



**Qualitätsmanagementrichtlinie
der NBS Northern Business School –
University of Applied Sciences**

Stand: 16. April 2019

Inhalt

§ 1 Anwendungsbereich.....	1
§ 2 Qualität der Lehre.....	1
§ 3 Qualität der Verwaltungsdienstleistungen	3
§ 4 Übergreifende Instrumente	4
§ 5 Richtlinien für Evaluationen.....	4
§ 6 Umgang mit den Ergebnissen der Lehrveranstaltungsevaluationen.....	5
§ 7 Abwicklung von studentischen Beschwerden gegen Verwaltungsentscheidungen.....	6
§ 8 Abwicklung von studentischen Beschwerden gegen Lehrende	6
§ 9 Inkrafttreten.....	7

Die NBS Northern Business School erlässt die folgende Qualitätsmanagementrichtlinie:

§ 1

Anwendungsbereich

- (1) Die Qualitätsmanagementrichtlinie fasst alle verbindlichen Elemente der Qualitätssicherung in der NBS Northern Business School – University of Applied Sciences zusammen.
- (2) Für jedes einzelne Element des Qualitätsmanagements werden Ziele, Verantwortlichkeiten und Durchführungsrhythmus festgelegt.
- (3) Werden in dieser Richtlinie definierte Ziele nicht erreicht, ist das Rektorat und der Senat unverzüglich durch den für die Durchführung verantwortlichen Angehörigen der Hochschule zu informieren. Dies gilt auch, wenn bereits zu einem früheren Zeitpunkt erkennbar ist, dass das Ziel nicht erreicht werden kann. Das Rektorat – in Abstimmung mit dem Senat – legt Maßnahmen fest, um den Zielbereich wieder möglichst zügig und nachhaltig zu erreichen.

§ 2

Qualität der Lehre

- (1) Einstiegsseminar für neue hauptberuflich Lehrende und neue Lehrbeauftragte
 - a. Ziel: Die Lehrenden kennen die aus Sicht der Hochschule die Qualität der Lehre beeinflussenden Faktoren. Sie kennen den Ablauf der Semesterplanung und die Prüfungsabläufe. Sie kennen die für die Lehre bereitgestellten IT-Systeme, Arbeitsplatz- und Hörsaaltechnik.
 - b. Verantwortlich für die Durchführung ist der Kanzler.¹
 - c. Die Veranstaltung wird semesterweise rechtzeitig vor Semesterbeginn durchgeführt.
- (2) Evaluation der Lehrveranstaltungsmodulare
 - a. Ziel: Lehrende, Studiengangleiter und Rektorat erhalten ein strukturiertes Feedback bezüglich der Qualitätswahrnehmung der Lehrveranstaltung durch die Studierenden und die mit dem Modul tatsächlich durchschnittlich verbundene Workload als Basis für eine kontinuierliche Verbesserung der Lehrveranstaltungen.

¹ Diese Richtlinie ist aus Gründen der Vereinfachung teilweise im generischen Maskulinum verfasst und schließt diverse, männliche und weibliche Hochschulangehörige gleichermaßen und gleichberechtigt mit ein.

Die Studierenden bewerten die Lehrveranstaltungen auf einer Skala von 1 bis 5 durchschnittlich besser als 2,0.

- b. Verantwortlich für die Durchführung ist die Planungsabteilung.
- c. Die Lehrveranstaltungsevaluierungen werden stets in der vorletzten Lehrveranstaltung eines Moduls durchgeführt.

(3) Zulage für gute Lehre

- a. Ziel: Die hauptberuflich Lehrenden sollen sich mit Fragen guter Methodik und Didaktik intensiv auseinandersetzen. Sie sollen gute Leistungen in der Lehre anstreben. In den bewerteten Aspekten ist auf einer Skala von 1 bis 5 keine Frage durchschnittlich schlechter als mit 3,0 evaluiert.
- b. Verantwortlich für eine entsprechende Auswertung der Evaluationen der Lehrveranstaltungsmodule ist der Kanzler.
- c. Die Zulage wird am Ende eines Semesters für das kommende Semester festgelegt. Die Höhe der Zulage wird von der Trägergesellschaft ebenfalls semesterweise festgelegt.²

(4) Tutorien

- a. Ziel: Die Durchfallquoten in den Wiederholungsprüfungen der Lehrveranstaltungsmodule werden gesenkt.
- b. Verantwortlich für die Durchführung ist die Prüfungsabteilung.
- c. Tutorien werden jeweils zu Beginn des Semesters in den Modulen angeboten, in welchen die Nichtbestehensquote der Prüfungsteilnehmer im vergangenen Semester bei über 25 Prozent lag.

