



Ombudsstelle
für Studierende

hochschulombudsmann.at
hochschulombudsfrau.at

**QUALITÄTSMANAGEMENT IM
ÖSTERREICHISCHEN HOCHSCHULRAUM:
(LEHR) BEISPIELE ZUR SYNTTEGRATION**

**Materialien
Band 9**

Die Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung hat die Aufgaben, Ombuds- Informations- und Servicetätigkeiten zu leisten (gem §31 Abs 1 und 2 Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz 2011).

Die Broschüren-Serie „Materialien“ ist ein Teil davon.

Stand: 1. März 2019

1. Auflage

(Alle Angaben ohne Gewähr. Für Korrekturen schreiben Sie bitte an
cindy.keler@bmbwf.gv.at)

IMPRESSUM UND OFFENLEGUNG

Medieninhaber und Herausgeber: Ombudsstelle für Studierende im
Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung
Postadresse: Minoritenplatz 5, 1010 Wien, Tel. 01-53120-5544 (Sekretariat)
info@hochschulombudsmann.at; info@hochschulombudsfrau.at
www.hochschulombudsmann.at / www.hochschulombudsfrau.at

Die „Materialien“ erscheinen anlassbezogen.

Unternehmensgegenstand: Information über den Bestand und die Entwicklung sowie
Diskussion und Dokumentation zu Themen aus dem Bereich des hochschulischen
Ombudwesens im In- und Ausland

Mitarbeit: Alberina Nuka, Saskia Renner, Mag. Anna-Katharina Rothwangl,
Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Josef Leidenfrost, MA

Inhalt

Einleitung	5
Gesetzliche Grundlagen für die Qualitätssicherung im österreichischen Hochschulraum	6
Universitätsgesetz 2002.....	6
Fachhochschul-Studiengesetz FHStG.....	7
Hochschulgesetz 2005	8
Privatuniversitätsgesetz	8
Qualitätsmanagements-, sicherungs- und entwicklungsstellen	9
Öffentliche Universiten	9
Universität Wien	9
Universität Graz.....	9
Universität Innsbruck	10
Universität Salzburg	12
Technische Universität Wien	12
Technische Universität Graz.....	13
Montanuniversität Leoben.....	13
Universität für Bodenkultur Wien	15
Wirtschaftsuniversität Wien	16
Universität Linz	16
Universität Klagenfurt	17
Donauuniversität Krems.....	18
Medizinische Universität Graz.....	19
Medizinische Universität Innsbruck	19
Medizinische Universität Wien.....	20
Veterinärmedizinische Universität Wien.....	21
Akademie der bildenden Künste Wien.....	21
Universität für angewandte Kunst Wien	22
Universität für Musik und darstellende Kunst Wien	23
Universität Mozarteum Salzburg.....	24
Universität für Musik und darstellende Kunst Graz.....	25
Universität für künstlerische und industrielle Gestaltung Linz	26
Fachhochschulen	28
Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport / Sektion IV / Gruppe Ausbildungswesen / Ausbildung A.....	28
CAMPUS 02 Fachhochschule der Wirtschaft GmbH	29
Fachhochschule Burgenland GmbH.....	30
Fachhochschule des bfi Wien Gesellschaft m. b. H.....	31
Fachhochschule Kärnten - gemeinnützige Privatstiftung.....	32
Fachhochschule Salzburg GmbH.....	33
Fachhochschule St. Pölten GmbH	33
Fachhochschule Technikum Wien	34
Fachhochschule Vorarlberg GmbH	37
Fachhochschule Wiener Neustadt GmbH.....	38
FFH Gesellschaft zur Erhaltung und Durchführung von Fachhochschul – Studiengängen mbH.....	38
FH Campus Wien – Verein zur Förderung des Fachhochschul-, Entwicklungs- und Forschungszentrums im Süden Wiens	39
FH Gesundheitsberufe Oberösterreich GmbH.....	40

FH Joanneum Gesellschaft mbH.....	41
FH Kufstein Tirol Bildungs GmbH.....	42
FH Oberösterreich Studienbetriebes GmbH	43
FHG – Zentrum für Gesundheitsberufe Tirol GmbH	44
FHW – Fachhochschul-Studiengänge Betriebs- und Forschungseinrichtungen der Wiener Wirtschaft GmbH	45
IMC Fachhochschule Krems GmbH.....	46
Lauder Business School	47
MCI Management Center Innsbruck – Internationale Hochschule GmbH	48
Privatuniversitäten.....	49
Anton Bruckner Privatuniversität	49
Danube Private University.....	49
JML Jam Music Lab Private University for Jazz and Popular Music Vienna	50
Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften	50
Katholische Privatuniversität Linz	51
MODUL University Vienna Privatuniversität.....	51
Musik und Kunst Privatuniversität der Stadt Wien	51
New Design University Privatuniversität St. Pölten	51
Bertha-von-Suttner Privatuniversität St. Pölten	53
Paracelsus Medizinische Privatuniversität	53
Privatuniversität Schloss Seeburg	55
Sigmund Freud Privatuniversität.....	55
UNIT, Private Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik Hall/Tirol.....	56
Webster Vienna Private University	58
Pädagogische Hochschulen.....	59
Hochschule für Agrar- und Umweltpädagogik.....	59
Pädagogische Hochschule Kärnten.....	59
Pädagogische Hochschule Oberösterreich	60
Pädagogische Hochschule Niederösterreich.....	62
Pädagogische Hochschule Salzburg	63
Pädagogische Hochschule Steiermark	63
Pädagogische Hochschule Tirol	64
Pädagogische Hochschule Vorarlberg.....	64
Pädagogische Hochschule Wien	64
Private Pädagogische Hochschule der Diözese Linz.....	65
Private Pädagogische Hochschule Wien/Krems	66
Private Pädagogische Hochschule Burgenland.....	66
Private Pädagogische Hochschule Edith Stein	66
Gesetzliche Grundlagen für Akkreditierung: Audit	
Qualitätssicherungsmaßnahmen der AQ-Austria.....	70
Audit.....	71
Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)	74
Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)	74

Einleitung

Seitdem im Rahmen des „Bologna-Prozesses“ Qualitätsmanagement eines der Hauptthemen im hochschulpolitischen Begleitprozess geworden ist, steht diese Thematik auch auf der Alltags-Agenda europäischer Hochschulinstitutionen, so auch in Österreich –seit mittlerweile mehr als einem Jahrzehnt.

In entsprechenden hochschulischen Materiengesetzen ist Qualitätssicherung bereits seit etlichen Jahren verankert. Die Hochschulen sind damit gesetzlich dazu angehalten, entsprechende Qualitätssicherungsmaßnahmen zu setzen. Dies geschieht in allen Arbeitsbereichen, sei es im Lehr-, Prüfungs- oder Organisationswesen, auf unterschiedlichste Weise und in verschiedener Intensität.

Vorliegendes Heft aus der Serie der „Materialienhefte“ der Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung, erstellt anlässlich der Fachtagung „Qualitätsmanagement im österreichischen Hochschulraum: (Lehr)Beispiele zur Syntegration“ am 15. März 2019 in Innsbruck, soll einen Überblick über bestehende gesetzliche Regelungen sowie eine Erstübersicht über die an den einzelnen hochschulischen Bildungseinrichtungen mit Qualitätssicherung bzw. Qualitätsmanagement befassten Stellen geben.

Dr. Josef Leidenfrost, MA (Mediation)
**Leiter der Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Bildung,
Wissenschaft und Forschung**

Gesetzliche Grundlagen für die Qualitätssicherung im österreichischen Hochschulraum

Universitätsgesetz 2002

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20002128>

Evaluierung und Qualitätssicherung

§ 14. (1) Die Universitäten haben zur Qualitäts- und Leistungssicherung ein eigenes Qualitätsmanagementsystem aufzubauen.

(2) Gegenstand der Evaluierung sind die Aufgaben und das gesamte Leistungsspektrum der Universität.

(3) Evaluierungen haben nach fachbezogenen internationalen Evaluierungsstandards zu erfolgen. Die zu evaluierenden Bereiche des universitären Leistungsspektrums sind für jene Evaluierungen, die sich nur auf eine Universität beziehen, in der Leistungsvereinbarung festzulegen.

(4) Universitätsinterne Evaluierungen sind nach Maßgabe der Satzung kontinuierlich durchzuführen.

(5) Externe Evaluierungen sind, wenn sie

1. eine einzelne Universität betreffen, auf Veranlassung des Universitätsrats, des Rektorats oder der Bundesministerin oder des Bundesministers,
2. mehrere Universitäten betreffen, auf Veranlassung der Universitätsräte, der Rektorate der betreffenden Universitäten oder der Bundesministerin oder des Bundesministers

durchzuführen.

(6) Die betreffenden Universitäten und ihre Organe haben die für die Evaluierungen erforderlichen Daten und Informationen (personenbezogene Daten gemäß Art. 4 Nr. 1 DSGVO und sonstige Informationen) zur Verfügung zu stellen und sind zur Mitwirkung verpflichtet.

(7) Die Leistungen der Universitätsprofessorinnen und Universitätsprofessoren sowie der Universitätsdozentinnen und Universitätsdozenten und der wissenschaftlichen und künstlerischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Forschungs-, Kunst- und Lehrbetrieb sind regelmäßig, zumindest aber alle fünf Jahre, zu evaluieren. Die näheren Bestimmungen trifft die Satzung.

(8) Die Ergebnisse aller Evaluierungen sind den Entscheidungen der Universitätsorgane zugrunde zu legen. Die Beurteilung der Lehre durch die Studierenden ist bei den Leistungsvereinbarungen zu berücksichtigen.

(9) Der Aufwand für von der Bundesministerin oder vom Bundesminister veranlasste Evaluierungen ist vom Bund zu tragen.

Fachhochschul-Studiengesetz FHStG

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10009895>

Erhalter

§ 2. (1) Erhalter von Fachhochschul-Studiengängen können der Bund und andere juristische Personen des öffentlichen Rechts sein. Juristische Personen des privaten Rechts können Erhalter von Fachhochschul-Studiengängen sein, soweit deren Unternehmensgegenstand überwiegend die Errichtung, Erhaltung und der Betrieb von Fachhochschul-Studiengängen ist.

(2) Die Erhalter sind berechtigt, von ordentlichen Studierenden einen Studienbeitrag in Höhe von höchstens 363,36 Euro je Semester einzuheben. Von Studierenden aus Drittstaaten, die nicht unter die Personengruppen gemäß der Personengruppenverordnung der zuständigen Bundesministerin oder des zuständigen Bundesministers fallen und die über eine Aufenthaltsberechtigung für Studierende gemäß § 64 Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz (NAG), BGBl. I Nr. 100/2005, verfügen, dürfen höchstens kostendeckende Beiträge eingehoben werden. Die betragliche Einschränkung des ersten Satzes gilt nicht für Bildungsaktivitäten von Erhaltern, die ausschließlich in Drittstaaten angeboten und durchgeführt werden.

(3) Die Erhalter haben zur Leistungs- und Qualitätssicherung ein eigenes Qualitätsmanagementsystem aufzubauen.

(4) Die Einhebung von pauschalierten Kostenbeiträgen für Materialien, Sachmittel und sonstige Serviceleistungen, die den laufenden, regulären Betrieb eines Studienganges betreffen, ist unzulässig. Darüber hinaus gehende, tatsächlich anfallende Kosten sind individuell zwischen Erhalter und Studierenden zu verrechnen.

(5) Die Erhalter haben die Gleichstellung von Frauen und Männern sowie die Frauenförderung zu beachten. Bei der Zusammensetzung der Gremien ist ein ausgewogenes Verhältnis von Frauen und Männern anzustreben. Erhalter in der Form juristischer Personen des privaten Rechts haben das Bundesgesetz über die Gleichbehandlung (Gleichbehandlungsgesetz – GIBG), BGBl. I Nr. 66/2004, zu beachten.

Hochschulgesetz 2005

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004626>

Evaluierung und Qualitätsentwicklung

§ 33. (1) Die Pädagogischen Hochschulen haben zur Qualitäts- und Leistungssicherung ein eigenes Qualitätsmanagementsystem aufzubauen und regelmäßig interne Evaluierungen vorzunehmen.

(2) Gegenstand der Evaluierung sind die Aufgaben und Tätigkeiten sowie das gesamte Leistungsspektrum der Pädagogischen Hochschule.

(3) Bei externen Evaluierungen haben die betreffenden Pädagogischen Hochschulen und ihre Organe die für die Evaluierungen erforderlichen Daten und Informationen (personenbezogene Daten gemäß Art. 4 Z 1 DSGVO und sonstige Informationen) zur Verfügung zu stellen und sind zur Mitwirkung verpflichtet.

Privatuniversitätengesetz

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20007385>

Akkreditierungsvoraussetzungen

§ 2. (1) Für die Antragstellung zur Erlangung der Akkreditierung als Privatuniversität, für die Dauer der Akkreditierung sowie für die Verlängerung der Akkreditierung muss die Bildungseinrichtung folgende Voraussetzungen erfüllen:

1. Sie muss eine juristische Person mit Sitz in Österreich sein;

Sie muss einen Entwicklungsplan vorlegen, der unter Berücksichtigung der Zielsetzungen der Bildungseinrichtung, die Schwerpunkte und Maßnahmen in Lehre

2. und Forschung sowie die strukturelle und inhaltliche Entwicklungsplanung, die Gleichstellung von Frauen und Männern, Frauenförderung und den Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems umfasst;

Qualitätsmanagements-, sicherungs- und entwicklungsstellen ¹

Öffentliche Universiten

Universität Wien

<https://www.qs.univie.ac.at/>

Die Besondere Einrichtung für Qualitätssicherung (BEfQS) unterstützt die Universität Wien in ihrem Engagement für hohe Qualität in Lehre, Studium und Forschung. Sie trägt zur Weiterentwicklung des universitären Qualitätssicherungssystems und der damit verbundenen Qualitätskriterien, -methoden und -instrumente bei. Eine permanente Orientierung an internationalen Standards fördert die Qualitätskultur und stärkt Eigenverantwortung und Steuerungsfähigkeit der Universität Wien.

„Qualitätssicherung ist Aufgabe aller Einrichtungen der Universität und aller Universitätsangehörigen in ihren jeweiligen Aufgabenbereichen mit dem Ziel höchste Qualität in Forschung und Lehre zu erzielen [...] Die hiermit angesprochene Qualitätskultur ist das Rückgrat der Qualitätssicherung an der Universität Wien.“ (Universität Wien 2025 Entwicklungsplan)

Besondere Einrichtung für Qualitätssicherung
Universität Wien

Universitätsstraße 5
1010 Wien
Öffnungszeiten: Mo.-Do. 9:00-16:00 Uhr und nach Vereinbarung
T: +43-1-4277-18001
evaluation@univie.ac.at

Universität Graz

<https://www.uni-graz.at/de/die-universitaet/interdisziplinaeres/qualitaetsmanagement/>

Für die Universität Graz und ihrer MitarbeiterInnen ist eine hohe und international anerkannte Qualität ihrer Leistungen und Angebote ein wichtiges Ziel.

Qualitätsmanagement wird als Organisationsaufgabe wahrgenommen, um langfristig Verbesserungen für Studierende, Lehrende und WissenschaftlerInnen und die

¹ Basierend auf Internet-Recherchen, alle Angaben ohne Gewähr

Universität im Gesamten zu erreichen. Die Universität Graz hat 2013 das Qualitätsmanagement-Audit erfolgreich bestanden und erhält dafür das Qualitätssiegel der finnischen Qualitätsagentur "Finheec". Die Zertifizierung ist sieben Jahre bis August 2020 gültig.

Zur systematischen Qualitätssicherung und -entwicklung wurde das Qualitätsmanagementsystem aufgebaut, es umfasst Forschung, Lehre, Nachwuchsförderung und Service.

Das Qualitätsmanagementsystem wird eingesetzt, um

- eine universitätsweite Qualitätskultur zu etablieren,
- die Strategie der Universität umzusetzen,
- Ziele, Verfahren, Prozesse und Daten transparenter zu machen,
- MitarbeiterInnen an der Qualitätsentwicklung stärker zu beteiligen,
- Qualitätsentwicklung in allen Bereichen der Universität kontinuierlich zu verankern und
- Qualitätsinstrumente angemessen einzusetzen und vorhandene Instrumente zu optimieren.

Universitätsplatz 3, 8010 Graz
Telefon:+43 (0)316 380 - 1801
Fax:+43 (0)316 380 - 9080
E-Mail:abteilung.lqm@uni-graz.at
Web:strategieplanung.uni-graz.at

Universität Innsbruck

<https://www.uibk.ac.at/rektorenteam/rektor/qm/qm.html>

Qualitätssicherung für Lehre

Ziele und Aufgabenstellungen

Die systematische Sicherung und Weiterentwicklung von Qualität ist ein Schlüsselthema der aktuellen Hochschulreformen im europäischen Raum. Zwar werden an Universitäten von jeher gezielt Instrumente und Maßnahmen eingesetzt, um ein hohes Forschungs- und Ausbildungsniveau zu garantieren. Das im Jahr 1999 abgelegte Bekenntnis von rund 30 europäischen Staaten zum so genannten „Bologna-Prozess“ verlieh der systematischen Qualitätssicherung aber zusätzliche Bedeutung. Ein Primärziel der Bologna-Deklaration ist die Sicherung der globalen Wettbewerbsfähigkeit Europas im Vergleich zu anderen forschungs- und wissensbasierten Gesellschaften. Zum Erreichen dieses Ziels soll die hohe Ausbildungsqualität an Universitäten zentral beitragen.

An der Universität Innsbruck wird die wichtige Aufgabe der Qualitätssicherung in der Lehre von einem Büro des Vizerektors für Lehre und Studierende zentral koordiniert. Wesentlicher Ansatzpunkt der qualitätssichernden Maßnahmen im Bereich Lehre ist das Ziel, den Studierenden der Universität Innsbruck (1) einen guten Übergang an die Universität (geeignete Studienwahl und gut organisierte Studieneingangsphasen), (2) eine hoch qualifizierte Ausbildung im Rahmen des gewählten Studiums (bestmögliche Lehre und Betreuung) und (3) einen guten Übergang in den Beruf bzw. in ein weiterführendes Studium zu ermöglichen.

Um die Zielerreichung optimal zu fördern, werden laufend Maßnahmen entwickelt und umgesetzt. Dabei steht die Entwicklungsperspektive im Vordergrund aller Konzeptionen.

Die Qualitätssicherung orientiert sich daher an drei grundsätzlichen Fragestellungen:

- Wo steht die Universität Innsbruck bzw. wo stehen ihre Fakultäten, Institute, Lehrenden und Studierenden auf ihrem Weg zur Verwirklichung ihrer Ziele?
- Wo liegen Hindernisse?
- Mit welchen Schritten und Maßnahmen können die Hindernisse überwunden und die Zielerreichung unterstützt und gefördert werden?

Zur Unterstützung der Bearbeitung dieser Fragestellungen werden laufend Evaluierungsprojekte durchgeführt (z.B. LV-Evaluierung, Erstsemestrigenbefragung, Selbstevaluierung der Fakultäten im Rahmen der Lehreberichte usw.).

Informationen zu Konzeption und Umsetzung finden Sie hier.

Mit Fragen und sehr gerne auch mit Anregungen zu den Themenbereichen Qualitätssicherung in Studium und Lehre, Evaluierungsprojekten im Bereich Studium und Lehre etc. wenden Sie sich bitte an:

Mag. Christian Huemer
Koordinator für Qualitätssicherung in der Lehre
Eval-Lehre@uibk.ac.at
Innrain 52f, A-6020 Innsbruck
Raum Nr. 60 115, 1. Stock (Bruno-Sander-Haus)
Tel.: +43 (0) 512 / 507 - 2009
Fax: +43 (0) 512 / 507- 96916

Universität Innsbruck
Christoph-Probst-Platz
Innrain 52
A-6020 Innsbruck
Tel.: +43 512 507-9015 bzw. 9023 bzw. 9024
Fax: +43 512 507-2720
Forschungsfoerderung@uibk.ac.at

Universität Salzburg

<https://www.uni-salzburg.at/index.php?id=99>

Zentrale Aufgabe des Qualitätsmanagements ist die kontinuierliche Umsetzung und Betreuung des Qualitätsmanagementsystems unserer Universität. Damit verbundenen sind insb. die Unterstützung von Zielsetzungsprozessen (Entwicklungsplanung, Leistungsvereinbarung, Zielvereinbarungen), Berichtswesen und Evaluierungen, die (Unterstützung bei der) Ausarbeitung und Diskussion von Standards, Richtlinien und Handbüchern sowie die Förderung einer regelmäßigen Auseinandersetzung mit Qualitätsthemen in den verschiedenen Handlungsfeldern unserer Universität (Lehre, Forschung, Verwaltung).

Eine zusammenfassende Darstellung des Qualitätsmanagementsystems unserer Universität findet sich im <https://myfiles.sbg.ac.at/index.php/s/GtsZqPLfekLJyhp#pdfviewer>, ausführlich ist es in einem Selbstbericht dargestellt, der für das Quality Audit 2013/14 erstellt wurde; dieser kann Uni-intern (Login erforderlich) hier abgerufen werden.

Kapitelgasse 4
65020 Salzburg/Austria
Tel: 0043 (0) 662 8044-0
Fax: 0043 (0) 662 8044-145

Technische Universität Wien

https://www.tuwien.ac.at/wir_ueber_uns/que/qualitaetsmanagement/

Die TU Wien verfügt über eine Vielzahl unterschiedlicher Elemente und Instrumente der Qualitätssicherung und -entwicklung (=Qualitätsmanagement). Die Instrumente auf zentraler Ebene dienen dem Rektorat und den Dekanen bei der Wirksamkeitsbeurteilung von Qualitätsentwicklungs- und Steuerungsprozessen. Ziel ist ein gemeinsame Qualitätskultur, welche dazu beiträgt, das Miteinander der verschiedenen Fächerkulturen und aller Bereiche der Universität besser auszugestalten sowie die Erfüllung der Kernaufgaben und die internationale Positionierung der TU Wien weiter zu verbessern.

Weitere Details zum Qualitätsmanagement der TU Wien entnehmen Sie dem Link https://www.tuwien.ac.at/fileadmin/t/tuwien/docs/leitung/quality/QM-Handbuch_2018.pdf

Karlsplatz 13,
1040 Wien/Österreich, Tel. +43-1-58801-0

Technische Universität Graz

<https://www.tugraz.at/tu-graz/universitaet/leitziele-und-schwerpunkte/qualitaetsmanagement/>

Für die TU Graz stellt hohe Qualität die oberste Maxime des Denkens und Handelns dar – Qualität ist die Relation zwischen realisierter und geforderter Beschaffenheit.

Das Streben nach guter Qualität kann jedoch nicht von oben verordnet werden, sondern muss in allen Bereichen und auf allen Ebenen, ja in allen Köpfen verankert sein.

Alle Angehörigen der TU Graz tragen somit Verantwortung für die Qualitätsplanung, Qualitätsregelung und Qualitätsverbesserung (zusammengefasst Qualitätsmanagement) im Rahmen ihrer Aufgaben und den übertragenen Kompetenzen.

Um hohe Qualitätslevel in Forschung und Lehre, aber auch in der Administration zu sichern und noch weiter auszubauen, wurde an der TU Graz ein Qualitätsmanagementsystem entwickelt und aufgebaut. Qualität wird von allen Angehörigen der TU Graz gelebt – jede und jeder einzelne trägt die Verantwortung für Qualitätsplanung, Qualitätsregelung und Qualitätsverbesserung in ihrem bzw. seinem Kompetenzbereich.

Stabsstelle Qualitätswesen
Brockmannngasse 29/II
8010 Graz
Leiter der Stabsstelle
Hofrat Dipl.-Ing. Dr.techn.
Gerald GABERSCIK
Tel.: +43 316 873 6019
gerald.gaberscik@tugraz.at

Montanuniversität Leoben

<https://qm.unileoben.ac.at/de/1098/>

Die rechtlich verbindliche Grundlage für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems an Universitäten ist im Universitätsgesetz UG 2002 in § 14 (1) festgelegt.

Qualitätsmanagement bezeichnet alle organisatorischen Maßnahmen, die der Verbesserung der Prozessqualität und der Leistungen dienen. Im Qualitätsmanagementsystem wird festgelegt welche Abläufe und Strukturen zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung beitragen.

Das Qualitätsmanagementsystem orientiert sich an den Leistungsprozessen, deren Ergebnisse die Wertschöpfung der Montanuniversität bilden. Durch diese Betrachtungsweise wird der organisatorische Aufbau in den Hintergrund gerückt und der Fokus auf die Abläufe gelegt. Damit will die Montanuniversität ihre Wertschöpfungsprozesse darstellen und gezielt verbessern.

