

Bernburg
Dessau
Köthen



Hochschule Anhalt

Anhalt University of Applied Sciences

Hochschulweites

Qualitätsmanagementhandbuch

für Studium, Lehre und Weiterbildung

Vorwort

Die Hochschule Anhalt liegt in Mitteldeutschland in einer der lebendigsten Kultur- und Wirtschaftsregionen Deutschlands. Traditionell wird hier auf die Kombination von Wissenschaft und Innovation besonders großen Wert gelegt.

Mit ca. 7500 Studierenden in sieben Fachbereichen und dem Landesstudienkolleg ist die Hochschule Anhalt heute die größte Hochschule Sachsen-Anhalts. An drei Standorten wird innovative Lehre und Forschung in mehr als 70 Bachelor- und Masterstudiengängen vereint. Ein Studium an der Hochschule Anhalt ist praxisbezogen und auf höchstem wissenschaftlichen Niveau.

Mit den Standorten Köthen, Bernburg und Dessau ist die Hochschule Anhalt in drei außergewöhnlichen Städten zu Hause: Köthen mit einer breiten Palette an traditionellen und modernen ingenieurwissenschaftlichen Studiengängen, Bernburg mit dem Fokus auf ökologisch und wirtschaftlich orientierte Studiengänge und Dessau, dessen Bauhaus-Architektur weltweit mit ihrem Design begeistert.

Verbindlichkeitserklärung

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch beschreibt das Qualitätsmanagementsystem der Hochschule Anhalt für den Bereich Studium, Lehre und Weiterbildung. Es ist für die an der Hochschule Anhalt entsprechend § 4, Abs. 1, Nr. 1, 2 und 4 der Grundordnung der Hochschule Anhalt beschäftigten Mitglieder und Angehörige der Fachbereiche sowie der für diesen Bereich zuständigen Serviceeinrichtungen uneingeschränkt verbindlich.

Alle Mitglieder und Angehörige der Hochschule werden hiermit beauftragt, ihren Beitrag für die Verwirklichung der Qualitätspolitik im Sinne des Leitbildes der Hochschule Anhalt zu leisten, indem sie die hierzu erforderlichen Vorgaben des QM-Systems anwenden und weiterentwickeln.

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch wird hiermit zum 01. August 2020 in Kraft gesetzt. Gleichzeitig werden die (fach-) bereichsbezogenen Qualitätsmanagementhandbücher ersetzt.

Prof. Dr. J. Bagdahn
Präsident der Hochschule Anhalt

Prof. Dr. H.-J. Kaftan
Vizepräsident Studium, Lehre und Weiterbildung

Inhaltsverzeichnis

1 Nutzung des Qualitätsmanagementhandbuchs (QMH).....	5
1.1 Zweck und Anwendungsbereich	5
1.2 Geltungsbereich.....	5
1.3 Erstellung / Prüfung / Herausgabe / Verteilung	6
2 Normative Verweise	6
3 Begriffe.....	6
4 Kontext der Organisation.....	7
4.1 Ausrichtung der Organisation.....	7
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	7
4.3 Festlegen des Anwendungsbereiches des Qualitätsmanagementsystems.....	10
4.4 Das Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse.....	10
5 Führung.....	11
5.1 Führung und Verpflichtung.....	11
5.1.1 Allgemeines	11
5.1.2 Kundenorientierung.....	11
5.2 Politik.....	11
5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik	11
5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik	12
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation.....	12
6 Planung	13
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken	13
6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung.....	14
7 Unterstützung.....	14
7.1 Ressourcen (Personen, Infrastruktur, Prozessumgebung, Ressourcen zur Überwachung und Messung, Wissen der Organisation)	14
7.2 Kompetenz.....	15
7.3 Bewusstsein.....	15
7.4 Kommunikation	15
7.5 Dokumentierte Informationen	16
8 Betrieb.....	17
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung.....	17
8.2 Anforderungen an Dienstleistungen	17
8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden.....	17

8.2.2 Bestimmungen und Überprüfung von Anforderungen für Dienstleistungen	17
8.3 Entwicklung von Dienstleistungen	18
8.4 Beschaffung von Dienstleistungen	18
8.5 Dienstleistungserbringung.....	19
8.5.1 Steuerung der Lehre	19
8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	19
8.5.3 Eigentum von Kunden oder externer Anbieter.....	19
8.6 Freigabe von Dienstleistungen.....	19
8.7 Steuerung nicht konformer Ergebnisse	19
9 Bewertung der Leistungen.....	20
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	20
9.2 Internes Audit.....	20
9.3 Managementbewertung	20
9.3.1 Allgemeines	20
9.3.2 Eingaben.....	20
9.3.3 Ergebnisse	21
10 Verbesserung	21
11 Anlagen	22

1 Nutzung des Qualitätsmanagementhandbuchs (QMH)

1.1 Zweck und Anwendungsbereich

Im vorliegenden Handbuch wird das Qualitätsmanagementsystem (QMS) der Hochschule Anhalt (nachfolgend HSA genannt) beschrieben.

Den Mitarbeitern dient es als ständige Referenz, um Ziele, wie:

- Transparenz aller Maßnahmen
- Einhaltung von vorgegebenen Anweisungen, Standards und Maßnahmen
- und Vermeidung von Diskrepanzen durch QM-Maßnahmen

sicherzustellen.

Das QMH regelt wie das Qualitätsmanagementsystem der Hochschule anzuwenden ist, und welche Rollen die Beteiligten darin einnehmen. Gleichzeitig soll es dazu dienen, dass interessierte Parteien (Studierende, Mitarbeiter u.a.) ein angemessenes Vertrauen in die Leistungen und Ausbildung der Hochschule Anhalt erhalten.

1.2 Geltungsbereich¹

Das Qualitätsmanagementsystem und dessen Dokumente gelten für alle die Hochschullehre betreffenden Prozesse und Organisationseinheiten sowie alle Fachbereiche der Hochschule Anhalt. Eine Übersicht über Steuerungs- und Entscheidungsstrukturen befindet sich in **Anlage 2** zu diesem QMH.

Abbildung 1: Übersicht Standorte der HSA

Standorte	Bernburg	Dessau	Köthen
Fachbereiche	1 - Landwirtschaft, Ökotropologie u. Landschafts-entwicklung 2 - Wirtschaft	3 - Architektur, Facility Management, Geoinformation 4 - Design	5 - Informatik u. Sprachen 6 - Elektrotechnik, Maschinenbau u. Wirtschafts-ingenieurwesen 7 - Angewandte Biowissenschaften u. Prozesstechnik

¹ Zur besseren Lesbarkeit gelten die im vorliegenden Text verwendeten geschlechtsspezifischen Bezeichnungen gleichermaßen für Frauen und Männer.