(5) Evaluation nach Praxissemester

- a. Ziel: Der Studiengangleiter erhält ein strukturiertes Feedback der Praktikumssteilnehmer über die individuell wahrgenommene Qualität der Möglichkeit zur Erreichung der in der Praktikumsordnung festgelegten Ziele und der Betreuung im Praktikumsunternehmen.
- b. Verantwortlich für die Durchführung ist die Prüfungsabteilung.
- c. Die Studierenden evaluieren das Praxissemester.

(6) Absolventenevaluation

- a. Ziel: Das Rektorat gewinnt allgemeine Erkenntnisse über z. B. Betreuung oder Studierbarkeit der Angebote.
- b. Verantwortlich für die Durchführung ist die Marketingabteilung.
- c. Die Absolventen evaluieren die NBS.

² Die monatliche Zahlung der Zulage erfolgt freiwillig durch die Trägergesellschaft; z. B. bei Anpassungen der Gehälter der hauptberuflich Lehrenden oder finanziellen Engpässen der Trägergesellschaft kann diese auch ganz entfallen.

(7) Abbrecherevaluation

- a. Ziel: Das Rektorat gewinnt allgemeine Erkenntnisse über diejenigen Gründe, die individuell für Abbruch oder endgültiges Nichtbestehen des Studiums verantwortlich waren.
- b. Verantwortlich für die Durchführung ist die Administration.
- c. Individuell bei jeder Beendigung des Studiums außer bei erfolgreichen Abschlüssen.

(8) Alumnievaluation

- a. Ziel: Das Rektorat gewinnt statistische Daten wie zum Beispiel Verbleib oder zur erreichten Position der Alumni.
- b. Verantwortlich für die Durchführung ist die Marketingabteilung.
- c. Die Alumni werden im Rahmen der Alumnitreffen evaluiert.

§ 3

Qualität der Verwaltungsdienstleistungen

(1) Elektronisches Qualitätsmanagementhandbuch

- a. Ziel: Alle Verwaltungsprozesse sind vollständig und richtig erfasst.
- b. Verantwortlich für die Durchführung sind die Abteilungsleiter jeweils für ihren Bereich.
- c. Die Abteilungsleiter prüfen das elektronische Qualitätsmanagementhandbuch zu Beginn eines jeden Semesters auf Richtigkeit und Vollständigkeit und dokumentieren die Durchführung dieser Überprüfung.

(2) Einführungswoche

- a. Ziel: Die Studierenden werden in die Rahmenbedingungen ihres jeweiligen Studiengangs eingewiesen. Die Gruppenbildung unter den Studierenden wird gefördert. Die Studierenden bewerten die Einführungswoche auf einer Skala von 1 bis 5 durchschnittlich besser als 2,0.
- b. Verantwortlich für die Durchführung ist die Marketingabteilung.
- c. Die Einführungswoche findet zu Beginn eines jeden Semesters statt.

(3) Ansprechbarkeit der Verwaltung

- a. Ziel: Die Verwaltungsabteilungen sind für die Studierenden gut ansprechbar: Die Beantwortung von E-Mails an Verwaltungsmitarbeiter dauert maximal einen Werktag. Die NBS ist montags bis freitags zwischen 08:00 und 19:00 Uhr telefonisch erreichbar. Administration und Prüfungsabteilung sind montags bis freitags zwischen 10:00 und 19:00 Uhr telefonisch und persönlich erreichbar. Eine

abteilungsübergreifende Sprechstunde wird einmal wöchentlich durchgeführt, um komplexe Fälle umfassend bearbeiten zu können. Freitagabends vor Beginn der Lehrveranstaltungen und samstags in den ersten beiden Pausen steht mindestens ein hauptberuflicher Verwaltungsmitarbeiter für Fragen der Teilzeit-Studierenden zur Verfügung.