Das Qualitätsmanagementsystem

Universitätsweit hat man sich mit der Einführung eines prozessorientierten QM-Systems dazu entschieden, die Ex-ante-Qualitätssicherung in den Vordergrund zu stellen und damit die Umsetzung der im Entwicklungsplan festgelegten strategischen Ziele und der Qualitätsziele zu unterstützen. Einen wichtigen Part spielt dabei das Regelkreisprinzip auf drei Ebenen:

1. der gesellschaftlichen Ebene (Leistungsvereinbarung - Wissensbilanz und Rechnungsabschluss - Begleitgespräche zur Leistungsvereinbarung)
2. der institutionellen Ebene (Zielvereinbarungsgespräche)
3. der individuellen Ebene (Mitarbeitergespräche)

Die drei Ebenen stehen durch die Kaskade Leistungsvereinbarung - Zielvereinbarungsgespräche - Mitarbeitergespräche zueinander in Beziehung.

Für das Qualitätsverständnis der Montanuniversität ist die kontinuierliche Weiterentwicklung der Qualität in allen Bereichen durch effektiven und effizienten Einsatz der verfügbaren Ressourcen aus öffentlichen Mitteln und durch die Ausrichtung an Exzellenz und Spitzenleistungen ganz wesentlich. Qualitätsgegenstände sind die Leistungsbereiche:

1. Forschung
2. Studium und Lehre
3. Transfer - Innovation - Gesellschaftliche Zielsetzungen
4. Organisation - Administration - Personal

In einem umfassenden partizipativen Prozess wurden für diese Leistungsbereiche ausgehend von strategischen Zielen der Montanuniversität Qualitätsziele abgeleitet und Kennzahlen bzw. Indikatoren festgelegt.

Externe Anspruchsgruppen wie z.B. das Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft (BMWFW) werden z.B. durch die jährlich zu erstellende Wissensbilanz einbezogen. Diese Daten werden vom BMWFW auf der Web-Plattform uni:data öffentlich verfügbar gemacht.

Franz-Josef-Strasse 18/I
8700 Leoben
Leitung
Mag.rer.nat. Gabriele Scherer
gabriele.scherer@unileoben.ac.at
<http://qm.unileoben.ac.at>
Tel.: +43 3842 402 7203

Universität für Bodenkultur Wien

<https://www.boku.ac.at/universitaetsleitung/rektorat/stabsstellen/qm/>

Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) der BOKU hat als primäres Ziel, die BOKU in der Erreichung ihrer (strategischen) Ziele zu unterstützen. Die dafür erstellten Dokumentationen und Darstellungen ermöglichen den Angehörigen der BOKU eine rasche Orientierung in zentralen Prozessen und Verfahren und führen zu Erleichterungen im Arbeitsalltag. Die im QMS vorgesehene Partizipation will eine dauerhafte Qualitätskultur in allen Leistungsbereichen (Kernbereiche Studium und Lehre, Forschung sowie in den Querschnittaufgaben) auf- und ausbauen.

Qualitätsverständnis & Ziele

Qualitätsverständnis

Das Qualitätsverständnis der BOKU orientiert sich an den Zielen „fitness of purpose“ und „fitness for purpose“. Mehr finden Sie auf der Seite zum <https://www.boku.ac.at/universitaetsleitung/rektorat/stabsstellen/qm/themen/qualitaetsmanagementsystem-der-boku/>

Qualität wird von allen Mitgliedern der Universität an allen Stellen und auf allen Ebenen in konkreten Handlungen und Aktivitäten immer wieder neu realisiert. Vorhandenes Qualitätsbewusstsein und qualitätsorientiertes Handeln der gesamten Universität unter Einbeziehung aller Beschäftigten und Studierenden versteht die Universität für Bodenkultur als „Qualitätskultur“.

Ziele der Stabstelle QM

- Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems an der BOKU in den Bereichen Evaluation, Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung
- Durchführung von Evaluationen und Qualitätssicherungsmaßnahmen
- Entwicklung von Konzepten und Instrumenten an der BOKU sowie auf internationaler Ebene.

Gregor-Mendel-Straße 33
1180 Wien, Österreich
Tel. +43/1/47654 – 0

Wirtschaftsuniversität Wien

<https://www.wu.ac.at/universitaet/ueber-die-wu/strategie/lehre/qualitaetsmanagement/>

Was?

Qualitätsmanagement in der Lehre an der WU basiert auf drei zentralen Prinzipien, welche der zugrundeliegenden Qualitätskultur der WU inhärent sind: Reflexion, Feedback, Kommunikation. Diese Werte leiten und prägen sowohl die Definition von Qualität in der Lehre als auch die Ausgestaltung der Ansätze zur (Weiter-)Entwicklung und Sicherung der Qualität. Der Begriff "Qualität" ist an sich relativ unterdefiniert, auch in Kombination mit Lehre kann Qualität für jeden und jede etwas anderes bedeuten. Um ein gemeinsames Verständnis für Qualität in der Lehre an der WU zu schaffen, das auch die Perspektiven und Ansprüche aller Beteiligten berücksichtigt, wird Qualität in der Lehre anhand folgender Dimensionen definiert:

Wie?

Im Sinne eines "Fitness--for-Purpose"-Ansatzes kommen eine Vielzahl von Methoden, Verfahren und Projekte im Qualitätsmanagement in der Lehre zum Einsatz. Eingebettet sind diese Instrumente in Prozesse, die sich an den zentralen Bezugsgrößen in der Lehre an der WU orientieren: Studienprogramme und Studierende. Die Qualitätsmanagementprozesse und die dazugehörigen Instrumente zur Qualitätsentwicklung und -sicherung werden entlang der Qualitätsdimensionen entwickelt. Die Instrumente setzen dabei auf drei verschiedenen, miteinander verschränkten Ebenen an, die von den zugrundeliegenden Prinzipien abgeleitet sind: Analyse, Entwicklung und Dialog.

Gebäude LC, Ebene +5
Welthandelsplatz 1
1020 Wien
E-Mail: evaluierung@wu.ac.at

Universität Linz

<https://www.jku.at/qualitaetsmanagement-und-berichtswesen/>

Als Abteilung leistet das Qualitätsmanagement und Berichtswesen konzeptionelle Arbeiten zur Weiterentwicklung eines systematischen und dokumentierten Qualitätsmanagements in den relevanten Bereichen der Universität und koordiniert vom Rektorat in Auftrag gegebene Projekte.

In enger Verzahnung dazu stehen die Aufgaben der Mitwirkung bei der Konzeption des Berichtswesens sowie bei der Erstellung und der Interpretation nicht-finanzieller Berichte.

Aufgaben der Abteilung

- Unterstützung des Rektorats in Fragen des universitären Qualitätsmanagements
- Weiterentwicklung und Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems
- Koordinierung Entwicklungsplan und Leistungsvereinbarung
- Koordinierung der Erstellung der Wissensbilanz
- Mitgestaltung und Abwicklung der externen Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems in Form des Audits gemäß dem Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz
- Mitwirkung bei Programmakkreditierungen
- Koordinierung und Aufbereitung von Rankings
- Aufbereitung und Analyse von Datenmaterial für interne und externe Anspruchsgruppen
- Ständige Vertretung der Universität im Netzwerk Qualitätsmanagement der österreichischen Universitäten

Schloss, Erdgeschoß, Raum S007
Altenberger Straße 69
4040 Linz
Telefon: +43 732 2468 3040
E-Mail: qmbw@jku.at

Universität Klagenfurt

<https://www.aau.at/blog/qualitaetsmanagement-konzept-fuer-die-paedagoginnenbildung-neu-ist-zertifiziert/>

Im Juli 2015 erfolgte die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems der AAU durch die Baden-Württembergische Evaluationsagentur evalag. Im Zuge dieses Audits wurde das QM-System der Universität in all ihren Leistungsbereichen durch eine fünfköpfige internationale GutachterInnengruppe beurteilt. Nun wurde die einzige Auflage, nämlich ein QM-Konzept für die PädagogInnenbildung NEU zu entwickeln, erfüllt – die AAU ist damit auflagenfrei zertifiziert. 2015 konnte diese Auflage noch nicht umgesetzt werden, da zu diesem Zeitpunkt der Entwicklungsverbund Süd-Ost, in dem das Bachelorstudium Lehramt gestaltet wurde, erst im Aufbau begriffen war. Die Zertifizierung des gesamten Qualitätsmanagementsystems der AAU ist damit erfolgreich abgeschlossen.

Die Bewertung: Nach einer vierstufigen Skala, die von „sehr gut entwickelt“ über „gut entwickelt“ und „entwicklungsfähig“ zu „entwicklungsbedürftig“ reicht, lauten die Bewertungen zu den sieben Prüfkategorien/Eckpunkten der evalag für ein QMS folgendermaßen:

- Strategische Ziele: gut entwickelt
- Konzept für das Qualitätsmanagement: gut entwickelt
- Qualitätsregelkreis: gut entwickelt
- Informationssysteme: gut entwickelt
- Leitungsorgane und Entscheidungsprozesse: sehr gut entwickelt
- Interne/externe Transparenz und Rechenschaftslegung: sehr gut entwickelt
- Qualitätskultur: gut entwickelt

Universitätsstraße 65-67
 9020 Klagenfurt am Wörthersee/Austria
 Tel.:+43 463 2700
 E-Mail: uni [at] aau.at
 Web.: www.aau.at

Donauuniversität Krems

<https://www.donau-uni.ac.at/de/universitaet/ueberuns/qualitaetsmanagement/index.php>

Die Donau-Universität Krems sichert ihren Erfolg in den zentralen universitären Leistungsbereichen Lehre/Wissenschaftliche Weiterbildung, Forschung und Entwicklung sowie in den Querschnittsbereichen und entwickelt deren Qualität kontinuierlich weiter. Ein integriertes, prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem sowie die Verankerung einer umfassenden Qualitätskultur, die von allen MitarbeiterInnen gelebt wird, sind dafür die tragenden Säulen. Information, Kommunikation und Partizipation sind die Grundlage dafür, dass alle Mitglieder der Universität entsprechend ihrer Verantwortlichkeiten aktiv zur Qualitätsentwicklung beitragen können.

Qualität wird nicht als statisch, sondern als sich beständig entwickelnd verstanden.

Die Donau-Universität Krems stellt sich der gesellschaftlichen Herausforderung Lebensbegleitenden Lernens und bietet berufsbegleitende, universitäre Aus- und Weiterbildung. Sie ist mit den besonderen Anforderungen von berufsbegleitender universitärer Lehre vertraut und verbindet wissenschaftliche Fundierung mit praktischer Anwendbarkeit. Die Lehr- und Lernmethoden sowie die Lernarchitekturen werden so gestaltet, dass sie eine weitgehende zeitliche und räumliche Flexibilisierung erlauben (z.B. Modularisierung, Blockveranstaltungen, E-Learning) und hinsichtlich Didaktik und Lernmaterialien auf die Bedürfnisse erfahrener Berufstätiger zugeschnitten sind.

In der Forschung setzt die Universität in erster Linie auf anwendungsorientierte Forschung mit Kooperationspartnern aus Wirtschaft und Wissenschaft sowie öffentlichen Einrichtungen im In- und Ausland. In ausgewählten Kompetenzfeldern wird Grundlagenforschung betrieben. Die Vielfalt der Tätigkeitsfelder ermöglicht innovative, interdisziplinäre Verknüpfungen.

Dr.-Karl-Dorrek-Straße 30
3500 Krems
Telefon: +43 (0)2732 893-0, Fax: +43 (0)2732 893-4000
E-Mail: redaktion@donau-uni.ac.at , Website: <http://www.donau-uni.ac.at>

Medizinische Universität Graz

<https://www.medunigraz.at/organisationseinheiten-und-stabsstellen/qualitaets-und-wissensmanagement/>

Zu den zentralen Aufgaben der Stabsstelle zählen im Sinne von Qualitätsmanagement (QM) die Konzeption und Unterstützung von Qualitätsverbesserungsvorhaben in allen Leistungsbereichen der Medizinischen Universität Graz, die Begleitung von Zertifizierungs- und Akkreditierungsvorhaben sowie die Planung und Umsetzung von internen und externen Evaluierungen.

In Bezug auf Wissensmanagement liegen die komplexen Arbeitsschwerpunkte bei der umfangreichen Koordination von Wissensdokumentation (Erstellung der Wissensbilanz und der Bildungsdokumentation sowie Reports und Berichte an das zuständige Ministerium), dem nachhaltigen Wissenserhalt in den Organisationseinheiten und der systematischen Prozessdokumentation.

Das Team der Stabsstelle fungiert intern und extern als Erstkontakt und Partnerin bei Qualitäts- und Wissensmanagement-Agenden. Das interne Forum zum Austausch zu Qualitätsthemen an der Med Uni Graz, die sogenannte Koordinierungsstelle für Qualitätsmanagement (kurz KSQM), wird von der Stabsstelle koordiniert.

Auenbruggerplatz 2, 3. Stock
8036 Graz
E-Mail: qm@medunigraz.at

Medizinische Universität Innsbruck

<https://www.i-med.ac.at/qm/>

Das Servicecenter Evaluation & Qualitätsmanagement wurde im Jahr 2006 als Abteilung im Organisationsplan eingerichtet. Bis Sommer 2008 war die Abteilung dem Rektor unterstellt, danach bis Herbst 2009 der Vizerektorin für Personal, Personalentwicklung und Gleichstellung, von Mai 2010 bis September 2013 dem Vizerektor für Forschung und seit Oktober 2013 der Vizerektorin für Forschung und Internationales.

Aufgabenbereiche

- Forschungsevaluation
- FLD - Forschungsdokumentation
- LOM - Leistungsorientierte Mittelvergabe
- Evaluation von Lehre und Studium
- Bibliometrie und Zitationsanalyse
- Wissensbilanz

Evaluation und Qualitätsmanagement an der Medizinischen Universität Innsbruck
Am 30.9.2009 hat der Senat den Satzungsteil "Evaluation" gem. §§ 19 Abs 2 Z 3 u. 14 UG beschlossen. Dieser vervollständigt das Qualitätsmanagementsystem der Medizinischen Universität Innsbruck um ein wichtiges Element.

Zu den bereits implementierten Instrumenten der Evaluation und Qualitätssicherung finden sich auf den Seiten des Servicecenters Evaluation & Qualitätsmanagement weitere ausführliche Informationen.

Büro: Sonnenburgstr. 16, Parterre rechts
Sonnenburgstraße 16
6020 Innsbruck
Tel: +43 512 9003-70091, Fax: +43 512 9003-73091
Email: qm@i-med.ac.at

Medizinische Universität Wien

<https://www.meduniwien.ac.at/web/ueber-uns/organisation/dienstleistungseinrichtungen-stabstellen/evaluation-und-qualitaetsmanagement/>

AQ Austria

Die MedUni Wien hat das Audit des Qualitätsmanagementsystems (QMS) gemäß [Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz](#) und gemäß der Audit-Richtlinie der AQ Austria erfolgreich abgeschlossen.

Die Zertifizierung erfolgte unter Auflagen und ist bis zum 22. September 2022 gültig. Mit 26.09.2017 gelten die Auflagen aus dem Audit an der Medizinische Universität Wien als erfüllt.

Das Ergebnis des Audits samt Gutachten und Stellungnahme steht ab sofort zur Einsicht bereit:

[Gutachten Audit](#)

[Ergebnisbericht Audit](#)

[Stellungnahme der MedUniWien zum Gutachten](#)

Die Dokumente können auch auf den Seiten der [AQ Austria](#) abgerufen werden.

Veterinärmedizinische Universität Wien

<https://www.vetmeduni.ac.at/de/qualitaetsmanagement/>

Stabsstelle für Qualitätsmanagement, Qualitätsentwicklung und Evaluierung

Die Stabsstelle für Qualitätsmanagement, Qualitätsentwicklung und Evaluierung (QQE) unterstützt das Rektorat in der strategischen Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems der Vetmeduni Vienna. Das Qualitätsmanagementsystem der Vetmeduni Vienna orientiert sich bei der Erfüllung der rechtlichen Erfordernisse an nationalen und europäischen Qualitätsstandards und bringt diese in Abstimmung mit dem Entwicklungsplan, den Ziel- und Leistungsvereinbarungen in einer für ihren Kontext zweckmäßigen Weise zur Anwendung.

Aufgaben des Qualitätsmanagements

Die Vetmeduni Vienna hat dabei vier grundlegende Kernelemente als Fundament ihres QMS festgelegt:

- Regelmäßige externe Evaluierungen, Akkreditierungen, Audits und Zertifizierungen (u.a. [EAEVE](#), Forschungsevaluierung)
- Interne Ziel- und Leistungsvereinbarungen in Verbindung mit Kennzahlen
- Vetmed-Prozesslandschaft
- Vetmed-Evaluationszyklus (u.a. Lehrveranstaltungsevaluierung, Kompetenz-Check, AbsolventInnen, Studienabschluss, Promovierende)

Die Stabsstelle QQE berät und begleitet alle Universitätsangehörigen in der qualitätvollen Weiterentwicklung des jeweiligen Tätigkeitsfelds bzw. Verantwortungsbereiches. Hierzu verfügen wir über ein umfassendes Beratungs- und Dienstleistungsportfolio in den Handlungsfeldern:

Akademie der bildenden Künste Wien

<https://www.akbild.ac.at/Portal/organisation/ubers/Dienstleistungseinrichtungen/qualitaetsmanagement>

Die Abteilung Qualitätsmanagement konzipiert, implementiert und koordiniert in enger Zusammenarbeit mit allen Abteilungen das Qualitätsmanagement der Akademie der bildenden Künste Wien. Dabei steht der unterstützende und beratende Aspekt im Vordergrund.

Kernbereiche für das Qualitätsmanagement der Akademie der bildenden Künste Wien sind Studien und Lehre sowie Forschung und Entwicklung und Erschließung der Künste. Zentrale Querschnittsthemen sind Frauenförderung und Antidiskriminierung.

Tätigkeitsbereiche

1. Qualitätsmanagement

- Aufbau und Weiterentwicklung des internen Qualitätsmanagementsystems unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen einer Kunstuniversität

- Konzeption und Durchführung von Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung
- Konzeption und Durchführung von Evaluationen
- Information, Beratung und Unterstützung im Bereich Qualitätsmanagement

Karl-Schweighofer-Gasse 3
1070 Wien
Telefon: +43 (0)1 58816-2500
Leiterin: Mag. MAS Astrid Fingerlos
E-Mail: a.fingerlos@akbild.ac.at

Universität für angewandte Kunst Wien

<https://www.dieangewandte.at/jart/prj3/angewandte-2016/main.jart?reserve-mode=active&rel=de&content-id=1457609272822>

Ein Audit im universitären Bereich ist vorgesehen, um den jeweils autonom entwickelten Zugang zur Sicherung und Weiterentwicklung von Qualität extern zu beleuchten und auf seine Wirksamkeit hin zu überprüfen.

Die Angewandte hat sich vor einigen Jahren dazu entschlossen, einen sehr spezifischen Zugang zu entwickeln, der die Universität bestmöglich beim Erreichen ihrer Zielsetzungen unterstützt - die Angewandte versteht sich als eine dynamische und veränderungsorientierte Organisation, die stark auf die Beteiligung und Eigenverantwortung ihrer MitarbeiterInnen und Studierenden setzt. Kommunikation, partizipative Prozesse und bedarfsorientierte unterstützende Angebote genießen insofern eine hohe Priorität in der Umsetzung des Angewandten Zugangs zu Qualitätsentwicklung. http://www.uni-ak.ac.at/uqe/download/QE_ZugangAngewandte.pdf

Im September 2015 wurde von der mit der Auditierung beauftragten evalag (Evaluationsagentur Baden-Württemberg) eine Zertifizierung ohne weitere Auflagen ausgesprochen. Die Angewandte ist damit die erste österreichische Kunstuniversität mit erfolgreich abgeschlossener Auditierung - das Verfahren wurde daher auch im internationalen Feld mit Interesse beobachtet.

Die von evalag eingesetzte GutachterInnengruppe stand vor der anspruchsvollen Aufgabe, im Rahmen einer kritischen Überprüfung das System der Angewandten entsprechend den selbst gesteckten Zielsetzungen und Strategien zu analysieren und dabei gleichzeitig auf externe Standards Bedacht zu nehmen, um zu einer stimmigen Gesamtschau und Bewertung zu finden.

Zusammenfassend stellen die GutachterInnen fest:

"[Die Gutachtergruppe] konnte im Rahmen der Vor-Ort-Begehung offene und konstruktive Gespräche führen und das große Engagement der Mitarbeitenden im

Rahmen der Qualitätsentwicklung und die Akzeptanz des Angewandten Zugangs wurden klar erkennbar."

und weiter:

"Das Vorhaben der Angewandten, ein für künstlerische Hochschulen passendes Qualitätsmanagement zu entwickeln, ist aus Sicht der Gutachtergruppe weit gediehen und wesentlich weiter als an vielen anderen Kunsthochschulen."

(evalag: Auditbericht, Mannheim 2015, S.26)

Der Bericht enthält über einzelne Bewertungen hinausgehend eine Reihe von weiterführenden Empfehlungen, mit denen die Angewandte über eine wertvolle Basis zur mittel- und langfristigen Weiterentwicklung in diesem Bereich verfügt.

Universität für Musik und darstellende Kunst Wien

<https://www.mdw.ac.at/900/>

Das im Herbst 2015 zusammengetretene Rektorat hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Vielzahl an wirksamen Prozessen und Instrumenten der Qualitätssicherung, die seit vielen Jahren an der mdw existieren, zu einem der mdw entsprechenden Qualitätsmanagementsystem zu bündeln. So wird die mdw ihrer Verantwortung als autonome Universität hinsichtlich der Qualität in allen Bereichen systematisch gerecht und legt gleichzeitig den Grundstein für den weiteren Erfolg der Institution.

Als Ausgangspunkt des Qualitätsmanagementsystems der mdw sind die vom Rektorat im Jahr 2016 verabschiedeten strategischen Ziele für die gesamte Universität anzusehen:

- Streben nach Qualität und Spitzenleistungen in allen Disziplinen als Basis für die Profilbildung und Weiterentwicklung der mdw
- Schaffung bestmöglicher Rahmenbedingungen für die individuelle Entwicklung der Studierenden
- Weiterentwicklung des Standorts im Kontext der Wiener Kultur- und Wissenschaftslandschaft ebenso wie im europäischen und globalen Kontext
- Stärkung der mdw als Ort verantwortungsvoller kultur-, gesellschafts- und bildungspolitischer Auseinandersetzungen
- Förderung und bestmögliche Nutzung des Potenzials aller MitarbeiterInnen
- Effizienter und verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen

Diese strategischen Ziele werden sukzessive in den verschiedenen Leistungsbereichen der mdw – den Kernbereichen Studium und Lehre, Entwicklung und Erschließung der Künste, wissenschaftliche und künstlerische Forschung sowie den Querschnittsbereichen Personal, Administration, Internationalisierung – umgesetzt und sind für alle MitarbeiterInnen handlungsleitend.

Wesentlich für Qualitätsmanagement an der mdw ist, dass höchste Qualitätsansprüche integraler Bestandteil der täglichen künstlerischen wie wissenschaftlichen und künstlerisch-wissenschaftlichen Arbeit der Lehrenden und Studierenden der mdw sind. Diese tragen daher durch ihr permanentes Streben nach qualitativollen Ergebnissen ganz wesentlich zur Weiterentwicklung der mdw bei. Die von Lehrenden und Studierenden praktizierte Qualitätssicherung durch ständiges Bewerten und Verbessern der Ergebnisqualität ist somit einem institutionellen Qualitätsmanagement der mdw in den Kernbereichen Studium und Lehre, Entwicklung und Erschließung der Künste und künstlerischer und wissenschaftlicher Forschung inhärent.

Voraussetzung für das Erreichen der gewünschten Ergebnisse ist eine hohe Qualität der Prozesse in den Kernbereichen ebenso wie in den Querschnittsbereichen.

Die an der mdw über die verschiedenen universitären Ebenen hinweg gut etablierte Kommunikationskultur gewährleistet – unter Einbindung verschiedenster Anspruchsgruppen – dass das Thema Qualität ständig im Fokus steht. Durch gemeinsame Analyse und Reflexion wird Veränderung angestoßen und so Qualitätsentwicklung ermöglicht.

Gemäß Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz muss das Qualitätsmanagementsystem aller österreichischen Universitäten regelmäßig zertifiziert werden. Dies geschieht in Form eines externen Evaluationsverfahrens durch eine Agentur – dem Audit. Zur Zeit befindet sich die mdw in der Vorbereitung dieses Prozesses, der bis Sommer 2019 abgeschlossen sein wird.

Universität Mozarteum Salzburg

<https://www.uni-mozarteum.at/administration.php?o=18585>

Aufgaben der direkt der Rektorin unterstellten Abteilung sind die ständige inhaltliche und planerische Koordination und redaktionelle Betreuung der Entwicklungsplanung (inkl. Nachhaltigkeit), der Leistungsvereinbarung und der Wissensbilanz (inkl. Leistungsbericht) sowie das Qualitätsmanagement (inkl. Evaluierung) der Universität.