1.3 Erstellung / Prüfung / Herausgabe / Verteilung

Für die Erstellung des Qualitätsmanagementhandbuchs ist der QMB verantwortlich. Die Freigabe obliegt nach Zustimmung des Präsidiums dem Präsidenten.

Das Original des freigegebenen Handbuchs ist beim QMB abgelegt. Den Standorten der HSA steht es digital im hochschulinternen Netz zur Verfügung.

Die Veröffentlichung für externe interessierte Parteien erfolgt auf der Homepage der Hochschule Anhalt.

Ergänzende Regelungen (Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, Formulare, Service-dokumente etc.) werden durch den jeweiligen Fachbereich bzw. den zentralen Betriebseinheiten der HSA in Zusammenarbeit mit dem QMB bzw. seiner Vertretung erstellt.

Die **Erstellung** ergänzender Abschnitte, Prozesse und Arbeitsanweisungen erfolgt durch die Mitarbeiter, die für die Organisation der beschriebenen Tätigkeiten verantwortlich sind. Die Beschreibung bereichsübergreifender Tätigkeiten bzw. hochschulweit gültiger QM-Dokumente werden durch den QMB bzw. seiner Vertretung koordiniert bzw. erstellt.

Die **Prüfung** der Beschreibung auf Konformität mit den Forderungen der DIN EN ISO 9001 erfolgt durch den QMB bzw. seiner Vertretung.

Die **Freigabe** ergänzender Regelungen wie Prozesse, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen erfolgt je nach Organisationseinheit und Wertigkeit durch den Präsidenten der HSA, dem Dekan des Fachbereiches bzw. durch die Leitung der Organisationseinheit. Näheres wird in einer Verfahrensweisung geregelt.

Die ergänzenden Regelungen stehen den Mitarbeitern digital zur Verfügung.

2 Normative Verweise

Dieses Handbuch orientiert sich an der DIN EN ISO 9001:2015.

3 Begriffe

QM-übliche Begriffe wurden aus der DIN EN ISO 9000 bzw. DIN EN ISO 9001 übernommen.

Darüber hinaus gelten folgende, hochschulweite Abkürzungen:

Abkürzung	Bedeutung
FB	Fachbereich
HSA	Hochschule Anhalt
QMS	Qualitätsmanagement-System
QMH	Qualitätsmanagement-Handbuch
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragte/r
SSC	Studierenden-Service-Center
WZA	Weiterbildungszentrum Anhalt

4 Kontext der Organisation

Die strategische Ausrichtung der Hochschule Anhalt ist im Leitbild (**Anlage 3**) und in weiteren Dokumenten wie dem Hochschulgesetz des Landes Sachsen-Anhalt, den Zielvereinbarungen zwischen Hochschule und Landesregierung sowie dem Hochschulentwicklungsplan verankert und ist auf der Homepage der Hochschule veröffentlicht.

4.1 Ausrichtung der Organisation

Die Sicherung einer hohen Qualität im Bereich Studium, Lehre und Weiterbildung versteht die Hochschule Anhalt (HSA) als gesamtgesellschaftlichen Auftrag. Dabei besteht die Aufgabe und Verantwortung darin, als Teil der Wissensgesellschaft im Sinne des Leitbildes der Hochschule, an der Entwicklung kompetenter, kreativer und verantwortungsbewusster Persönlichkeiten mitzuwirken.

Das Leitbild der HSA definiert die Ziele, an denen sich das Handeln aller Mitglieder ausrichten soll. Es trägt das allgemeine Selbstverständnis der Hochschule in die Öffentlichkeit und artikuliert die Bereitschaft der Mitglieder, sich für diese Ziele zu engagieren. Damit ist das Leitbild die Grundlage für Entscheidungen verschiedener Hochschulgremien sowie deren praktische Umsetzung und motiviert die Hochschulmitglieder die Attraktivität der Hochschule Anhalt weiter zu erhöhen.

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Um den Anforderungen der Studierenden, der Mitarbeiter sowie aller weiteren mit der Hochschule verbundenen interessierten Parteien gerecht zu werden, ist es notwendig, qualitätsrelevante Prozesse festzulegen, zu steuern und im Sinne der „Kundenzufriedenheit“ zu gestalten.

Tabelle 1: Darstellung der Erfordernisse, Erwartungen interessierter Parteien und daraus resultierende Ziele:

Interessierte Parteien		Erfordernisse und Erwartungen	Ziele der Hochschule
intern	Studierende	<ul style="list-style-type: none"> • „Kunden“ für die vom Fachbereich angebotene Dienstleistung • sehr gute praxisorientierte Ausbildung • Voraussetzungen für ein erfolgreiches Studium und einer produktiven Arbeits- und Studienatmosphäre • Angebote zum breiten Kompetenzerwerb über die reinfachlichen Kompetenzen hinaus (soziale, gesellschaftspolitische Kompetenzen) 	<ul style="list-style-type: none"> • methodisch ausgewogene und praxisorientierte Lehre mit einem hohen wissenschaftlichen Anspruch • professionelle Studienorganisation • angemessene Betreuungsleistungen • geeignetes Umfeld und Bedingungen schaffen • Möglichkeiten zur Herausbildung einer individuellen Persönlichkeit gem. Leitbild