- b. Verantwortlich für die Durchführung sind die Leiter der Studienzentren.
- c. Die Aufrechterhaltung der Ansprechbarkeit der Verwaltung ist eine ständige Aufgabe.

§ 4

Übergreifende Instrumente

(1) Evaluation der Studienzentren

- a. Ziel: Die Leiter der Studienzentren erhalten ein strukturiertes Feedback durch die Studierenden bezüglich der Qualitätswahrnehmung der Verwaltungsdienstleistung in den jeweiligen Studienzentren als Basis für eine kontinuierliche Verbesserung der Verwaltungsdienstleistungen. Die Studierenden bewerten die Verwaltungsdienstleistung in den Studienzentren auf einer Skala von 1 bis 5 durchschnittlich besser als 2,0.
- b. Verantwortlich für die Durchführung ist der Kanzler.
- c. Die Ergebnisse der Evaluierung der Studienzentren liegen spätestens zwei Monate nach Ende eines Semesters vor.

(2) Mitarbeiterbefragung

- a. Ziel: Der Geschäftsführer und die Abteilungsleiter erhalten ein strukturiertes Feedback durch die Verwaltungsmitarbeiter bezüglich der Qualitätswahrnehmung der Arbeitsbedingungen, des Arbeitsumfelds und der Führungsleistung ihrer Vorgesetzten als Basis für eine kontinuierliche Verbesserung. Die Verwaltungsmitarbeiter bewerten die genannten Aspekte auf einer Skala von 2 bis 0 durchschnittlich besser als 1,5.
- b. Verantwortlich für die Durchführung ist der Kanzler.
- c. Die Mitarbeiterbefragung wird jährlich durchgeführt.

§ 5

Richtlinien für Evaluationen

- (1) Evaluationen werden grundsätzlich von Personal durchgeführt, welches nicht evaluiert wird. Z. B. werden die Evaluationen der Lehrveranstaltungen durch den Studierendenservice oder Verwaltungsmitarbeiter durchgeführt. Dabei wird festgestellt, ob die anwesenden Studierenden tatsächlich dem jeweiligen Kurs

zugeordnet sind. Eine stichprobenartige Kontrolle ist seitens der die Evaluation durchführenden Mitarbeiter durchzuführen. Die Mitarbeiter klären die Studierenden zudem darüber auf, dass eine Teilnahme an der Lehrveranstaltungsbewertung nicht verpflichtend ist.

- (2) Rückläufe von Evaluationen werden grundsätzlich und unabhängig von der Teilnehmerzahl ausgewertet.
- (3) Freitextantworten sind vor der Bekanntgabe der Evaluationsergebnisse abzutippen, um die Anonymität des befragten Personenkreises sicherzustellen.
- (4) Ab einer Rückläuferquote von 20 Prozent werden die Ergebnisse ausgewertet, an die Lehrenden geschickt und für die Leistungszulage berücksichtigt. Wenn die Rücklaufquote unter 20 Prozent liegt, wird ein Termin für eine Nachevaluation festgelegt. Dies geschieht in unmittelbarer Absprache mit dem bzw. der jeweiligen Lehrenden. Gelingt es nicht, einen Foletermin festzulegen, wird keine Nachevaluation durchgeführt. Sind bei Evaluationen keine auswertbaren Ergebnisse zu generieren, werden die vorliegenden Ergebnisse zusammengefasst und als eine Lehrveranstaltung behandelt.
- (5) Die Veröffentlichung von indikatorisierten, aggregierten und anonymisierten Daten aus der elektronischen Lehrveranstaltungsbefragung erfolgt nur mit Zustimmung der betroffenen Lehrenden. Die Ergebnisse werden auf der Homepage der Hochschule veröffentlicht.