Mehr Informationen finden Sie in den unten angegebenen Hyperlinks:

https://www.uni-mozarteum.at/apps/app_ck/ckuserfiles/18585/files/Quality%20Audit%202018_Quickstart%20Guide.pdf

<https://www.uni-mozarteum.at/files/pdf/uni/qualitaetsziele.pdf>

Mirabellplatz 1, 5020 Salzburg

Tel: +43 (662) 6198 2020; +43 (676) 88122391, Fax: +43 (662) 6198 2021

E-Mail: stefan.weiermann@moz.ac.at

Universität für Musik und darstellende Kunst Graz

<https://www.kug.ac.at/ueber-die-universitaet/ueber-die-universitaet/qualitaetsmanagement-an-der-kunstuniversitaet-graz.html>

Die Kunstuniversität Graz ist als autonome Universität verantwortlich für die Qualität ihrer Leistungen in allen Bereichen: Lehre, Entwicklung und Erschließung der Künste (EEK), Forschung sowie im Management und in der Verwaltung.

Kennzeichnend für die Kunstuniversität Graz ist die systematische Verbindung der Qualitätsfrage mit den strategischen Zielen ("mission driven"). Im aktuellen Entwicklungsplan 2016 - 2021 auf S. 24 ist festgelegt:

„Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) ist durch die stetige und systematische Verbindung der Qualitätsfrage mit den Zielen der Universität gekennzeichnet und vom Verständnis getragen, dass Qualität mit der Erreichung der selbst gesetzten Ziele entsteht und daran gemessen wird. Dadurch kann die Basis dafür gelegt werden, dass das QMS auf die Spezifika einer Universität für Musik und darstellende Kunst eingeht. Die Ziele der KUG mit ihren spezifischen Konkretisierungen und deren Umsetzung in der Praxis bilden daher die Grundlage für das Qualitätsmanagement.“

Sechs generelle, für die ganze Kunstuniversität Graz geltende Ziele leiten die Entwicklung der Universität und beschreiben den Kern der Qualität. Diese Ziele wurden durch die drei obersten Organe (Universitätsrat, Rektorat, Senat) im Rahmen der Erstellung des Entwicklungsplans 2016 – 2021 strategisch festgelegt und auf S. 10f konkretisiert.

Die sechs Ziele der Kunstuniversität Graz sind im Überblick:

1. International konkurrenzfähiger künstlerischer Nachwuchs als selbstständige KünstlerInnen-Persönlichkeiten
2. International sichtbare EEK
3. International sichtbare wissenschaftliche Forschung
4. International konkurrenzfähiger wissenschaftlicher Nachwuchs
5. Nutzung von Kreativität und Potenzial aller MitarbeiterInnen
6. Effizienter, qualitätsorientierter Einsatz der Ressourcen

Diese sechs grundlegenden Ziele bilden den Ausgangspunkt der Qualitätsstrategie sowohl in den akademischen Kernbereichen (Lehre, Entwicklung und Erschließung der Künste, Forschung) wie auch im administrativen Bereich. Diese findet sich im Entwicklungsplan, der Satzung sowie in der Leistungsvereinbarung mit dem Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft und ist in den Zielvereinbarungen auf allen Ebenen (zwischen Universitätsrat und Rektorat sowie zwischen Rektorat und allen Organisationseinheiten) manifestiert.

Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung an der Kunstuniversität Graz

Die Qualitätsstrategie, konkrete Maßnahmen zur Umsetzung der Strategie bzw. zur Erreichung der Ziele wie auch Prozesse und Instrumente der Qualitätssicherung werden

in regelmäßigen Qualitätskonferenzen diskutiert, überprüft und weiterentwickelt. Daraus werden weitere resultierende Handlungsfelder zur Qualitätsverbesserung festgelegt. Die Qualitätskonferenzen sorgen dabei für eine Reflexion des eigenen Tuns und für die Kommunikation der Aktivitäten des QMS in die Universität hinein. Damit wird erreicht, dass der immanente Qualitätsbegriff der KünstlerInnen und WissenschaftlerInnen in einer an den Zielen der Universität orientierten Qualitätskultur mündet.

Die so gemeinschaftlich festgelegten Maßnahmen und Prozesse werden mittels implementierter Instrumente der Qualitätssicherung evaluiert, analysiert und dokumentiert. Das darauf aufbauende universitäre Berichtswesen intendiert,

- die Kunstuniversität Graz mit ihren Leistungen gegenüber allen Anspruchsgruppen transparent darzustellen
- die Kommunikation anzuregen,
- Veränderungspotenzial aufzuzeigen und
- Entscheidungsgrundlagen für fortwährende Weiterentwicklung der Qualität zu liefern.

Universität für künstlerische und industrielle Gestaltung Linz

<https://www.ufg.at/Kunst-Forschung-QM-PE.8957.0.html>

QM | Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagement (QM) an der Kunstuniversität Linz ist neben [Personalentwicklung](#) (PE, Weiterbildung) und [Kunst.Forschung](#) (Unterstützung in F&E und EEK, Koordination des PhD-Programms) ein Teilbereich der Abteilung Kunst.Forschung, QM&PE.

Es versteht sich als **Querschnittsmaterie**. Auf strategischer Ebene wirkt es über Wissensbilanz, Entwicklungsplan und Leistungsvereinbarung bei der Entwicklung der Universität mit.

In den Kernprozessen im Bereich „**Studium und Lehre**“ werden in enger Abstimmung mit dem Vizerektor für Lehre, mit den Studierenden und Lehrenden Tools zur Prüfung der Qualität angewendet und Maßnahmen zur Sicherung und Verbesserung gesetzt.

Bezogen auf Kernprozesse im Bereich „**F&E und EEK**“ erweist sich die organisatorische Verzahnung mit Kunst.Forschung als wichtige Schnittstelle. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Beratung und Begleitung des künstlerisch-wissenschaftlichen Personals in F&E und EEK sowie der Nachwuchswissenschaftler_innen im PhD-Programm schafft Rahmenbedingungen für qualitativ hochwertige F&E- und EEK-Leistungen. Es besteht hier ein unmittelbarer Austausch über Belange im Bereich „F&E und EEK“ und dem QM. Auf übergeordneter Ebene ist „Qualität in F&E und EEK“ beim Rektor selbst wie auch im Vizerektorat für Finanzen angesiedelt.

Aktivitäten des QM in Hinblick auf „**Personal**“ beschränken sich an der Kunstuniversität Linz nicht auf Unterstützungsprozesse der Verwaltung, sondern berücksichtigen das allgemeine wie künstlerisch-wissenschaftliche Personal gleichermaßen. Hier geht es insbesondere darum, in Zusammenarbeit mit der Vizerektorin für Facility Management und Personal, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, dass die Mitarbeiter_innen der Universität bei der Umsetzung ihrer Aufgaben bestmöglich unterstützt, sie in ihrer Weiterentwicklung fördert und für ihr Wohlbefinden und ihre Gesundheit sorgt. Die Integration von QM und PE in einer Abteilung wirkt als weitere wichtige Schnittstelle. Weiterbildungsbedarfe, die im Rahmen von Erhebungen des QM erfasst werden, werden auf direktem Weg an die PE weitergegeben. In weiterer Folge werden Weiterbildungsmaßnahmen in Abstimmung konzipiert und durchgeführt. Zudem ist es Anliegen der Abteilung selbst das Weiterbildungsangebot kontinuierlich zu verbessern.

Das QM an der Kunstuniversität Linz legt in seiner Arbeit großen Wert auf **Diskurs** und **Reflexion** durch **partizipative Prozesse** sowie höchstmögliche **Transparenz** bei der Durchführung dieser Prozesse und Umsetzung von Maßnahmen. Die Gestaltung von Rahmenbedingungen erfolgt bedarfsorientiert in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Abteilungen, insbesondere aber mit der Koordinationsstelle für Genderfragen, um das an der Universität zentrale Querschnittsthema „**Gender und Diversity**“ entsprechend einzubinden.

Um den Austausch zwischen den Teilbereichen der Abteilung Kunst.Forschung, QM&PE zu gewährleisten, finden in regelmäßigen Abständen bereichsübergreifende Teamsitzungen statt.

Leiterin

Mag.a Kathrin Anzinger

+43 676 847 898 446

kathrin.anzinger@ufg.at

2. Stock, Räume H6.02.25 bis 27

Hauptplatz 6

4020 Linz

Fachhochschulen

Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport / Sektion IV / Gruppe Ausbildungswesen / Ausbildung A

<http://www.miles.ac.at/miles/QM/Qualitaetsmanagement.php>

QUALITÄTSMANAGEMENT Wir bilden Führungskräfte!

Das Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport (BMLVS) ist der Erhalter der Fachhochschulstudiengänge Militärische Führung (FH-Stg MilFü). Im Qualitätsmanagementhandbuch, Teil I, ist das Qualitäts-managementsystem in seinen Grundzügen beschrieben. Es beinhaltet im Wesentlichen:

Grundsätzliches und Verbindlichkeitserklärung

Das BMLVS sieht es als seine Aufgabe und Pflicht an, als Erhalter von FH-Stg MilFü eine ausgewogene Erfüllung der Qualitätsanforderungen und Erwartungen einerseits der Organisation ÖBH an die Ausbildung seiner Offizierinnen und Offiziere sowie andererseits der Interessensgruppen zu gewährleisten.

Qualitätsmanagementhandbuch Teil I Leitbild

Das BMLVS hat als Erhalter im Leitbild Grundprinzipien und Leitsätze sowie Mission und Vision festgelegt

- **Qualitätspolitik**
Qualitätsstrategie
Prozesslandschaft und Jahresregelkreis

Kontakt

Obst Michael MARX, MSc
Burgplatz 1
A-2700 Wr. NEUSTADT
+43 (0)50201 - 20 29106
michael.marx@bmlv.gv.at

CAMPUS 02 Fachhochschule der Wirtschaft GmbH

<https://www.campus02.at/unsere-hochschule/strategie-positionierung/qualitaetsmanagement/>

Unser Qualitätsanspruch

Mit dem Angebot an akademischer Lehre in Studiengängen und Weiterbildungsangeboten sowie mit angewandter Forschung und Entwicklung leistet die FH CAMPUS 02 einen Beitrag zur Entwicklung von Bildungsinteressierten und Unternehmen.

Qualität in der Lehre bedeutet für die FH CAMPUS 02 eine Aus- und Weiterbildung anzubieten, mit der AbsolventInnen für den Arbeitsmarkt in einer hervorragenden Weise qualifiziert werden. In einem detaillierten Modell haben wir als Leitlinie für unsere Entscheidungen Prozess- und Ergebnisindikatoren definiert und daraus konkrete Prozessbeschreibungen abgeleitet. Damit wird die Gestaltung von Qualität operationalisierbar.

Alle MitarbeiterInnen sind für die erbrachte Qualität verantwortlich. Wir messen unsere Qualität anhand konkreter Kennzahlen, die wir aus den Bedürfnissen unserer Anspruchsgruppen abgeleitet haben.

Grundpfeiler für Sicherung und Entwicklung der Qualität

Die Sicherung und Entwicklung der Qualität basiert darüber hinaus auf nationalen Gesetzen und Verordnungen (Fachhochschul-Studiengesetz, Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz, FH-Akkreditierungsverordnung) und internationalen Richtlinien (European Standards and Guidelines – Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum).

Vor diesem Hintergrund nehmen wir unsere hochschulische Verantwortung wahr und sichern z.B. die Qualität unseres Studienangebots durch regelmäßige Reviews unter Einbindung von Studierenden, AbsolventInnen und der Wirtschaft.

Laufende Sicherung und Entwicklung der Qualität

Die Erbringung von Qualität in ihren Kernaufgaben ist oberstes Ziel der FH CAMPUS 02. Dies betrifft sowohl die Lehre als auch die angewandte Forschung & Entwicklung. Daher werden mittels eines effizienten und effektiven Qualitätsmanagementsystems sowohl die eigentlichen Leistungserbringungsprozesse wie auch Führungs- und Unterstützungsprozesse permanent auf ihre Qualität hin gesichert und weiterentwickelt.

Im Sinne kontinuierlicher Verbesserungen reagieren wir auf erkannte Potenziale durch Setzen entsprechender Maßnahmen bzw. Einleiten von Verbesserungsprojekten.

Unser Qualitätsmanagement-System gibt nicht nur unseren MitarbeiterInnen, sondern auch Projektpartnern und Studierenden einen Überblick, wie wir arbeiten, um unseren Qualitätsstandards gerecht zu werden.

Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems nach § 22 HS-QSG

Fachhochschulen haben in regelmäßigen Audits nachzuweisen, dass ihr Qualitätsmanagementsystem eine professionelle inhaltliche Weiterentwicklung ermöglicht und den laufenden Betrieb optimal unterstützt.

Dazu bestehen folgende Prüfbereiche:

- Qualitätsstrategie und deren Integration in die Steuerungsinstrumente der Hochschule
- Strukturen und Verfahren der Qualitätssicherung in den Bereichen Studien und Lehre, Forschung oder Angewandte Forschung & Entwicklung, Organisation und Administration und Personal
- Einbindung von Internationalisierung und gesellschaftlichen Zielsetzungen in das Qualitätsmanagementsystem
- Informationssysteme und Beteiligung von Interessensgruppen
- Strukturen und Verfahren der Qualitätssicherung von Lehrgängen zur Weiterbildung

Das Qualitätsmanagementsystem der FH CAMPUS 02 wurde vollinhaltlich ohne jede Auflage zertifiziert.

Leiter

Erich Brugger

+43 316 6002-311, erich.brugger@campus02.at

Körblergasse 126, Raumnummer: CZ 237

8010 Graz

Fachhochschule Burgenland GmbH

<https://www.fh-burgenland.at/ueberuns/organisation/qualitaetsmanagement/zustaendigkeitsbereiche/>

Jahresbericht FH Burgenland :

https://www.fh-burgenland.at/fileadmin/user_upload/PDFs/QM_Diverses/QM_Dokumente/Jahresbericht_20132014_FHBGLD_29052015.pdf

Lehrveranstaltungsevaluierungen

Die Lehrveranstaltungsevaluierung zählt zu den Kerninstrumenten im Rahmen der Qualitätssicherung im Lehr- und Studienbetrieb der Fachhochschule Burgenland. Wir setzen dieses Feedbackinstrument seit Jahren ein - so ist es uns gelungen, eine Evaluierungskultur aufzubauen.

Die Lehrveranstaltungsevaluierung wird automationsunterstützt durchgeführt, wobei folgende Evaluierungsbögen bzw. Formblätter im Rahmen der Lehrveranstaltungsevaluierung eingesetzt werden:

- Evaluierungsbogen für Studierende (am Ende der Lehrveranstaltung)
- Evaluierungsbogen für Lehrbeauftragte (Feedbackmöglichkeit für Lehrbeauftragte an Studiengangsleitung)

- Zwischenevaluierungsbögen (während der Lehrveranstaltung)
- Evaluierungs-/ Erhebungsprotokoll (Dokumentation der Evaluierung)

Prozessmanagement

Die FH Burgenland ist um ein prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem (PQMS) bemüht. Ziel ist es, das bestehende PQMS aufrechtzuerhalten, zu optimieren und laufend zu aktualisieren. Die Geschäftsstelle Qualitätsmanagement & Organisationsentwicklung strukturiert und dokumentiert alle relevanten Prozesse der FH Burgenland. Dadurch werden Arbeitsschritte transparent gemacht, Verantwortlichkeiten beteiligter Organisationseinheiten und Schnittstellen definiert und Prozessvarianten dargestellt.

Organisationsentwicklung

Die Organisationsentwicklung begleitet FH-übergreifend Prozesse zur Weiterentwicklung der Fachhochschule in den Bereichen Strategie, Struktur, Unternehmenskultur und Studienprogrammentwicklungen. Priorität hat die Sicherung einer zielgerichteten Entwicklung von strukturellen und kulturellen Veränderungen der FH Burgenland auf Basis der Geschäftsstrategie.

Fachhochschule des bfi Wien Gesellschaft m. b. H.

<https://www.fh-vie.ac.at/Die-FH/Qualitaetsmanagement>

Die Qualität unserer Fachhochschule geht uns alle an. Sie wird von allen MitarbeiterInnen, Studierenden, AbsolventInnen sowie PartnerInnen aus Unternehmen, Hochschulen und weiteren Netzwerken geprägt!

Das Qualitätsmanagement der FH des BFI Wien ist integrierend und umfasst alle Organisationsbereiche:

- Aufbauorganisation
- Prozessorganisation
- Projektorganisation

Unsere Qualitätszirkel – Lehre, Forschung, Verwaltung –, das Vorschlagswesen und periodische Ideenwettbewerbe ermöglichen eine kontinuierliche Verbesserung und eine Steigerung der Innovationskraft.

Die Kernaufgaben des Qualitätsmanagements sind Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung. Dafür setzen wir als MitarbeiterInnen geeignete Verfahren und Instrumente ein. Unsere Studierenden leisten durch regelmäßige Evaluierung des Lehr- und Studienbetriebs, Mitgliedschaft im FH-Kollegium oder Mitwirkung bei der Weiterentwicklung von Studiengängen einen bedeutenden Beitrag. AbsolventInnen und Unternehmen involvieren sich auf vielfältige Weise wie beispielsweise mit direkten Beiträgen der Berufspraxis zur Lehre, durch Mitwirkung in unseren Netzwerken, durch Zurverfügungstellung von Praktikumsplätzen und vieles mehr.

Als Drehscheibe für das Qualitätsmanagement fungiert das „Qualitäts- und HR-Management“. Die Mitarbeiterinnen sind Ansprechpartnerinnen in Fragen Qualitäts- und Prozessmanagement.

Mag.a Jeanna Nikolov-Ramirez, SPcM, Prozess- und Projektmanagement
Mag.a Evamaria Schlattau, Leiterin Qualitäts- und HR-Management
Marlies Eichelberger, BA, Studiengangsentwicklung und Qualitätsmanagement
Mag.a (FH) Betina Stur, Projektmanagement Office
Sie erreichen uns unter qm@fh-vie.ac.at.

Fachhochschule Kärnten - gemeinnützige Privatstiftung

<http://www.fh-kaernten.at/ueber-die-fh/qualitaetsmanagement/qualitaetsmanagement/>

Mit Inkrafttreten des neuen Hochschul-Qualitätssicherungsgesetzes (HS-QSG) im März 2012 wurde die externe Qualitätssicherung in Österreich neu geregelt. Zur dauerhaften Aufrechterhaltung der institutionellen Akkreditierung werden Hochschulen nun alle sieben Jahre in Form von Audits zertifiziert. Ein solches Peer-Verfahren fokussiert auf die Hochschule als Ganzes (bzw. auf einzelne Leistungsbereiche) und beurteilt die Funktionsfähigkeit des institutionellen Qualitätsmanagementsystems für bestimmte Kern- und Schlüsselprozesse.

Audits sind gem. § 22 Abs 1 HS-QSG für folgende Bereiche vorgesehen:

- Qualitätsstrategie und deren Integration in die Steuerungsinstrumente der Hochschule
- Strukturen und Verfahren der Qualitätssicherung in den Bereichen Studien und Lehre, Forschung oder Entwicklung und Erschließung der Künste oder Angewandte Forschung und Entwicklung, Organisation und Administration und Personal
- Einbindung von Internationalisierung und gesellschaftlichen Zielsetzungen in das Qualitätsmanagementsystem
- Informationssysteme und Beteiligung von Interessensgruppen
- Strukturen und Verfahren der Qualitätssicherung von Lehrgängen zur Weiterbildung

MMag. Eva Bstieler
+43 (0)5 90500-7020, e.bstieler@fh-kaernten.at

Mag. Kriemhild Leitner
+43 (0)5 90500-4125, k.leitner@fh-kaernten.at

Dipl.-Psych. Andrea Stitzel
+43 (0)5 90500-4121, a.stitzel@fh-kaernten.at

Mag. Katrin Windisch
+43 (0)5 90500-7021, k.windisch@fh-kaernten.at

Fachhochschule Salzburg GmbH

<https://www.fh-salzburg.ac.at/ueber-uns/qualitaet/qualitaetsmanagement/>

Die Qualität unserer Dienstleistung ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg, die Marktposition und das Renommee der Fachhochschule Salzburg und Ihrer AbsolventInnen. Aufgabe der Fachhochschule Salzburg ist es, gemäß ihres Bildungsauftrages eine qualitativ hochwertige praxisbezogene Ausbildung auf Hochschulniveau zu gewährleisten, die ihren AbsolventInnen eine bestmögliche Vorbereitung auf ihr Berufsleben bietet oder eine entsprechende Karriereentwicklung unterstützt.

Qualitätsmanagementsystem

Das Qualitätsmanagementsystem (IHQMS) ist in Erfüllung der nationalen gesetzlichen Anforderungen sowie der europäischen Standards (European Standards & Guidelines für Quality Assurance, Qualifications Framework of the European Higher Education Area (Dublin Descriptors) [pdf], ECTS Guidelines etc.) aufgebaut und verbindet infolgedessen die externen Qualitätssicherungsanforderungen mit den Grundsätzen eines funktionstüchtigen und hochschuladäquaten (internen) Qualitätsmanagementsystems.

Fachhochschule St. Pölten GmbH

<https://www.fhstp.ac.at/de/uber-uns/fh-services/qualitaetsentwicklung>

Das Team Qualitätsentwicklung gestaltet, begleitet und berät alle Angehörigen der Fachhochschule St. Pölten in der qualitätsvollen Weiterentwicklung ihres jeweiligen Verantwortungsbereiches. Grundlage des gemeinsamen Dialogs bilden Werthaltungen von Professionalität, Expertise, Vertrauen, Kollegialität und Freiheit.

Das Dienstleistungsportfolio des FH-Services Qualitätsentwicklung umfasst weiters:

- Beobachtung und strategische Analysen des österreichischen und internationalen Hochschulraums (Bsp. Kohärenzanalysen, Wettbewerbsanalysen)
- Information, Qualifizierung und Beratung von MitarbeiterInnen (Bsp. Kompetenzen zur eigenständigen Erstellung und Nutzung von Fragebögen)
- (Inter-)nationale Vernetzung und Austausch mit Akteuren im Bereich Qualitäts- und Hochschulentwicklung, aktive Pflege der Kooperationen und Partnerschaften

Neben den individuellen Unterstützungsleistungen verantwortet das FH-Service Qualitätsentwicklung die Umsetzung gesetzlicher Vorgaben der Qualitätssicherung sowie die Weiterentwicklung des ganzheitlichen Qualitätsmanagementsystems. Kern des QM-Systems ist die Verbindung der externen institutionellen Evaluation (FH-Audit) mit internen kennzahlenbasierten Ziel- und Leistungsvereinbarungen, der FH-Prozesslandschaft sowie einem umfassenden Evaluierungszyklus.

Marlis Rechberger, BA MA
Spezialistin Evaluationsdesign und Methodik
Qualitätsentwicklung
T: +43/2742/313 228 272
E: marlis.rechberger@fhstp.ac.at

Katharina Rottensteiner, BA
Assistentin Programm- und Qualitätsentwicklung
Qualitätsentwicklung
T: +43/2742/313 228 283
E: katharina.rottensteiner@fhstp.ac.at

Dipl.-Ing. Dr. Marko Spiegel-Grünberger
Fachverantwortlicher Prozessmanagement
Qualitätsentwicklung
T: +43/2742/313 228 273
M: +43/676/847 228 273
E: marko.spiegel-gruenberger@fhstp.ac.at

Alexandra Tulla, MA
karenziert
Evaluatorin
Qualitätsentwicklung
T: +43/2742/313 228 272
E: alexandra.tulla@fhstp.ac.at

Fachhochschule Technikum Wien

<https://www.technikum-wien.at/ueber-uns/qualitaet-sichern-und-entwickeln/>

Ausgangslage

Qualitätssicherung wird in den Hochschulen oft mit Qualitätsbürokratie verbunden. Das hat damit zu tun, dass den Hochschulen in den vergangenen Jahren die Deutungshoheit über das Thema Qualität abhandengekommen ist. Andere Institutionen definieren für die Hochschulen, was Qualität ist. Eine weit verbreitete Definition lautet, dass Qualität in der Übereinstimmung mit überwiegend extern definierten Standards und Kriterien besteht.

Um die Bürokratie und Ineffizienz befördernde Unverbundenheit zwischen Qualitätssicherung und Hochschulaktivitäten zu vermeiden, muss das QM-System vom Zentrum der immateriellen Wertschöpfung (d.h. der Organisation von Lehr- und Lernprozessen) her gedacht und im Spannungsfeld zwischen funktionaler Autonomie und notwendiger Systemintegration konzipiert werden.