Interessierte Parteien		Erfordernisse und Erwartungen	Ziele der Hochschule
	Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> Zufriedenheit mit Arbeit und Karriere (Arbeitsplatzsicherung, Anerkennung und faire Bezahlung, Weiterbildung) angemessene Arbeitsumgebung zum Schutz der Gesundheit sowie Einhaltung arbeitsschutz- und sicherheitsrelevanter Regelungen Mitgestaltungsmöglichkeiten?? 	<ul style="list-style-type: none"> Optimierung des Informationsflusses Verbesserung der Mitarbeiterqualifikation hohe Motivation der Mitarbeiter mitarbeiterorientierte Gestaltung der Arbeitsplätze
	Lehrkräfte / Professoren	<ul style="list-style-type: none"> optimale Bedingungen für Forschung und Lehre 	<ul style="list-style-type: none"> Forschungsaufträge Forschungsgelder
	Struktureinheiten der HSA	<ul style="list-style-type: none"> Die verschiedenen Struktureinheiten der HSA agieren untereinander als Kunde und Dienstleister 	<ul style="list-style-type: none"> Synergien nutzen für transparente Abläufe und Aufwandsminimierung Organisationsvorteile
extern	Aufsichtsbehörde (Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitalisierung des Landes Sachsen-Anhalt)	<ul style="list-style-type: none"> Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen Erfüllung der Anforderungen an die Lehre und Weiterentwicklung der Lehre und der Studiengänge/-angebote Einhaltung von Umwelt- und Arbeitsschutzbestimmungen 	<ul style="list-style-type: none"> Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems Akkreditierung der Studiengänge Nutzung von Synergieeffekten
	Hochschulleitung	<ul style="list-style-type: none"> Auslastung der Studienplätze gesicherte Finanzierung Stärkung des Bewusstseins und aktive Mitwirkung der Mitarbeiter hinsichtlich des Themen Qualität, Umwelt- sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz Orientierung am Leitbild 	<ul style="list-style-type: none"> Ständige Verbesserung der Organisation Steigerung der „Markt“-Anteile und Erlangen von Vorteilen durch Profilierung
	Studieninteressierte / Bewerber	<ul style="list-style-type: none"> Beratung zu Studium und Umfeld der Hochschule Aussagekräftiges Informationsmaterial zum Studienangebot Interessenabgestimmtes Studienangebot 	<ul style="list-style-type: none"> Präsentation der HSA durch: Hochschulinformationstag (HIT), Beratung des SSC und der Fachbereiche, Pressemeldungen Wahrnehmung der Studienqualität und Qualitätssicherung

Interessierte Parteien		Erfordernisse und Erwartungen	Ziele der Hochschule
	Absolventen / Alumni	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakt zur Hochschule und Professoren • Forschung und Weiterbildung • Promotion 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung und Unterstützung der Absolventen • Alumni-Netzwerk
	Unternehmen / Kooperationspartner	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung zukünftiger Mitarbeiter • Ausführung von Forschungsaufträgen • Unterstützung bei der Fachkräftesicherung • Weiterbildung der Mitarbeiter • durch Akkreditierung optimierte Studienangebote 	<ul style="list-style-type: none"> • Praxisbezogene Aus- und Weiterbildung • fristgerechte und gute Auftragsabarbeitung • Unterstützung und Kooperation von und mit An-Instituten
	Lieferanten und Dienstleister	<ul style="list-style-type: none"> • gegenseitiger Nutzen und Kontinuität • langfristige Zusammenarbeit und ehrlicher Umgang • klarer Kommunikationsfluss 	<ul style="list-style-type: none"> • stetige Weiterentwicklung der angebotenen Produkte und Dienstleistungen • Verringerung der Reklamation- und Beschwerdequote • nachhaltiger Umgang mit Ressourcen • Kostenminimierung
	Vertreter der Politik	<ul style="list-style-type: none"> • kompetente, kreative und verantwortungsbewusste Persönlichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung der Studierenden • Vermittlung von Schlüsselkompetenzen
	Kommunale Verwaltung	<ul style="list-style-type: none"> • ausgebildetes Personal • Unternehmensgründungen und -ansiedlungen • Studierende 	<ul style="list-style-type: none"> • Wahrnehmung anwendungsbezogener Aufgaben in Forschung, Entwicklung und Gestaltung sowie Unterstützung des wirtschaftsbezogenen Wissens- und Technologietransfers
	Andere Hochschulen als Kooperationspartner	<ul style="list-style-type: none"> • Wissenschaftliche Zusammenarbeit und Austausch • Austausch auf dem Gebiet der Lehre 	<ul style="list-style-type: none"> • Förderung der Zusammenarbeit und des Austausches mit anderen Hochschulen und wissenschaftlichen Einrichtungen

Der Erfüllungsgrad dieser Forderungen wird durch die Definition von Qualitätszielen und geeigneter Kennzahlen, deren Auswertung sowie durch die Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen erhöht. Die Darstellung und Bewertung erfolgt jährlich im Rahmen von Managementbewertungen (vgl. Querverweis Managementbewertungen).

4.3 Festlegen des Anwendungsbereiches des Qualitätsmanagementsystems

Tabelle 2: zertifizierte Organisationseinheiten gemäß Norm:

Bereich		Norm	DIN EN ISO 9001:2015
FB 1	Landwirtschaft, Ökotoxologie und Landschaftsentwicklung		X
FB 2	Wirtschaft		X
FB 3	Architektur, Facility Management und Geoinformation		X
FB 4	Design		X
FB 5	Informatik und Sprachen		X
FB 6	Elektrotechnik, Maschinenbau und Wirtschaftsingenieurwesen		X
FB 7	Angewandte Biowissenschaften und Prozesstechnik		X
SSC	Studierenden-Service-Center		X
QMB	Qualitätsmanagentbeauftragter / Präsidialbüro		
WZA	Weiterbildungszentrum		
IO	International Office		
ISC	IT-Service-Center		
MuK	Marketing und Kommunikation		
Verw.	Verwaltung		
HSB	Hochschulbibliothek		

Alle Fachbereiche sowie Organisationseinheiten, welche den Bereich Studium, Lehre und Weiterbildung betreffen, unterliegen dem Qualitätsmanagementsystem.

4.4 Das Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Das Qualitätsmanagementsystem der Hochschule Anhalt wird im QMH dargestellt und durch die Abbildung relevanter Prozesse hochschulweit und in den einzelnen Organisationseinheiten ergänzt. Die Veranschaulichung der Prozesse und ihrer Wechselwirkungen in Prozessübersichten, -beschreibungen, Ablaufdiagrammen oder Verfahrensanweisungen ermöglichen eine komprimierte Ansicht der Abläufe. Eine grafische Darstellung des QMS für den Bereich Studium, Lehre und Weiterbildung befindet sich in der **Anlage 4** zu diesem QMH.

Ziel ist die Festlegung und Sicherstellung aller Prozesse der Hochschule mit direktem oder indirektem Einfluss auf die Erbringung von Dienstleistungen, die Erfüllung der Kundenanforderungen (sowie anderer interessierter Parteien) und der Qualitätsanspruch in Studium, Lehre und Weiterbildung.

