

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

Studiengang: Servicemanagement (B.A.)

Die FIBAA-Akkreditierungskommission für Programme beschließt im Auftrag der Stiftung zur Akkreditierung von Studiengängen in Deutschland wie folgt:

Der Studiengang wird gemäß Abs. 3.1.2 i.V.m. 3.2.4 i.V.m. 3.2.5 der Regeln des Akkreditierungsrates für die Akkreditierung von Studiengängen und für die Systemakkreditierung i.d.F. vom 20. Februar 2013 unter drei Auflagen für fünf Jahre akkreditiert.

Akkreditierungszeitraum: Wintersemester 2014/15 bis zum Ende Wintersemester 2019/20

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, AR-Regeln Kriterium 2.8)

Auflage 2:

Es ist eine Studiengangsbezeichnung zu wählen, die den tatsächlichen Inhalt des Studienganges wiedergibt.
(Kapitel 3.2 AR-Regeln Kriterium 2.8)

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.
(vgl. Kap 4.3.2, AR Regeln Kriterium 2.10 sowie Handreichung der AG Studiengänge mit besonderem Profilspruch).

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

Das Siegel des Akkreditierungsrates wird vergeben.



**FOUNDATION FOR INTERNATIONAL
BUSINESS ADMINISTRATION ACCREDITATION**

FIBAA – BERLINER FREIHEIT 20-24 – D-53111 BONN

Gutachten

Hochschule:

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

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:

Dual, 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 Akkreditierungsverfahrens¹

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. 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 Kompetenzzentrums Chefarztberufungen

(Personalwesen, Wirtschaftspsychologie, Organisationsentwicklung, Führung, Health Care Management, Betriebswirtschaft)

Sven Hummel

ESB Reutlingen

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.

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

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 Studiengang Service Management (B.A.) der Internationalen Hochschule Bad Honnef • Bonn (IUBH), Düsseldorf und München] entspricht mit drei Ausnahmen den Strukturvorgaben der Kultusministerkonferenz (KMK), den Anforderungen des Akkreditierungsrates sowie den Anforderungen des Qualifikationsrahmens für deutsche Hochschulabschlüsse sowie den landesspezifischen Strukturvorgaben in der zum Zeitpunkt der Verfahrenseröffnung geltenden Fassung. Er ist modular gegliedert, mit ECTS-Punkten versehen und schließt mit dem akademischen Grad „Bachelor of Arts“ ab. Der Grad wird von der Hochschule verliehen.

Der Bachelor-Studiengang erfüllt somit mit drei Ausnahmen die Qualitätsanforderungen für Bachelor-Studiengänge und kann von der Foundation for International Business Administration Accreditation (FIBAA) im Auftrag der Stiftung zur Akkreditierung von Studiengängen in Deutschland für einen Zeitraum von fünf Jahren vom Beginn des Wintersemesters 2014/15 bis 30. September 2019 F-AK PROG unter drei Auflagen akkreditiert werden.

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, AR-Regeln Kriterium 2.8)

Auflage 2:

Es ist eine Studiengangsbezeichnung zu wählen, die den tatsächlichen Inhalt des Studienganges wiedergibt. (Kapitel 3.2 AR-Regeln Kriterium 2.8)

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.
(vgl. Kap 4.3.2, AR Regeln Kriterium 2.10 sowie Handreichung der AG Studiengänge mit besonderem Profilspruch).

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

Zur Gesamtbewertung siehe das Qualitätsprofil im Anhang.