Herausforderungen

Ein auf dem Fundament eines hochschulischen Qualitätsverständnisses entwickeltes QM-System ist mit besonderen Herausforderungen konfrontiert, weil...

§ Hochschulen aus funktional stark ausdifferenzierten Einheiten (Studiengänge, Institute u.a.) bestehen, die im Sinne der Optimierung der Aufgabenerfüllung notwendigerweise über ein hohes Maß an Autonomie verfügen und es insofern wichtig ist, eine gemeinsame, systemintegrative Sprache über Qualität zu entwickeln.

§ Hochschulen ExpertInnen-Organisationen sind und vieles von dem, was Qualität an Hochschulen hervorbringt, an Personen gebunden ist, deren Wissen und Können unmittelbar zum Erfolg einer Hochschule beiträgt.

§ Lehre und Forschung soziale und interaktive Prozesse sind, die von Menschen für Menschen gestaltet werden und die Ausgangslage, die Ziele und die Ergebnisse studentischer Entwicklungsprozesse nicht vollständig und lückenlos kontrollierbar sind.

§ Qualität nicht als Leistung isoliert agierender Einzelpersonen betrachtet werden kann, sondern als Resultat des Zusammenspiels zahlreicher Menschen in unterschiedlichsten Organisationseinheiten.

§ Information und Kommunikation wichtige Voraussetzungen für die effektive und effiziente Gestaltung dieses Zusammenspiels sind.

Indem sich die FH Technikum Wien im Rahmen ihrer Autonomie diesen Herausforderungen stellt, übernimmt sie Verantwortung für die Qualität ihrer Leistungen und legt der Öffentlichkeit gegenüber Rechenschaft darüber ab. Qualität schafft Vertrauen und ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für die Reputation und Positionierung einer Hochschule in der (inter-)nationalen Hochschul- und Forschungslandschaft.

Hochschulisches Qualitätsverständnis

Als tertiäre Bildungsinstitution gibt die FH Technikum Wien ein Qualitätsversprechen ab, nämlich die Qualifikation, die die Absolventinnen und Absolventen mit dem Abschluss erwerben. Das Managen von Qualität ist der Einlösung dieses Versprechens verpflichtet, wobei sich die Qualität selbst nicht managen lässt, sondern nur die Bedingungen, die Kontexte von Qualität. Qualität selbst ist emergent. Sie lässt sich objektiv und allgemein nicht definieren, sondern ist immer in Verbindung mit den Kernaufgaben, dem Zweck und mit den Zielen einer Organisation zu sehen.

Die Kernaufgaben der FH Technikum Wien sind:

- die Gewährleistung einer praxisbezogenen Ausbildung auf Hochschulniveau, die sowohl dem wirtschaftlichen Bedarf als auch der studentischen Nachfrage entspricht, sowie
- die Durchführung von angewandter Forschung & Entwicklung, die die gesellschaftliche Entwicklung und das unternehmerische Innovationspotential fördern.

Weil es sich bei Lehre und Forschung immer um soziale und interaktive Prozesse handelt, die einen dynamischen Charakter aufweisen, wird Qualität an der FH Technikum Wien nicht auf die Übereinstimmung mit extern oder intern definierten

Standards und Kriterien beschränkt und keinen Ja-/oder Nein-Entscheidungsprozessen unterworfen. Das Qualitätsverständnis der FH Technikum Wien beruht vielmehr auf dem Grundsatz, dass Qualität mit dem Zweck und den Zielen einer Organisation und damit mit der Zweckangemessenheit etwas zu tun hat. D. h. die Qualitätsbewertung ist an Zwecke bzw. Ziele gebunden, für deren Erfüllung die Qualität dienlich sein soll. Angesichts dieser Rahmenbedingungen steht der prozesshafte, dynamische, auf Entwicklung ausgerichtete Charakter der Qualität im Vordergrund.

Im Zentrum der Wertschöpfung stehen die Mitglieder des Lehr- und Forschungspersonals sowie die Studierenden. Sie werden bei der Erfüllung der Kernaufgaben von zahlreichen Prozessen auf der Ebene der Hochschulleitung, der Serviceeinheiten und der Infrastruktur unterstützt. Neben der fachlichen Qualifikation spielt an der FH Technikum Wien auch das didaktische Können der Mitglieder des Lehr- und Forschungspersonals eine wichtige Rolle für die Qualität ihrer Leistungen. Deswegen sind auch Aspekte der Personal- und Organisationsentwicklung als integraler Teil des QM-Systems zu sehen.

Das QM-System

Das QM-System der FH Technikum Wien beruht auf einem hochschulischen Qualitätsverständnis und ist in eine Führungskultur eingebettet, die auf einem ausgewogenen Verhältnis von Verbindlichkeit und Vertrauen basiert. Diese Führungskultur ermöglicht es autonomen, selbstmotivierten Menschen innerhalb der Zielsetzungen der FH Technikum Wien maximal frei und dennoch verbunden zu sein.

Die FH Technikum Wien ist dem Grundsatz der fortwährenden Sicherung und Entwicklung der Qualität ihrer Leistungen verpflichtet. Qualität ist immer schon vorhanden und es geht darum, sie evidenzbasiert weiter zu entwickeln. Für die FH Technikum Wien ist die Qualitätssicherung kein Selbstzweck, sondern ein Mittel, um Zielsetzungen auf effektive und effiziente Art und Weise zu erreichen und die Ziele selbst immer wieder zu reflektieren.

Das QM-System der FH Technikum Wien stellt kontinuierlich sicher, dass

- strategische Ziele in periodischen Abständen definiert, projektmäßig umgesetzt und evaluiert werden,
- die Qualität unserer Studiengänge und Lehrgänge zur Weiterbildung ständig verbessert wird,
- unsere relevanzorientierte F&E zur Kompetenzentwicklung der Lehrenden sowie zur Aktualität der Lehre beiträgt,
- unsere Prozesse effektiv und effizient gemanagt und ständig weiterentwickelt werden,
- wichtige Daten erhoben, analysiert und für das effektive Management unserer Aufgaben verwendet werden.

Das QM-System der FH Technikum Wien berücksichtigt nationale und internationale Anforderungen und trägt dem Grundsatz „Rechenschaftslegung durch Qualitätsentwicklung“ Rechnung. Es hat die integrative Aufgabe, sämtliche Einzelaktivitäten in Lehre, Forschung, Management und Service zu einem kohärenten Ganzen zusammenzuführen. Das Qualitätssicherungssystem unterstützt die Hochschulleitung, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Studierenden dabei, die

Qualität ihrer Leistungen und Prozesse zu analysieren, zu reflektieren und weiter zu entwickeln.

Mag. Dr. Kurt Sohm
+43 1 333 40 77-285, kurt.sohm@technikum-wien.at

Mag. Herwig Patscheider
+43 1 333 40 77-286, herwig.patscheider@technikum-wien.at

Mag. Dr. Günter Essl
+43 1 333 40 77-382, guenter.essl@technikum-wien.at

Fachhochschule Vorarlberg GmbH

<https://www.fhv.at/ueber-die-fh/hochschulorganisation/qualitaetsmanagement/>

Die FH Vorarlberg hat sich zum Ziel gesetzt, die hohe und international anerkannte Qualität ihrer Tätigkeiten und Leistungen ständig weiterzuentwickeln. Hierfür werden umfassende externe sowie interne Maßnahmen zur Qualitätssicherung bzw. Qualitätsentwicklung umgesetzt.

Akkreditierungen

Alle Studienprogramme werden im Rahmen eines internationalen Verfahrens durch unabhängige Expertinnen und Experten akkreditiert.

Ergebnisbericht Bachelorstudiengang Elektrotechnik Dual

Ergebnisbericht Masterstudiengang Energietechnik und Energiewirtschaft

Ergebnisbericht Masterstudiengang International Management and Leadership

Ergebnisbericht Bachelorstudiengang Gesundheits- und Krankenpflege

Audits

Das Ziel des externen Audits ist die Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der FH Vorarlberg. Im Rahmen eines Peer-Review-Verfahrens prüft ein internationales und unabhängiges Qualitätsexpertinnen- bzw. -expertenteam die Erreichung der Qualitätsstandards. Wie in den zuvor durchgeführten institutionellen Evaluierungen konnte die FH Vorarlberg auch im Rahmen des externen Audits erneut ein hervorragendes Gesamtergebnis erzielen.

Rankings

Rankings finden sich für alle Tätigkeitsbereiche einer Hochschule: für Lehre, Forschung und Weiterbildung. Ein Ranking ist eine Rangfolge von Indikatoren vergleichbarer Hochschulen. Alle Studienprogramme der FH Vorarlberg nehmen am CHE-Hochschulranking teil.

Evaluationen

Die FH Vorarlberg führt umfangreiche Evaluationen durch. Die daraus beobachteten Verbesserungspotentiale werden realisiert.

Dr. Heidrun Schöch
Leitung Qualitätsmanagement
+43 5572 792 1004, heidrun.schoech@fhv.at

Mag. Birgit Blenke
Qualitätsmanagement
+43 5572 792 1010, birgit.blenke@fhv.at

Silvana Wanner
Qualitätsmanagement
+43 5572 792 1005, silvana.wanner@fhv.at

Fachhochschule Wiener Neustadt GmbH

<http://www.fhwn.ac.at/Studium/Gesundheit/Bachelor/Ergotherapie/Projekte/Bachelorprojekte/Qualitaetsmanagement-in-der-Ergotherapie>

Zurzeit gibt es noch kein einheitliches Qualitätsmanagement für die freiberufliche ergotherapeutische Praxis. Vor diesem Hintergrund haben wir uns in Zusammenarbeit mit Ergotherapie Austria mit diesem Thema auseinandergesetzt. Im Rahmen der ersten Bachelorarbeiten wurde eine fundierte Recherche zu Leitlinien und Qualitätsmanagementsystemen durchgeführt. Bearbeiteten wurde hier die Fragestellungen, ob diese zwei Arten von Qualitätsmanagement für die freiberufliche ergotherapeutische Praxis anwendbar wären, und wie deren Implementierung abläuft. Hierbei zeigte sich, dass Leitlinien sich mehr für die Ergotherapiepraxen eignen als Qualitätsmanagementsysteme, da sich die Einführung letzterer als sehr umfangreich gestaltet. Außerdem wurde herausgefunden, dass auf diesem Gebiet großer Informationsbedarf herrscht. Aufgrund dieser Erkenntnisse wurde entschieden für das Projekt einen Artikel zu verfassen, um das durch die BA generierte Wissen an möglichst viele ErgotherapeutInnen weitergeben zu können. Im Artikel, welcher in der Fachzeitschrift „Ergotherapie“ (Ausgabe 2/2014) des Berufsverbandes veröffentlicht wurde, werden Qualitätsmanagementsysteme und Leitlinien kurz beschrieben und anhand eines fiktiven Fallbeispiels wird die die Implementierung von Leitlinien dargestellt.

FFH Gesellschaft zur Erhaltung und Durchführung von Fachhochschul – Studiengängen mbH

<https://www.fernfh.ac.at/fernfh/qualitaetsmanagement/#accordion674>

In Lehre und Forschung legt die Ferdinand Porsche FernFH großen Wert auf die Qualität der Arbeit und des Outputs. Um diese Standards zu sichern werden die laufenden

Prozesse regelmäßig zur Qualitätssicherung evaluiert. Folgende Punkte sind dabei besonders hervorzuheben:

Qualitätsmanagement nach internationalem Standard

Das Qualitätsmanagementsystem orientiert sich an den Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area.

Qualität des Studienangebots

Die Verknüpfung der Lehre mit Ergebnissen angewandter Forschung, die Einbeziehung sowohl wissenschaftlicher als auch berufserfahrener Lehrender und das unmittelbare Feedback unserer berufsbegleitend Studierenden über den aktuellen Bedarf im jeweiligen Berufsfeld garantieren ein praxisorientiertes, akademisch fundiertes Studienangebot.

Fachlich kompetente Lehrende

Unsere Lehrenden verfügen über besondere Qualifikationen in ihren Schwerpunktgebieten, einen Universitäts- oder FH-Abschluss und langjährige Praxiserfahrung. Darüber hinaus unterziehen sie sich laufend Schulungen auf dem Gebiet der Fernlehre.

Kontinuierliche Qualitätsverbesserung

Mit Inkrafttreten des neuen Hochschul-Qualitätssicherungsgesetzes (HS-QSG) im März 2012 wurde die externe Qualitätssicherung im österreichischen Hochschulbereich neu geregelt. Zur dauerhaften Aufrechterhaltung der institutionellen Akkreditierung werden Hochschulen nun alle sieben Jahre in Form von Audits zertifiziert.

Um diesen Entwicklungen gerecht zu werden, unterziehen wir die gesamte Organisation und das Studienangebot einem permanenten Qualitätsverbesserungsprozess. Wir befragen Studierende, Lehrende und AbsolventInnen und evaluieren auch regelmäßig die Curricula der einzelnen Studiengänge. Die Ergebnisse fließen in das Qualitätsmanagementsystem ein.

FH Campus Wien – Verein zur Förderung des Fachhochschul-, Entwicklungs- und Forschungszentrums im Süden Wiens

<https://www.fh-campuswien.ac.at/die-fh/organisation/stabsstellen.html>

Qualitätsmanagement

Die FH Campus Wien legt großen Wert auf Qualität, vor allem bei den Leistungsprozessen Lehre, Forschung und Entwicklung und Weiterbildung. Das Qualitätsmanagementsystem ist nach EN ISO 9001 zertifiziert.

Die zwei wichtigsten Säulen im Qualitätsmanagementsystem der FH Campus Wien sind:

- Evaluierungsmanagement: Das Feedback von Studierenden, AbsolventInnen, Lehrenden und MitarbeiterInnen ist für den Status quo des Qualitätslevels und zum rechtzeitigen Erkennen ungünstiger Entwicklungen enorm wichtig. An der

FH Campus Wien werden Befragungen regelmäßig durchgeführt und die Ergebnisse in anonymisierter Form sowohl den Befragten als auch den Verantwortlichen (z. B. Studien-/LehrgangleiterInnen, Hochschulleitung) zur Verfügung gestellt.

- Prozessmanagement: Prozesse und deren Schnittstellen werden definiert und dokumentiert, Aktivitäten zur selbstbestimmten Prozessverbesserung angestoßen und das Prozessdenken in der Organisation gefördert. Alle Prozesse der FH Campus Wien sind in einer interaktiven Prozesslandkarte abgebildet. Inwieweit die Prozesse auch wie beschrieben gelebt werden, wird regelmäßig im Rahmen von Qualitätsaudits überprüft.

Die FH Campus Wien hat – großteils unter Mithilfe der Stabsstelle Qualitätsmanagement – weitere [Auszeichnungen und Zertifizierungen](#) hinsichtlich ihrer Qualitätskultur auf verschiedenen Ebenen erhalten.

Kontakt

> DIⁱⁿ (FH) Daniela Janko

Leiterin Qualitätsmanagement, Datenschutzkoordinatorin

T: [+43 1 606 68 77-6121](tel:+43160668776121)

daniela.janko@fh-campuswien.ac.at

FH Gesundheitsberufe Oberösterreich GmbH

<https://www.fh-gesundheitsberufe.at/die-fh/unternehmensstruktur/qualitaet/>

Die FH Gesundheitsberufe OÖ ist die erste Hochschule für Gesundheitsberufe in OÖ. Wir bieten bestmögliche Qualität der theoretischen und praktischen Aspekte in hochschulischer Lehre und Forschung in den Gesundheitsberufen. Damit fördern wir den Aufbau der Kompetenzen und die Qualifikation zukünftiger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Gesundheitsberufen auf hohem Standard. Unsere Leitgedanken sind darüber hinaus wegweisend für uns an der FH Gesundheitsberufe OÖ:

Nationale und internationale Grundlagen

Das Qualitätsmanagementsystem der FH Gesundheitsberufe OÖ baut auf nationalen und internationalen Anforderungen auf, die durch Gesetz, Behörden oder Vereinbarungen determiniert sind. Dies sind insbesondere die Grundsätze des Fachhochschul-Studiengesetzes (FHStG) idGF, das Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz (HS-QSG) idGF, die einschlägigen Verordnungen und Richtlinien der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (AQ Austria) sowie die Europäischen Standards und Guidelines zur Qualitätssicherung im Hochschulwesen (ENQA European Association for Quality Assurance in Higher Education).

So sehen wir unsere Hochschul-Qualität

Das Qualitätsmanagement-System der FH Gesundheitsberufe OÖ ist von der Intention geprägt, ein innovatives, zweckdienliches, leistungsfähiges und wirksames System der

Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Studiengänge unter Berücksichtigung einer adäquaten Aufwand-Nutzen-Relation zu konzipieren. Ziel ist es, ein „selbstlernendes System“ im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses zu erstellen, welches sich durch die Maßnahmen der Qualitätssicherung kontinuierlich hinsichtlich der Lehre, Forschung, Hochschulleitung, Vernetzung und Partnerschaften verbessert.

Qualität selbst lässt sich nicht managen, sondern die Rahmenbedingungen, die dazu führen, dass Qualität entsteht. Die FH Gesundheitsberufe OÖ schafft Rahmenbedingungen, in denen diese Weiterentwicklung, angetrieben von der intrinsischen Motivation der an den Kern- und Managementprozessen beteiligten Personen, erfolgen kann. Umso wichtiger ist es für eine gute Zusammenarbeit, ein gemeinsames Qualitätsverständnis zu fördern. In diesem Zusammenhang wird die Wichtigkeit des kommunikativen Aspekts der Qualitätssicherung/des Qualitätsmanagement betont.

FH Joanneum Gesellschaft mbH

<https://www.fh-joanneum.at/bank-und-versicherungsmanagement/master/lehrveranstaltung/projekt-und-prozessmanagement/140752204-geschaeftsprozessgestaltung-und-qualitaetsmanagement/>

Beschreibung

- Definition, Bedeutung und Rolle von Geschäftsprozessen;
- Prozessorientiertes Denken; Prozessmodellierung; Einordnung von Prozessen in die Prozesslandschaft;
- Dokumentationsmöglichkeiten für Geschäftsprozesse
- Beziehungen zwischen IT und Geschäftsprozessmanagement
- Übersicht typische Geschäftsprozesse im Banksektor (mit Praxisvortrag)
- Übersicht typische Geschäftsprozesse im Versicherungssektor (mit Praxisvortrag)
- Sicherung der internen Qualität bei Banken/Versicherungen; damit verbundene Wettbewerbsvorteile;
- Beziehung zwischen QM und GPM, Total Quality Management/EFQM, Six Sigma System

Zielsetzung

Absolvent/inn/en besitzen detaillierte Kenntnisse über ausgewählte Themenbereiche des operativen Managements. Insbesondere sollen sie die Qualität und Effizienz von Unternehmensabläufen durch Prozessdenken evaluieren und optimieren können. Somit verfügen Absolvent/inn/en über Methodenkompetenz des Prozessmanagements, die Sie im unternehmerischen Alltag in der Steuerung und Dokumentation von Geschäftsprozessen und der Qualitätssicherung einsetzen können.

Literatur

Pflichtliteratur:

- Vortragsunterlagen.
- Bäscher, Rudolf; Lürzer, Rudolf [2012]: Qualitätsmanagement in der Assekuranz: Konzepte auf dem Prüfstand, Berlin.
- Plate, Lars [2005]: Qualitätsmanagement im Bankbetrieblichen Kreditgeschäft, Wiesbaden.
- Schmelzer, Hermann J.; Sesselmann, Wolfgang [2010]: Geschäftsprozessmanagement in der Praxis: Kunden zufriedenstellen, Produktivität steigern, Wert erhöhen, 7. Aufl., München.
- Empfohlene weiterführende Literatur:
- Komus, Ayelt (Hrsg) [2011]: BPM Best Practice: Wie führende Unternehmen ihre Geschäftsprozesse managen, Berlin, Heidelberg.
- Obermeier, Stefan; Fischer, Herbert; Fleischmann, Albert; Dirndorfer, Max [2014]: Geschäftsprozesse realisieren: Ein praxisorientierter Leitfaden von der Strategie bis zur Implementierung. Wiesbaden.
- Zimmermann, Gabriele [2015]: Change Management in Versicherungsunternehmen: Die Zukunft der Assekuranz erfolgreich gestalten, Wiesbaden.

Lernmethode

- Vortrag
- Gemeinsame Diskussion und gemeinsames Lösen von Übungsbeispielen
- Eigenverantwortliche Gruppenarbeit (Case Study)
- Präsentation der erzielten Ergebnisse und kritische Diskussion

Peter Steger

peter.steger@fh-joanneum.at

FH Kufstein Tirol Bildungs GmbH

<https://www.fh-kufstein.ac.at/Ueber-uns/Qualitaetsmanagement>

In Österreich sind alle Fachhochschulen rechtlich verpflichtet (§ 2 Abs 3 FHStG) zur Qualitäts- und Leistungssicherung ein eigenes Qualitätsmanagementsystem aufzubauen. Die FH Kufstein Tirol hat sich für ein integriertes und prozessorientiertes Qualitätsmanagement entschieden, das sämtliche Bereiche der Institution durchzieht. Grundlegend für das gesamte Prozessmanagement ist eine kontinuierliche Verbesserung und somit der Qualitätsregelkreis (Plan-Do-Act-Check oder kurz PDCA-Zyklus).

Die Prozesslandkarte im Intranet dient zur Qualitätssicherung der hochschulweiten Handlungsabläufe. Sie bietet einen Überblick über existierende und geplante Prozesse und ist darüber hinaus eine optimale Kommunikations- und Informationsplattform, um das institutionelle Wissen bereitzuhalten. Steuerungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse sind für alle Bereiche der Hochschule gültig. Die Weiterentwicklung zur lernenden Organisation erreichen wir durch kontinuierliches Hinterfragen unserer Strategien, Strukturen und Prozesse.

Neben dem Prozessmanagement gehören zu den Hauptaufgabenbereichen der QM-Abteilung:

- Akkreditierungen und Zertifizierungen
- Interne Revisionen aller Bachelor- und Masterstudiengänge
- Die IT-gestützte Abwicklung aller LV- und Michelangelo-Evaluierungen
- Informationsmanagement
- Prüfverfahren gemäß gesetzlicher Bestimmungen wie u.a. das Quality Audit
- Unterstützung bei den Hochschülerschaftswahlen und Kollegiumswahlen
- Aufbau und Entwicklung von Qualitätszielen und einer Qualitätsstrategie
- Weiterentwicklung von Organisationsrichtlinien
- Hochschulrankings und Umfragen
- Studienordnungen

Mag. (FH) Sara Neubauer
Leiterin Qualitäts- & Projektmanagement
+43 5372 71819 111, Sara.Neubauer@fh-kufstein.ac.at

Mag. Daniela Schneckenleitner
Qualitäts- & Projektmanagement
+43 5372 71819 162, Daniela.Schneckenleitner@fh-kufstein.ac.at

FH Oberösterreich Studienbetriebes GmbH

<https://www.fh-ooe.at/ueber-uns/organisation/fh-ooe-management/strategisches-qualitaetsmanagement/>

Das FH OÖ Interne Qualitätsmanagementsystem ist in Erfüllung der nationalen gesetzlichen Anforderungen sowie der Umsetzung der europäischen Standards (European Standards & Guidelines für Quality Assurance) aufgebaut und verbindet infolgedessen die externen Qualitätssicherungsanforderungen mit den Grundsätzen eines funktionstüchtigen und hochschuladäquaten internen Qualitätsmanagements.

Sinnvolles Qualitätsmanagement stellt die Beteiligung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Organisation in den Vordergrund. Stichworte sind Partizipation und Empowerment. Erfolgsentscheidende zentrale Themen sind qualitätsbezogene Organisationsentwicklung, Evaluation/Auditierung und Selbstevaluation. Dadurch werden einerseits Qualitätsstandards formuliert und überprüfbar gemacht und andererseits Verbesserungspotenziale definiert und deren Umsetzung unterstützt.

Das partizipative Qualitätsmanagementsystem der FH OÖ Holding unterstützt Hochschulleitung sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Erfüllung der internen und externen Qualitätsansprüche der Stakeholder.

Was wir darunter verstehen

Handlungsleitende Orientierung des partizipativen QM-Ansatzes, welcher die Grundkonzepte der Excellence in den Mittelpunkt des Handelns stellt, ist es, die Orientierung an den Bedürfnissen der Stakeholder in den Vordergrund zu stellen und diese bei Organisationsentwicklungsprozessen systematisch einzubeziehen.

Dadurch wird aus unserer Sicht eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Gesamtorganisation Schritt für Schritt gewährleistet.

Im Besonderen gilt es einen geschlossenen Qualitätsregelkreis hinsichtlich aller Aktivitäten in der Organisation sicherzustellen. Eine durchgängige Prozess- und Ergebnisorientierung stellt sicher, dass Verantwortlichkeiten wahrgenommen und gemeinsam definierte Standards eingehalten werden.

