In den jeweiligen Lehrformen vermittelt die Hochschule durch anwendungsbezogene, wissenschaftsbasierte Lehre Qualifikationen und Kompetenzen, die in den jeweiligen Praxisfeldern zur selbstständigen Anwendung wissenschaftlicher Erkenntnisse und Methoden im In- und Ausland befähigen.

Es ist dabei das erklärte Ziel der Hochschule, ihre Studierenden auf

Basis eines innovativen Angebots akkreditierter Studienprogramme und einer anspruchsvollen, akademischen Ausbildung auf internationalem Niveau derart zu unterstützen, dass diese ihre persönlichen und beruflichen Ziele erfolgreich realisieren können. In besonderem Maße sollen Sozialkompetenz und Führungsverhalten der Studierenden entwickelt werden.

Der Lernprozess wird einer kontinuierlichen Überprüfung unterzogen, um eine effektive und zielgerichtete Umsetzung der definierten Lernziele zu erreichen.

Das Studienangebot der IUBH umfasst derzeit rund 64 Studiengänge in

den Angebotsformen Präsenz-, Fern-, berufsbegleitendes und duales Studium und ist aktuell in drei Units gegliedert:

### IUBH Campusstudium

umfasst alle Angebote mit präsenzbasierter Lehre, die im Vollzeitstudium („Campus Studies“) oder im dualen Studienformat an den Standorten der IUBH angeboten werden.

### IUBH Fernstudium

umfasst alle fernstudienbasierten sowie die berufsbegleitenden Studienangebote der IUBH.

### IUBH Corporate

umfasst alle Angebote an der IUBH, die zum Zwecke der akademischen Aus- und Weiterbildung aus den Units IUBH Campusstudium und IUBH Fernstudium in Kooperation mit der Wirtschaft angeboten werden.

Die IUBH bietet ihre Studiengänge an aktuell 15 Standorten an und verfügt zudem über 44 Prüfungszentren in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

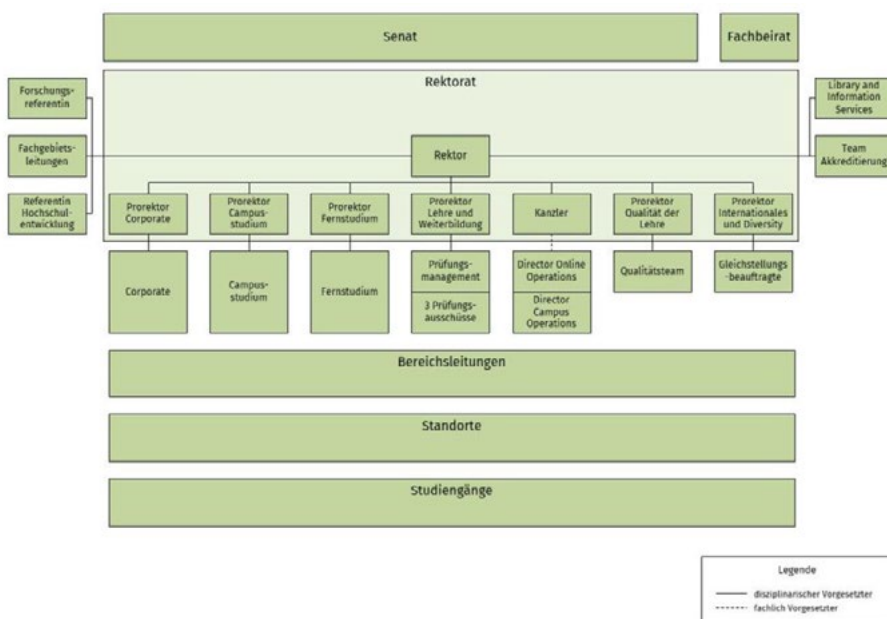


Abbildung 1: Organigramm der IUBH Internationale Hochschule

# Leitbild

Ein wichtiger Ausgangspunkt des Qualitätsmanagements an der IUBH Internationale Hochschule ist das Leitbild, welches 2017 zuletzt aktualisiert wurde. Die IUBH hat in einem partizipativen Prozess ein Leitbild entwickelt, mit dem die Vision, die Mission und die gelebte Kultur an der Hochschule als Orientierung für alle Stakeholder der Hochschule dargelegt werden:

## **Vision für die IUBH Internationale Hochschule**

Die IUBH ist der innovativste und qualitativ führende Anbieter von karriereorientierten Studien- und Weiterbildungsangeboten für Studierende und Unternehmen in Europa. Als Vorreiter in der Digitalisierung von berufsbezogenem Lernen und der Personalentwicklung verbessern wir nachhaltig, effizient und messbar den Lernerfolg im Vergleich zu allen Wettbewerbern und profilieren uns mit anwendungsorientierter Forschung.

## **Mission der IUBH Internationale Hochschule**

Wir ermöglichen unseren Studierenden das beste Studienergebnis durch maßgeschneiderte, individuelle Angebote und innovative technologische Unterstützung basierend auf dem aktuellen Stand von Forschung und Lehre, um erfolgreich im Beruf bestehen zu können. Unsere Unternehmenspartner unterstützen wir bestmöglich bei der Erreichung ihrer Ziele.

# Entwicklungsziele

In regelmäßigen Abständen werden im Rahmen des definierten Leitbilds der Hochschule, konkrete Entwicklungsziele formuliert. Die aktuellen Entwicklungsziele der IUBH beziehen sich auf die im Leitbild im Fokus stehenden Bereiche Innovation & Wachstum, Kunden- & Qualitätsorientierung sowie Kooperation & Organisation. Nachfolgend werden ausgewählte Ziele exemplarisch wiedergegeben:

## **Innovation & Wachstum**

- Wir bringen unsere neuen, innovativen Programme zum Erfolg, um unsere Wachstumsziele zu erreichen.
- Wir optimieren unsere Kernprozesse vor allem durch eine stärkere Digitalisierung und Nutzung von Daten.
- Wir entwickeln unsere Lehrformate weiter, um die Bedürfnisse der verschiedenen Studierendengruppen und Unternehmenspartner bestmöglich befriedigen zu können.
- Wir erweitern unser Programmportfolio und bauen unsere Fachgebiete aus.

## **Kunden & Qualitätsorientierung**

- Wir beziehen unsere Studierenden und Unternehmenspartner durch Open Innovation und vergleichbare Formate in die Weiterentwicklung und Qualitätsoptimierung ein.
- Die Weiterempfehlungsrate aller unserer Angebote beträgt mindestens 80%.
- Wir verbessern unser Lehrangebot so, dass wir im Durchschnitt mindestens 85 % Zufriedenheit bei der Lehrevaluation erzielen und keine Kurse mehr im C-Level anbieten.
- Wir dokumentieren unseren hohen Qualitätsanspruch durch hervorragende externe Evaluationen und Akkreditierungsergebnisse.

