

Das Qualitätsmanagementsystem von ACQUIN

(Stand: September 2005)

Dieses Dokument beschreibt das Qualitätsmanagementsystem von ACQUIN entlang der Prinzipien, die dem Qualitätsmanagement zugrunde liegen, und damit der Prinzipien des organisierten Handelns. Die operative Umsetzung der Prinzipien lässt sich vor allem anhand der Jahresberichte von ACQUIN aktuell illustrieren.

Einführung

Das Akkreditierungs-, Zertifizierungs- und Qualitätssicherungs-Institut ACQUIN e.V. ist im Kern ein Zusammenschluss von inzwischen über 100 Hochschulen als Selbstverwaltungseinrichtung der Hochschulen in der Rechtsform eines als gemeinnützig anerkannten eingetragenen Vereins. Mitglieder von ACQUIN sind Hochschulen in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Ungarn und USA sowie wissenschaftliche Fachgesellschaften und wissenschaftsnahe Berufsverbände.

Die Aufgaben von ACQUIN sind die Entwicklung und der Einsatz von Verfahren zur Einführung, Beurteilung und Sicherung von Qualitätsprozessen im Hochschulbereich sowie insbesondere auch die Akkreditierung von Studiengängen. Ein Hauptziel von ACQUIN ist es, eine hohe Ausbildungsqualität zu sichern und die internationale Anerkennung von Studienprogrammen und von Studienabschlüssen zu fördern.

ACQUIN stellt sicher, dass die Verfahrensgrundsätze für die Akkreditierung mit einschlägigen Gesetzen und Verordnungen und Europäischen Richtlinien im Einklang stehen. ACQUIN vergibt das Siegel des Akkreditierungsrates nach dem Grundsatz der Aufgabenerledigung durch Delegation. Der Verein strebt Abkommen mit anderen Akkreditierungseinrichtungen an und kooperiert mit Hochschulen, Berufsverbänden, Wirtschaftsunternehmen und dem gleichen Zweck dienenden Instituten im In- und Ausland. Dabei ist der Verein offen für die Erweiterung seines Mitgliederkreises. (vgl. Satzung des Akkreditierungs-, Zertifizierungs- und Qualitätssicherungs-Instituts ACQUIN, § 2 „Zweck des Vereins“).

Das Qualitätsmanagementsystem von ACQUIN

Um seinen Vereinszweck dauerhaft in hoher Qualität erfüllen zu können, hat ACQUIN seiner Arbeit ein Qualitätsmanagementsystem zugrunde gelegt. Das Qualitätsmanagementsystem von ACQUIN umfasst – basierend auf expliziten Qualitätskonzepten – systematische und nachhaltige organisatorische Elemente sowie qualitätsorientierte Verfahren und Maßnahmen, die den folgenden vier Dimensionen zugeordnet sind:

1. Qualitätsentwicklung
2. Qualitätssicherung
3. Qualitätsverbesserung
4. Qualitätsmonitoring

Jede Dimension des internen Qualitätsmanagementsystems ist in sich stimmig und wird systematisch und regelmäßig auf ihre Wirksamkeit und ihren Beitrag zur Zielerreichung hin überprüft.

ACQUIN legt in seinem internen Qualitätsmanagement ebenso wie in der Arbeit mit den Hochschulen die Qualitätsbegriffe der Zielerfüllung („fitness for purpose“) in Kombination mit der Zulässigkeit und Validität des Ziels („fitness of purpose“) zugrunde. Damit orientieren sich Gestaltung und Umsetzung jedes Prozesses an validen Zielen, einem kohärenten und funktionalen Konzept zur Zielerreichung, das aufgrund der Ausstattung auch realisierbar ist, daran, dass die Umsetzung des Konzepts gesichert ist und der Grad der Zielerreichung wird regelmäßig überprüft wird, um gegebenenfalls den Prozess nachzuzustimmen.

In ihrer Bologna-Resolution hat die Mitgliederversammlung von ACQUIN sich am 25. März 2004 zu dem Primat der institutionellen Autonomie der Hochschule bekannt, in der die Hauptverantwortung der Hochschule selbst für die Qualitätssicherung begründet ist:

„Die in dem Akkreditierungs-, Zertifizierungs- und Qualitätssicherungs-Institut ACQUIN zusammengeschlossenen Hochschulen werden das jetzige System der Programmakkreditierung durch Entwicklung und Sicherung von Prozessqualität in Lehre und Studium weiterentwickeln und stellen fest, dass

- ihr Zusammenschluss in ACQUIN der uneingeschränkten Verwirklichung dieser Ziele und Aufgaben dient,
- sie die damit verbundene Verantwortung einschließlich der inhaltlichen und organisatorischen Gestaltung und Durchführung aller dargestellten Komponenten des Qualitätssicherungssystems initiativ selbst wahrnehmen werden,
- sie als das Kernelement eines Qualitätssicherungssystems die Bestimmung und Verwirklichung von Qualität und nicht allein die Verwirklichung von Mindestanforderungen erachten,
- sie bei der Umsetzung des Qualitätssicherungssystems und in sämtlichen Handlungsphasen mit allen staatlichen Institutionen, der Berufspraxis und den Studierenden kooperativ und zielorientiert zusammenwirken werden.“ (Bologna-Resolution, Beschluss der ACQUIN-Mitgliederversammlung vom 25. März 2004)

Um die Ziele von ACQUIN qualitätsorientiert zu realisieren, wirken alle Gremien von ACQUIN unter zentraler Koordination zusammen: Vorstand, Mitgliederversammlung, Akkreditierungskommission, Fachausschüsse, Gutachtergruppen sowie die Geschäftsstelle von ACQUIN.