Wie wir arbeiten

Es ist unsere Aufgabe, bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine „Atmosphäre der Akzeptanz und des Vertrauens“ zu erzeugen, da die Sicherung und Verbesserung der Qualität die Mitarbeit aller internen Stakeholder erfordert. Es gilt daher, Ängsten und Vorbehalten zu begegnen, Informationen und Unterstützung zu geben und den Prozess des Qualitätsmanagements weiter voranzutreiben. Konkret unterstützt die Fachabteilung „Strategisches Qualitätsmanagement“ die Führungskräfte und Prozessverantwortlichen bei der Erstellung bzw. Aktualisierung von Prozessmodellen, der Realisierung unterschiedlicher organisatorischer Projekte (z.B.: Intranet FH OÖ) sowie bei spezifischen Qualitätssicherungsmaßnahmen (z.B.: KVP, Prozessaudits, usw.)

Aktuelle laufende Projekte (Auszug)

1. Interne Prozessaudits
2. Abfallwirtschaftskonzept
3. Lizenznehmer Green Meeting / Green Event
4. Eco Management and Audit Scheme (EMAS)
5. Audit Hochschule und Familie
6. Arbeitssicherheitsagenden

Leiter

Mag. (FH) Michael Kurt Scheinecker MBA
+43 5 0804 11720, michael.scheinecker@fh-ooe.at

Assistentin

Mag. Daniela Nömeier
+43 5 0804 11721, daniela.noemeyer@fh-ooe.at

FHG – Zentrum für Gesundheitsberufe Tirol GmbH

<https://www.fhg-tirol.ac.at/page.cfm?vpath=ueber-uns/qualitaetsmanagement>

Die fh gesundheit verfügt über ein differenziertes, prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem, welches die Erreichung der unternehmerischen Ziele

sowie die Weiterentwicklung der fh gesundheit insbesondere in den Leistungsbereichen Studium und Lehre sowie Forschung systematisch unterstützt.

In der Qualitätsarbeit begleiten uns folgende Leitsätze:

- Alle MitarbeiterInnen der fh gesundheit sind für die Qualität in den fachhochschulischen Kernbereichen "Studien und Lehre", "Angewandte Forschung und Entwicklung", "Organisation und Administration" sowie "Personal" verantwortlich.
- Im Sinne der Entwicklung einer Qualitätskultur beziehen wir relevante Stakeholder wie Studierende, AbsolventInnen, Praktikumseinrichtungen, ArbeitgeberInnen sowie nebenberuflich Lehrende in die Verfahren der Qualitätssicherung mit ein.
- Wir arbeiten zielorientiert, überprüfen die Erreichung unserer Ziele, setzen gegebenenfalls weitere Maßnahmen bzw. passen unsere Ziele aktuellen Entwicklungen an. Dabei ist es uns wichtig, die betroffenen Stakeholder über die gesetzten Maßnahmen zu informieren.
- Unser Qualitätsmanagementsystem zeichnet sich durch transparente (Steuerungs-)Prozesse aus, die eine effektive und effiziente Organisation des Studien- und Forschungsbetriebs ermöglichen und auf die Besonderheiten der Studiengänge bzw. Lehrgänge eingehen. Die Weiterentwicklung unserer Prozesse sowie deren Umsetzung ermöglichen eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung in den fachhochschulischen Kernbereichen.
- Die kontinuierliche Qualitätsentwicklung sichert Aktualität, Praxisnähe und Wissenschaftlichkeit unserer FH-Studiengänge sowie Lehrgänge zur Weiterbildung. Die uns zur Verfügung stehenden Verfahren der Qualitätssicherung wenden wir gleichermaßen auf die FH-Studiengänge sowie die Lehrgänge zur Weiterbildung an.

Leiterin Qualitätsmanagement
Mag.a Claudia Potocnik
+43 512 5322-76705

FHW – Fachhochschul-Studiengänge Betriebs- und Forschungseinrichtungen der Wiener Wirtschaft GmbH

<https://www.fh-wien.ac.at/ueber-uns/qualitaetsmanagement/>

Die FHWien der WKW stellt hohe Qualitätsansprüche an sich selbst. Ein umfassendes Qualitätsmanagement-System unterstützt die Hochschule bei der Erreichung ihrer Ziele und trägt den Ansprüchen der unterschiedlichen Interessensgruppen Rechnung. Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess sowie interne und externe Evaluierungen und Zertifizierungen dienen der Sicherung und Weiterentwicklung von Qualitätsstandards.

AQ Austria Jahresbericht:

https://www.fh-wien.ac.at/fileadmin/user_upload/Qualitaetsmanagement/Jahresbericht_2016-17_FHWien_der_WKW.pdf

Gem. § 23 Abs. 2 des Fachhochschul-Studiengesetzes (FHStG) haben die Erhalter von Fachhochschulen der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria jährlich einen Bericht über die Entwicklung im abgelaufenen Berichtsjahr vorzulegen.

Akkreditierung neuer Studiengänge und akkreditierungsrelevante Änderungen bestehender Studiengänge

Laut § 19 des Hochschul-Qualitätssicherungsgesetzes (HS-QSG) sind Akkreditierungsverfahren für neue Studiengänge sowie für akkreditierungsrelevante Änderungen bei bestehenden Studiengängen von der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria durchzuführen.

Währinger Gürtel 97
1180 Wien
+43 (1) 476 77-5716, qm@fh-wien.ac.at

IMC Fachhochschule Krems GmbH

<https://www.fh-krems.ac.at/fachhochschule/qualitaetsmanagement-zertifikate/#ueberblick>

Qualitätsmanagement nach international gültigem Standard

Die Orientierung an höchsten internationalen Qualitätsstandards ist ausgehend von der unternehmensinternen Strategie der IMC Fachhochschule Krems in allen Unternehmensbereichen – in Studium und Lehre, Forschung und Entwicklung sowie den administrativen Bereichen – fest verankert.

Tief verankert in unseren Kernprozessen

Die Prozesse Studium und Lehre sowie Forschung und Entwicklung sind als Kerngeschäftsprozesse in die bestehende Prozesslandkarte eingebettet und hochschulübergreifend anzuwenden.

Als zentrale Aufgaben sieht unsere Fachhochschule einerseits, ihren Studierenden die bestmögliche Ausbildung zu bieten, um sie so für ihr späteres Berufsleben entsprechend vorzubereiten, und andererseits, in der Forschung exzellente Leistungen zu erbringen, neues, den Disziplinen entsprechendes Wissen zu schaffen und damit einen Mehrwert für die Gesellschaft zu leisten.

Rahmenbedingungen und Qualitätskultur

Qualitätsentwicklung braucht neben einer sogenannten Qualitätskultur „Leitlinien“ – also definierte Qualitätskriterien, -methoden und -instrumente – als Rahmen für die notwendigen Verbindlichkeiten, die einem Studium sowie der Forschung im institutionellen Kontext zugrunde liegen.

Die Steuerung der Qualität folgt daher an der gesamten Hochschule dem PDCA-Zyklus (Plan – Do – Check – Act). Qualitätssicherung und Qualitätsweiterentwicklung für die hochschulischen Kernbereiche basieren auf einem institutionellen Qualitätsmanagementsystem, in das die einzelnen qualitätssichernden Tools, Methoden und Prozesse synergetisch integriert sind.

Die Qualitätsweiterentwicklung basiert aber auch auf einer hochschulischen Qualitätskultur, zu der jede und jeder Einzelne durch die gemeinschaftliche Verantwortung für Qualität einen individuellen Beitrag leistet.

Ziele des Qualitätsmanagements

- Kontinuierliche Sicherung und Verbesserung einer hohen Qualität in Studium & Lehre sowie Forschung & Entwicklung
- Implementierung national sowie international relevanter hochschulischer Standards
- Permanente Weiterentwicklung der Qualitätskultur
- Transparenz und Sicherung der Qualität aller Hochschulprozesse
- Einbindung der Stakeholder in die qualitative Weiterentwicklung der Hochschule
- Umsetzung der strategischen Ziele für das Qualitätsmanagement aus der institutionellen Strategie „Targeting the Future“

Leitung Qualitätsmanagement

Mag.(FH) Gebhard Binder, gebhard.binder@fh-krems.ac.at

DI Margarethe Naschberger, margarethe.naschberger@fh-krems.ac.at

Lauder Business School

<https://www.lbs.ac.at/about-us/quality-management/>

Lauder Business School aims to provide superior quality in all its processes and services. Our quality management is built upon the following guiding principles:

- Recognizing academic excellence and quality management as the basis of success
- Providing and further developing applied and demand-oriented education and research
- Building networks with local and international stakeholders
- Enabling student-centered learning and work
- Supporting co-creation of learning environments and –content
- Understanding diversity as the determinant characteristic
- Valuing cultural diversity and internationality as a chance
- Appreciating, fostering, and demanding a global mindset, commitment, creativity, fairness, trust and sustainability

We have developed and implemented a quality management system which reflects the specific requirements of a boutique business school and is based on the main principles

of systematic and continuous improvement of all activities, and thus orientates on the concept of total quality management.

It is organized along the core processes Education (Studying and Learning); Internationalization and Mobility; and Research, supported by the processes infrastructure, information, human resources and library. The management processes embed the core and support processes in a system which plans and controls the study and research portfolio, co-operations and resources.

LBS's quality management system is designed in accordance with national legal requirements and European standards. It is regularly reviewed and adapted to the strategic objectives of the organization and requirements of our stakeholders.

MCI Management Center Innsbruck – Internationale Hochschule GmbH

<https://www.mci.edu/de/hochschule/das-mci/qualitaet-und-exzellenz>

Vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen und im Zuge der weiteren Entwicklung der Hochschule unterzog sich das MCI 2014 einem Institutional Audit sowie einer ergänzenden und freiwilligen Institutional Accreditation durch die FIBAA. Beide Verfahren konnten erfolgreich abgeschlossen werden und erhielten das Premium-Siegel.

Das Qualitätsmanagementsystem des MCI referenziert auf die in Mission Statement & Erfolgsfaktoren (<https://www.mci.edu/de/hochschule/das-mci>) definierten Qualitätsziele und Messgrößen.

Es sichert die Erfüllung des gesetzlichen Auftrags, Qualitätsmanagement als zentrales Steuerungselement der Hochschule zu implementieren und die im Leitbild definierten Qualitätsansprüche der Hochschule zu erreichen. Darüber hinaus finden europäische Standards, externe Akkreditierungsanforderungen sowie Ergebnisse aus Befragungen und Rankings Berücksichtigung.

Wichtige Grundsätze bei der Umsetzung und Weiterentwicklung des hochschulischen Qualitätssicherungskonzepts sind die Einbeziehung aller relevanten Stakeholder, Prozessorientierung und der Anspruch auf laufende Verbesserung unter Berücksichtigung europäischer und internationaler Standards.

Leiterin
Mag. Brigitte Auer
+43 512 2070 – 1300

Privatuniversitäten

Anton Bruckner Privatuniversität

<https://www.bruckneruni.at/de/universitaet/administration/qualitaetsmanagement/>

Qualitätsmanagement

Leitung:

Roser, Andreas Dr. Prof. Universität Passau

andreas.roser@bruckneruni.at

T +43 732 701000 207

Raumnummer: H.1.109, Sprechstunde: Nach Vereinbarung, E-mail:

a.roser@bruckneruni.at

Adresse: Hagenstraße 57, 4040 Linz

Lebenslauf:

https://www.bruckneruni.at/uploads/gtncachedevents/files/person_F8CB6D695C40D551.pdf

Das System der Qualitätssicherung an der ABPU

https://www.bruckneruni.at/fileadmin/user_upload/01_Universitaet/Universitaet_Download/Qualitaetsmanagement/Das_System_der_Qualitaetssicherung_an_der_ABPU.pdf

Danube Private University

<https://www.dp-uni.ac.at/de/universitaet/rechtsstatus-akkreditierung>

Qualitätssicherung:

Die DPU stellt sich – ihrer Satzung entsprechend – einem in- und externen Qualitätssicherungsrat und -beirat. Dieser sorgt für eine laufende Überprüfung des Lehrangebots, der Lehrvermittlung, der Effizienz des Studiums und der wissenschaftlichen Arbeit.

Ein regelmäßig zusammenkommender, von der DPU, unter anderem durch Direktor Robert Wagner MA, ins Leben gerufener Qualitätssicherungsbeirat, besetzt auch mit externen Beratern (Univ.-Prof. Dkfm. Dr. Eugen Hauke, Dr.in Brigitte Ettl, Dr. Gerald Bachinger, Mag. Roland Schaffler), Experten und Gutachtern (Primar Medizinalrat Dr. med. univ. Sven Orechovsky, Prof. Prim. MR HR Dr. Robert Fischer), ergänzt die interne Qualitätssicherung einer Studienevaluierung durch die Studierenden sowie die externe Evaluation der Agentur für Qualitätssicherung AQ Austria, die jede österreichische Privatuniversität im Rahmen eines turnusmäßig erfolgenden Reakkreditierungsverfahrens betrifft.

JML Jam Music Lab Private University for Jazz and Popular Music Vienna

keine Ergebnisse

Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften

<https://www.kl.ac.at/qualitaetsmanagement>

Qualitätsmanagement

Die Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften (KL) ist bestrebt, den Qualitätsgedanken in allen Zielsetzungen und auf allen Organisationsebenen lebendig zu verankern. Das bedeutet, sich als reflektierte und zielorientierte Organisation zu verstehen, dieses Grundverständnis zu konkretisieren und für alle Mitarbeiter_innen, für die Studierenden, die Lehrenden und die wesentlichen Stakeholder transparent und nachvollziehbar zu gestalten.

Die Entwicklung von Qualität in Forschung, Lehre und Dienstleistung ist ein konkretes Anliegen aller beteiligten Personen. Eine lebendige Diskussion über Zielsetzungen, Vorgehensweisen und Umsetzungsmaßnahmen ist dafür ebenso wichtig wie die regelmäßige Überprüfung und Bewertung der Ergebnisse.

Die KL bedient sich eines prozessorientierten Qualitätsmanagement-Systems, das in der Verbindung mit der Definition von Aufgaben und Unique Competencies der Mitarbeiter_innen und der Festlegung von Verantwortlichkeiten einem kontinuierlichen Prozess der Weiterentwicklung der Universität und der Förderung von Transparenz dient.

Die partizipative und kollegiale Definition von Qualitätszielen und ein umfassendes – alle Bereiche der Universität einbeziehendes - Evaluationskonzept erlauben Abstimmungen und Weiterentwicklungen auf eine strukturierte, sachgerechte und den jeweiligen Möglichkeiten entsprechende Weise. Erforderliche Abstimmungsprozesse finden in einem Zusammenspiel innerhalb der verantwortlichen Gremien und in Kombination mit vielfältigen informellen Kontakten statt. Die Universitätsleitung trägt dafür die Gesamtverantwortung, ermöglicht diese Qualitätskultur auf allen Ebenen der Organisation und gleicht ihre Umsetzungsstrategien mit den gesellschaftlichen Zielen und dem Auftrag der Universität kontinuierlich ab.

Genoveva Brandstetter

Stabstelle Qualitätsmanagement (Leitung)

+43 2732 720 90 285, genoveva.brandstetter@kl.ac.at

Katholische Privatuniversität Linz

keine Ergebnisse

MODUL University Vienna Privatuniversität

keine Ergebnisse

Musik und Kunst Privatuniversität der Stadt Wien

<http://www.muk.ac.at/die-muk/struktur/qualitaetsmanagement.html>

Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung an der MUK

Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) sowie die Maßnahmen der Qualitätssicherung (QS) und Qualitätsentwicklung (QE) der Musik und Kunst Privatuniversität der Stadt Wien werden im Mission Statement, der Satzung sowie im Qualitätsmanagement- und Organisationshandbuch definiert. Unter dem Leitbegriff des Total Quality Managements (TQM) verfolgt die MUK ein ganzheitliches und nachhaltiges Qualitätskonzept mit engmaschigen, formellen und informellen Kommunikationsstrukturen für eine Qualitätskultur von innen heraus unter Beteiligung aller Organe, Gremien und Angehörigen der MUK.

In Umsetzung der gesetzlichen Bestimmungen gemäß Qualitätssicherungsgesetz (QSG §24 (3)) und Privatuniversitätengesetz (PUG, §2(2)) entstand auch die Präsentation „Qualität im Rampenlicht“, die Ihnen hier zum Download zur Verfügung steht und zahlreiche Informationen zu Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung an der MUK bietet.

Präsentation zum Qualitätsmanagement an der MUK

[http://www.muk.ac.at/fileadmin/mediafiles/documents/180525_Qualitaetssicherung an der MUK FINAL.pdf](http://www.muk.ac.at/fileadmin/mediafiles/documents/180525_Qualitaetssicherung_an_der_MUK_FINAL.pdf)

New Design University Privatuniversität St. Pölten

https://www.ndu.ac.at/en/about-us/ndu-staff/detail/megyesi/?tx_ndeemployees_employees%5BbackUid%5D=150&cHash=3ea417ecff92176edd3c1b4bff424fb3

Mag. (FH) Daniela Megyesi
Executive Assistant to the Managing Directors
+43 (0)2742 890 2412
daniela.megyesi@ndu.ac.at

Zuständig für Controlling/Berichtswesen, Personal, Qualitätsmanagement. Direkte Ansprechpartnerin für Studierende in finanziellen Angelegenheiten und für individuelle Bestätigungen.

Entwicklungsplan 2018 – 2023

[https://www.ndu.ac.at/fileadmin/user_upload/Downloads/Entwicklungsplan_Deutsch_Englisch/Entwicklungsplan_2018 - 2023 FINAL.pdf](https://www.ndu.ac.at/fileadmin/user_upload/Downloads/Entwicklungsplan_Deutsch_Englisch/Entwicklungsplan_2018_-_2023_FINAL.pdf)

Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagement an der New Design University unterstützt die Universität in der Erreichung ihrer Ziele. Die kontinuierliche Weiterentwicklung und Optimierung der Lehre an der Schnittstelle zwischen Wissenschaft und Anwendung und die Weiterentwicklung der Forschung, die am internationalen Diskurs teilhat und wichtige Impulse für die Gesellschaft liefert, stehen dabei im Mittelpunkt. Das Qualitätsbewusstsein der Universitätsangehörigen spiegelt sich in allen Stellen und auf allen Ebenen wider. Das qualitätsorientierte Handeln der gesamten Universität unter Einbeziehung aller Mitarbeiter/innen und Studierenden mündet in eine spürbare „Qualitätskultur“.

Dies zeigt sich unter anderem darin, dass die Anliegen der Studierenden als auch der Mitarbeiter/innen auf allen Ebenen vorgebracht werden können. Die offene Gesprächskultur zwischen Studierenden, Studiengangsleiter/innen, Mitarbeiter/innen und Vorgesetzten wird intensiv gefördert. Außerdem wurde bei der Stabstelle für Qualitätssicherung die Ombudsstelle für Studierende eingerichtet, an die sich Studierende mit ihren Wünschen und Anliegen vertraulich wenden können.

Auch die organisatorischen Abläufe und Prozesse sowie die Infrastruktur werden kontinuierlich optimiert. Das laufende Monitoring der Zielerreichung erfolgt über diverse Kennzahlen (z.B. Studierendenentwicklung, Kosten/Zuschuss pro Studierender/m, Anteil Personalkosten an Gesamtkosten, Anteil Drittmittel).

Im Entwicklungsplanzeitraum wird die im Rahmen der Reakkreditierung erarbeitete Qualitätssicherungsstrategie vollständig umgesetzt. Die Themen der Zielvereinbarungen mit den Dekan/innen der Fakultäten, Dokumentation weiterer Prozesse wie z.B. Curricularentwicklung, Optimierung der Archivierung (z.B. Projektdatenbanken) und Ausbau der Qualitätssicherung der Forschung stehen dabei im Mittelpunkt.

Die bereits erfolgreich etablierten Qualitätssicherungsmaßnahmen, wie beispielsweise die semesterweise Studierendenevaluierung sowie externe und interne Evaluierungen der Studiengänge, werden – unter satzungsgemäßer Einbindung der Gremien – fortgeführt und weiterentwickelt.

Insbesondere die schon mengenmäßig zunehmende Bedeutung der Alumni bei der Gewinnung neuer Studierender bedarf neuer Formen der Einbindung in das Qualitätsmanagement. Mit der Einrichtung von Alumni-Beiräten auf Studiengangsebene ist ein erster Schritt getan. Aufgrund der Erfahrung mit diesen Beiräten wird entschieden, ob auch ein Alumni-Beirat auf Hochschulebene eingerichtet werden soll. Darüber hinaus werden wir die Alumni-Befragung als permanentes Instrument der Qualitätssicherung unserer Leistungen in Studium und Lehre nutzen.

Wichtige externe Qualitätssicherungsmaßnahmen sind die regelmäßigen Überprüfungen durch die Akkreditierungsbehörde AQ Austria im Rahmen von Akkreditierungsverfahren und die erforderliche Berichterstattung in Form von Jahresberichten. Zusätzlich wird laufend an den Universitäts-/ Aufsichtsrat und die Eigentümerin berichtet (Quartalsberichte, Budgetplanung, Jahresabschluss usw.).

Bertha-von-Suttner Privatuniversität St. Pölten

<https://www.suttneruni.at/de/universitaet/qualitaetssicherung-und-akkreditierung>

Qualitätssicherung und Akkreditierung

Die Bertha von Suttner Privatuniversität wurde im Dezember 2018 erfolgreich durch die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (AQ Austria) akkreditiert und mit dem Qualitätssiegel der AQ Austria ausgezeichnet.

Privatuniversitäten benötigen die Akkreditierung einer unabhängigen Institution als Voraussetzung für eine staatliche Anerkennung. Ziel ist die Qualitätssicherung von Lehre und Studium, die Erhöhung der Mobilität der Studierenden sowie eine bessere Vergleichbarkeit von Studienabschlüssen. Die Prüfung führt die unabhängige Einrichtung AQ Austria – Österreichische Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung – durch. Sie bescheinigt den Hochschulen nach einem erfolgreichen Qualitätsprüfverfahren die Erfüllung der Akkreditierungsvoraussetzungen. Das formale und transparente Verfahren, geführt von einem internationalen GutachterInnenteam, garantiert anhand definierter Standards und Kriterien die hohe Qualität einer Privatuniversität.

Durch die Akkreditierung sind Studierende und AbsolventInnen österreichischer Privatuniversitäten jenen öffentlich-rechtlicher Universitäten gleichgestellt. Dies gilt sowohl bei der Wertigkeit des akademischen Abschlusses als auch bei der staatlichen Studienunterstützung (Studienbeihilfe).

Detaillierte Informationen finden Sie unter www.aq.ac.at.

Paracelsus Medizinische Privatuniversität

<https://www.pmu.ac.at/studium-weiterbildung/allgemeine-informationen/qualitaet-der-lehre.html>

Auf der Basis des Leitbilds (Vision/Mission/Werte/Ziele) werden die Unternehmensstrategie und die entsprechenden Umsetzungspläne entwickelt. Qualitätsentwicklung hat in diesem Rahmen das Ziel, in den Aufgabenfeldern der Universität einen nach internationalen Maßstäben hohen Standard sicherzustellen.

Qualitätsmanagementsystem

Das Qualitätsmanagementsystem der Paracelsus Universität ist als selbstlernendes System zu verstehen, welches durch Maßnahmen der Qualitätssicherung die kontinuierliche Verbesserung der Qualität von Lehre, Forschung, Führung/Dienstleistungen und Vernetzungen/Partnerschaften zum Ziel hat. Das Erreichen von Qualität wird als fortwährender Prozess verstanden, an dem sich alle Mitarbeiter/innen aktiv beteiligen. Wir verstehen „Universität“ als Expertenorganisation: Typisch dafür ist, dass Veränderungen und Entwicklungen vor allem von der intrinsischen Motivation der an den Kern- und Managementprozessen beteiligten Personen abhängen. Wir wollen Rahmenbedingungen schaffen, in denen diese Weiterentwicklung erfolgen kann und dafür passende Instrumente zur Verfügung stellen, wie unterschiedliche Messergebnisse, Beschreibungen oder Rankings.

Verantwortlich für die Qualität und deren Weiterentwicklung ist die jeweilige Organisationseinheit mit deren Leitung. Zentral werden Regularien/Richtlinien (z.B. Berichtswesen, Forschungsdokumentation) definiert und zur Verfügung gestellt und die Stabsstelle Qualitätsmanagement steht allen Organisationseinheiten innerhalb der PMU beratend zur Seite und unterstützt bei der Gestaltung der Instrumente des Qualitätsmanagements und deren Einbindung in die jeweiligen Schritte des PDCA-Zyklus.