## **Kooperation & Organisation**

- Unsere Mitarbeiter empfehlen uns als Arbeitgeber zu mindestens 80% weiter.
- Wir sind agil und flexibel organisiert und gehen wertschätzend und respektvoll miteinander um.
- Wir bieten unseren Mitarbeitern ein interessantes Arbeitsumfeld und individuelle Entwicklungsmöglichkeiten und bleiben so als Arbeitgeber attraktiv.



# QUALITÄTSZIELE AN DER IUBH



# Qualitätsziele

## Übergeordnete und konkret messbare Ziele an der IUBH

Die Qualitätsziele der IUBH ergeben sich aus dem Leitbild und den Entwicklungszielen unter Berücksichtigung der Stakeholder-Interessen sowie der definierten Grundsätze des Qualitätsmanagements. Sie wurden nach Beratung im Senat der IUBH durch das Rektorat beschlossen.

Diese übergeordneten Qualitätsziele wurden im Anschluss soweit konkretisiert, dass eine Messung der Zielerreichung möglich wird. Diese konkretisierten Ziele sind den Leitungs-, Kern- und Supportprozessen der Hochschule zugeordnet und mit Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung hinterlegt.

Somit können Qualitätsziele auf zwei Ebenen unterschieden werden:

- Übergeordnete Qualitätsziele der IUBH insgesamt
- Konkret messbare Qualitätsziele auf Prozessebene

Es wurden vier übergeordnete Qualitätsziele der IUBH formuliert:

### **(1) Entwicklung qualitativ hochwertiger, innovativer Studienprogramme, die das angestrebte Wachstum ermöglichen.**

Anknüpfend an die Entwicklungsziele der Hochschule im Bereich „Innovation & Wachstum“ kommt der Studiengangsentwicklung eine hohe Bedeutung zu. Zentrales Ziel des Qualitätsmanagements muss es sein, den Prozess der Studiengangsentwicklung so zu gestalten, dass marktgerechte, den externen Vorgaben entsprechende und qualitativ hochwertige Programme entstehen.

### **(2) Kontinuierliche Weiterentwicklung der Lehrqualität unter Berücksichtigung neuester Technologien und innovativer Lehrformate zur Steigerung der Studierendenzufriedenheit.**

Anknüpfend an die Entwicklungsziele „Innovation & Wachstum“ und „Kunden & Qualitätsorientierung“ verfolgt die Hochschule aus Sicht des Qualitätsmanage-

ments das Ziel, mit innovativen Lehrformaten und durch die Nutzung der Vorteile der Digitalisierung ein qualitativ hochwertiges Lehrangebot innerhalb der Studienprogramme sicherzustellen. Bereits in den Entwicklungszielen der Hochschule sind Qualitätskennzahlen in Bezug auf die Studierendenzufriedenheit formuliert, die direkten Eingang in das Qualitätsmanagement der Hochschule finden.

### **(3) Sicherstellung einer hohen Qualitätstransparenz in Bezug auf Lehre, administrative und technische Betreuung der Studierenden.**

Entsprechend des Grundsatzes der Transparenz in Bezug auf das Qualitätsmanagementsystem an sich fokussiert dieses Qualitätsziel auf Transparenz hinsichtlich der Qualität der unterschiedlichen Leistungsbereiche der Hochschule. Das Qualitätsmanagement setzt sich zum Ziel, eine hohe Transparenz in Bezug auf die Qualität der Leistungen der Hochschule für alle relevanten Stakeholder in Form zielgruppenorientiert aufbereiteter Informationen zu liefern.

### **(4) Einbeziehung relevanter Stakeholder in den Prozess der Qualitätssicherung durch (a) regelmäßige Evaluationen und (b) aktive Einbindung in den Prozess der Qualitätssicherung.**

Ausgehend von den Entwicklungszielen „Kunden & Qualitätsorientierung“ und „Kooperation & Organisation“ muss es wesentliches Ziel des Qualitätsmanagements sein, zum einen die „Kunden“ im Sinne von Studierenden und Unternehmenspartnern und deren Bedürfnisse durch regelmäßige Evaluationen zu verstehen; zum anderen soll das Qualitätsmanagement von der Organisation insgesamt getragen werden, so dass die Qualitätssicherung aktiv durch die relevanten Stakeholder mitgestaltet werden muss (entsprechend des Prinzips der Subsidiarität).

Zur Erreichung der Entwicklungsziele und der darauf basierenden übergeordneten Qualitätsziele wurden zunächst die folgenden Kernprozesse zur Zielerreichung im Bereich Studium und Lehre definiert und dokumentiert:

- Studiengang entwickeln,
- Studiengang verbessern,
- Lehre durchführen,
- Lehre verwalten und
- Studierende betreuen.

Weitere Leistungsbereiche sollen mittelfristig in das Qualitätsmanagementsystem integriert werden.

Für jeden dieser Prozesse sind wiederum konkret messbare Qualitätsziele definiert worden, die sowohl mit messbaren Kriterien als auch mit Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung hinterlegt wurden.

Das Zusammenspiel verdeutlicht die folgende Abbildung.



Abbildung 2: Zusammenspiel unterschiedlicher Faktoren bei der Entwicklung der Qualitätsziele

# AUSGESTALTUNG DES QUALITÄTS- MANAGEMENTSYSTEMS

# Das Prozessmanagement

Auf Grundlage der Qualitätsziele und der Erwartungen der Stakeholder hat die IUBH ein prozessbasiertes Qualitätsmanagementsystem entwickelt, um die für die Zielerreichung relevanten Leistungsbereiche der Hochschule systematisch qualitätszusichern. Leitgedanke ist es, dass die optimale Organisation und Durchführung von produktbezogenen Prozessen zu optimalen Produkten führt.

Dabei bezieht sich das Qualitätsmanagementsystem in der ersten Ausbaustufe zunächst auf den Leistungsbereich „Studium und Lehre“ und soll in einer späteren Ausbaustufe auch die Forschungs- und Transferaktivitäten umfassen.