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemeines

Die Wahrnehmung der Aufgaben zur Durchsetzung und Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems wird durch die Hochschulleitung bzw. die Leiter der zentralen Betriebseinheiten, je nach Anwendungsbereich, anhand folgender Aktivitäten sichergestellt:

- Festlegung und Durchsetzung der Hochschulpolitik gemäß der Zielvereinbarung mit dem Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitalisierung des Landes Sachsen-Anhalt sowie dem Leitbild der Hochschule
- Festlegung und periodische Überwachung messbarer Ziele
- Festlegung der Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Integration der QMS-Anforderungen in die Geschäftsprozesse
- Periodische Bewertung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems
- Festlegung klar definierter Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse
- Übertragung qualitätsrelevanter Aufgaben an fach- und sachkundiges Personal
- Verbesserung der Mitarbeiterqualifikation durch systematische Aus- und Weiterbildung
- Bereitstellung notwendiger Ressourcen

5.1.2 Kundenorientierung

Das in diesem Handbuch beschriebene Qualitätsmanagementsystem definiert als oberstes Ziel, die Erfüllung der Erwartungen aller an den Prozessen beteiligten Parteien. (siehe Kapitel 4.2)

Dies sind sowohl die Interessen von Studierenden, Mitarbeitern der Hochschule sowie externen Parteien, soweit es den gesetzlichen Vorschriften und vertraglichen Vereinbarungen entspricht.

Erfordernisse und Forderungen des Umfeldes interessierter Parteien werden durch Anwendung geeigneter Methoden (z. B. Marktbeobachtung, Marktanalyse, Evaluation der Lehre und der Studiengänge, Prüfungsmonitoring) in regelmäßigen Abständen ermittelt. Die Ergebnisse fließen in die Verbesserung von Studium, Lehre und Weiterbildung, in Dienstleitungen der Hochschule sowie in die Kundenzufriedenheit ein.

5.2 Politik

5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik

In Zusammenarbeit zwischen der Hochschule Anhalt und dem Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitalisierung des Landes Sachsen-Anhalt wird in regelmäßigen Abständen ein Hochschulentwicklungsplan einschließlich Zielvereinbarungen festgelegt. Daraus ergibt sich die Qualitätspolitik, welche sich im Leitbild der Hochschule Anhalt widerspiegelt. Sowohl das Leitbild als auch der Hochschulentwicklungsplan sind auf der Homepage der Hochschule Anhalt veröffentlicht.

Bei einer Erneuerung des Hochschulentwicklungsplanes sind sowohl die Qualitätspolitik, als auch das Leitbild der Hochschule auf Aktualität zu prüfen und ggf. zu überarbeiten.

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Die Veröffentlichung erfolgt auf der Homepage der Hochschule Anhalt.

Daraus abgeleitete und in die Managementbewertung aufgenommene Qualitätsziele der Organisationseinheiten werden durch das Lehrpersonal, Mitarbeiter in den Verwaltungs- und technischen Bereichen sowie durch wissenschaftliche und fachpraktische Mitarbeiter getragen und umgesetzt.

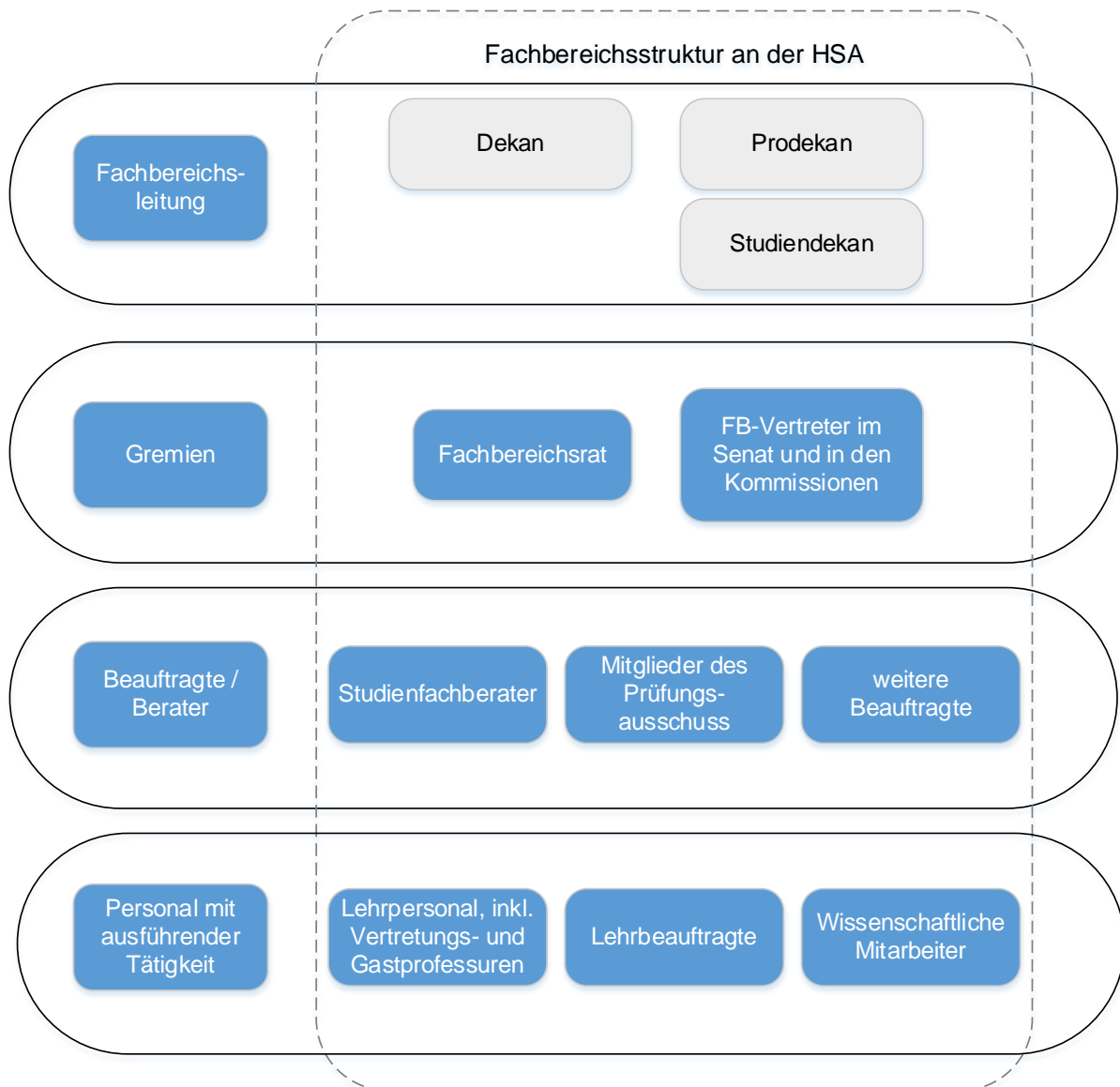
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortung für das Qualitätsmanagementsystem in Studium, Lehre und Weiterbildung obliegt dem Präsidium, den Fachbereichsleitungen sowie den Leitungen der Organisationseinheiten.