Qualitätsziele

- Regelmäßige Überprüfung der Qualität in Lehre und Forschung durch interne und externe Evaluierungen
- Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen für hochqualitative Lehre und Forschung
- Nationale und internationale Vernetzung in Lehre (einschl. Auslandserfahrung von Studierenden) und Forschung
- Auswahl der am besten geeigneten Studierenden
- Finanzielle Unterstützung sozial bedürftiger Studierender
- Partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Studierenden, Lehrenden und Organisation
- Gewinnung qualifizierter und motivierter wissenschaftlicher und anderer Mitarbeiter/innen (u.a. Berufungsverfahren) und Förderung des wissenschaftlichen Nachwuchses
- Effiziente Studienorganisation und -planung, gute Betreuung der Studierenden, dadurch geringe Studienabbrecher-Quote
- Kontinuierliche Verbesserung der Qualität der Lehre
- Konsequente Förderung der Forschung (einschl. Publikationstätigkeit)
- Konsequenter Aufbau von qualifiziertem wissenschaftlichem Personal durch kompetitive Berufungen von Klinik- und Institutsvorständen

Die wichtigsten Maßnahmen der internen Qualitätssicherung

Evaluation der Lehrveranstaltungen

- Evaluation der Studienjahrgänge/Abschlussevaluation
- Curriculumsentwicklung
- Auswahl von Studierenden
- Evaluation von Prüfungen

- Anwendung bzw. Entwicklung folgender Kennzahlen: Drop-out-Rate, Anmeldezahlen, durchschnittlicher Studienerfolg (im Studiengang Humanmedizin zusätzlich First-Pass-Rate von USMLE Step 1), durchschnittliche Studiendauer, Betreuungsrelation, Absolventen/innen-Zufriedenheit

Kontakt

Dr. Mario Prast
Leitung Qualitätsmanagement
Tel.: +43 662 2420-80210
Mobil: +43 699 14420082
[E-Mail: mario.prast@pmu.ac.at](mailto:mario.prast@pmu.ac.at)

Mag. Lucy Halwa
Qualitätsmanagement
Prozessmanagement
Tel.: +43 662 2420-80211
[E-Mail: lucy.halwa@pmu.ac.at](mailto:lucy.halwa@pmu.ac.at)

Tobias Glatz, M.A.
Qualitätsmanagement
Tel.: +43 662 2420-80212
[E-Mail: tobias.glatz@pmu.ac.at](mailto:tobias.glatz@pmu.ac.at)

Privatuniversität Schloss Seeburg

keine Ergebnisse

Sigmund Freud Privatuniversität

keine Ergebnisse

UMIT, Private Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik Hall/Tirol

<https://www.umat.at/page.cfm?vpath=universitaet/die-universitaet/qualitaetsmanagement>

Qualitätsmanagement

Die 2001 gegründete Private Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik - UMIT und ihre Studienangebote wurden letztmalig 2016 für die Dauer von fünf Jahren durch den Österreichischen Akkreditierungsrat (ÖAR) - nunmehr Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (AQ Austria) - reakkreditiert und folglich mit dem Qualitätssiegel der AQ Austria ausgezeichnet. Dies bestätigt den rechtlichen Status und den hohen Qualitätsstandard der UMIT, der durch das strenge behördliche und an internationalen Standards orientierte Akkreditierungsverfahren garantiert ist.

AQ Austria

Eine Akkreditierung ist ein formales und transparentes Qualitätsprüfverfahren anhand definierter Kriterien und Standards, das zu einer staatlichen Anerkennung einer hochschulischen Bildungseinrichtung und/oder Studien führt. Verantwortlich dafür zeichnet die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung (AQ Austria), die als unabhängige Behörde u.a. externe Qualitätssicherungsverfahren nach (inter-)nationalen Standards, Akkreditierungen von hochschulischen Bildungseinrichtungen und Studien, Zertifizierungsverfahren u.v.m. durchführt. Die aktuelle Privatuniversitäten-Akkreditierungsverordnung finden Sie [hier](#).

Unter anderem ist die AQ Austria seit dem 29.11.2014 auch im European Quality Assurance Register for Higher Education ([EQAR](#)) gelistet. Weiterführende Informationen finden Sie unter www.aq.ac.at

Internationale Standards in Lehre und Forschung

Gemäß ihrer Verfassung (Art. 11, UMIT-Verfassung idgF) verpflichtet sich die UMIT, Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -weiterentwicklung zu setzen. Neben den durch die gesetzlichen bzw. sonstigen rechtlichen Vorgaben bestehenden Rahmenbedingungen verpflichtet sich die UMIT, internationalen Standards in Lehre und Forschung in den von ihr vertretenen Fachgebieten zu folgen.

Im Bereich der Mitarbeiter/innen wird dieses Ziel unter anderem durch Weiter- und Fortbildungsmaßnahmen angestrebt. Interne und externe Evaluierungen sind Teil des Qualitätsmanagementsystems an der UMIT. Deren Ergebnisse werden kontinuierlich zur Verbesserung der Qualität in Lehre, Forschung und Verwaltung an der UMIT verwendet.

UMIT-Qualitätshandbuch

Entlang des Qualitätsregelkreises ist die Universität fortlaufend bestrebt, die Qualität in den universitären Kernbereichen weiter auszubauen. Dies erfolgt in Zusammenarbeit der einzelnen Organe und Organisationseinheiten der UMIT und unter Einbindung ihrer Anspruchsgruppen (z.B. Studierende, Absolvent/inn/en, Kooperationspartner etc.).

Als zentrales Instrument dafür wurde das UMIT-Qualitätshandbuch – in Form einer dynamischen elektronischen Dokumentensammlung im UMIT-Intranet - eingerichtet und seitdem fortlaufend weiterentwickelt. Die darin hinterlegten Instrumente, Verfahren, Richtlinien und Prozesse umfassen die vier UMIT-Kernbereiche:

- Forschung und Entwicklung
- Lehre und Studium
- Personal
- Verwaltung

Alle zentralen Informationen (z.B. Leitbilder der UMIT (Universität, Lehre, Forschung), UMIT-Verfassung, Studien-/Prüfungsordnung, Promotionsordnungen, Studiengangsspezifische Bestimmungen, Habilitations- und Berufsrichtlinie u.v.m.) sind darüber hinaus auch auf der UMIT-Homepage öffentlich zugänglich gemacht.

UMIT-Jahresberichte

Gemäß § 4 Abs. 4 Z 3 Universitäts-Akkreditierungsgesetz bzw. § 5 Abs. 1 Z 6 der Privatuniversitäten-Jahresberichtsverordnung hat die UMIT in ihren Jahresberichten der für die Akkreditierung zuständigen Behörde über Maßnahmen zur Qualitätssicherung und –weiterentwicklung sowie zu Ergebnissen von Evaluierungsverfahren (Expertenberichten) zu berichten. Entsprechend dieser gesetzlichen Vorgabe sind nachfolgend die UMIT-Jahresberichte, beginnend mit dem Studienjahr 2012/2013 hinterlegt.

Akkreditierungsverfahren

Aufgrund § 21 HS-QSG sind sowohl die AQ Austria als auch die antragstellende Bildungseinrichtung dazu verpflichtet, die Ergebnisse von institutionellen und Programm-Akkreditierungsverfahren zu veröffentlichen. Dies umfasst den jeweiligen Ergebnisbericht des Qualitätssicherungsverfahrens und die Entscheidung der Qualitätssicherungsagentur einschließlich der Begründung der Entscheidung.

Programmakkreditierungsverfahren "Bachelor-Studium Wirtschaft, Gesundheits- und Sporttourismus": Ergebnisbericht <https://umit.at/data.cfm?vpath=pdf-dokumente/pdf2013/landeck>

Programmakkreditierungsverfahren "Bachelor-Studium Mechatronik (Standort Lienz)": Ergebnisbericht https://www.umit.at/data.cfm?vpath=ma-wartbare-inhalte/ma-downloadfiles/01_umit_mechatronik_lienz_ergebnisbericht

Verlängerung der institutionellen Akkreditierung der UMIT 2016: Ergebnisbericht https://www.umit.at/data.cfm?vpath=ma-umit-old2015/pdf-dokumente/pdf-201516/ergebnisbericht-zum-verfahren_umit

Auflagenerfüllung - Verlängerung der institutionellen Akkreditierung der UMIT 2016: Ergebnisbericht https://www.umit.at/data.cfm?vpath=ma-umit-old2015/pdf-dokumente/ergebnisbericht_auflagenerfuellung_umit_auflagen

Programmakkreditierungsverfahren "Universitätslehrgang Mediation und Konfliktmanagement": Ergebnisbericht, https://www.umit.at/data.cfm?vpath=ma-wartung-allgemein/pdf-alles-moegliche/pu03_umit_eb_medkonf_20170710 Gutachten <https://www.umit.at/data.cfm?vpath=ma-wartung-allgemein/pdf-alles->

[moegliche/pu03_umat_gutachten_ulg_medkonf_v1_20170711](https://www.umat.at/data.cfm?vpath=ma-wartung-allgemein/pdf-alles-moegliche/stellungnahme_ulg_muk_31012017_v_eb_aq_20170713_kurz) , Stellungnahme
https://www.umat.at/data.cfm?vpath=ma-wartung-allgemein/pdf-alles-moegliche/stellungnahme_ulg_muk_31012017_v_eb_aq_20170713_kurz

Programmakkreditierungsverfahren "Bachelor-Studium Elektrotechnik":
[Ergebnisbericht https://www.umat.at/data.cfm?vpath=ma-umat-old2015/pdf-dokumente/ergebnisbericht_umat_ba-elektrotechnik](https://www.umat.at/data.cfm?vpath=ma-umat-old2015/pdf-dokumente/ergebnisbericht_umat_ba-elektrotechnik) , Gutachten
https://www.umat.at/data.cfm?vpath=ma-umat-old2015/pdf-dokumente/gutachten_umat_ba-elektrotechnik_fuer-veroeffentlichung , Stellungnahme
https://www.umat.at/data.cfm?vpath=ma-umat-old2015/pdf-dokumente/stellungn_et_23052018_bl

Kontakt

Mag. Birgit Lusser, B.A.

Stabstelle Rektorat - Qualitätsentwicklung und Akkreditierungsangelegenheiten

birgit.lusser@umat.at

t [+43 50-8648-3899](tel:+435086483899)

Webster Vienna Private University

keine Ergebnisse

Pädagogische Hochschulen

Hochschule für Agrar- und Umweltpädagogik

<http://www.agrarumweltpaedagogik.ac.at/hochschule/hochschulleitung-und-organisation/qualitaetssicherung/index.html>

Qualitätssicherung

Die Hochschule für Agrar- und Umweltpädagogik stützt sich in ihren Qualitäts- und Wissensmanagementaktivitäten auf die Hochschulevaluierungsverordnung 2009. Bewährte Evaluierungsmethoden aus der Zeit der Pädagogischen Akademien werden mit hochschulinternen Qualitätsmanagementsystemen verknüpft.

Schwerpunkte:

- Koordination der Evaluierungsprozesse: Lehrveranstaltungen, Studiengänge und Alumnibefragung
- Quantitative und qualitative Zusammenfassung der Evaluierungsergebnisse
- Aufbereitung der Daten für interne und externe Berichte

Strategie:

- Bereitstellung von Steuerungswissen zur internen Qualitätssicherung
- Initiativen zur Implementierung von Qualitätszirkeln in der Lehre

DIⁱⁿ Roswitha Wolf

Tel.: +43/1/877 22 66 DW 31

E-Mail: roswitha.wolf@agrarumweltpaedagogik.ac.at

Prof.^a Dipl. Päd.in Heidemarie Wagner

Tel.: +43/1/877 22 66 DW 31

E-Mail: heidemarie.wagner@agrarumweltpaedagogik.ac.at

Pädagogische Hochschule Kärnten

<http://www.ph-kaernten.ac.at/organisation/1/qualitaetsmanagement-und-hochschulentwicklung/>

- Aufbau und Sicherung eines systematischen Qualitätsmanagements in allen Bereichen der Hochschule (u.a. Optimierung von Aufgaben, Sicherung von Abläufen, Controlling und Monitoring)
- (Weiter)Entwicklung, Umsetzung und Evaluation von Strategien, Konzepten und Maßnahmen zur Qualitätssicherung auf institutioneller und personaler Ebene,

- Entwicklung von Konzepten zur Beratung und Unterstützung von Hochschullehrpersonen im Bereich der eigenen Professionalisierung und Qualifizierung
- Mitarbeit an der Entwicklung von Konzepten der Öffentlichkeitsarbeit und interner Kommunikation

Leitung:

Dr. Walter Waldner

Mitarbeiter:

VR Dr. Gabriele Khan

Dr. Cornelia Klepp

Mag. Daniela Rippitsch

Mag. Harald Wiltsche

Pädagogische Hochschule Oberösterreich

<https://ph-ooe.at/ph-ooe/ueber-uns/organisation/qualitaetsmanagement.html>

Qualität und Qualitätsmanagement an der Pädagogischen Hochschule Oberösterreich

Seit ihrer Gründung setzt die Pädagogische Hochschule Oberösterreich in sämtlichen Arbeitsbereichen – insbesondere in ihren Kernprozessen der Lehre, der Forschung und Entwicklung sowie der Beratung, aber ebenso in ihren administrativen Management- und Unterstützungsprozessen – eine Vielzahl an kleineren und größeren Schritten der laufenden Qualitätssicherung und der begleitenden Qualitätsentwicklung. Diesen Weg konsequent fortzuführen, um durch gezielten Ausbau der bereits bestehenden Aktivitäten zu einem ganzheitlichen Qualitätsmanagementsystem zu gelangen, ist erklärtes Ziel des Rektorats.

Dass die Hochschule damit nicht nur den gesetzlichen Vorgaben des Bundesministeriums gemäß Hochschulgesetz und Hochschul-Evaluierungsverordnung entspricht, sondern dass sie darüber hinaus als tertiäre Bildungseinrichtung in der Sicherung und Entwicklung von Qualität eine ihrer zentralen Aufgaben sieht, kommt in ihrer Orientierung an nationalen und internationalen, sektorenübergreifenden Standards (beispielsweise am Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz und an den Standards und Leitlinien der ENQA) ebenso zum Ausdruck wie im 2016/17 durchgeführten Verfahren einer externen Evaluierung durch die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria.

Koordinations- und Servicestelle Qualitätsmanagement

Im Zuge der organisatorischen Neustrukturierung im Studienjahr 2012/13 wurde im Rektorat der Pädagogischen Hochschule Oberösterreich eine Koordinations- und

Servicestelle Qualitätsmanagement eingerichtet. Ziel ist die Konzeption eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems zur Entwicklung, Steuerung und Kontrolle der Ziele der Hochschule im Kontext der gesetzlichen Rahmenbedingungen, wobei dieses System substantiell mit der strategischen Ausrichtung der Hochschule verknüpft werden soll. Das begleitende Controlling befasst sich mit der Konzeption von Steuerungsinstrumenten zur Unterstützung der strategischen Entwicklung der Hochschule inklusive des dafür erforderlichen Berichtswesens. Die Arbeit der Koordinations- und Servicestelle dient in erster Linie der Unterstützung der obersten Leitung sowie den Organisationseinheiten der Hochschule im Bereich Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung. Darüber hinaus vertritt diese Koordinations- und Servicestelle das Thema Qualitätsmanagement an der gesamten Hochschule und in ihren Gremien sowie durch Vernetzungsaktivitäten im nationalen und internationalen, insbesondere im europäischen Hochschulraum.

Aufgaben im Speziellen:

- Unterstützung der Leitung bei der Umsetzung gesetzlicher Vorgaben hinsichtlich Qualitätsmanagement, insbesondere der Hochschul-Evaluierungsverordnung.
- Darauf aufbauend die Konzeption und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Systems im Rahmen des strategischen Gesamtkonzepts der Hochschule.
- Konzeption und Weiterentwicklung eines begleitenden Controlling-Systems sowie eines unterstützenden Dokumentations- und Berichtswesens.
- Vertretung von Qualitätsmanagement an der Hochschule und insbesondere in ihren Gremien sowie Vernetzung im nationalen und internationalen Hochschulraum.

Qualitätsmanagement-Zirkel

Im Zuge der externen Evaluierung wurde mit dem Studienjahr 2017/18 an der Pädagogischen Hochschule Oberösterreich ein Qualitätsmanagement-Zirkel, der sich aus Vertreterinnen und Vertretern der Organisationseinheiten zusammensetzt, etabliert. Dieser Kreis unterstützt sowohl die strategische Steuerung als auch die operative Planung, Koordination und Implementierung von Maßnahmen und Aktivitäten im Qualitätsmanagement der Hochschule.

Judith Ascher E-Mail: judith.ascher@ph-ooe.at

Wolfgang Elbl E-Mail: wolfgang.elbl@ph-ooe.at

Karl Klanner E-Mail: karl.klanner@ph-ooe.at

Franz Lauber E-Mail: franz.lauber@ph-ooe.at

Martin Leitner E-Mail: martin.leitner@ph-ooe.at

Edith Lindenbauer E-Mail: edith.lindenbauer@ph-ooe.at

Gerlinde Lux E-Mail: gerlinde.lux@ph-ooe.at

Eva Prammer-Semmler E-Mail: eva.prammer@ph-ooe.at

Paul Reinbacher E-Mail: paul.reinbacher@ph-ooe.at

Johann Rothböck E-Mail: johann.rothboeck@ph-ooe.at

Pädagogische Hochschule Niederösterreich

<https://www.ph-noe.ac.at/de/ph-noe/wir-ueber-uns/departments/department-6.html>

Wir initiieren und unterstützen Qualitätsentwicklungsprozesse:

- Wir unterstützen die Schulleitungen und Lehrkräfte beratend bei ihrer eigenen evidenzbasierten Qualitätsentwicklung.
- Wir verstehen uns als Kompetenz- und Innovationszentrum für lebenslanges Lehren und Lernen; unsere Angebote sind berufsfeld- und wissenschaftsbezogen und orientieren sich am Bedarf unserer Zielgruppen.
- Wir sehen Evaluation als unabdingbare Voraussetzung für die Unterrichts-, Personal- und Organisationsentwicklung jeder Bildungsinstitution und bieten Unterstützungsangebote nach innen und außen.
- Wir gestalten die Bildungslandschaft maßgeblich mit, indem wir relevante Bildungsthemen aufgreifen, weiterverfolgen und Impulse setzen.
- Der pädagogische Diskurs bestimmt unsere Arbeit – wir sind bemüht, diesen nicht nur innerhalb unseres Hauses zu führen, sondern auch außerhalb zu initiieren und zu fördern.
- Die Mitarbeiter/innen des Departments 6 wirken maßgeblich in vielen Bildungsbereichen (NMS-Entwicklung, Bildungsstandards, Berufseinstieg und Professionalisierung, SQA) und tragen mit ihrer Expertise und ihrer Forschung zur Weiterentwicklung des niederösterreichischen Bildungswesens bei.

In den letzten Jahrzehnten rückten Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und Evaluation in Bildungseinrichtungen in den Mittelpunkt des öffentlichen und politischen Interesse. Sichtbares Zeichen dieser Neuorientierung stellen neben unterrichts- und schulspezifischen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung die Bildungsstandards, an deren Entwicklung weiterhin gearbeitet wird, dar.

Die Schwerpunkte des Department 6, die das interne und externe Qualitätsmanagement, deren Evaluation und die Bildungsstandards umfassen, gliedern sich in folgende Teilbereiche:

- Evaluierung der Lehre
- Evaluierung des Unterrichts
- Evaluierung der Verwaltung
- Unterrichtsentwicklung
- Organisationsentwicklung
- Qualitätssicherung
- Qualität der Schulpartnerschaft

Qualitätsfördernde Maßnahmen, wie sie in anderen Bereichen bereits erfolgreich umgesetzt werden, bedürfen im Schulkontext sensibler Auseinandersetzung und Prüfung. Ihre Umsetzung stellt eine Chance für eine Qualitätsverbesserung dar.

Eine kontinuierliche Steigerung der Qualität wird letztendlich in einer verbesserten (Aus-)Bildung der Schüler/innen, in der Steigerung der Berufszufriedenheit der Lehrkräfte und einer positiven Wahrnehmung des Lehrberufs positive Wirkung zeigen.

Prof. Mag. Ulrike Koglbauer
E-Mail: ulrike.koglbauer@ph-noe.ac.at
Tel.: +43 2252 88570-153

Prof. Mag. Johannes Dammerer, BEd.
E-Mail: johannes.dammerer@ph-noe.ac.at
Tel.: +43 2252 88570-169

Pädagogische Hochschule Salzburg

<https://www.phsalzburg.at/index.php?id=974>

Das Qualitätsmanagementteam der Pädagogischen Hochschule Salzburg Stefan Zweig ist als Rektoratsassistentin dem Rektorat zugeordnet. Wesentliche Aufgaben sind die Beratung und Unterstützung der Hochschulleitung bei der Planung und Umsetzung von qualitätssichernden Maßnahmen administrativer Prozesse, sowie die Evaluation von Lehre und Forschung, wie auch die Weiterentwicklung des gesamten hochschulischen Qualitätswesens.

Dr. Gerald Majer...E-Mail: gerald.majer@phsalzburg.at
Prof. MMag. Thomas Bleyer E-Mail: thomas.bleyer@phsalzburg.at
Dr. Gerald Majer E-Mail: gerald.majer@phsalzburg.at
Prof. Mag. Dr. Jörn Kessel E-Mail: joernerland.kessel@phsalzburg.at
Prof.in Mag.a Dr.in Julia Klug E-Mail: julia.klug@phsalzburg.at
Prof. Josef Kriegseisen, Bakk. phil. MA E-Mail: josef.kriegseisen@phsalzburg.at

Pädagogische Hochschule Steiermark

<https://www.phst.at/phst/organisation-leitung/institute-zentren/zentren/zentrum-fuer-evaluation-und-qualitaetsmanagement/>

Aufgabe des Zentrums für Evaluation und Qualitätsmanagement ist die kontinuierliche Weiterentwicklung eines hochschulinternen Qualitätsmanagementsystems auf der Basis des § 33 Abs. 1 HG 2005. Die Hochschulevaluierungsverordnung bildet die Grundlage für das Qualitätsmanagement der PHSt, wobei im Sinne eines ganzheitlichen Qualitätsmanagements darüber hinausgehende Aufgaben wahrgenommen werden.

Zu den Kernaufgaben des Zentrums gehören:

- Unterstützung des Rektorats bei der Umsetzung der hochschulischen Qualitätsansprüche und -vorgaben
- Entwicklung, Durchführung und Evaluierungen gesetzlich vorgeschriebener Qualitätsmanagementmaßnahmen sowie spezieller Qualitätsentwicklungsprojekte der PHSt

- Bereitstellung forschungsbasierter Beiträge zur Entwicklung des Qualitätsmanagementsystems der PHSt
- Kooperation zur Durchführung gemeinsamer Evaluations- bzw. Qualitätsmanagementprojekte im Entwicklungsverbund Süd-Ost

MMag.a Elke Knoll

E-Mail: elke.knoll@phst.at Tel.: +43 (316) 8067 – 2101

Hasnerplatz 12 (A)

8010 Graz

Pädagogische Hochschule Tirol

keine Ergebnisse

Pädagogische Hochschule Vorarlberg

keine Ergebnisse

Pädagogische Hochschule Wien

<https://www.phwien.ac.at/forschung-und-entwicklung/qualitaetssicherung>

Allgemeines

Die Ziele des Qualitätsmanagementsystems der PH Wien liegen im Ausbau und in der Weiterentwicklung einer Qualitätskultur am Standort, die alle Leistungsbereiche erfasst. Das Ziel ist eine kohärente, systematische und kontinuierliche Entwicklung der Hochschule als lernende Organisation, im Zusammenwirken aller jeweils Beteiligten zu gewährleisten. Evaluationsverfahren und Qualitätssicherungsinstrumente werden auf Hochschulebene und in nationalen Netzwerken weiterentwickelt und optimiert. Das Qualitätsmanagementsystem der PH Wien sieht in einer übergeordneten Evaluationsstrategie und -routine regelmäßige interne Evaluierungen der einzelnen Organisations- und Leistungsbereiche ebenso vor wie eine externe Prüfung und Bewertung der Gesamtorganisation. Mit dieser übergeordneten Evaluationsstrategie kann auch sichergestellt werden, dass die Anforderungen des HG 2005 sowie der HEV 2009 jederzeit erfüllt werden können.

Darstellung:

Als Rahmenvorgaben dienen die Hochschulevaluierungsverordnung (HEV) sowie ENQA-Standards (Standard- und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum).