§ 6

Umgang mit den Ergebnissen der Lehrveranstaltungsevaluationen

- (1) Ergebnisse von Lehrveranstaltungsevaluationen unter drei Rückläufen werden zwecks Sicherstellung der Anonymität der Teilnehmer nicht an die Lehrenden weitergeleitet.
- (2) Sollte die Bewertung einer Lehrveranstaltung den durchschnittlichen Wert von 3,0 überschreiten, wird seitens des Studiengangleiters der Kontakt zum Lehrenden gesucht.
- (3) Im gegenseitigen Einvernehmen werden Zielvereinbarungen formuliert und Maßnahmen zur methodischen Verbesserung der Lehre abgeleitet.
- (4) Die Zielvereinbarungen und abgeleiteten Maßnahmen sind zu dokumentieren.
- (5) Die Dokumentation wird in der Verwaltung der Northern Business School archiviert.

- (6) Ergebnisse aus Lehrveranstaltungsbewertungen werden ausschließlich dem Rektorat der Northern Business School, den Lehrenden und den Mitarbeitern des Qualitätsmanagements zur Verfügung gestellt.

§ 7

Abwicklung von studentischen Beschwerden gegen Verwaltungsentscheidungen

- (1) Beschwerden gegen Verwaltungsentscheidungen werden in erster Instanz an die Abteilungsleiter der Hochschule gerichtet. Diese nehmen die Beschwerden auf, dokumentieren sie und geben Auskunft über die ggf. eingeleitete Regelung der Beschwerde.
- (2) Beschwerden gegen Entscheidungen der jeweiligen Abteilungsleiter sind unmittelbar an den Kanzler der Northern Business School zu richten.
- (3) Beschwerden gegen Entscheidungen des Kanzlers sind an das Rektorat zu richten. Das Beschwerdeverfahren/die Beschwerden wird/werden auf der nächsten Sitzung des Rektorats behandelt. Die Sitzungen finden monatlich statt.
- (4) Gegen Entscheidungen des Rektorats steht der Rechtsweg offen.

§ 8

Abwicklung von studentischen Beschwerden gegen Lehrende

Den Studierenden der Northern Business School steht es offen, gegen vermeintliches Fehlverhalten in Studium und Lehre von Lehrenden Beschwerde einzulegen. Dabei ist der Prozess folgendermaßen festgelegt:

- a) Die Beschwerde wird durch Studierende bei der Stabsstelle QM eingereicht. Dies geschieht möglichst als Sammelbeschwerde. Dabei ist ein Ansprechpartner klar zu benennen.
- b) Seitens der Stabsstelle QM wird eine grundsätzliche Prüfung des Sachverhalts vorgenommen. Speziell wird geprüft, ob es bereits zu einem direkten Gespräch zwischen Lehrenden und Studierenden gekommen ist.
- c) Seitens der Stabsstelle QM wird ein Gespräch zwischen Lehrendem und Studierenden vermittelt und begleitet.
- d) Im Fall eines negativen Verlaufs des Vermittlungsgesprächs sind die Studierenden dazu angehalten, die Beschwerde ausführlich schriftlich an die Stabsstelle QM zu geben.

- e) Seitens der Stabsstelle QM wird der Lehrende zur schriftlichen Stellungnahme aufgefordert.
- f) Beide Stellungnahmen werden durch das QM geprüft und ausgewertet.
- g) Sollte die Beschwerde – nach Kommunikation der Ergebnisse an die Studierenden – weiterhin Bestand haben, wird ein Termin zwischen der Studiengangleitung, dem Lehrenden und dem QM festgelegt. Das Gespräch wird seitens des QMs dokumentiert. Die Ergebnisse des Gesprächs werden durch das QM wiederum an die Studierenden kommuniziert.
- h) Sollte die Beschwerde weiterhin aufrechterhalten werden, ist der Sachverhalt – durch das QM, in Absprache mit der Studiengangleitung – an das Rektorat weiterzuleiten.
- i) Das Rektorat führt, wenn möglich, eine Lösung des Sachverhalts herbei. Sollte keine Regelung des Sachverhalts ermöglicht werden, steht den Studierenden/dem Beschwerdeführenden der Rechtsweg offen.

§ 9

Inkrafttreten

Die vorliegende Qualitätsmanagementrichtlinie tritt nach ihrer Veröffentlichung in Kraft. Ausgefertigt aufgrund des Beschlusses des Senats der NBS Northern Business School – University of Applied Sciences vom 16. April 2019 sowie der Genehmigung des Rektors vom 16. April 2019.

Hamburg, den 16.04.2019

Der Rektor
der NBS Northern Business School
University of Applied Sciences