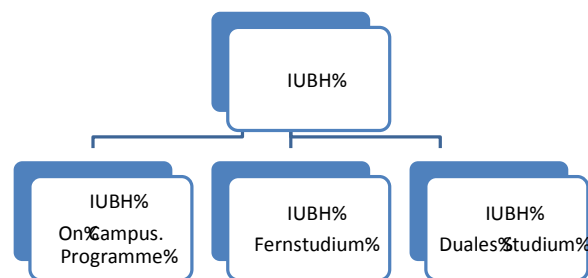
Informationen

Informationen zur Institution

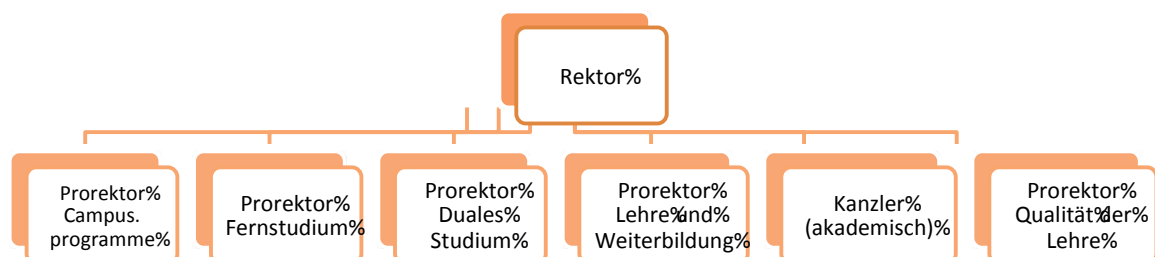
Die 1998 als „Internationale Fachhochschule Bad Honnef • Bonn“ gegründete heutige „Internationale Hochschule Bad Honnef • Bonn“ (IUBH) versteht sich nach eigener Darstellung als ein Kompetenzzentrum für Betriebswirtschaftslehre und Service Management. Sie steht nach eigener Einschätzung für ein fundiertes, 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 Trägersgesellschaft. 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 duale 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 berufsbegleitende 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.

		Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
1.	Ziele und Strategie			
1.1	Logik und Nachvollziehbarkeit der Zielsetzung des Studiengangskonzeptes	x		

1.2 Studiengangprofil (sofern vorgesehen – nur relevant für Master-Studiengang)

Nicht relevant

	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
1. Ziele und Strategie			
1.2 Studiengangprofil			x

1.3 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 Querschnittsthemen 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.

		Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
1.	Ziele und Strategie			
1.3	Geschlechtergerechtigkeit und Chancengleichheit	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 der 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-)Hochschulreife 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.

	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
2. Zulassung (Zulassungsprozess und -verfahren)			
2.1 Zulassungsbedingungen			
2.2 Auswahlverfahren (falls vorhanden)	x		
2.3 Berufserfahrung (relevant für weiterbildenden Master-Studiengang)	x		
2.4 Gewährleistung der Fremdsprachenkompetenz		Auflage	
2.5 Transparenz der Zulassungsentscheidung	x		

3. UMSETZUNG

3.1 Struktur

Der duale 7-semesterige 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 Präsenzstunden¹ am Lernort Bonner Akademie.

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.

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

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 Qualifikationen 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 Profilspruch dieses dualen Studienganges begründet und somit nicht zu beauftragen.

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

Prüfungsprozess 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.

		Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
3.	Konzeption des Studienganges			
3.1	Struktur			
3.1.1	Struktureller Aufbau des Studienganges (Kernfächer / ggf. Spezialisierungen (Wahlpflichtfächer) / weitere Wahlmöglich- lichkeiten / 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 z.B. Vorlesung, Seminar, Übung etc.	Produktionsform	Prüfungsleistung des Moduls (Dauer in Min.)	Prüfungsform	Gewicht für Gesamtnote
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	Stunden Präsenzstudium	Präsenzstunden pro Semester	Stunden Selbststudium	Stunden Selbstüberprüfung	Tutorien	Stunden Praxisanteil	Erstellung Bachelorarbeit					
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/Zürich	-	Projektarbeit	3,33%	
									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/Zürich	-	Projektarbeit	3,33%	
									72											
3. Semester																				
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/Zürich	-	Exposé	2,22%	
									72											
4. Semester																				
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/Zürich	-	Exposé	2,22%	
									72											
5. Semester																				
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 / Zürich Basics				4				4			116			Praktikum	BAK/Zürich	-	Report	2,22%	
									72											
6. Semester																				
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/Zürich	-	Projektarbeit	2,22%	
									72											
7. Semester																				
....	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			Fernstudium	IUBH Fernstudium				
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	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%						

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.

	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
3. Konzeption des Studienganges			
3.2 Inhalte			
3.2.1 Logik und konzeptionelle Geschlossenheit des Curriculums	x		
3.2.2 Begründung der Abschlussbezeichnung	x		
3.2.3 Begründung der Studiengangsbezeichnung		Auflage	
3.2.4 Prüfungsleistungen und Abschlussarbeit	x		

3.3 Kompetenzerwerb für anwendungs- und / oder forschungsorientierte Aufgaben (sofern vorgesehen – nur bei Master-Studiengang)

Nicht relevant

	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
3. Konzeption des Studienganges			
3.3 Kompetenzerwerb für anwendungs- und / oder forschungsorientierte Aufgaben (sofern vorgesehen – nur bei Master-Studiengang)			x

3.4 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 Informationsaustausch 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.

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.

	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
3. Konzeption des Studienganges			
3.4 Didaktisches Konzept			
3.4.1 Logik und Nachvollziehbarkeit des didaktischen Konzeptes	x		
3.4.2 Begleitende Lehrveranstaltungsmaterialien	x		

3.5 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 unmittelbarer 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.

	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
3. Konzeption des Studienganges			
3.5 Berufsqualifizierende Kompetenzen			

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 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.

		Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
4.	Wissenschaftliches Umfeld und Rahmenbedingungen			
4.1	Lehrpersonal des Studienganges			
4.1.1	Struktur und Anzahl des Lehrpersonals in Bezug auf die curricularen Anforderungen	x		
4.1.2	Betreuung der Studierenden durch das Lehrpersonal	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 beziehen 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.

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 Modulverantwortlichen 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.

		Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
4.	Wissenschaftliches Umfeld und Rahmenbedingungen			
4.2	Studiengangsmanagement			
4.2.1	Studiengangsleitung und Studienorganisation	x		
4.2.2	Verwaltungsunterstützung für Studierende und das Lehrpersonal	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 dualen 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 jedes 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 Forschungsk Kooperationen mit anderen Hochschulen anzustoßen als positiv.

Umfang und Art der Kooperationen zwischen Zurich Group und IUBH sind im Leitfaden und 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 beendet, 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 Regelung 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 **Auf-
lage**.

		Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung 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	x		
4.3.2	Kooperationen mit Wirtschaftsunternehmen und anderen Organisationen		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-Ausbildungszentrum) 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 Studierenden- 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 „ecadia“ 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, Emerald, 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 Feststellungen¹ 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 Modulbeschreibungen 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 dualen 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.

		Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
4.	Wissenschaftliches Umfeld und Rahmenbedingungen			
4.4	Sachausstattung			
4.4.1	Quantität, Qualität der Unterrichtsräume	x		
4.4.2	Zugangsmöglichkeit zur erforderlichen Literatur	x		

4.5 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 For-

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.

schung, 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.

		Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
4.	Wissenschaftliches Umfeld und Rahmenbedingungen			
4.5	Finanzplanung und Finanzierung des Studienganges	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 Studiengangsbrochure 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 Inhalte 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.

		Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
5.	Qualitätssicherung			
5.1	Qualitätssicherung und Weiterentwicklung	x		
5.2	Transparenz und Dokumentation	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 Management (Bachelor of Arts)

Beurteilungskriterien

Bewertungsstufen

		Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	Nicht relevant
1.	Ziele und Strategie			
1.1.	Logik und Nachvollziehbarkeit der Zielsetzung des Studiengangskonzeptes			
1.2	Studiengangsprofil (nur relevant für Master-Studiengang)	x		
1.3	Geschlechtergerechtigkeit und Chancengleichheit	x		
2.	Zulassung (Zulassungsprozess und -verfahren)			
2.1	Zulassungsbedingungen			
2.2	Auswahlverfahren			
2.3	Berufserfahrung (relevant für weiterbildenden Master-Studiengang)			
2.4	Gewährleistung der Fremdsprachenkompetenz		Auflage	
2.5	Transparenz der Zulassungsentscheidung	x		
3.	Konzeption des Studienganges			
3.1	Umsetzung			
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 des Curriculums	x		
3.2.2	Begründung der Abschlussbezeichnung	x		
3.2.3	Begründung der Studiengangsbezeichnung		Auflage	
3.2.4	Prüfungsleistungen und Abschlussarbeit	x		
3.3	Kompetenzerwerb für anwendungs- und/oder forschungsorientierte Aufgaben (sofern vorgesehen - nur bei Master-Studiengang)	x		

3.4	Didaktisches Konzept	
3.4.1	Logik und Nachvollziehbarkeit des didaktischen Konzeptes	x
3.4.2	Begleitende Lehrveranstaltungsmaterialien	x
3.5	Berufsbefähigung	x
4.	Ressourcen und Dienstleistungen	
4.1	Lehrpersonal des Studienganges	
4.1.1	Struktur und Anzahl des Lehrpersonals in Bezug auf die curricularen Anforderungen	x
4.1.2	Betreuung der Studierenden durch Lehrpersonal	x
4.2	Studiengangsmanagement	
4.2.1	Studiengangsleitung und Studienorganisation	x
4.2.2	Verwaltungsunterstützung für Studierende und das Lehrpersonal	x
4.3	Kooperationen und Partnerschaften	
4.3.1	Kooperationen mit Hochschulen und anderen wissenschaftlichen Einrichtungen bzw. Netzwerken (falls relevant)	x
4.3.2	Kooperationen mit Wirtschaftsunternehmen und anderen Organisationen	Auflage
4.4	Sachausstattung	
4.4.1	Quantität, Qualität der Unterrichtsräume	x
4.4.2	Zugangsmöglichkeit zur erforderlichen Literatur	x
4.5	Finanzplanung und Finanzierung des Studienganges	x
5.	Qualitätssicherung	
5.1	Qualitätssicherung und Weiterentwicklung	x
5.2	Transparenz und Dokumentation	x