Evaluation:

- Lehrveranstaltungen in der Aus-, Fort- und Weiterbildung
- Internationalisierung

Qualitätssicherung:

- Entwicklung von Kriterien bzw. Richtlinien für die Evaluierung
- Q-Kriterien für Forschungsprojekte
- Q-Zirkel und Q-Tage

Organisationsentwicklung:

- Optimierung ausgewählter Kernprozesse
- Leistungsberichte
- Evaluierung der Organisationseinheiten

Prof. DI Ingrid SALZMANN-PFLEGER, BEd MEd
ingrid.salzmann-pfleger@phwien.ac.at

Prof. Doris Wagner, BEd
doris.wagner@phwien.ac.at

Prof. Manfred Danter BEd MA
manfred.danter@phwien.ac.at

Prof. Mag. Birgitt STOLBA
birgitt.stolba@phwien.ac.at

Prof. Sybille ROSZNER, MEd
sybille.roszner@phwien.ac.at

Prof. Mag. Petra Rauschenberger
petra.rauschenberger@phwien.ac.at

Prof. Mag. Olivia Fischer
olivia.fischer@phwien.ac.at

Private Pädagogische Hochschule der Diözese Linz

https://www.phdl.at/fileadmin/user_upload/3_Service/2_Studienbetrieb/Mitteilungsblatt/Allgemeines/PH-Organisationsplan_10012018.pdf

(7) Qualitätsmanagement (QM)

Das Qualitätsmanagementsystem hat die Aufgabe, qualitätsrelevante Aktivitäten und Maßnahmen für den Aufbau der Hochschule und Prozesse in der Hochschule zu bestimmen und diese mit entsprechenden Instrumenten zu erfassen und zu steuern.

Private Pädagogische Hochschule Wien/Krems

<https://www.kphvie.ac.at/organisation/qualitaetsmanagement.html>

Die KPH Wien/Krems bekennt sich zur Qualitätsentwicklung sämtlicher KPH Leistungen.

Mit Hilfe von geeignete Evaluationsverfahren werden die Schwerpunkte für Verbesserungen, Weiterentwicklungen und Erneuerungen gemeinsam mit den Verantwortlichen in den Organisationseinheiten erarbeitet, um die Hochschule kontinuierlich weiterzuentwickeln.

- Die Arbeit des QM Teams ist auf folgende Themen fokussiert:
- Evaluierung
- Prozessmanagement
- Stakeholder
- Partizipative Qualitätsentwicklung

Die Stabstelle Qualitätsmanagement steht als zentrale Anlaufstelle zur Verfügung und fördert aktiv die Vernetzung im Verbund Nord/Ost.

Dr. Werner Hemsing...E-Mail: werner.hemsing@kphvie.ac.at

Mag. Silvana Rameder...E-Mail: silvana.rameder@kphvie.ac.at

Dipl.-Päd. MA. Prof. Susanne Scherf...E-Mail: susanne.scherf@kphvie.ac.at

Private Pädagogische Hochschule Burgenland

keine Ergebnisse

Private Pädagogische Hochschule Edith Stein

<https://www.kph-es.at/forschung-entwicklung/qualitaetsentwicklung/>

Ziele eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) und einer Qualitätsentwicklung an der KPH Edith Stein

Das QMS und sämtliche Evaluierungsmaßnahmen zielen auf eine Erhöhung der Qualität von Lehre, Forschung und Organisation an der KPH Edith Stein:

- Qualität und Qualitätsentwicklung der Lehrangebote (Aus-, Fort- und Weiterbildung) sowie des Studien- und Prüfungsbetriebs

- Förderung einer wechselseitigen Verbindung von Lehre und berufsfeldorientierter Forschung
- Personalentwicklung - Unterstützung von spezifischen Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen und von Forschungsaktivitäten
- Qualitätsentwicklung durch Arbeitsgruppen mit spezifischen Qualitätsthemen (Konzeptentwicklungen, z.B.: Gender-Diversitätskonzept, Digital Inklusiv Bildung, Konzeptentwicklung für die Pädagogisch-Praktischen Studien oder Inklusiv Pädagogik ...)
- Verbesserung struktureller und organisatorischer Abläufe (wichtig wegen der verschiedenen Hochschulstandorte bzw. Dislozierung)

II. Rahmenvorgaben zur Qualitätsentwicklung und zur Evaluierung

a. Hochschulgesetz 2005, § 33: „Evaluierung und Qualitätsentwicklung

- Die Pädagogischen Hochschulen haben zur Qualitäts- und Leistungssicherung ein eigenes Qualitätsmanagementsystem aufzubauen und regelmäßig interne Evaluierungen vorzunehmen.
- Gegenstand der Evaluierung sind die Aufgaben und Tätigkeiten sowie das gesamte Leistungsspektrum der Pädagogischen Hochschule.
- Bei externen Evaluierungen haben die betreffenden Pädagogischen Hochschulen und ihre Organe die für die Evaluierungen erforderlichen Daten und Informationen zur Verfügung zu stellen und sind zur Mitwirkung verpflichtet.“ (§ 33)

b. Hochschul-Evaluierungsverordnung – HEV (2009)

214. Verordnung der Bundesministerin für Unterricht, Kunst und Kultur über die Evaluierungen und das Qualitätsmanagement an Pädagogischen Hochschulen (Hochschul-Evaluierungsverordnung – HEV) >> Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich, ausgegeben am 6. Juli 2009 >> www.bmb.gv.at >> Bildung / Schulen >> Pädagogische Hochschulen >> Gesetze und Verordnungen

c. Organisationsplan der KPH Edith Stein

- Planung von Maßnahmen der Qualitätssicherung
- Evaluierung

III. Spezifische Aufgabenbereiche an der KPH Edith Stein

- Formulierung von Qualitäts- und Förderkriterien für Lehre und Forschung
- Weiterentwicklung der Curricula in Zusammenarbeit mit dem Hochschulkollegium bzw. der Curricularkommission der KPH Edith Stein
- Berücksichtigung gesamtösterreichischer und internationaler Aspekte mit Blick auf die Qualitätsentwicklung an den Pädagogischen Hochschulen

IV. Evaluierungsmaßnahmen an der KPH Edith Stein

- Darstellung der Entwicklung der KPH Edith Stein anhand von Kennzahlen (Hochschul-Evaluierungsverordnung = HEV § 4)
Ein jährlicher Bericht mit einer Darstellung der Entwicklung der KPH Edith Stein anhand von Kennzahlen (gemäß HEV § 4) erfolgt durch das Rektorat an das Bundesministerium für Bildung und an den Hochschulrat (jeweils bis Ende Februar). Grundlage ist ein Auswertungstool mit Exportlisten in PH-Online (= PHO).
- 2.Evaluierung des Lehrangebots (HEV § 5)
Die Evaluierung der Lehrveranstaltungen (LV) in der Aus-, Fort- und Weiterbildung durch die Studierenden erfolgt grundsätzlich über PHO. Dafür wurden einheitliche Fragebögen erarbeitet, die nach ersten Erfahrungen 2014 überarbeitet und von der damaligen Studienkommission befürwortet wurden. Wichtige Kriterien bei der Erstellung waren, dass diese Fragebögen übersichtlich und kurz gehalten sind und dass es um die Evaluierung der Lehrveranstaltungen (und nicht der Lehrenden) geht.

2.1 Ausbildung

Rückmeldungen im Verlauf der Lehrveranstaltungen Nach HEV §5 Abs 2 und 3 sollen Rückmeldungen nicht nur am Ende, sondern bereits „im Verlauf der Lehrveranstaltungen in der jeweiligen Verantwortung der Lehrkraft zu einem Zeitpunkt erfolgen, zu dem sie noch Einfluss auf die Lehrveranstaltung haben können“. Eine entsprechende Abfrage wurde in den Fragebogen eingearbeitet. Die Einholung solcher Rückmeldungen liegt in erster Linie in der Verantwortung der Lehrenden, aber auch in der Eigenverantwortung und im Eigeninteresse der Studierenden. Vereinheitlichte Rückmeldungen in PHO zum Ende der Lehrveranstaltungen - Einheitliche Fragebögen in PHO - Evaluierungszeiträume: jeweils zwei Wochen am Ende eines Semesters bzw. bei geblockten LV am Ende der entsprechenden Lehrveranstaltung(en). - Evaluierung ausgewählter LV über PHO Auswahl: Evaluierung der LV „im Rad“:

Sem. 1: Bildungswissenschaftliche Grundlagen (Humanwissenschaften)

Sem. 2: Fachwissenschaften / Fachdidaktik

Sem. 3: Pädagogisch-praktische Studien (Schulpraxis)

Zusätzliche qualitative Erhebungen durch einzelne Lehrende Neben der Befragung in PHO gibt es qualitative und quantitative Befragungen von Studierenden (z.B. „Kölner Studie“). Erhebungen der Studierendenzufriedenheit erfolgen im 6. Semester. Eine formative Evaluierung wird seit der Einführung des Studiengangs Primarstufe durchgeführt.

2.2.Weiterbildung

Für die Lehrgänge in der Weiterbildung wurde ein eigener Fragebogen analog zur Ausbildung entwickelt. Zusätzlich gab und gibt aber andere Formen von Rückmeldungen an die Lehrgangsleitung. Beispielsweise wurde der Lehrgang „Hochschuldidaktik TC3“ nicht in PHO, sondern eigens evaluiert.

2.3.Fortbildung

Evaluierung der LV über PHO

- Evaluierungszeitraum: jeweils bis zwei Wochen nach der LV (bzw. während des ganzen Semesters) Direkte Rückmeldungen nach einer LV
- Evaluierung einzelner Fortbildungsveranstaltungen und zum Teil eigene Feedbackbögen nach einer Veranstaltung. (Zum Teil:) Dokumentation zu den abgehaltenen LV (TeilnehmerInnenzahl,)

3. Evaluierung der Organisationseinheiten (HEV § 6)

- 3.1. Berichte der Organisationseinheiten bzw. Institute (nach HEV § 6) :
 - Institutsberichte am Ende jedes Studienjahres
 - Ausführlicher Bericht alle drei Jahre: Darstellung des gegenwärtigen Standes und der Entwicklung von:
 - Lehrtätigkeit
 - Forschungstätigkeit
 - Organisation, Verwaltung und Planung

unter Miteinbeziehung aktueller Kennzahlen gemäß §4 HEV und jener der Vorjahre sowie der Ergebnisse der Evaluierung des Lehrangebots durch die Studierenden gemäß §5 HEV > unter Einbeziehung einer Analyse der Stärken und Schwächen

3.2. Schriftliche Vereinbarungen von Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung mit dem Rektorat:

- Bilanz- und Zielvereinbarungsgespräche
- Maßnahmen mit einer zeitlichen Planung

4. Evaluierung der gesamten KPH (HEV § 7)

Externe Evaluierung mit drei auswärtigen ExpertInnen: Wird 2017 in Zusammenarbeit mit der AQ Austria (Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria) durchgeführt.

Gesetzliche Grundlagen für Akkreditierung: Audit Qualitätssicherungsmaßnahmen der AQ-Austria

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20007384>

Grundsätze und Verfahren der Qualitätssicherung Qualitätssicherungsverfahren

§ 18. (1) Das Qualitätsmanagementsystem von Universitäten nach UG und der Universität für Weiterbildung Krets nach DUK-Gesetz 2004 sowie von Erhaltern von Fachhochschul-Studiengängen, die bis zum 29. Februar 2012 akkreditiert und einer institutionellen Evaluierung gemäß FHStG unterzogen werden, ist in periodischen Abständen einem Audit zu unterziehen.

(2) Die staatliche Anerkennung von Bildungseinrichtungen als Erhalter von Fachhochschul-Studiengängen oder als Privatuniversität erfolgt durch Akkreditierung der Bildungseinrichtungen (institutionelle Akkreditierung) und Akkreditierung der Studien (Programmakkreditierung).

(3) Neu einzurichtende Fachhochschul-Studiengänge und Studien an Privatuniversitäten, die mit einem akademischen Grad enden, sind zu akkreditieren.

(4) Die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria sowie von dieser beauftragte Auftragsverarbeiter sind berechtigt, zur Erfüllung ihrer Aufgaben personenbezogene Daten gemäß Art. 4 Nr. 1 der Verordnung (EU) 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung), ABl. Nr. L 119 vom 04.05.2016 S. 1, (im Folgenden: DSGVO), von Studierenden und dem Personal der betroffenen Einrichtungen zu verarbeiten.

Audit

<https://www.aq.ac.at/de/audit/>

Autonomen Hochschulen obliegt die Verantwortung für das Qualitätsmanagement, das die Qualitätssicherung und -entwicklung von Studien, Lehre, Forschung bzw. Entwicklung und Erschließung der Künste sowie der sie unterstützenden Aufgaben der Verwaltung umfasst. Sie entwickeln und gestalten ihr internes Qualitätsmanagementsystem in Übereinstimmung mit ihren individuellen Profilen und mit Bedacht auf europäische Standards.

Im Zentrum der externen Qualitätssicherung nach dem Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz steht die Zertifizierung dieses internen Qualitätsmanagementsystems in einem Audit.

Die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung (AQ Austria) unterstützt diese Verantwortung der Hochschulen und möchte mit ihrem Audit die Qualitätsentwicklung der Hochschulen fördern. Bei der Ausgestaltung des Audits berücksichtigt die AQ Austria internationale Erfahrungen und Beispiele guter Praxis.

Das Audit der AQ Austria ist ein partnerschaftlicher Prozess, an dem die Hochschule, die Gutachter/innen und die AQ Austria beteiligt sind.

Das Audit der AQ Austria entspricht den Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) und integriert durch die Durchführung als Peer Review unter Beteiligung ausländischer Gutachter/innen auch internationale Perspektiven und Expertise.

Ziele des Audits

Ziel des Audits ist es, mit einer Zertifizierung zu bestätigen, dass die Hochschule ein Qualitätsmanagementsystem entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen eingerichtet hat. Das Qualitätsmanagementsystem unterstützt die Hochschule dabei, die Qualität ihrer Leistungen zu sichern und weiterzuentwickeln. Zudem soll das Audit dazu beitragen, Anstöße für die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems der Hochschule zu geben.

Ein Audit ist ein Peer-Review-Verfahren, in dem die Organisation und Leistungsfähigkeit des hochschulinternen Qualitätsmanagementsystems in den Kernaufgaben und Querschnittsaufgaben der Hochschule beurteilt und zertifiziert werden. Das AQ Austria Audit unterstützt die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in allen Bereichen der Hochschule.

Den Referenzrahmen des Audits bilden die Europäischen Standards und Leitlinien für Qualitätssicherung im Hochschulbereich ([ESG](#)), die internationale Auditpraxis sowie das Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz ([HS-QSG](#)) idgF.

Die Beurteilung des Qualitätsmanagementsystems erfolgt anhand von fünf Standards:

- **Standard 1**

Die Hochschule verfügt über ein Qualitätsverständnis und eine Strategie für das Qualitätsmanagement, die Teil der Hochschulsteuerung ist. Die Qualitätsmanagementstrategie umfasst die Kernaufgaben, Querschnittsaufgaben sowie die sie unterstützenden Aufgaben der Verwaltung der Hochschule.

- **Standard 2**

Die Hochschule hat ein aus ihrer Qualitätsmanagementstrategie abgeleitetes Qualitätsmanagementsystem eingerichtet, indem sie Strukturen, Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten für die Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems festgelegt hat. Das Qualitätsmanagementsystem umfasst die Kernaufgaben, Querschnittsaufgaben sowie die sie unterstützenden Aufgaben der Verwaltung der Hochschule.

- **Standard 3**

Die Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der gesetzten Ziele im Bereich Studien und Lehre um und überprüft den Beitrag der Maßnahmen zur Zielerreichung und zur Entwicklung ihrer Qualität. Die Ergebnisse der Überprüfung fließen in die systematische Adaptierung der gesetzten Maßnahmen ein.

- **Standard 4**

Die Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der gesetzten Ziele im Bereich Forschung oder Entwicklung und Erschließung der Künste oder Angewandte Forschung und Entwicklung um und überprüft den Beitrag der Maßnahmen zur Zielerreichung und zur Entwicklung ihrer Qualität. Die Ergebnisse der Überprüfung fließen in die systematische Adaptierung der gesetzten Maßnahmen ein.

- **Standard 5**

Die Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der gesetzten Ziele im Bereich Personal um und überprüft den Beitrag der Maßnahmen zur Zielerreichung und zur Entwicklung ihrer Qualität. Die Ergebnisse der Überprüfung fließen in die Adaptierung der gesetzten Maßnahmen ein.

[Auditrichtlinie](#) (PDF)

Für die am 1. Dezember 2018 bereits anhängigen Auditverfahren gilt diese

[Auditrichtlinie](#) (PDF)

Audit an Kunstuniversitäten und Kunsthochschulen

Für Kunsthochschulen und Kunstuniversitäten bieten die AQ Austria und [EQ-Arts](#) (Enhancing Quality in the Arts) die Durchführung eines gemeinsamen Audits an. Dieses gemeinsame Audit des internen Qualitätsmanagementsystems ist sowohl für österreichische Institutionen, die der gesetzlichen Verpflichtung zur regelmäßigen Zertifizierung ihres internen Qualitätsmanagementsystems unterliegen, als auch für andere Hochschulen, die dieses Instrument für ihre eigene Entwicklung nutzen möchten, geeignet.

Audit an Musikuniversitäten

Mit dem Fokus auf Universitäten und Hochschulen für Musik haben [MusiQuE](#) (Music Quality Enhancement) und AQ Austria ein gemeinsames Audit des internen

Qualitätsmanagements entwickelt. Es basiert auf den Auditstandards der AQ Austria, die durch die Standards von MusiQuE ergänzt wurden und wird in enger Abstimmung der beiden Institutionen organisiert. Beide Einrichtungen sehen die Qualitätsentwicklung im Vordergrund externer Qualitätssicherungsverfahren und bringen ihre jeweiligen Kompetenzen und Erfahrungen in das Audit ein. Das gemeinsame Audit richtet sich sowohl an österreichische Universitäten, die der gesetzlichen Verpflichtung zur regelmäßigen Zertifizierung ihres internen Qualitätsmanagementsystems nachkommen, als auch an andere Institutionen, die dieses Instrument für ihre eigene Entwicklung nutzen möchten.

Abgeschlossene Auditverfahren

Donau-Universität Krems - [Ergebnisbericht](#) (PDF), [Gutachten](#) (PDF), [Stellungnahme](#) (PDF), [Auflagenerfüllung](#) (PDF)

Paris Lodron Universität Salzburg - [Ergebnisbericht](#) (PDF), [Gutachten](#) (PDF), [Stellungnahme](#) (PDF), [Auflagenerfüllung](#) (PDF)

Universität für Bodenkultur Wien - [Ergebnisbericht](#) (PDF), [Gutachten](#) (PDF), [Stellungnahme](#) (PDF)

FH Burgenland - [Ergebnisbericht](#) (PDF), [Gutachten](#) (PDF), [Stellungnahme](#) (PDF), [Auflagenerfüllung](#) (PDF)

FH Wien der WKW - [Ergebnisbericht](#) (PDF), [Gutachten](#) (PDF), [Auflagenerfüllung](#) (PDF)

Medizinische Universität Wien - [Ergebnisbericht](#) (PDF), [Gutachten](#) (PDF), [Stellungnahme](#) (PDF), [Auflagenerfüllung](#) (PDF)

Medizinische Universität Innsbruck - [Ergebnisbericht](#) (PDF), [Gutachten](#) (PDF), [Auflagenerfüllung](#) (PDF)

FH Joanneum - [Ergebnisbericht](#) (PDF), [Gutachten](#) (PDF), [Stellungnahme](#) (PDF), [Auflagenerfüllung](#) (PDF)

Lauder Business School - [Ergebnisbericht](#) (PDF), [Gutachten](#) (PDF), [Stellungnahme](#) (PDF), [Auflagenerfüllung](#) (PDF)

Technische Universität Graz - [Ergebnisbericht](#) (PDF), [Gutachten](#) (PDF), [Stellungnahme](#) (PDF)

Universität für künstlerische und industrielle Gestaltung Linz - [Ergebnisbericht](#) (PDF), [Gutachten](#) (PDF), [Stellungnahme](#) (PDF)

Audits der Vorgängerorganisationen

2010: [School of Economics and Business Sarajevo - Audit](#) (PDF)

2011: [TU Graz - Audit](#) (PDF)

2011: [Meduni Graz - Audit](#) (PDF)

2011: [Meduni Wien - Audit](#) (PDF)

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)

https://www.aq.ac.at/de/akkreditierung/dokumente-akkreditierung/ESG_endorsedMay2015.pdf?m=1446129015&

Approved by the Ministerial Conference in May 2015 by

- European Association for Quality Assurance in Higher Education
- European Students' Union
- European University Association
- European Association of Institutions in Higher Education
- Education International
- BUSINESSEUROPE
- European Quality Assurance Register for Higher Education

Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)

Approved by the Ministerial Conference in Yerevan, 14-15 May 2015

Foreword

The *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)* were adopted by the Ministers responsible for higher education in 2005 following a proposal prepared by the European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) in co-operation with the European Students' Union (ESU)¹, the European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) and the European University Association (EUA).

Since 2005, considerable progress has been made in quality assurance as well as in other Bologna action lines such as qualification frameworks, recognition and the promotion of the use of learning outcomes, all these contributing to a paradigm shift towards student-centred learning and teaching.

Given this changing context, in 2012 the Ministerial Communiqué invited the E4 Group (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) in cooperation with Education International (EI), BUSINESSEUROPE and the European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR) to prepare an initial proposal for a revised ESG "to improve their clarity, applicability and usefulness, including their scope".

The revision included several consultation rounds involving both the key stakeholder organisations and ministries. The many comments, proposals and recommendations received have been carefully analysed and taken very seriously by the Steering Group (SG). They are reflected in the resulting version of the ESG. Moreover this edition also

reflects a consensus among all the organisations involved on how to take forward quality assurance in the European Higher Education Area and, as such, provides a firm basis for successful implementation.

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)

European Students' Union (ESU)

European University Association (EUA)

European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)

In cooperation with:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

Scope and Concepts

The ESG are a set of standards and guidelines for internal and external quality assurance in higher education. The ESG are not standards for quality, nor do they prescribe how the quality assurance processes are implemented, but they provide guidance, covering the areas which are vital for successful quality provision and learning environments in higher education. The ESG should be considered in a broader context that also includes qualifications frameworks, ECTS and diploma supplement that also contribute to promoting the transparency and mutual trust in higher education in the EHEA.

The focus of the ESG is on quality assurance related to learning and teaching in higher education, including the learning environment and relevant links to research and innovation. In addition institutions have policies and processes to ensure and improve the quality of their other activities, such as research and governance.

The ESG apply to all higher education offered in the EHEA regardless of the mode of study or place of delivery. Thus, the ESG are also applicable to all higher education including transnational and cross-border provision. **In this document the term “programme” refers to higher education in its broadest sense,** including that which is not part of a programme leading to a formal degree.

Higher education aims to fulfil multiple purposes; including preparing students for active citizenship, for their future careers (e.g. contributing to their employability), supporting their personal development, creating a broad advanced knowledge base and stimulating research and innovation³. Therefore, stakeholders, who may prioritise different purposes, can view quality in higher education differently and quality assurance needs to take into account these different perspectives. *Quality*, whilst not easy to define, is mainly a result of the interaction between teachers, students and the institutional learning environment. Quality assurance should ensure a learning environment in which the content of programmes, learning opportunities and facilities are fit for purpose.

At the heart of all quality assurance activities are the twin purposes of *accountability* and *enhancement*. Taken together, these create trust in the higher education institution's performance. A successfully implemented quality assurance system will provide information to assure the higher education institution and the public of the quality of the higher education institution's activities (accountability) as well as provide advice and

recommendations on how it might improve what it is doing (enhancement). Quality assurance and quality enhancement are thus inter-related. They can support the development of a *quality culture* that is embraced by all: from the students and academic staff to the institutional leadership and management.

The term ‘quality assurance’ is used in this document to describe all activities within the continuous improvement cycle (i.e. assurance and enhancement activities).

Unless otherwise specified, in the document *stakeholders* are understood to cover all actors within an institution, including students and staff, as well as external stakeholders such as employers and external partners of an institution.

The word *institution* is used in the standards and guidelines to refer to higher education institutions. Depending on the institution’s approach to quality assurance it can, however, refer to the institution as whole or to any actors within the institution.

ESG: purposes and principles

The ESG have the following purposes:

- **They set a common framework** for quality assurance systems for learning and teaching at European, national and institutional level;
- **They enable the assurance and improvement of quality** of higher education in the European higher education area;
- **They support mutual trust**, thus facilitating recognition and mobility within and across national borders;
- **They provide information on quality assurance** in the EHEA.

These purposes provide a framework within which the ESG may be used and implemented in different ways by different institutions, agencies and countries. The EHEA is characterised by its diversity of political systems, higher education systems, socio-cultural and educational traditions, languages, aspirations and expectations. This makes a single monolithic approach to quality and quality assurance in higher education inappropriate. Broad acceptance of all standards is a precondition for creating common understanding of quality assurance in Europe. For these reasons, the ESG need to be at a reasonably generic level in order to ensure that they are applicable to all forms of provision.