Hochschulweite Verantwortlichkeiten, Befugnisse sowie gegenseitige Beziehungen von Personal mit leitender, ausführender und prüfender Tätigkeit werden in Form eines Organigramms (siehe **Anlage 2**) dargestellt bzw. in einzelnen Prozessen festgeschrieben.

Der strukturelle Aufbau eines Fachbereichs gestaltet sich wie folgt:

Abbildung 2: Fachbereichsstruktur an der HSA



6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken

Aus der grundsätzlichen Betrachtung von Chancen und Risiken, werden Qualitätsziele definiert. Zudem dienen sie der Weiterentwicklung etablierter Prozesse (kontinuierlicher Verbesserungsprozess). Dies erfolgt über die Erfassung bzw. Auswertung aussagefähiger Daten über die Qualität von Studium, Lehre und Weiterbildung. Die Erhebung dieser Daten, ihre Nutzung und Bewertung ist verbindlich in Ordnungen und Prozessen festgelegt.

Ermittlung von Chancen und Risiken durch:

- SWOT-Analyse, o.ä.
- Evaluationen
- Prüfungsmonitoring, Kennzahlenmonitoring

- Akkreditierungsverfahren
- Interne Audits
- verschiedene Beratungen (z.B. Studiengangs- und Fachbereichssitzungen)
- Managementbewertung
- Klausur- bzw. Strategietagungen der Fachbereiche bzw. der Hochschulgremien

Grundsätzliche Chancen zur Verbesserung:

- Festlegung, Durchführung und Überwachung von Prozessen mit Zuständigkeiten sowie Schnittstellenregelungen
- Verwendung geeigneter Informationen zur Analyse und Festlegung von Verbesserungen z.B. im Rahmen der Managementbewertung
- Umsetzung von Auflagen und Empfehlungen aus Akkreditierungsverfahren
- Förderung der Eigenverantwortung der Mitarbeiter
- Förderung interner Kommunikation

Verantwortlich für einen kontinuierlichen Verbesserungs- und Weiterentwicklungsprozess in Studium, Lehre und Weiterbildung liegt auf Grundlage der ermittelten Chancen und Risiken sowohl bei der Hochschulleitung als auch bei jedem einzelnen Mitarbeiter.

6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Die Festlegung von Qualitätszielen erfolgt im Rahmen der Managementbewertung durch die Hochschulleitung sowie nach ISO 9001 zertifizierten Bereiche der HSA gemäß Tabelle 2.

Grundsätzliche Qualitätsziele der Hochschule sowie Anforderungen an die Studiengänge befinden sich in **Anlage 5** und **Anlage 6** zum QMH.

6.3 Planung von Änderungen

Notwendige Änderungen aus Akkreditierung bzw. geänderten Rahmenbedingungen in Studiengängen werden im betroffenen Fachbereich und in verschiedenen Gremien besprochen und verabschiedet. Näheres wird in einer Verfahrensanweisung geregelt.

7 Unterstützung

7.1 Ressourcen (Personen, Infrastruktur, Prozessumgebung, Ressourcen zur Überwachung und Messung, Wissen der Organisation)

Die Hochschulleitung ist verantwortlich für die Bereitstellung aller erforderlichen Mittel zum Aufbau und zur Verwirklichung, Aufrechterhaltung sowie kontinuierlichen Verbesserung des QMS. Dies sind:

- Personal
- Infrastruktur
- Prozessumgebung
- Ressourcen zur Überwachung und Messung (Evaluation)
- Wissensmanagement (durch Einarbeitung, Weiterbildung, etc.)

Aufgaben und Zuständigkeiten der Mitarbeiter werden durch ein Organigramm, Stellenbeschreibungen und/oder in festgelegten Prozessen geregelt.

Wissensmanagement

Die Hochschule hat folgende Instrumente etabliert, um das interne Know-how zu nutzen, weiterzugeben und vor Wissensverlust zu schützen:

- detaillierte Beschreibungen in QM-Dokumenten (z. B.: Verfahrensanweisungen)
- Besprechungen (z. B.: Klausurtagung, Sitzungen der Kommission Studium und Lehre, FB-Rats-Sitzungen, QM-Arbeitsgruppe u. a.)
- Schulungen, Unterweisungen, Einarbeitung der Mitarbeiter
- Bereitstellung von Informationen über Homepage, Intranet und Moodle-Portal

7.2 Kompetenz

Qualifikationen und Kompetenzen der Hochschulmitarbeiter sind in Stellenbeschreibungen dargestellt. Zeichnet sich Schulungsbedarf für einen Mitarbeiter ab, wird vom verantwortlichen Vorgesetzten eine Schulung bzw. eine Qualifizierungsmaßnahme veranlasst.

Das vom Land Sachsen-Anhalt jährlich zur Verfügung gestellte Fortbildungsprogramm sowie von der HSA organisierte Schulungen, Workshops oder Vorträge können, nach Genehmigung des Vorgesetzten, von jedem Mitarbeiter genutzt werden.

Zertifikate etc. werden im Dezernat für Personalangelegenheiten aufbewahrt.

7.3 Bewusstsein

Qualitätspolitik und -ziele, Vorteile des QMS und der Weiterentwicklung von Prozessen sowie Folgen einer Nichterfüllung der Anforderungen werden von der Hochschulleitung und Leitung der Organisationseinheiten kommuniziert und den Mitarbeitern bewusstgemacht.

7.4 Kommunikation

Grundvoraussetzung für den ordnungsgemäßen Ablauf aller Prozesse der HSA ist das Funktionieren der internen und externen Kommunikation. Der Informationsfluss ist in Ordnungen, Prozessen und mitgeltenden Dokumenten geregelt.