Die IUBH unterscheidet dabei Prozesse bezogen auf die Steuerung der Hochschule („Leitungsprozesse“, in nachfolgender Abbildung rot unterlegt), Prozesse bezogen auf die Ausbildung der Studierenden („Kernprozesse“, blau unterlegt) sowie Prozesse, die die (zumeist administrativen) Voraussetzungen für die Kernprozesse schaffen („Supportprozesse“, grün unterlegt). Einen Gesamtüberblick über die im Qualitätsmanagementsystem erfassten Prozesse bietet die nachfolgende Prozesslandkarte.

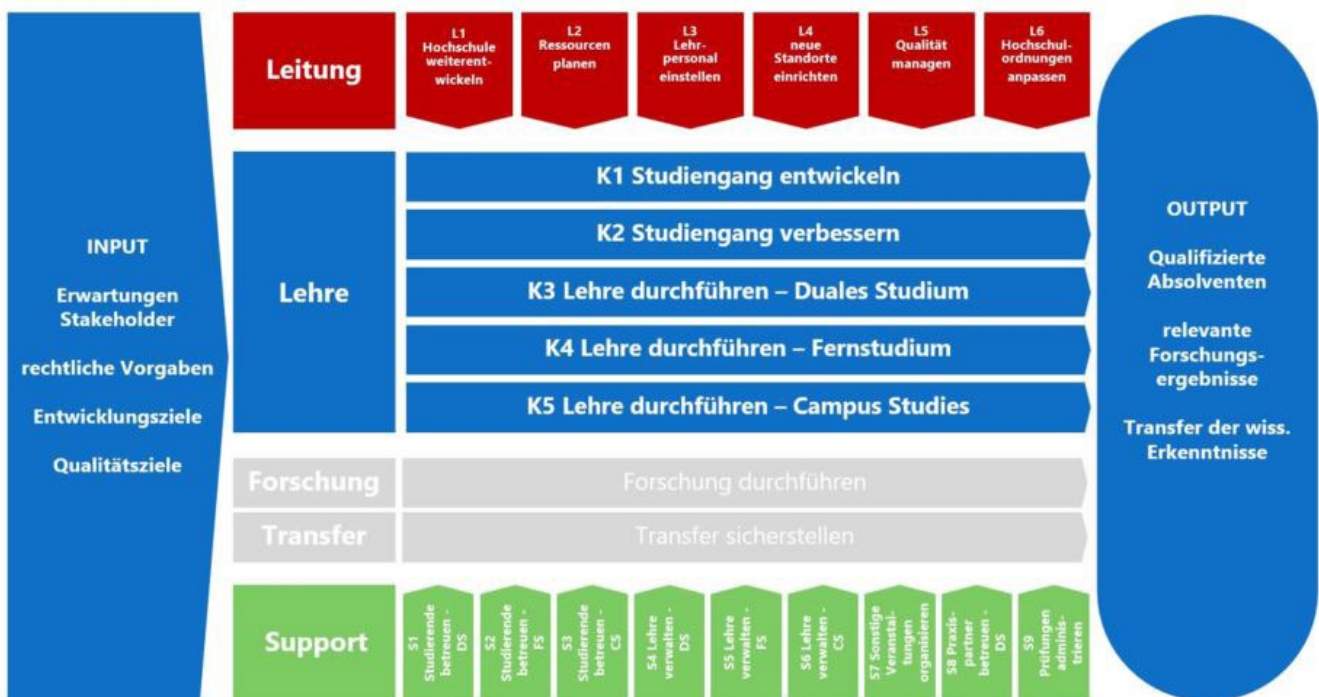


Abbildung 3: Prozesslandkarte Qualitätsmanagementsystem der IUBH Internationale Hochschule

# Das Qualitätsmanagementssystem

Die IUBH ist nach Angebotssäulen und Standorten organisiert. Die Organisation des Qualitätsmanagementsystems löst sich von dieser Struktur und orientiert sich an den Kriterien, die bei Entwicklung und Durchführung von Studiengängen qualitätskritisch sind: neben dem akademischen Bereich (in nachfolgendem Diagramm blau dargestellt),

der für die Kernprozesse „Studiengangsentwicklung“, „Studiengangsverbesserung“ und „Studiengangsdurchführung“ zuständig ist, sind dies die Bereiche, die für den „laufenden Betrieb“ des Studienangebots sorgen (Verwaltungsbereiche, in nachfolgendem Diagramm gelb dargestellt.).

Die Abbildung auf dieser Seite verdeutlicht die Struktur des Qualitätsmanagementsystems.

Das standortübergreifende Qualitätsmanagement für die Studiengänge liegt bei den Studiengangsleitungen, über alle Studiengänge hinweg im Rektorat.

Das Qualitätsmanagement für akkreditierungsrelevante Verwaltungsbereiche übernehmen standortübergreifende Bereichsleitungen, die mit einer entsprechenden Richtlinienkompetenz ausgestattet sind. Das Qualitätsmanagement über alle Verwaltungsbereiche hinweg liegt im Rektorat.

Die fortlaufende Begleitung des Qualitätsmanagementsystems obliegt dem am Rektorat angegliederten Qualitätsteam.

Senat und Fachbeirat stehen über bzw. außerhalb dieser Struktur, da ihre Aufgaben die Grundlagen bzw. die Funktionsweise des Qualitätsmanagementsystems insgesamt betreffen.

