

Ergebnisbericht zum Verfahren zur Zertifizierung des internen Qualitäts- managementsystems der Fachhochschule Wien der Wirtschaftskammer Wien

Aufgrund der Vereinbarung zwischen der Fachhochschule Wien der Wirtschaftskammer Wien (FHW) und der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria vom September 2013 führte die AQ Austria ein Auditverfahren zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der FHW durch. Gemäß § 21 HS-QSG veröffentlicht die AQ Austria folgenden Ergebnisbericht:

1 Kurzinformationen zum Auditverfahren

Informationen zur Einrichtung	
Einrichtung	Fachhochschule Wien der Wirtschaftskammer Wien
Institute	Financial Management Immobilienmanagement Journalismus & Medienmanagement Kommunikation, Marketing & Sales Personal & Organisation Tourismus-Management Unternehmensführung
Anzahl der Studierenden	ca. 2.500

2 Kurzinformation zum Verfahren

Die FHW beauftragte die AQ Austria im September 2013 mit der Durchführung des Auditverfahrens.

In der 16. Sitzung vom 3. September 2013 bestellte das Board der AQ Austria folgende Gutachter/innen für die Begutachtung des internen Qualitätsmanagements:

Name	Institution	Rolle
Clau Dermont	Universität Bern	Studentischer Gutachter
Prof. Dr. Werner Inderbitzin	Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften	Vorsitzender der Gutachter/innengruppe
Prof. Dr. Dr. Andrea Rögner	Kalaidos Fachhochschule	Redakteurin
Prof. Dr. Raija Seppälä-Esser	Hochschule Kempten	
Dr. Markus Tomaschitz	AVL	

Vom 27.-28. Februar 2014 fand der erste Vor-Ort-Besuch der Gutachter/innen und der Vertreter/innen der AQ Austria an der FHW statt.

Vom 6.-8. Mai 2014 fand der zweite Vor-Ort-Besuch der Gutachter/innen und der Vertreter/innen der AQ Austria an der FHW statt.

Das Board der AQ Austria entschied in der 22. Sitzung am 15. September 2014 über die Zertifizierung des internen Qualitätsmanagements.

3 Verfahrensgegenstand

Im Auditverfahren wurden die Organisation und die Umsetzung des internen Qualitätsmanagementsystems der FHW durch externe Gutachter/innen beurteilt.

4 Zusammenfassung der Bewertungen der Gutachterinnen und Gutachter

Aus den Feststellungen und Bewertungen der Gutachter/innen ergeben sich zusammengefasst folgende Ergebnisse.

Standard 1

Die Strategie der FHW erfasst die Bereiche Lehre, Forschung, Internationalisierung, Personal, Kommunikation, Qualität, Prozesse und Ressourcen sowie Stakeholder. Ausgehend von den übergeordneten Zielen hat die FHW strategische Ziele für die einzelnen Leistungsbereiche abgeleitet, für die Projekte mit entsprechenden Maßnahmen festgelegt werden. In den Prozess der Strategieentwicklung und Zielfindung sind Vertreterinnen und Vertreter der Leistungsbereiche der FHW involviert und die Verantwortlichkeiten für die Maßnahmen sind bestimmt. Die organisatorische Neuordnung der Fachhochschule wird dabei als förderlich wahrgenommen. Für die einzelnen Bereiche sind Steuerungsinstrumente festgelegt, welche die Hochschule bei der Erreichung ihrer Ziele unterstützen sollen.

Die FHW verfügt über eine Vielzahl von Prozessbeschreibungen, die in letzter Zeit systematisiert wurden, jedoch als „tendenziell wenig konkret“ angesehen werden. Die

Dokumentation der Anwendung von Instrumenten und Umsetzung von Prozessen ist noch nicht lückenlos.

Standard 2

Die FHW ist bestrebt, ihr Qualitätsmanagementsystem nicht mittels Bürokratie und ausufernder Prozesse zu implementieren, sondern mit der Intention, seine Maßnahmen als unterstützende Instrumente zur Zielerreichung einzusetzen. Die Erstellung einer Prozesslandkarte ist in einem fortgeschrittenen Stadium. Sie soll, gemeinsam mit einem Handbuch für das interne QM, die Basis für das gesamthochschulische Qualitätsmanagementsystem bilden.

Das Qualitätsmanagementsystem setzt sich aus einer Vielzahl einzelner Komponenten zusammen, wobei in der Praxis der Konnex zwischen den Elementen bei den Angehörigen der FHW nicht immer hergestellt werden konnte. Die Nutzung der Erkenntnisse, die durch Instrumente des Qualitätsmanagementsystems gewonnen werden, für die Erreichung der Ziele ist noch nicht durchgängig gegeben.