Tabelle 3: Unterscheidung interne und externe Kommunikation:

	Inhalte	Wege
Interne Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - operative und strategische Entwicklung der Hochschule (Ziele, Politik, o.ä.) - personelle / organisatorische Vorgaben und ggf. Änderungen - Schulungen, Weiterbildungen, Veranstaltungen der Hochschule, o.ä.) - Auswertung von Beschwerden, Auflagen, Empfehlungen, Audits, aktueller Studentenzahlen - Änderungen und Umstellungen der IT-Infrastruktur - Qualitätsmanagement / Akkreditierung - Mitbestimmung und Beratung der Mitarbeiter bei allen Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes - regelmäßige Auswertung des Unfallgeschehens - Evaluationsdaten, Kennzahlen für Monitorings?? 	<ul style="list-style-type: none"> - Homepage / Intranet der Hochschule (Aktuelles, Neuigkeiten, Schulungsangebote, etc.) - News (Präsident, Verwaltung, ISC, WZA, etc.) - Softwarelösungen (E-Mail) - Personalversammlungen - Sitzungen der Gremien - Besprechungen / Sitzungen (Arbeitsschutzausschuss-Sitzungen, Projektbesprechungen sowie Besprechungen der Organisationseinheiten) - QM-Arbeitsgruppe
Externe Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - Erwartungen und Anforderungen von allen interessierten Parteien der Hochschule - Informationen über Hochschule, Fachbereiche, Serviceeinheiten und Studiengänge 	<ul style="list-style-type: none"> - Softwarelösungen (E-Mail) - Messen - Internetpräsenz - Besuche bei interessierten Parteien - Präsentationen / Workshops - Kooperationsverträge

Detailliertere Informationen des Daten- bzw. Kommunikationsflusses sind in den jeweiligen Prozessen geregelt.

Die Wirksamkeit aufgebauter Kommunikationsprozesse ist z.B. im Rahmen von internen Audits zu überprüfen.

7.5 Dokumentierte Informationen

Regulatorische Grundlagen der Hochschule Anhalt sind:

- Gesetze, Ordnungen, Satzungen und Richtlinien
- QM-Handbuch
- hochschulweite und bereichsbezogene Verfahrensanweisungen

Untergeordnete Dokumente der Organisationseinheiten, wie Prozesse, Verfahrensanweisungen, ggf. Arbeits- und Prüfanweisungen, werden unter Einbezug des QMB oder seines Vertreters bereichsbezogen verfasst und umgesetzt.

Die Prozesse beschreiben Art, Kennzeichnung, Format, Lenkung, Archivierung etc., in der dokumentierte Informationen vorgehalten werden müssen.

8 Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Die Planung der Prozesse für Studium, Lehre und Weiterbildung erfolgt auf der Grundlage gesetzlicher Vorschriften fachbereichsbezogen unter Berücksichtigung der Anforderungen der Studierenden, der Gesellschaft und der regionalen Wirtschaft (interessierte Parteien).

Die in diesem Zusammenhang ablaufenden Prozesse, Verantwortlichkeiten und Schnittstellen sind detailliert in den jeweiligen QM-Dokumenten (Prozessbeschreibungen, Verfahrens-, Arbeitsanweisungen) beschrieben. Diese Dokumente beziehen sich auf wechselseitige Abhängigkeiten im Prozessablauf, die Integration unterstützender Prozesse sowie auf Evaluationsergebnisse.

Hieraus resultierende Tätigkeiten und Aufzeichnungen stellen sicher, dass Erwartungen und Erfordernisse oben genannter interessierter Parteien und das damit verbundene Vertrauen in das QMS erfüllt werden.

Durch verschiedene Prozessprüfungen hochschulinterner Abläufe (Audits, Akkreditierungsverfahren, Evaluationen, Prüfungs- und Kennzahlenmonitoring) entsteht so ein Informationskreislauf, der eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Prozesse gewährleistet.

8.2 Anforderungen an Dienstleistungen

8.2.1 Kommunikation mit dem Kunden

Einführende Informationen zu Studiengängen, Fachbereichen, Organisationseinheiten sowie deren Aufgaben und Ansprechpartner bietet jederzeit die Homepage der Hochschule Anhalt.

Rückmeldungen interessierter Parteien werden durch verschiedene Evaluationen erfasst und ausgewertet.

Der Umgang mit hochschulinternen Konflikten ist fachbereichsspezifisch in der entsprechenden Verfahrensanweisung „Beschwerdemanagement“ geregelt. Es wird der Prozess des Beschwerdemanagements und der Umgang mit Hinweisen, Ideen und Problemen beschrieben. Die Vorgaben sichern, die Zusammenarbeit betroffener Instanzen, die schnellstmögliche Bearbeitung und Klärung der Beschwerden, des Widerspruches sowie der Hinweise, Ideen, Probleme von Studierenden und regeln deren Erfassung, Auswertung sowie deren Bearbeitung für eine nachhaltige Lösung.

8.2.2 Bestimmungen von Anforderungen für Dienstleistungen

Anforderungen an die Studiengänge werden durch die Gesetze und Bestimmungen des Landes Sachsen-Anhalt geregelt.

8.2.3 Überprüfung von Anforderungen für Dienstleistungen

Neue Studiengänge werden von den Fachbereichen auf rechtliche Vorgaben geprüft und auf die Bedürfnisse der Studierenden und der Wirtschaft ausgerichtet. Sie durchlaufen verschiedene Gremien, bedürfen einer Kapazitätsprüfung und der Zustimmung durch den Präsidenten der Hochschule.

Die Qualitätssicherung in Studium, Lehre und Weiterbildung erfolgt ebenfalls durch verschiedene Evaluationen, Kennzahlen- und Maßnahmenmonitoring sowie durch regelmäßige Akkreditierungsverfahren der Studiengänge und des QMS (Systemakkreditierung und ISO-Zertifizierung).

8.2.4 Änderungen von Anforderungen an Dienstleistungen

Die Hochschulleitung, die Fachbereiche sowie die Organisationseinheiten informieren sich regelmäßig über sich ändernde Gesetze, Vorgaben und Rahmenbedingungen sowie von Anforderungen durch die interessierten Parteien.

Die Fachbereiche nehmen Änderungen der Anforderungen vor, indem Studiengänge entsprechend den etablierten Verfahren zyklisch weiterentwickelt und dabei sich ändernde Anforderungen aufgenommen werden. Weiterhin werden Änderungen der Anforderungen an das QMS von den Fachbereichsleitungen als Maßnahmen in den Managementbewertungen dokumentiert und durch bestehende Verfahren akkreditiert.

