

Aufbau eines Qualitätshandbuchs für die Wissenschaftliche Weiterbildung

Eine Bestandsaufnahme mit Maßnahmen zur Zielerreichung

Verfasserin:

Katja Dahlmann
Projekt KOSMOS

Datum: 25.08.2015

Datum der letzten Aktualisierung: 25.08.2015

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Inhalt

1	Ausgangslage.....	3
2	Zielstellung	3
3	Bestandsaufnahme	4
4	Maßnahmen zur Zielerreichung	5
5	Literatur	6

1 Ausgangslage

Die Wissenschaftliche Weiterbildung agiert im Spannungsfeld zwischen den Anforderungen der Wissenschaft und der Universität sowie den Anforderungen der Gesellschaft und des Arbeitsmarkts. Zudem steht sie vor der Herausforderung, mit den Weiterbildungsangeboten die individuellen Bedarfe der Teilnehmenden zu erfüllen. Die Wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Rostock bedient hauptsächlich vier Geschäftsfelder – berufsbegleitende Masterprogramme, Zertifikatsprogramme, hochschuldidaktische Weiterbildung und Projekte. Das Angebotsprofil der Wissenschaftlichen Weiterbildung ist somit vielfältig. Dementsprechend ist das Aufgabenspektrum breit gefächert und durch Komplexität gekennzeichnet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der genannten Geschäftsfelder werden bei der Erfüllung der wissenschaftsorganisatorischen Aufgaben durch zentrale Aufgabenbereiche der Wissenschaftlichen Weiterbildung wie ÖA/Marketing, Finanzen/interne Verwaltung und Medienerstellung/E-Learning unterstützt. Die kontinuierliche Kommunikation mit den Fakultäten und der zentralen Verwaltung der Universität ist Teil zahlreicher Arbeitsprozesse.

Eine Vielzahl der zu erfüllenden Aufgaben – insbesondere in der Planung, Entwicklung und Durchführung von Weiterbildungsangeboten – der vier Geschäftsfelder kongruieren und laufen zyklisch ab. Dennoch gestaltet es sich insbesondere bei personellen Veränderungen schwierig, Arbeitsabläufe systematisch zu verankern.

2 Zielstellung

Strategisches Ziel ist es, Qualitätsstandards auf der Organisationsebene¹ und der Ebene der Weiterbildungsangebote² zu schaffen. Dafür müssen Arbeitsabläufe standardisiert und transparent gemacht werden. Nur so kann ein professionelles Auftreten der Wissenschaftlichen Weiterbildung innerhalb und außerhalb der Universität kontinuierlich gesichert werden. Die bereits genutzten externen Elemente der Qualitätssicherung (Akkreditierung, Evaluation) sind zu ergänzen und der Aufbau eines internen Qualitätsmanagementsystems notwendig. Es soll ein Qualitätshandbuch entwickelt werden, welches Prozesse standardisiert, Verantwortlichkeiten festlegt, Schnittstellen definiert und einheitliche Dokumente zur Erfüllung der Arbeitsaufgaben zur Verfügung stellt.

Zusammengefasst soll das Qualitätshandbuch für die Wissenschaftliche Weiterbildung:

- die Prozessabläufe standardisieren,
- Fehlerpotenzial minimieren,
- die Transparenz (intern und extern) erhöhen
- die Professionalisierung sichern und erhöhen,
- sich positiv auf die Qualität der Weiterbildungsangebote auswirken,
- die Zufriedenheit aller Stakeholder erhöhen.

Das Qualitätshandbuch soll am 30.09.2017 vorliegen und für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wissenschaftlichen Weiterbildung nutzbar sein.

¹ Die Organisationsebene umfasst übergreifende Arbeitsabläufe und Strukturen.

² Die Ebene der Weiterbildungsangebote beinhaltet Arbeitsabläufe und Strukturen der Geschäftsfelder - berufsbegleitende Masterprogramme, Zertifikatsprogramme, hochschuldidaktische Weiterbildung und Projekte.

3 Bestandsaufnahme

Zur Erfüllung der Zielstellung [Entwicklung eines Qualitätshandbuchs](#) wurde zunächst eine Bestandsaufnahme hinsichtlich vorhandener Prozessbeschreibungen und Dokumente vorgenommen. Im Rahmen der Ist-Analyse wurde das Laufwerk „K“ untersucht, da dort alle relevanten Informationen abgelegt sind. Bei der Bestandsaufnahme wurden alle Geschäftsfelder und die zentralen Arbeitsbereiche berücksichtigt.

Die Ist-Analyse erfolgte anhand nachfolgender Fragestellungen:

- Welche Prozessbeschreibungen existieren?
- Welche Dokumente (Formblätter, Anschreiben, Vorlagen, Arbeitsmaterialien) sind vorhanden?
- Welche Checklisten existieren?
- Welche Konzepte, Handbücher/Handreichungen, Leitfäden sind vorhanden?
- Welchen Geschäftsfeldern/zentralen Arbeitsbereichen sind die Dokumente, Checklisten, Konzepte,... zuzuordnen?
- Sind die Dokumente, Checklisten, Konzepte, ... der Organisationsebene oder der Ebene der Weiterbildungsangebote zuzuordnen?
- Wird das Corporate Design der Universität Rostock konsequent eingehalten?

Ergebnisse der IST-Analyse

Es sind **keine** Prozessbeschreibungen, die klare Verfahrensabläufe definieren, Verantwortlichkeiten festlegen und Schnittstellen aufzeigen, dokumentiert.