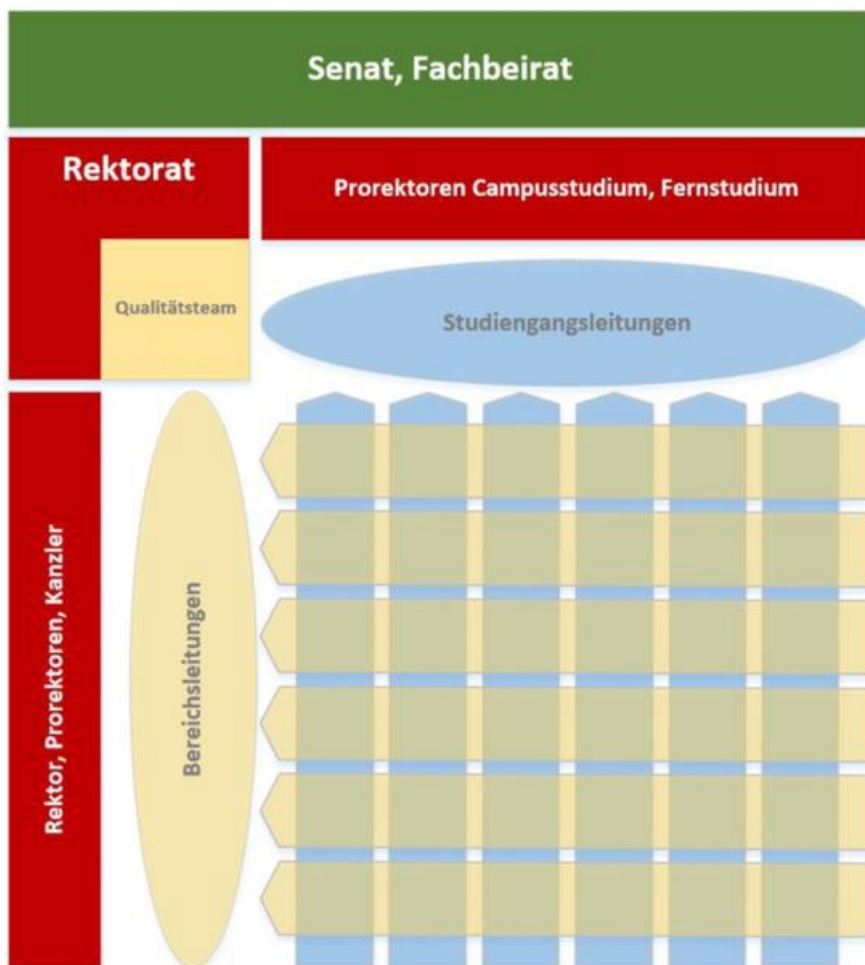


Abbildung 4: Das Qualitätsmanagementsystem der IUBH

# Die Datenbasis

## Qualitätsmanagementsystem an der IUBH

Die wesentlichen Daten für das Qualitätsmanagementsystem kommen aus drei Quellen:

### (1) Kennzahlen aus laufenden Prozessen:

Für alle im Qualitätsmanagementsystem beschriebenen Leitungs-, Kern- und Supportprozesse wurden Prozessziele definiert, deren Einhaltung anhand festgelegter Qualitätskriterien/Kennzahlen regelmäßig überprüft wird. Die Daten werden überwiegend dem IUBH Campus-Management-System entnommen.

### (2) Ergebnisse regelmäßiger Evaluationen

An der IUBH werden im Rahmen regelmäßiger Evaluationen die internen und externen Stakeholder der IUBH befragt. Die Ergebnisse dieser Evaluationen sind ein wichtiger Ausgangspunkt für das Qualitätsmanagement der IUBH. Nach Auswertung der Daten aus diesen Evaluationen werden Maßnahmen erarbeitet, intern kommuniziert und entsprechend nachgehalten. Je nach Gegenstand der Evaluation sind unterschiedliche Akteure involviert.

Die an der IUBH regelmäßig durchgeführten Evaluationen umfassen unterschiedliche Themen und Zielgruppen. Sie werden nachfolgend erläutert.

#### Kursevaluation

Die Kursevaluation wendet sich an die Studierenden der IUBH. Sie wird in jedem Semester für alle Kurse durchgeführt. Wesentliche Kennzahlen aus dieser Evaluation sind die Zufriedenheit der Studierenden mit den Lehrenden, den Kursen und – insbesondere im Fernstudium – mit den Lernmaterialien. Ferner wird in allgemeiner Form die Arbeitsbelastung im Studium („Workload“) erhoben.

#### Service Evaluation

Auch die Service Evaluation wendet sich an Studierende der IUBH. Sie wird halbjährlich für das Fernstudium, das duale Studium und die Campus Studies durchgeführt. Neben einer generellen Einschätzung zur Zufriedenheit

mit dem Studium insgesamt und der Weiterempfehlung eines Studiums an der IUBH haben die Studierenden die Möglichkeit, Feedback zu den studienbegleitenden Services zu geben.

#### Programmevaluation

Die Bewertung der IUBH-Studienprogramme durch die Studierenden erfolgt jährlich im Rahmen der sog. Programmevaluation. Diese Evaluation erlaubt ergänzend zur Kursevaluation eine Bewertung auf Ebene des Studiengangs insgesamt einschließlich einer Angabe zur konkreten studentischen Arbeitsbelastung. Die Programmevaluation schließt die Lücke zwischen der Evaluation einzelner Kurse (Kursevaluation) und der Bewertung des Studiums insgesamt inklusive der begleitenden Services (Service Evaluation).

#### Arbeitgeberbefragung

Für die dualen Studiengänge werden regelmäßig einmal im Jahr quantitativ angelegte Unternehmensbefragungen unter den Praxispartnern durchgeführt. Ziele der Unternehmensbefragung sind insbesondere die Erfassung der Zufriedenheit der Praxispartner mit dem dualen Studium insgesamt, mit der Zusammenarbeit zwischen IUBH und Praxispartnern sowie insbesondere auch die Möglichkeit, Defizite aufzudecken und entsprechend steuernd eingreifen zu können.

#### Absolventenbefragung

Die Absolventenbefragung umfasst Fragen zur allgemeinen Zufriedenheit und Weiterempfehlung des Studiums, liefert darüber hinaus aber auch wertvolle Informationen zum Berufseinstieg, zur Nützlichkeit des Studiums im Beruf sowie zur Kompetenzentwicklung im Studium.

### (3) Externer Input

#### Akkreditierungen

Im Rahmen der laufenden Programmakkreditierungsverfahren erhält die Hochschule durch die jeweiligen externen Gutachter-Teams wertvollen Input und lässt diesen in die Weiterentwicklung der Studiengänge einfließen.

Die in größeren Abständen erfolgenden institutionellen Akkreditierungsverfahren durch den Wissenschaftsrat beleuchten regelmäßig u.a. organisatorische Aspekte der Hochschule. Hieraus erwachsende Anregungen werden bei der Weiterentwicklung der IUBH berücksichtigt Zulassung von Fernstudiengängen

Darüber prüft die Staatliche Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU) regelmäßig neue Fernstudienangebote der IUBH und lässt diese zu. Auch in diesem Verfahren können sich Anregungen bezogen auf die Gestaltung der Fernstudiengänge ergeben, die bei der Programmgestaltung berücksichtigt werden.

#### Zertifizierungen

Das Qualitätssicherungssystem der IUBH wird bereits seit 2012 durch die Hanseatische Zertifizierungsagentur gem. der im SGB III und der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) festgelegten Standards zertifiziert um als Träger nach von Maßnahmen der Arbeitsförderung zugelassen zu werden. Sofern sich Rahmen dieser Zertifizierungen Anregungen ergeben, werden diese ebenfalls umgesetzt.