Während die bestehenden Maßnahmen der internen Qualitätssicherung durchaus zur Erfüllung ihrer Aufgaben in den einzelnen Leistungsbereichen der FHW beitragen, ist der Abgleich zwischen Qualitätsmanagement und Weiterentwicklung der internen Organisations- und Steuerungsprozesse noch nicht gelungen.

Standard 3

Die Strategie und die Leistungen der FHW werden von einem Monitoring erfasst, was in den einzelnen Prozessbeschreibungen definiert ist. Ebenso werden Evaluierungsmaßnahmen gesetzt, die insbesondere im Bereich Studium/Lehre sehr intensiv sind. In Bezug auf Informationen besteht große Transparenz, was durch die am internen Laufwerk offen zugänglichen Besprechungsprotokolle der Sitzungen der unterschiedlichen Einheiten und Gremien gestärkt wird.

Trotz, oder möglicherweise auch wegen, des Vorhandenseins von vielfältigen Monitoring- und Evaluierungsmaßnahmen sowie von Informationssystemen, erfolgt nicht jedenfalls eine Nutzung der Ergebnisse und ihre Einbeziehung in die Weiterentwicklung der Ziele der Hochschule, was auch der organisatorischen Neuaufstellung der FHW geschuldet sein kann.

Standard 4

Die offene Kommunikations- und Informationskultur an der FHW ist förderlich für die Ausbildung einer Qualitätskultur. Eine Herausforderung für die FHW bei der Entwicklung einer Qualitätskultur ist die systematische Einbindung der mehrheitlich berufsbegleitend Studierenden sowie der externen Lehrenden, die für etwa 70-75% der Lehre verantwortlich sind und aufgrund des FHStG zu keiner innerhochschulischen Tätigkeit außer der Lehre verpflichtet werden dürfen. Dadurch entsteht ein erhöhter Bedarf an freiwilligem Engagement seitens der Studierenden und der Lehrenden in Entwicklungsprozesse der FHW sowie für ein gemeinsames Verständnis für die Ziele der Hochschule.

Der eigene Anspruch der FHW „Die Praxis studieren“ wird durch den großen Einsatz der nebenberuflich Lehrenden, die direkt aus der Praxis kommen, bis zu einem gewissen Grad umgesetzt. Auch die verpflichtenden Praktika der Studierenden und die Einbindung von Praxisvertreter/innen in die Entwicklung von Curricula tragen zu diesem Ziel bei und garantieren die Berücksichtigung relevanter Interessensgruppen. Außerhalb der gesetzlichen



Bestimmungen wäre eine stärker systematische Beteiligung von Interessensgruppen, wozu auch die Studierenden zu zählen sind, zu empfehlen.

5 Zertifizierungsentscheidung

Das Board der AQ Austria hat in seiner 22. Sitzung am 15. September 2014 entschieden, das interne Qualitätsmanagement der Fachhochschule Wien der Wirtschaftskammer Wien mit drei Auflagen zu zertifizieren. Das Board hat festgestellt, dass die Voraussetzung zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der FHW gem. Richtlinie für ein Audit des hochschulinternen Qualitätsmanagementsystems vom 14. Juni 2013, mit drei Auflagen erfüllt sind.

Das Board der AQ Austria stützt seine Entscheidung auf die Selbstdokumentation der FHW, die Unterlagen der Hochschule zu den Handlungsfeldern, das Gutachten sowie die Stellungnahme der FHW.

Das Board hat die Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der FHW mit drei Auflagen beschlossen:

Auflage 1: In der Prozesslandkarte sind die Qualitätskreisläufe der Kernprozesse, insbesondere der ziel- und strategierelevanten Prozesse, zu vervollständigen, und es soll aufgezeigt und dokumentiert werden, wie die Steuerungsinstrumente aus dem Qualitätsmanagementsystem in den Zielfindungs- und Strategieformulierungsprozess eingebunden werden.

Auflage 2: Die FHW legt das Qualitätsmanagementhandbuch, das zur Zeit in Entwicklung ist, vor.

Auflage 3: Die FHW zeigt anhand zweier von der Hochschule selbst zu definierenden Themen, wie sie den Qualitätskreislauf vollständig implementiert, so dass durch Monitoring und Informationssysteme die Weiterentwicklung der Ziele und Strategien der FHW unterstützt wird. Eines der zwei Themen ist aus den Kernaufgaben „Studium und Lehre einschließlich Weiterbildung“ zu wählen.

Die Zertifizierung ist bis 15. September 2021 gültig.

Die Auflagenerfüllung ist innerhalb von zwei Jahren ab Zertifizierung, d.h. bis zum 15. September 2016, schriftlich nachzuweisen.