8.3 Entwicklung von Dienstleistungen

Entwicklung von Lehre und Forschung muss geplant, gesteuert und geprüft werden. Hierzu werden dokumentierte Informationen gefordert, u.a.:

- Entwicklungseingaben (Marktanalysen, gesetzl. Vorgaben, Evaluationen, Prüfungs- und Kennzahlenmonitoring, Risikoeinschätzungen, Chancenabwägung)
- Steuerung des Entwicklungsprozesses (Q-Ziele der HS-Leitung und der Fachbereiche in Übereinstimmung mit dem Leitbild)
- Entwicklungsergebnisse und deren Überprüfungen (Ergebnisanalyse in den Managementbewertungen (MB) und Akkreditierungsunterlagen)
- Erfüllung der Entwicklungsanforderungen (Q-Ziele in den MB und in Zielvereinbarungen)
- Entwicklungsänderungen und Autorisierung der Änderungen (Verfahrenswege gem. VA)
- Maßnahmen zur Vorbeugung nachteiliger Auswirkungen (auf Basis SWOT-, Turtle-Analysen).

Die Entwicklung von Dienstleistungen ist in untergeordneten QM-Dokumenten detailliert dargestellt.

8.4 Beschaffung von Dienstleistungen

Bei Inanspruchnahme externer Dienstleistungen (z.B. Lehrbeauftragte, hochschulische und nichthochschulische Kooperationspartner etc.) gelten gleiche qualitätsrelevante Forderungen und Erwartungen interessierter Parteien der Hochschule, wie bei eigenen Leistungen.

Externe Dienstleister werden nach einem intern festgelegten Verfahren beurteilt. Durch die Auswahl und Bewertung wird sichergestellt, dass Dienstleistungen bei qualitätsfähigen Partnern beschafft werden und diese, die festgelegten Anforderungen an Studium, Lehre und Weiterbildung, zu gesetzten Terminen erfüllen.

8.5 Dienstleistungserbringung

8.5.1 Steuerung der Lehre

Mitarbeiter im Bereich Studium, Lehre und Weiterbildung sind in ihren Ausbildungsgebieten hochqualifizierte Fachkräfte. In der gleichen Form ist die Hochschule mit Mitteln wie Gebäude- und Büroeinrichtungen, Transportmittel, Prüf- und Messmittel, die eine zuverlässige Durchführung unserer Arbeit ermöglichen, ausgestattet.

Alle Verfahren, welche die Qualität der zu erbringenden Leistung beeinflussen, werden im Vorfeld systematisch geplant und festgelegt (z. B.: Zielvereinbarungen zwischen HSA und Land). Soweit erforderlich werden prospektiv Prozessbeschreibungen, Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen erstellt.

8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Prozesse, die aufgrund einer gesetzlichen Grundlage der Rückverfolgbarkeit bedürfen, werden in den Verfahrens- bzw. Arbeitsanweisungen der Organisationseinheiten festgelegt.

8.5.3 Eigentum von Kunden oder externer Anbieter

Stellt der Kunde geistiges oder physisches Eigentum zur Verfügung, welches für die Durchführung eines (Forschungs-)Projektes erforderlich ist, wird dieses vom Projektleiter oder verantwortlichen Mitarbeiter auf Vollständigkeit und Unversehrtheit geprüft. Als Kennzeichnung dient in der Regel der Lieferschein, eine Übergabe-Mail oder sonstige Dokumente.

Werden zur Leistungserbringung vom Kunden vertrauliche Informationen (Zeichnungen, technische Ausarbeitungen, geschützte Erfindungen, etc.) zur Verfügung gestellt, so sind diese entsprechend vertraulich zu behandeln. Es ist durch die bearbeitenden Abteilungen sicherzustellen, dass Dritte keine Einsicht in diese Unterlagen erhalten.

Gehen solche Unterlagen verloren oder werden unbrauchbar, so ist der Kunde durch den Projektleiter sofort zu benachrichtigen. Weitere Maßnahmen werden in Abstimmung mit dem Kunden getroffen.

Nach Auftragsende sind alle Unterlagen an den Kunden zurückzugegeben. Dokumente (Kopien, Fotos, Videos, Dateien u.a.) dürfen nur behalten werden, wenn ohne sie der Nachweis über eine vertragsgemäße Erstellung der Leistung nicht erbracht werden kann. Solche Unterlagen sind vertraulich/unter Verschluss abzulegen und aufzubewahren.

8.6 Freigabe von Dienstleistungen

Nach der internen Planung von Dienstleistungen in den Organisationseinheiten werden diese rechtlich geprüft und in verschiedenen Gremien der Hochschule freigegeben. Näheres regeln hochschulinterne Ordnungen und/oder weitere QM-Dokumente.

8.7 Steuerung nicht konformer Ergebnisse

Die in (internen, externen) Audits, Evaluationen und/oder Akkreditierungsverfahren festgestellten Abweichungen, der Bedarf an kontinuierlicher Entwicklung und Weiterentwicklung von Prozessen oder Empfehlungen werden in den internen Organisationseinheiten besprochen, Verbesserungsvorschläge abgestimmt und Maßnahmen definiert. Nach Umsetzung der Maßnahmen werden diese in Folgeaudits überprüft.

9 Bewertung der Leistungen

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Die regelmäßige Analyse von Zahlen, Daten und Fakten erlauben es, jährlich festgelegte Ziele auf ihre Erfüllung zu überprüfen.

Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit wird durch regelmäßige Evaluationen realisiert. Weitere auszuwertende Daten sind z.B.: Ergebnisse aus Audits, Arbeitsunfälle, Personalkennzahlen, wirtschaftlichen Kennzahlen und gesetzten Zielen.

In Ordnungen und/oder weiteren QM-Dokumenten finden sich detaillierte Regelungen.

9.2 Internes Audit

Die Prüfung der Wirksamkeit der im QMS festgelegten Maßnahmen erfolgt durch die Planung und Durchführung interner Audits, verantwortlich dafür ist der QMB. Ergebnisse aus den Audits werden dokumentiert und mit den jeweiligen Mitarbeitern besprochen.

Werden Abweichungen oder Verbesserungsmöglichkeiten festgestellt, planen die für den Bereich verantwortlichen Mitarbeiter, in Absprache mit der Leitung der Organisationseinheit und dem QMB, erforderliche Korrektur- oder Verbesserungsmaßnahmen. Sämtliche eingeführten Maßnahmen sind spätestens beim nächsten geplanten Audit auf ihre Wirksamkeit zu prüfen.