#### Fachbeirat

Als beratendes Gremium, das regelmäßig den „Blick von außen“ in die Hochschule trägt, hat die IUBH einen Fachbeirat aus Vertretern aus Wirtschaft und Wissenschaft berufen. Der Fachbeirat wird in regelmäßigen Abständen gebeten, das Qualitätsmanagementsystem der IUBH zu prüfen und Vorschläge zu dessen Weiterentwicklung zu machen. Die entsprechenden Anregungen fließen in die Weiterentwicklung des Systems ein.





# ERGEBNISSE 2017/2018

Das zurückliegende akademische Jahr 2017/18 ist gekennzeichnet durch die Einführung eines formalisierten Qualitätsmanagementsystems. Während auch zuvor die Qualität vielfältiger Aspekte rund um das Studienangebot und die Lehre durch eine Vielzahl von Maßnahmen gesichert wurde, sind diese Aktivitäten durch das Qualitätsmanagementsystem nun stärker miteinander verknüpft und aufeinander bezogen. Zudem sorgt das Qualitätsmanagementsystem der IUBH für größere Transparenz über die Arbeitsprozesse und -ergebnisse an der Hochschule.

# Akkreditierungen und weitere externe Zertifizierungen

## Ergebnisse

Im Berichtszeitraum wurden 11 Verfahren der Programmakkreditierung (Erstakkreditierungen, Re-Akkreditierungen, Erweiterungsakkreditierungen) erfolgreich abgeschlossen.

Alle Fernstudienprogramme haben unmittelbar nach der Akkreditierungs-

entscheidung die Zulassung durch die staatliche Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU) erhalten.

Ferner wurde die IUBH im Sommer 2018 erneut erfolgreich durch die Hanseatische Zertifizierungsagentur zertifiziert. Damit ist die IUBH seit ihrer erstmaligen

Zertifizierung im Jahr 2012 auch für das laufende Jahr 2018/19 als Trägerin von Maßnahmen nach dem „Dritten Buch Sozialgesetzbuch“ (SGB III) zugelassen.

# Evaluationen und umgesetzte Maßnahmen

## Ergebnisse

Exemplarisch werden im Folgenden wichtige Ergebnisse sowie ausgewählte, im betrachteten akademischen Jahr vorgesehene Maßnahmen vorgestellt.

### Zufriedenheit mit den Kursen und den Lehrenden

Die Ergebnisse der Kursevaluationen im Berichtszeitraum zeigen, dass die Studierenden die Dozenten sowohl im dualen Studium als auch in den Campus Studies insgesamt sehr positiv bewerten. Exemplarisch zeigt die folgende Abbildung die Entwicklung der Studierendenzufriedenheit im Hinblick auf die Dozenten in den englischsprachigen Präsenzprogrammen (Campus Studies).

In den Befragungen im Wintersemester 2017/18 und Sommer 2018 wurde die umfassende praktische Erfahrung, die die Lehrenden in ihre Veranstaltungen einfließen lassen, besonders positiv hervorgehoben; darüber hinaus schätzten die Studierenden die positive Lernatmosphäre in den Veranstaltungen, das hohe Maß an Interaktion und die Offenheit der Lehrenden gegenüber den Fragen der Studierenden.

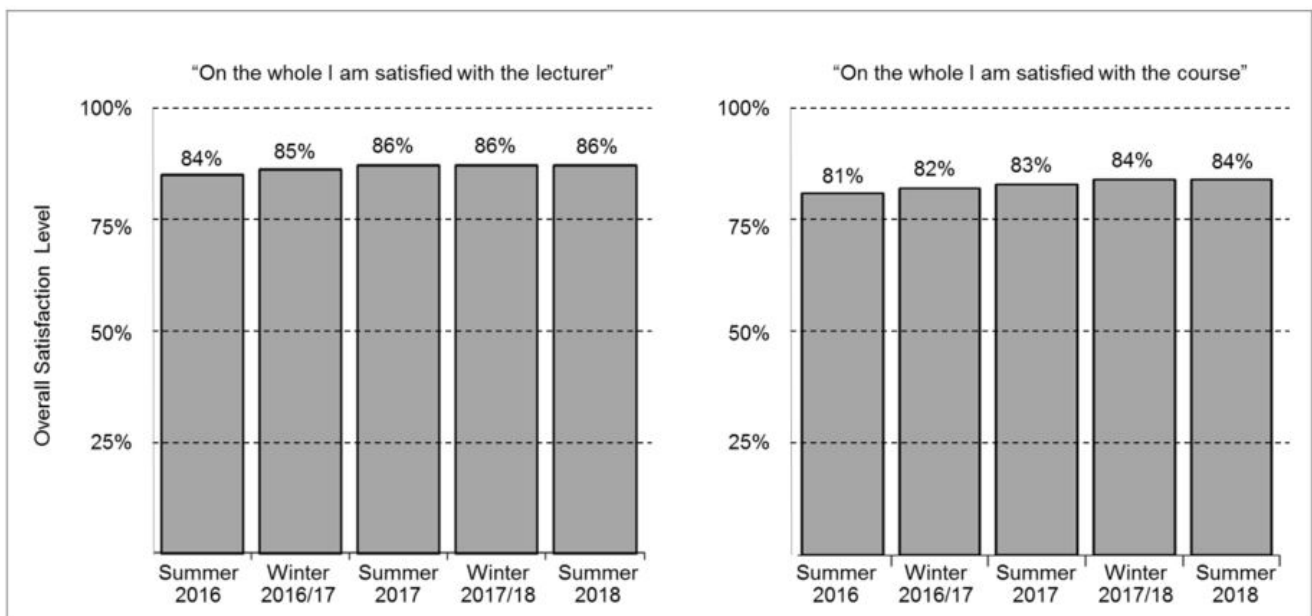
Die Kursevaluation des Fernstudiums zeigte im Berichtszeitraum, dass die Lehr- und Lernmedien Skripte und Live-Tutorials sehr positiv bewertet wurden. In diesem Zusammenhang wurde auch der direkte Kontakt zu den Tutoren im Hin-

blick auf Erreichbarkeit, Verständlichkeit der Erklärung und Kritikfähigkeit von den Studierenden positiv bewertet.

Auf Basis der Kursevaluation wurden im Berichtszeitraum auch Maßnahmen initiiert, um die Lehrveranstaltungen weiter zu verbessern.