- Es existieren
 - ein umfassender Pool an Dokumenten wie Anschreiben, Formblätter, Vorlagen, Arbeitsmaterialien und Checklisten,
 - Handbücher/Handreichungen, Leitfäden für den internen Gebrauch und für die Studierenden,
 - Konzepte,
 - Datenbanken für Interessenten, Studierende, Absolventen,
 - universitätsübergreifende Dokumente.

Der umfangreiche Pool an Dokumenten, Handbüchern/Handreichungen, Leitfäden und Konzepten ist fast ausschließlich der Ebene der Weiterbildungsangebote zuzuordnen und wird für die Planung, Entwicklung und Durchführung von Weiterbildungsangeboten von den vier Geschäftsfeldern – berufsbegleitende Masterprogramme, Zertifikatsprogramme, hochschuldidaktische Weiterbildung, Projekte – genutzt. Dabei bestehen zumeist keine bzw. nur geringe inhaltliche Abweichungen. Die Einhaltung des Corporate Design wird nicht konsequent beachtet. Der zentrale Bereich Finanzen/interne Verwaltung arbeitet vorrangig mit universitätsübergreifenden Dokumenten. Zahlreiche Projektergebnisse (BAAL, 1. Förderphase KOSMOS) sind noch nicht für die Wissenschaftliche Weiterbildung aufbereitet und damit nicht für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzbar.

4 Maßnahmen zur Zielerreichung

Die Entwicklung des Qualitätshandbuchs erfolgt in einem transparenten partizipativen Prozess, der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wissenschaftlichen Weiterbildung von Beginn an einbezieht.

Folgende Fragestellungen sind durch das Team der Wissenschaftlichen Weiterbildung unter Berücksichtigung der strategischen Ziele der Universität Rostock und der aktuellen Struktur der Wissenschaftlichen Weiterbildung mit den jeweiligen Aufgabenfeldern zu beantworten:

Grundsätzliche Fragestellungen

1. Wie definieren wir Qualität?
2. Welche Qualitätsgrundsätze definieren wir für uns?
3. Welche Qualitätsziele verfolgen wir?
4. Welche Stakeholder hat die Wissenschaftliche Weiterbildung und welche Anforderungen stellen diese an uns?
5. Welche Stakeholder sind aktiv bei der Entwicklung des Qualitätshandbuches einzubinden?

Fragestellungen zum Qualitätshandbuch

1. Wie soll das Qualitätshandbuch aufgebaut sein?
2. Welche Inhalte sollen in das Qualitätshandbuch aufgenommen werden?
3. Welche Prozesse sollen beschrieben werden und wie sollen diese kategorisiert werden?
 - a. Managementprozesse
 - b. Kernprozesse
 - c. Supportprozesse
4. In welchem Maße soll eine Standardisierung erfolgen?
5. Wie soll das Qualitätsmanagementhandbuch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden (digital – print, Programmauswahl)?
6. In welcher Form sollen die Prozesse dargestellt werden (Programmauswahl)?

Fragestellungen zum Wissensmanagement

1. Wie wird gesichert, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Qualitätshandbuch als Werkzeug zur Erfüllung der Arbeitsaufgaben nutzen?
2. Wie werden neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Umgang des Qualitätshandbuches vertraut gemacht? Ist der Einsatz von Multiplikatoren oder Mentoren hilfreich?
3. Wie wird die Aktualität des Qualitätshandbuchs gesichert? Wer verantwortet die fortlaufende Aktualisierung nach Abschluss der zweiten Förderphase des Projekts KOSMOS?

5 Literatur

Weidner, Georg. B. (2014): Qualitätsmanagement – Kompaktes Wissen, Konkrete Umsetzung, Praktische Hilfen. München: Carl Hanser Verlag

Bischoff, Franziska; Möth, Anita; Pellert, Ada (2015): Qualitätsmanagement bedeutet aktive Organisationsentwicklung. In: Mörth, Anita; Pellert, Ada (Hrsg.): Handreichung Qualitätsmanagement in der wissenschaftlichen Weiterbildung. Qualitätsmanagementsysteme, Kompetenzorientierung und Evaluation. Handreichung der wissenschaftlichen Begleitung des Bund-Länder-Wettbewerbs „Aufstieg durch Bildung: offene Hochschulen“, S. 7-9.

Gröger, Gabriele; Schumacher, Herrmann (2015): Qualitätsmanagement in weiterbildenden Studienformaten. In: Mörth, Anita; Pellert, Ada (Hrsg.): Handreichung Qualitätsmanagement in der wissenschaftlichen Weiterbildung. Qualitätsmanagementsysteme, Kompetenzorientierung und Evaluation. Handreichung der wissenschaftlichen Begleitung des Bund-Länder-Wettbewerbs „Aufstieg durch Bildung: offene Hochschulen“, S. 10-16.

Gronert, Laura; Lengler, Asja (2015): Qualitätssicherung durch definierte Qualitätskriterien wissenschaftlicher Weiterbildung. In: Mörth, Anita; Pellert, Ada (Hrsg.): Handreichung Qualitätsmanagement in der wissenschaftlichen Weiterbildung. Qualitätsmanagementsysteme, Kompetenzorientierung und Evaluation. Handreichung der wissenschaftlichen Begleitung des Bund-Länder-Wettbewerbs „Aufstieg durch Bildung: offene Hochschulen“, S. 26-33.