The ESG provide the criteria at European level against which quality assurance agencies and their activities are assessed⁴. This ensures that the quality assurance agencies in the EHEA adhere to the same set of principles and the processes and procedures are modelled to fit the purposes and requirements of their contexts.

The ESG are based on the following four principles for quality assurance in the EHEA:

- Higher education institutions have primary responsibility for the quality of their provision and its assurance;
- Quality assurance responds to the diversity of higher education systems, institutions, programmes and students;
- Quality assurance supports the development of a quality culture;

- Quality assurance takes into account the needs and expectations of students, all other stakeholders and society.

II European standards and guidelines for quality assurance in higher education

The standards for quality assurance have been divided into three parts:

- Internal quality assurance
- External quality assurance
- Quality assurance agencies

It should be kept in mind, however, that the three parts are intrinsically interlinked and together form the basis for a European quality assurance framework. External quality assurance in Part 2 recognises the standards for internal quality assurance in Part 1 thus ensuring that the internal work undertaken by institutions is directly relevant to any external quality assurance that they undergo. In the same way Part 3 refers to Part 2. Thus, these three parts work on a complementary basis in higher education institutions as well as in agencies and also work on the understanding that other stakeholders contribute to the framework. As a consequence, the three parts should be read as a whole.

The standards set out agreed and accepted practice for quality assurance in higher education in the EHEA and should, therefore, be taken account of and adhered to by those concerned, in all types of higher education provision. The summary list of standards for quality assurance is placed in the annex for easy reference.

Part 1: Standards and guidelines for internal quality assurance

1.1 Policy for quality assurance

Standard:

Institutions should have a policy for quality assurance that is made public and forms part of their strategic management. Internal stakeholders should develop and implement this policy through appropriate structures and processes, while involving external stakeholders.

Guidelines:

Policies and processes are the main pillars of a coherent institutional quality assurance system that forms a cycle for continuous improvement and contributes to the accountability of the institution. It supports the development of quality culture in which all internal stakeholders assume responsibility for quality and engage in quality assurance at all levels of the institution. In order to facilitate this, the policy has a formal status and is publicly available.

Quality assurance policies are most effective when they reflect the relationship between research and learning & teaching and take account of both the national context in which the institution operates, the institutional context and its strategic approach. Such a policy supports

- the organisation of the quality assurance system;
- departments, schools, faculties and other organisational units as well as those of institutional leadership, individual staff members and students to take on their responsibilities in quality assurance;

- academic integrity and freedom and is vigilant against academic fraud;
- guarding against intolerance of any kind or discrimination against the students or staff;
- the involvement of external stakeholders in quality assurance.

The policy translates into practice through a variety of internal quality assurance processes that allow participation across the institution. How the policy is implemented, monitored and revised is the institution's decision.

The quality assurance policy also covers any elements of an institution's activities that are subcontracted to or carried out by other parties.

1.2 Design and approval of programmes

Standard:

Institutions should have processes for the design and approval of their programmes. The programmes should be designed so that they meet the objectives set for them, including the intended learning outcomes. The qualification resulting from a programme should be clearly specified and communicated, and refer to the correct level of the national qualifications framework for higher education and, consequently, to the Framework for Qualifications of the European Higher Education Area.

Guidelines:

Study programmes are at the core of the higher education institutions' teaching mission. They provide students with both academic knowledge and skills including those that are transferable, which may influence their personal development and may be applied in their future careers.

Programmes

- are designed with overall programme objectives that are in line with the institutional strategy and have explicit intended learning outcomes;
- are designed by involving students and other stakeholders in the work;
- benefit from external expertise and reference points;
- reflect the four purposes of higher education of the Council of Europe (cf. Scope and Concepts);
- are designed so that they enable smooth student progression;
- define the expected student workload, e.g. in ECTS;
- include well-structured placement opportunities where appropriate;
- are subject to a formal institutional approval process.

1.3 Student-centred learning, teaching and assessment

Standard:

Institutions should ensure that the programmes are delivered in a way that encourages students to take an active role in creating the learning process, and that the assessment of students reflects this approach.

Guidelines:

Student-centred learning and teaching plays an important role in stimulating students' motivation, self-reflection and engagement in the learning process. This means careful consideration of the design and delivery of study programmes and the assessment of outcomes.

The implementation of student-centred learning and teaching

- respects and attends to the diversity of students and their needs, enabling flexible learning paths;
- considers and uses different modes of delivery, where appropriate;
- flexibly uses a variety of pedagogical methods;
- regularly evaluates and adjusts the modes of delivery and pedagogical methods;
- encourages a sense of autonomy in the learner, while ensuring adequate guidance and support from the teacher;
- promotes mutual respect within the learner-teacher relationship;
- has appropriate procedures for dealing with students' complaints.

Considering the importance of assessment for the students' progression and their future careers, quality assurance processes for assessment take into account the following:

- Assessors are familiar with existing testing and examination methods and receive support in developing their own skills in this field;
- The criteria for and method of assessment as well as criteria for marking are published in advance;
- The assessment allows students to demonstrate the extent to which the intended learning outcomes have been achieved. Students are given feedback, which, if necessary, is linked to advice on the learning process;
- Where possible, assessment is carried out by more than one examiner;
- The regulations for assessment take into account mitigating circumstances;
- Assessment is consistent, fairly applied to all students and carried out in accordance with the stated procedures;
- A formal procedure for student appeals is in place.

1.4 Student admission, progression, recognition and certification

Standard:

Institutions should consistently apply pre-defined and published regulations covering all phases of the student "life cycle", e.g. student admission, progression, recognition and certification.

Guidelines:

Providing conditions and support that are necessary for students to make progress in their academic career is in the best interest of the individual students, programmes, institutions and systems. It is vital to have fit-for-purpose admission, recognition and completion procedures, particularly when students are mobile within and across higher education systems.

It is important that access policies, admission processes and criteria are implemented consistently and in a transparent manner. Induction to the institution and the programme is provided.

Institutions need to put in place both processes and tools to collect, monitor and act on information on student progression.

Fair recognition of higher education qualifications, periods of study and prior learning, including the recognition of non-formal and informal learning, are essential components

for ensuring the students' progress in their studies, while promoting mobility. Appropriate recognition procedures rely on

- institutional practice for recognition being in line with the principles of the Lisbon Recognition Convention;
- cooperation with other institutions, quality assurance agencies and the national ENIC/NARIC centre with a view to ensuring coherent recognition across the country.

Graduation represents the culmination of the students' period of study. Students need to receive documentation explaining the qualification gained, including achieved learning outcomes and the context, level, content and status of the studies that were pursued and successfully completed.

1.5 Teaching staff

Standard:

Institutions should assure themselves of the competence of their teachers. They should apply fair and transparent processes for the recruitment and development of the staff.

Guidelines:

The teacher's role is essential in creating a high quality student experience and enabling the acquisition of knowledge, competences and skills. The diversifying student population and stronger focus on learning outcomes require student-centred learning and teaching and the role of the teacher is, therefore, also changing (cf. Standard 1.3).

Higher education institutions have primary responsibility for the quality of their staff and for providing them with a supportive environment that allows them to carry out their work effectively. Such an environment

- sets up and follows clear, transparent and fair processes for staff recruitment and conditions of employment that recognise the importance of teaching;
- offers opportunities for and promotes the professional development of teaching staff;
- encourages scholarly activity to strengthen the link between education and research;
- encourages innovation in teaching methods and the use of new technologies.

1.6 Learning resources and student support

Standard:

Institutions should have appropriate funding for learning and teaching activities and ensure that adequate and readily accessible learning resources and student support are provided.

Guidelines:

For a good higher education experience, institutions provide a range of resources to assist student learning. These vary from physical resources such as libraries, study facilities and IT infrastructure to human support in the form of tutors, counsellors and other advisers. The role of support services is of particular importance in facilitating the mobility of students within and across higher education systems.

The needs of a diverse student population (such as mature, part-time, employed and international students as well as students with disabilities), and the shift towards student-centred learning and flexible modes of learning and teaching, are taken into account when allocating, planning and providing the learning resources and student support. Support activities and facilities may be organised in a variety of ways depending on the institutional context. However, the internal quality assurance ensures that all resources are fit for purpose, accessible, and that students are informed about the services available to them.

In delivering support services the role of support and administrative staff is crucial and therefore they need to be qualified and have opportunities to develop their competences.

1.7 Information management

Standard:

Institutions should ensure that they collect, analyse and use relevant information for the effective management of their programmes and other activities.

Guidelines:

Reliable data is crucial for informed decision-making and for knowing what is working well and what needs attention. Effective processes to collect and analyse information about study programmes and other activities feed into the internal quality assurance system.

The information gathered depends, to some extent, on the type and mission of the institution. The following are of interest:

- Key performance indicators;
- Profile of the student population;
- Student progression, success and drop-out rates;
- Students' satisfaction with their programmes;
- Learning resources and student support available;
- Career paths of graduates.

Various methods of collecting information may be used. It is important that students and staff are involved in providing and analysing information and planning follow-up activities.

1.8 Public information

Standard:

Institutions should publish information about their activities, including programmes, which is clear, accurate, objective, up-to date and readily accessible.

Guidelines:

Information on institutions' activities is useful for prospective and current students as well as for graduates, other stakeholders and the public.

Therefore, institutions provide information about their activities, including the programmes they offer and the selection criteria for them, the intended learning outcomes of these programmes, the qualifications they award, the teaching, learning and assessment procedures used the pass rates and the learning opportunities available to their students as well as graduate employment information.

1.9 On-going monitoring and periodic review of programmes

Standard:

Institutions should monitor and periodically review their programmes to ensure that they achieve the objectives set for them and respond to the needs of students and society. These reviews should lead to continuous improvement of the programme. Any action planned or taken as a result should be communicated to all those concerned.

Guidelines:

Regular monitoring, review and revision of study programmes aim to ensure that the provision remains appropriate and to create a supportive and effective learning environment for students.

They include the evaluation of:

- The content of the programme in the light of the latest research in the given discipline thus ensuring that the programme is up to date;
- The changing needs of society;
- The students' workload, progression and completion;
- The effectiveness of procedures for assessment of students;
- The student expectations, needs and satisfaction in relation to the programme;
- The learning environment and support services and their fitness for purpose for the programme.

Programmes are reviewed and revised regularly involving students and other stakeholders. The information collected is analysed and the programme is adapted to ensure that it is up-to-date. Revised programme specifications are published.

1.10 Cyclical external quality assurance

Standard:

Institutions should undergo external quality assurance in line with the ESG on a cyclical basis.

Guidelines:

External quality assurance in its various forms can verify the effectiveness of institutions' internal quality assurance, act as a catalyst for improvement and offer the institution new perspectives. It will also provide information to assure the institution and the public of the quality of the institution's activities.

Institutions participate in cyclical external quality assurance that takes account, where relevant, of the requirements of the legislative framework in which they operate. Therefore, depending on the framework, this external quality assurance may take different forms and focus at different organisational levels (such as programme, faculty or institution).

Quality assurance is a continuous process that does not end with the external feedback or report or its follow-up process within the institution. Therefore, institutions ensure that the progress made since the last external quality assurance activity is taken into consideration when preparing for the next one.

Part 2: Standards and guidelines for external quality assurance

2.1 Consideration of internal quality assurance

Standard:

External quality assurance should address the effectiveness of the internal quality assurance processes described in Part 1 of the ESG.

Guidelines:

Quality assurance in higher education is based on the institutions' responsibility for the quality of their programmes and other provision; therefore it is important that external quality assurance recognises and supports institutional responsibility for quality assurance. To ensure the link between internal and external quality assurance, external quality assurance includes consideration of the standards of Part 1. These may be addressed differently, depending on the type of external quality assurance.

2.2 Designing methodologies fit for purpose

Standard:

External quality assurance should be defined and designed specifically to ensure its fitness to achieve the aims and objectives set for it, while taking into account relevant regulations. Stakeholders should be involved in its design and continuous improvement.

Guidelines:

In order to ensure effectiveness and objectivity it is vital for external quality assurance to have clear aims agreed by stakeholders.

The aims, objectives and implementation of the processes will

- bear in mind the level of workload and cost that they will place on institutions;
- take into account the need to support institutions to improve quality;
- allow institutions to demonstrate this improvement;
- result in clear information on the outcomes and the follow-up.

The system for external quality assurance might operate in a more flexible way if institutions are able to demonstrate the effectiveness of their own internal quality assurance.

2.3 Implementing processes

Standard:

External quality assurance processes should be reliable, useful, pre-defined, implemented consistently and published. They include

- a self-assessment or equivalent;
- an external assessment normally including a site visit;
- a report resulting from the external assessment;
- a consistent follow-up.

Guidelines:

External quality assurance carried out professionally, consistently and transparently ensures its acceptance and impact.

Depending on the design of the external quality assurance system, the institution provides the basis for the external quality assurance through a self-assessment or by collecting other material including supporting evidence. The written documentation is normally complemented by interviews with stakeholders during a site visit. The findings of the assessment are summarised in a report (cf. Standard 2.5) written by a group of external experts (cf. Standard 2.4).

External quality assurance does not end with the report by the experts. The report provides clear guidance for institutional action. Agencies have a consistent follow-up process for considering the action taken by the institution. The nature of the follow-up will depend on the design of the external quality assurance.

2.4 Peer-review experts

Standard:

External quality assurance should be carried out by groups of external experts that include (a) student member(s).

Guidelines:

At the core of external quality assurance is the wide range of expertise provided by peer experts, who contribute to the work of the agency through input from various perspectives, including those of institutions, academics, students and employers/professional practitioners.

In order to ensure the value and consistency of the work of the experts, they

- are carefully selected;
- have appropriate skills and are competent to perform their task;
- are supported by appropriate training and/or briefing.

The agency ensures the independence of the experts by implementing a mechanism of no-conflict-of-interest.

The involvement of international experts in external quality assurance, for example as members of peer panels, is desirable as it adds a further dimension to the development and implementation of processes

2.5 Criteria for outcomes

Standard:

Any outcomes or judgements made as the result of external quality assurance should be based on explicit and published criteria that are applied consistently, irrespective of whether the process leads to a formal decision.

Guidelines:

External quality assurance and in particular its outcomes have a significant impact on institutions and programmes that are evaluated and judged.

In the interests of equity and reliability, outcomes of external quality assurance are based on pre-defined and published criteria, which are interpreted consistently and are evidence-based. Depending on the external quality assurance system, outcomes may take different forms, for example, recommendations, judgements or formal decisions.

2.6 Reporting

Standard:

Full reports by the experts should be published, clear and accessible to the academic community, external partners and other interested individuals. If the

agency takes any formal decision based on the reports, the decision should be published together with the report.

Guidelines:

The report by the experts is the basis for the institution's follow-up action of the external evaluation and it provides information to society regarding the activities of an institution. In order for the report to be used as the basis for action to be taken, it needs to be clear and concise in its structure and language and to cover

- context description (to help locate the higher education institution in its specific context);
- description of the individual procedure, including experts involved;
- evidence, analysis and findings;
- conclusions;
- features of good practice, demonstrated by the institution;
- recommendations for follow-up action.

The preparation of a summary report may be useful.

The factual accuracy of a report is improved if the institution is given the opportunity to point out errors of fact before the report is finalised.

2.7 Complaints and appeals

Standard:

Complaints and appeals processes should be clearly defined as part of the design of external quality assurance processes and communicated to the institutions.

Guidelines:

In order to safeguard the rights of the institutions and ensure fair decision-making, external quality assurance is operated in an open and accountable way. Nevertheless, there may be misapprehensions or instances of dissatisfaction about the process or formal outcomes.

Institutions need to have access to processes that allow them to raise issues of concern with the agency; the agencies, need to handle such issues in a professional way by means of a clearly defined process that is consistently applied.

A complaints procedure allows an institution to state its dissatisfaction about the conduct of the process or those carrying it out.

In an appeals procedure, the institution questions the formal outcomes of the process, where it can demonstrate that the outcome is not based on sound evidence, that criteria have not been correctly applied or that the processes have not been consistently implemented.

Part 3: Standards and guidelines for quality assurance agencies

3.1 Activities, policy and processes for quality assurance

Standard:

Agencies should undertake external quality assurance activities as defined in Part 2 of the ESG on a regular basis. They should have clear and explicit goals and objectives that are part of their publicly available mission statement. These should translate into the daily work of the agency. Agencies should ensure the involvement of stakeholders in their governance and work.

Guidelines:

To ensure the meaningfulness of external quality assurance, it is important that institutions and the public trust agencies.

Therefore, the goals and objectives of the quality assurance activities are described and published along with the nature of interaction between the agencies and relevant stakeholders in higher education, especially the higher education institutions, and the scope of the agencies' work. The expertise in the agency may be increased by including international members in agency committees.

A variety of external quality assurance activities are carried out by agencies to achieve different objectives. Among them are evaluation, review, audit, assessment, accreditation or other similar activities at programme or institutional level that may be carried out differently. When the agencies also carry out other activities, a clear distinction between external quality assurance and their other fields of work is needed.

3.2 Official status

Standard:

Agencies should have an established legal basis and should be formally recognised as quality assurance agencies by competent public authorities.

Guidelines:

In particular when external quality assurance is carried out for regulatory purposes, institutions need to have the security that the outcomes of this process are accepted within their higher education system, by the state, the stakeholders and the public.

3.3 Independence

Standard:

Agencies should be independent and act autonomously. They should have full responsibility for their operations and the outcomes of those operations without third party influence.

Guidelines:

Autonomous institutions need independent agencies as counterparts.

In considering the independence of an agency the following are important:

- Organisational independence, demonstrated by official documentation (e.g. instruments of government, legislative acts or statutes of the organisation) that

stipulates the independence of the agency's work from third parties, such as higher education institutions, governments and other stakeholder organisations;

- Operational independence: the definition and operation of the agency's procedures and methods as well as the nomination and appointment of external experts are undertaken independently from third parties such as higher education institutions, governments and other stakeholders;
- Independence of formal outcomes: while experts from relevant stakeholder backgrounds, particularly students, take part in quality assurance processes, the final outcomes of the quality assurance processes remain the responsibility of the agency.

Anyone contributing to external quality assurance activities of an agency (e.g. as expert) is informed that while they may be nominated by a third party, they are acting in a personal capacity and not representing their constituent organisations when working for the agency. Independence is important to ensure that any procedures and decisions are solely based on expertise.

3.4 Thematic analysis

Standard:

Agencies should regularly publish reports that describe and analyse the general findings of their external quality assurance activities.

Guidelines:

In the course of their work, agencies gain information on programmes and institutions that can be useful beyond the scope of a single process, providing material for structured analyses across the higher education system. These findings can contribute to the reflection on and the improvement of quality assurance policies and processes in institutional, national and international contexts.

A thorough and careful analysis of this information will show developments, trends and areas of good practice or persistent difficulty.

3.5 Resources

Standard:

Agencies should have adequate and appropriate resources, both human and financial, to carry out their work.

Guidelines:

It is in the public interest that agencies are adequately and appropriately funded, given higher education's important impact on the development of societies and individuals. The resources of the agencies enable them to organise and run their external quality assurance activities in an effective and efficient manner. Furthermore, the resources enable the agencies to improve, to reflect on their practice and to inform the public about their activities.

3.6 Internal quality assurance and professional conduct

Standard:

Agencies should have in place processes for internal quality assurance related to defining, assuring and enhancing the quality and integrity of their activities.

Guidelines:

Agencies need to be accountable to their stakeholders. Therefore, high professional standards and integrity in the agency's work are indispensable. The review and improvement of their activities are on-going so as to ensure that their services to institutions and society are optimal.

Agencies apply an internal quality assurance policy which is available on its website. This policy

- ensures that all persons involved in its activities are competent and act professionally and ethically;
- includes internal and external feedback mechanisms that lead to a continuous improvement within the agency;
- guards against intolerance of any kind or discrimination;
- outlines the appropriate communication with the relevant authorities of those jurisdictions where they operate;
- ensures that any activities carried out and material produced by subcontractors are in line with the ESG, if some or all of the elements in its quality assurance activities are subcontracted to other parties;
- allows the agency to establish the status and recognition of the institutions with which it conducts external quality assurance.

3.7 Cyclical external review of agencies

Standard:

Agencies should undergo an external review at least once every five years in order to demonstrate their compliance with the ESG.

Guidelines:

A periodic external review will help the agency to reflect on its policies and activities. It provides a means for assuring the agency and its stakeholders that it continues to adhere to the principles enshrined in the ESG.

III. Annex: Summary list of standards

Part 1: Standards for internal quality assurance

1.1 Policy for quality assurance

Institutions should have a policy for quality assurance that is made public and forms part of their strategic management. Internal stakeholders should develop and implement this policy through appropriate structures and processes, while involving external stakeholders⁷.

1.2 Design and approval of programmes⁸

Institutions should have processes for the design and approval of their programmes. The programmes should be designed so that they meet the objectives set for them, including the intended learning outcomes. The qualification resulting from a programme should be clearly specified and communicated, and refer to the correct level of the national

qualifications framework for higher education and, consequently, to the Framework for Qualifications of the European Higher Education Area.

1.3 Student-centred learning, teaching and assessment

Institutions should ensure that the programmes are delivered in a way that encourages students to take an active role in creating the learning process, and that the assessment of students reflects this approach.

1.4 Student admission, progression, recognition and certification

Institutions should consistently apply pre-defined and published regulations covering all phases of the student “life cycle”, e.g. student admission, progression, recognition and certification.

1.5 Teaching staff

Institutions should assure themselves of the competence of their teachers. They should apply fair and transparent processes for the recruitment and development of the staff.

1.6 Learning resources and student support

Institutions should have appropriate funding for learning and teaching activities and ensure that adequate and readily accessible learning resources and student support are provided.

1.7 Information management

Institutions should ensure that they collect, analyse and use relevant information for the effective management of their programmes and other activities.

1.8 Public information

Institutions should publish information about their activities, including programmes, which is clear, accurate, objective, up-to date and readily accessible.

1.9 On-going monitoring and periodic review of programmes

Institutions should monitor and periodically review their programmes to ensure that they achieve the objectives set for them and respond to the needs of students and society. These reviews should lead to continuous improvement of the programme. Any action planned or taken as a result should be communicated to all those concerned.

1.10 Cyclical external quality assurance

Institutions should undergo external quality assurance in line with the ESG on a cyclical basis.

Part 2: Standards for external quality assurance

2.1 Consideration of internal quality assurance

External quality assurance should address the effectiveness of the internal quality assurance described in Part 1 of the ESG.

2.2 Designing methodologies fit for purpose

External quality assurance should be defined and designed specifically to ensure its fitness to achieve the aims and objectives set for it, while taking into account relevant regulations. Stakeholders should be involved in its design and continuous improvement.

2.3 Implementing processes

External quality assurance processes should be reliable, useful, pre-defined, implemented consistently and published. They include

- a self-assessment or equivalent;
- an external assessment normally including a site visit;
- a report resulting from the external assessment;
- a consistent follow-up.

2.4 Peer-review experts

External quality assurance should be carried out by groups of external experts that include (a) student member(s).

2.5 Criteria for outcomes

Any outcomes or judgements made as the result of external quality assurance should be based on explicit and published criteria that are applied consistently, irrespective of whether the process leads to a formal decision.

2.6 Reporting

Full reports by the experts should be published, clear and accessible to the academic community, external partners and other interested individuals. If the agency takes any formal decision based on the reports, the decision should be published together with the report.

2.7 Complaints and appeals

Complaints and appeals processes should be clearly defined as part of the design of external quality assurance processes and communicated to the institutions.

Part 3: Standards for quality assurance agencies

3.1 Activities, policy and processes for quality assurance

Agencies should undertake external quality assurance activities as defined in Part 2 of the ESG on a regular basis. They should have clear and explicit goals and objectives that are part of their publicly Revised ESG approved by the Ministerial Conference in Yerevan, on 14-15 May 2015.

23 available mission statement. These should translate into the daily work of the agency. Agencies should ensure the involvement of stakeholders in their governance and work.

3.2 Official status

Agencies should have an established legal basis and should be formally recognised as quality assurance agencies by competent public authorities.

3.3 Independence

Agencies should be independent and act autonomously. They should have full responsibility for their operations and the outcomes of those operations without third party influence.

3.4 Thematic analysis

Agencies should regularly publish reports that describe and analyse the general findings of their external quality assurance activities.

3.5 Resources

Agencies should have adequate and appropriate resources, both human and financial, to carry out their work.

3.6 Internal quality assurance and professional conduct

Agencies should have in place processes for internal quality assurance related to defining, assuring and enhancing the quality and integrity of their activities.

3.7 Cyclical external review of agencies

Agencies should undergo an external review at least once every five years in order to demonstrate their compliance with the ESG.



Ombudsstelle
für Studierende
hochschulombudsmann.at

**QUALITÄTSMANAGEMENT IM ÖSTERREICHISCHEN
HOCHSCHULRAUM: (LEHR) BEISPIELE
ZUR SYNTEGRATION**

Werkstattbericht 30