Exemplarisch seien folgende Maßnahmen in Hinblick auf Dozenten, Kurse und Lernmaterial genannt:

- **Dozenten:** Das in 2018 beschlossene Personalentwicklungskonzept der Hochschule schreibt diverse Weiterbildungsmöglichkeiten fest. Im Berichtszeitraum wurde beispielsweise



Quelle: Kursevaluationen Campus Studies, 2016-2018

Abbildung 5: Zufriedenheit mit den Dozenten und Kursen bei den IUBH Campus Studies (Zustimmungsskala von 0 (totally disagree) bis 100 (fully agree))

# Zufriedenheit mit den Services

## Ergebnisse

se am Standort München ein auf die Bedürfnisse der teilnehmenden Dozenten im dualen Studium zugeschnittenes Didaktik-Seminar durch einen externen Anbieter durchgeführt. Um die Dozenten im Fernstudium in ihrer besonderen Lehrsituation noch besser zu unterstützen, wurde mit dem Aufbau eines so genannten „Best-Practice Channels“ begonnen, der den Dozenten einen moderierten Austausch zu Tipps und Tools im Bereich des eLearnings bietet.

- **Kurse:** Die offenen Kommentare zu den Kursen lieferten im Berichtszeitraum Hinweise auf Anpassungsbedarf einzelner Kurse sowie auf das Zusammenspiel der Kurse untereinander. Diese Hinweise werden bei der kontinuierlichen Überarbeitung der Module berücksichtigt. Exemplarisch sei die Anpassung des Modulhandbuchs im Studiengang Tourismuswirtschaft im dualen Studium zum kommenden Wintersemester 2018/19 genannt.
- **Lehrmaterialien:** Im Berichtszeitraum wurde damit begonnen, einzelne online-Lernmedien des Fernstudiums (aufgezeichnete Tutorien, Vodcast und Podcasts) um weitere Formate zu ergänzen (z.B. Minivideos, Screencasts) und mit interaktiven Elementen zu versehen (Stichwort „Gamification“).

Die Zielwerte im Hinblick auf die Gesamtzufriedenheit mit dem Studium und die Weiterempfehlungsrates wurden in allen drei Studienbereichen im Berichtszeitraum weitgehend erreicht. So hat sich beispielweise in der Service Evaluation 2017/18 des Fernstudiums gezeigt, dass 89% der Fernstudierenden ein Studium an der IUBH weiterempfehlen würden.

Um das Service-Angebot für die Studierenden weiter auszubauen, wurden im zurückliegenden akademischen Jahr verschiedene Maßnahmen ergriffen:

Bereits in 2017 wurde im Fernstudium eine neue Lernplattform eingeführt („mycampus“); die Service Evaluation im Folgesemester konnte genutzt werden, um den Erfolg dieser Maßnahme zu prüfen. Die Evaluation erbrachte, dass 95% der Studierenden im Fernstudium mit dieser neuen Plattform zufrieden sind.

Im Berichtszeitraum wurde als Ergebnis der Service Evaluation Verbesserungspotential im Bereich Reaktionszeit und Erreichbarkeit einzelner Serviceabteilungen im Fernstudium identifiziert. Als Maßnahme zur Sicherstellung einer hohen Servicequalität wurde daraufhin ein First-Level-Support für Standardanfragen in Prüfungsamt, Studierendensekretariat und IT mit einer Servicezeit von 24 Stunden (gegenüber zuvor 48 Stunden) eingeführt. Die Erreichbarkeit des Studierendensekretariats wurde ausgebaut – die Studierenden können die Mitarbeiter aktuell von 8:00 – 20:00 Uhr von montags bis freitags und von 10:00-16:00 Uhr auch samstags für ihre Anliegen erreichen.

Als Beispiel aus dem dualen Studium sei an dieser Stelle die Umstellung auf ein neues Ticket-System zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Studierenden und Prüfungsamt genannt. Die Umstellung im Prozess erlaubt eine Reduzierung der Bearbeitungszeit studentischer Anliegen von 48 auf 24 Stunden (an Werktagen).

# Die Perspektive von...

...Arbeitgebern



...Absolventen

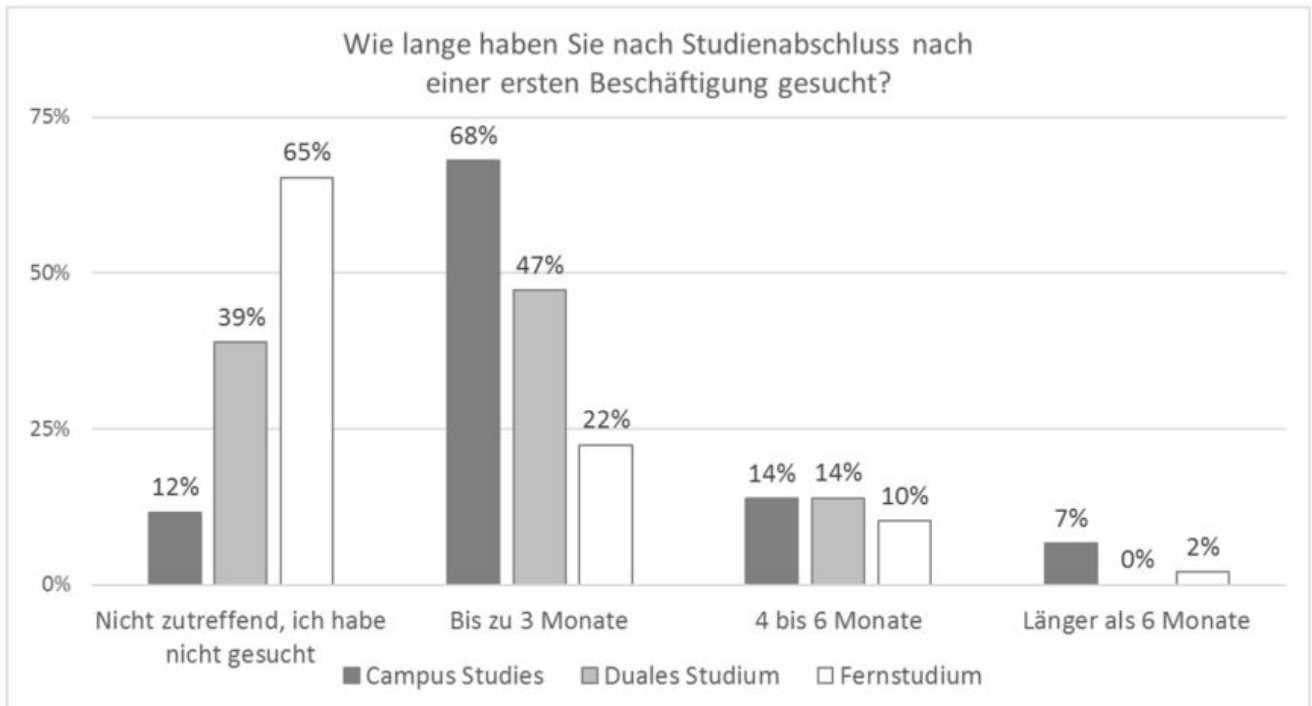
Im Berichtszeitraum wurde eine Befragung der Praxispartner im dualen Studium durchgeführt. Die Ergebnisse haben gezeigt, dass die Praxispartner mit der IUBH als Studienpartner insgesamt sehr zufrieden sind.