9.3 Managementbewertung

9.3.1 Allgemeines

Einmal jährlich analysieren die Hochschulleitung und die Leitungen der Organisationseinheiten die Wirksamkeit des QMS sowie die Erreichung festgelegter Ziele anhand einer schriftlichen Managementbewertung.

9.3.2 Eingaben

Die Überprüfung und Bewertung erfolgt mittels Vergleich und Beurteilung von:

- vorherigen Managementbewertungen hinsichtlich der Maßnahmenerfüllung, Kennzahlen und Q-Zielen
- Veränderungen externer und interner Themen, welche das QMS betreffen
- Rückmeldungen relevanter interessierter Parteien
- Informationen über das angewandte Managementsystem, wie:
 - Auswertungen der Evaluationen
 - Einschätzung der Kundenzufriedenheit
 - Auswertung wirtschaftlicher Kennzahlen
 - Auswertung von Personalkennzahlen (Krankentage, Fluktuation, Personalentwicklung)
 - Auditergebnisse
 - Erfüllung definierter Qualitätsziele
 - Festlegung neuer Ziele
- Angemessenheit der Ressourcen
- Wirksamkeit durchgeführter Maßnahmen
- Verbesserungsmöglichkeiten

9.3.3 Ergebnisse

Aufgrund o.g. Eingaben werden Entscheidungen und Maßnahmen zu:

- Verbesserungsmöglichkeiten
- Verbesserungsbedarf am Managementsystem oder den Prozessen
- Bedarf an notwendigen Ressourcen

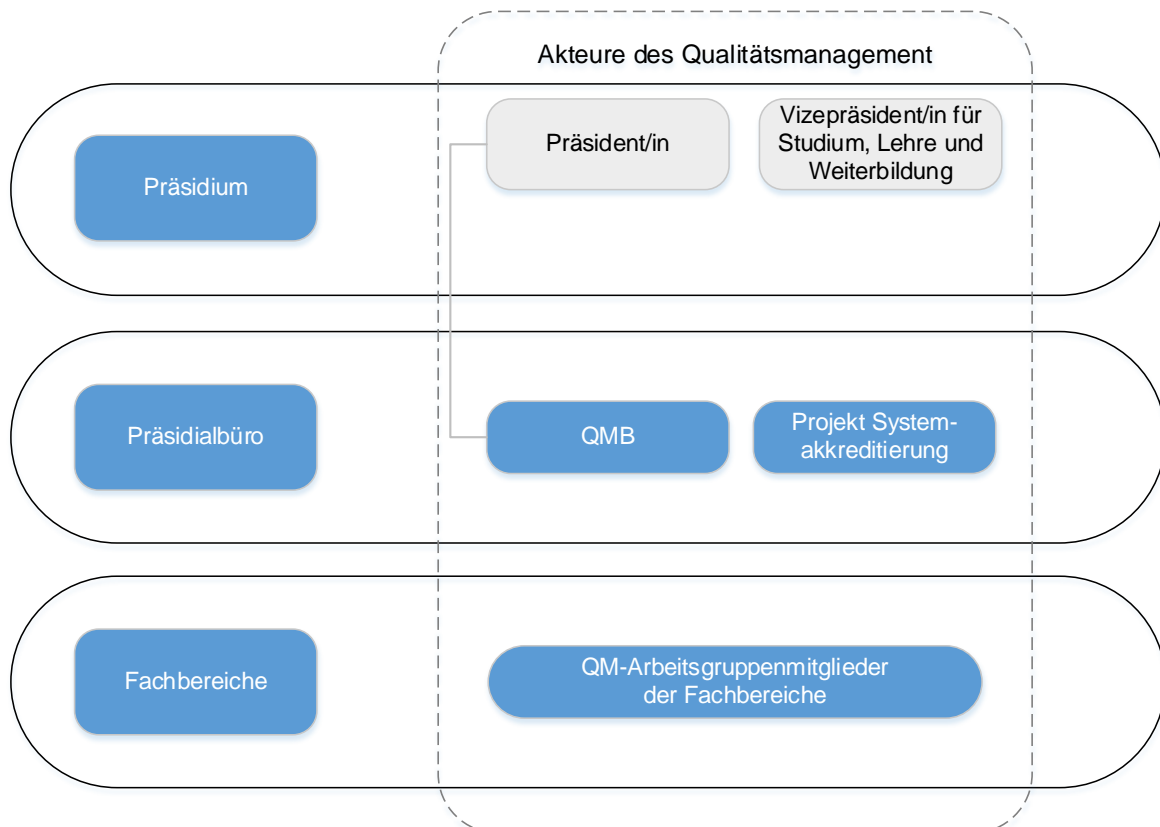
getroffen.

10 Verbesserung

Alle Prozesse im Bereich Studium, Lehre und Weiterbildung unterliegen durch regelmäßige Evaluationen, Akkreditierungsverfahren sowie der Systemakkreditierung, Einbindung externer Expertise, regelmäßige Auditierungen und der Zertifizierung des QMS einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Hieraus abgeleitete Erkenntnisse, Auflagen und Empfehlungen werden für die Weiterentwicklung der Studiengänge genutzt. Die Verantwortlichkeit für den kontinuierlichen Verbesserungs- und Weiterentwicklungsprozess in Studium, Lehre und Weiterbildung liegt sowohl bei der gewählten Leitung als auch bei jedem einzelnen Angehörigen des Fachbereiches.

Abbildung 3: Akteure des QM für Studium, Lehre und Weiterbildung an der HSA



Für Belange und Verbesserungen des Qualitätsmanagementsystems ist der QMB verantwortlich. Als Stabsstelle des Präsidialbüros ist diese Position mit der Verantwortung und Befugnis ausgestattet, die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse einzuführen,

zu verwirklichen und aufrechtzuerhalten. Die ständige Verbesserung und Weiterentwicklung wird durch die Mitwirkung aller Mitarbeiter sowie interner und externer Audits erreicht.

11 Anlagen

Dok.Nr.	Anlage	Titel
HSA_HB_F01_01	1	Referenztafel
HSA_HB_F01_02	2	Steuerungs- und Entscheidungsstrukturen der HSA (Organigramm)
HSA_HB_F01_03	3	Leitbild der Hochschule
HSA_HB_F01_04	4	Darstellung des QMS im Bereich SLW
HSA_HB_F01_05	5	Qualitätsziele der Hochschule
HSA_HB_F01_06	6	Qualitätsziele für Studiengänge