Mit Blick auf die zeitliche Organisation des dualen Studiums wurde aber auch Anpassungsbedarf deutlich: Die Rückmeldungen der befragten Arbeitgeber ergab, dass das klassische Zeitmodell der dualen Studiengänge der IUBH nicht in allen Fällen zu den Betriebsabläufen der Arbeitgeber passt. Um auch denjenigen Arbeitgebern entgegenzukommen, deren interne Abläufe eine andere zeitliche Organisation des Studiums erfordern, wurde im Berichtszeitraum an einzelnen Standorten mit der Implementierung eines zweiten Zeitmodells bei den dualen Studiengängen begonnen.

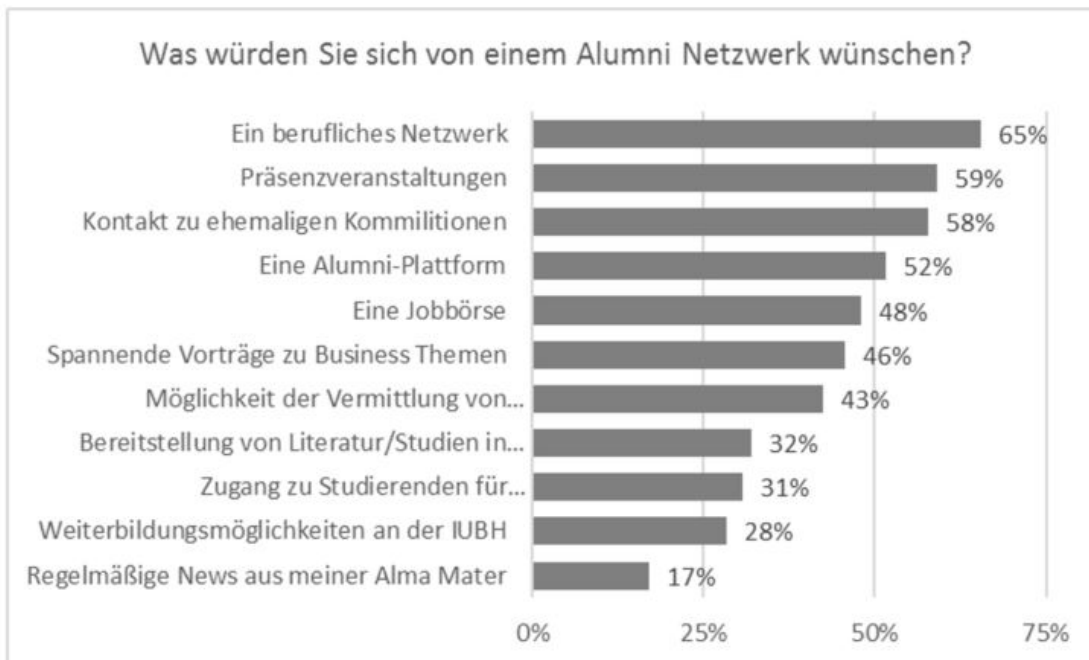
Die Absolventen der IUBH wurden im akademischen Jahr 2017/18 über alle Studienformen hinweg befragt. Ein erfreuliches Ergebnis der Befragung war, dass mehr als 80% der Absolventen der IUBH ein Studium an der Hochschule weiterempfehlen würden. Besonders hervorzuheben ist das Ergebnis für die (in der aktuellen Erhebung noch relativ geringe Anzahl) Absolventen der Fernstudiengänge der IUBH: 100% der Befragten würden das Fernstudium an der IUBH weiterempfehlen.

Ein weiteres Ergebnis der Befragung: Der überwiegenden Zahl der IUBH-Absolventen ist nach dem Studienabschluss innerhalb kürzester Zeit der Jobeinstieg gelungen: 76% derjenigen, die nach einer Beschäftigung gesucht haben, haben diese bis zu drei Monate nach Abschluss gefunden.

Eine Besonderheit zeigt sich im Berichtszeitraum bei den Ergebnissen für die Absolventen von dualen und von Fernstudiengängen: in vielen Fällen wurde den Absolventen der dualen Studiengänge bereits vor Studienende eine Beschäftigung angeboten. Absolventen der Fernstudiengänge waren überwiegend bereits während des Studiums berufstätig und übten diese Beschäftigung auch nach Studienabschluss weiter aus.



**Abbildung 6: Dauer der Suche nach der ersten Beschäftigung (Quelle: Absolventenbefragung)**



**Abbildung 7: Wünsche der Absolventen im Hinblick auf das IUBH Alumni Netzwerk (Quelle: Absolventenbefragung)**

Zur Umsetzung dieser Anregungen hat die IUBH die Stelle einer Alumni-Managerin geschaffen und besetzt. Die Mitarbeiterin hat nachfolgend mit dem Ausbau der Services für die Absolventen begonnen. Im Berichtszeitraum wurde zunächst Absolventen persönlich kontaktiert und beispielsweise zu

Alumni-Stammtischen oder anderen Events eingeladen. Außerdem wurde mit dem Aufbau einer Social-Media-Community eingeleitet. Ebenso wurde die Einbindung des Alumni-Netzwerkes in die Webpräsenz der IUBH vorbereitet.

# WEITERENTWICKLUNG UND AUSBLICK



# Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems

## **Einführung des Qualitätsmanagementsystems**

Mit Beschluss des Rektorats vom April 2018 wurde das IUBH-Qualitätsmanagementsystem nach einjähriger Vorbereitung, wie erwähnt zunächst für die Lehre und die lehrbezogenen Verwaltungsbereiche, eingeführt. Es ist geplant, zukünftig weitere Leistungsbereiche der Hochschule in das Qualitätsmanagementsystem einzubeziehen.

Im Berichtszeitraum wurde damit begonnen, den Bereich Corporate, der akademische Aus- und Weiterbildung in Kooperation mit der Wirtschaft anbietet, einzubeziehen. Als neu geschaffener Bereich wird zudem das berufsbegleitende Studium der IUBH von vornherein in das Qualitätsmanagementsystem der IUBH integriert.

## **Veränderungen bei Gremien des Qualitätsmanagementsystems**

Mit der Einführung des IUBH Qualitätsmanagementsystems wurde das Arbeits- und Abstimmungsgremium „AG Qualitätsmanagement“ um die Bereichsleitungen ergänzt. Die Aufgabe dieses Gremiums ist die fortlaufende Kontrolle und Steuerung der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems.

Der Fachbeirat der IUBH Internationale Hochschule wurde um Vertreter von Wissenschaftseinrichtungen ergänzt; seine Aufgaben wurden zudem um die regelmäßige externe Prüfung des Qualitätsmanagementsystems erweitert

## **Personelle Veränderungen im Qualitätsmanagementsystem**

Parallel zur Einführung des Qualitätsmanagementsystems wurde zudem das Qualitätsteam verstärkt:

Der Qualitätsmanagementbeauftragten ist für die Betreuung des Qualitätsmanagementsystems im laufenden Betrieb zuständig und sorgt für eine regelmäßige Aktualisierung der Prozesse. Darüber hinaus unterstützt er die Berichterstattung zu den Ergebnissen der Prozesse und erarbeitet Verbesserungsvorschläge.

Zudem werden die vielfältigen, regelmäßigen Evaluationen nach und nach zentral zusammengeführt; hierzu wurde die Position des Evaluationsbeauftragten geschaffen.



# Ausblick

Das Qualitätsmanagementsystem der IUBH wird sich dynamisch weiterentwickeln. Für das kommende akademische Jahr ist die Erfassung weiterer Bereiche der Hochschule durch das Qualitätsmanagementsystem geplant, die Vorbereitungen hierfür laufen derzeit.

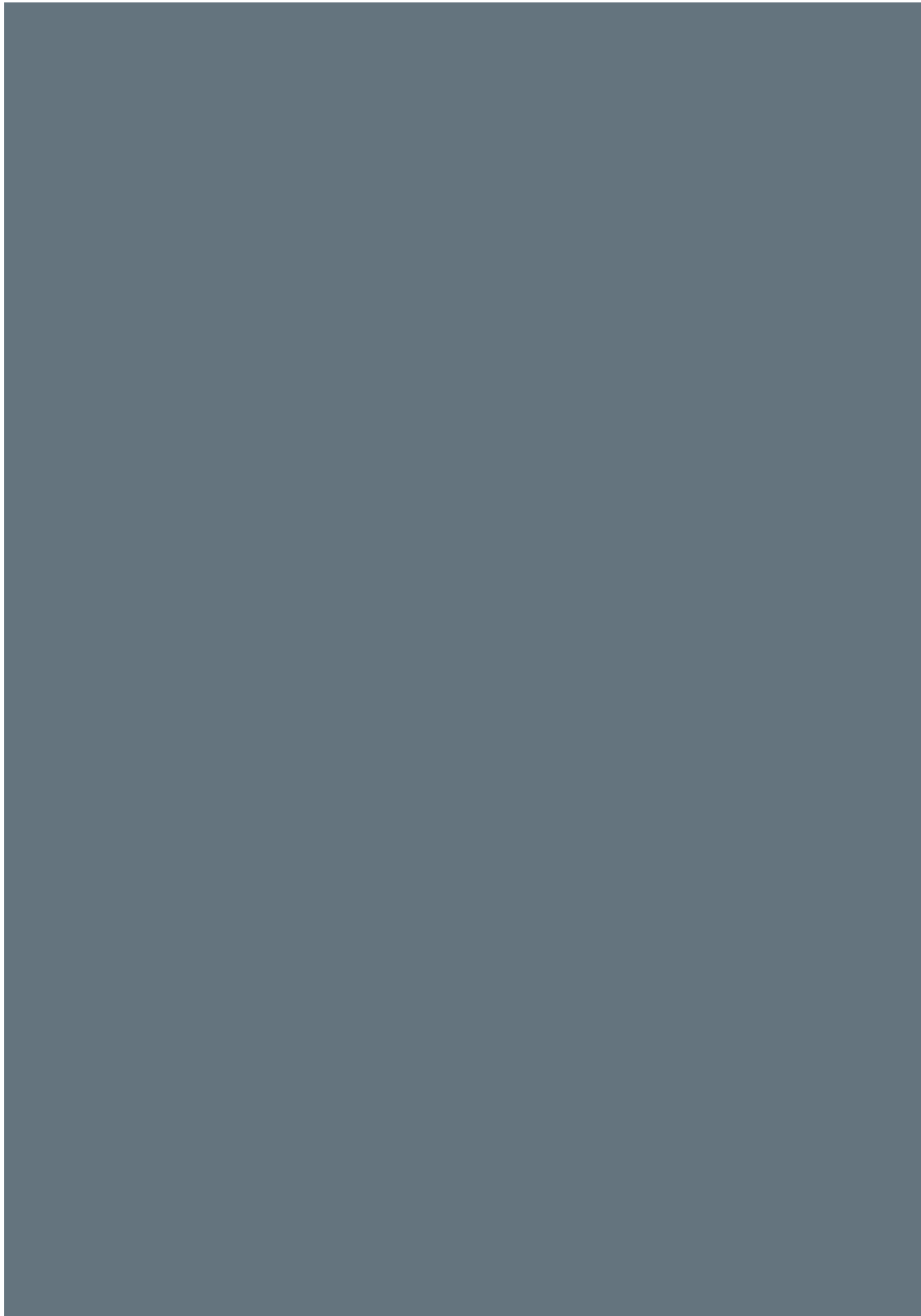
Ferner soll das neue Instrument des „Quality Reports“ aufgrund der Erfahrungen mit seiner Nutzung im kommenden akademischen Jahr weiterentwickelt werden. Insbesondere werden wir der Auswahl der Key Performance Indicators (KPI) auf ihre Relevanz prüfen und die Schwellenwerte feinjustieren.

## **Impressum**

Herausgeber: IUBH Internationale Hochschule GmbH  
Mülheimer Straße 38 · 53604 Bad Honnef  
info@iubh.de · www.iubh.de  
Stand: Oktober 2018

Besuchen Sie uns auch auf:







**Campus Studies**  
[www.iubh-campusstudies.de](http://www.iubh-campusstudies.de)



**Duales Studium**  
[www.iubh-dualesstudium.de](http://www.iubh-dualesstudium.de)



**Fernstudium**  
[www.iubh-fernstudium.de](http://www.iubh-fernstudium.de)



**Corporate**  
[www.iubh-corporate.de](http://www.iubh-corporate.de)



**Berufsbegleitend**  
[www.iubh-berufsbegleitend.de](http://www.iubh-berufsbegleitend.de)