Das Qualitätsmanagement des Qualitätsmanagementsystems

Der Vorstand von ACQUIN überprüft kontinuierlich das Qualitätsmanagementsystem

- Der Vorstand unterzieht die Verfahren einer detaillierten Mängel-Analyse und analysiert Verbesserungsmöglichkeiten.
- Der Vorstand nimmt die Auswertung der Ergebnisse und Empfehlungen von internen und externen Audits vor.

- Der Vorstand kontrolliert die Durchführung und Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen.

Der Vorstand trägt die ökonomische Verantwortung des Vereins. In der Verantwortung des Vorstands liegen die Festlegung möglicher konzeptioneller Verbesserungen sowie die Anpassungen des Qualitätsmanagementsystems. Der Vorstand initiiert Maßnahmen innerhalb des Qualitätsmanagementsystems und setzt diese um.

Kernprozesse

Für seine Arbeit hat ACQUIN derzeit fünf Kernprozesse definiert, die interdependent aufeinander bezogen sind. An der Umsetzung der Kernprozesse wirken die ständigen organisatorischen Einheiten von ACQUIN mit. Auf die Kernprozesse findet das Qualitätsmanagementsystem von ACQUIN umfassend Anwendung:

1. Der Kernprozess: „Begutachtung und Akkreditierung“ ist in der Satzung von ACQUIN definiert (Satzung von ACQUIN §§ 9 – 11) und in der Informationsbroschüre von ACQUIN wie auf der ACQUIN-Website transparent beschrieben. Die Bewertungskriterien, die im Verfahren zugrunde gelegt werden, sind in dem „Leitfaden für die Selbstdokumentation und für die Begutachtung von Studiengängen“ umfassend beschrieben.
2. Der Kernprozess „Beschluss über Kriterien und Verfahren der Akkreditierung“ ist in der Satzung von ACQUIN definiert (Satzung von ACQUIN § 8 Abs. 3 i.V.m. § 9 Abs. 5) und in den Informationsmaterialien (Informationsbroschüre, Informationsfaltblatt, ACQUIN-Website) transparent beschrieben.
3. Der Kernprozess zur „Gremienbesetzung und Gremienstruktur“ sowie dessen wesentlichen Prozesselemente sind in der Satzung von ACQUIN definiert (Satzung von ACQUIN §§ 6 – 11) und in der Informationsbroschüre sowie auf der ACQUIN-Website transparent beschrieben.
4. Der Kernprozess „Satzungsänderung“ ist in der Satzung von ACQUIN definiert (Satzung von ACQUIN, § 8, Abs. 3). Die Satzungsänderungen dienen notwendigen Anpassungen zur Weiterentwicklung der Arbeit von ACQUIN.
5. Der Kernprozess „Haushalt & Finanzen“ ist in der Satzung von ACQUIN in seinen wesentlichen Prozesselementen definiert (Satzung von ACQUIN, § 12 i.V.m. § 8, Abs. 3).

Dokumentation

Die Kernprozesse in der Arbeit von ACQUIN sind in ihrer Ausgestaltung umfassend dokumentiert. Anwendung und Umsetzung der Prozesse werden in der Geschäftsstelle von ACQUIN zentral dokumentiert und archiviert. Die Prozessdokumentation umfasst Gutachterberichte, Stellungnahmen der Hochschule, Stellungnahmen der Fachausschüsse sowie die Dokumentation der Akkreditierungsentscheidung. Gremienbeschlüsse und Ergebnisse der Gremiensitzungen von Vorstand, Mitgliederversammlung, Akkreditierungskommission und

Fachausschüssen werden systematisch protokolliert. Die Verwaltung der Dokumente umfasst alle Prozesse seit der Gründung von ACQUIN.

Die Dokumente werden ausschließlich ACQUIN-intern verwendet, die Hochschulen genießen umfassenden Vertrauensschutz.

1. Elemente der Qualitätsentwicklung

Qualitätsentwicklung umfasst bei ACQUIN seine sämtlichen organisatorischen und strukturellen Elemente sowie deren planmäßige Aktivitäten, die der Hervorbringung qualitativ guter Leistungen dienen.

- 1.1 Die Arbeit von ACQUIN basiert auf klar definierten Kernprozessen.
- 1.2 Die Ziele der Kernprozesse sind ihrerseits präzise definiert und kohärent aufeinander abgestimmt. Die Ziele der einzelnen Elemente der Kernprozesse sind stimmig und konsistent.
- 1.3 Die Kernprozesse sind in Hinblick auf die Zielsetzungen stimmig, kohärent und transparent.
- 1.4 Die Kernprozesse werden von konsistent strukturierten ständigen organisatorischen Einheiten umgesetzt. Für jede dieser organisatorischen Einheiten sind die Verantwortlichkeiten und Kompetenzen klar definiert und transparent beschrieben.
- 1.5 Die einzelnen Elemente der Kernprozesse werden rechtzeitig umgesetzt, in einer klar definierten und sequentiellen Abfolge der Schritte.
- 1.6 Es liegt eine vollständige Dokumentation der Kernprozesse vor, die auch publiziert ist (als Drucksache und unter <http://www.acquin.org>).

2. Elemente der Qualitätssicherung

Qualitätssicherung umfasst bei ACQUIN seine sämtlichen organisatorischen und strukturellen Elemente sowie deren planmäßige Aktivitäten, die die regelmäßige und zuverlässige Hervorbringung qualitativ guter Leistungen sichern.

- 2.1 Die Mitglieder in den organisatorischen Einheiten und Gremien von ACQUIN teilen das Verständnis der Leitvorstellungen und Ziele von ACQUIN.
- 2.2 Der Arbeit von ACQUIN liegt ein explizites Qualitätskonzept zugrunde, das von allen organisatorischen Einheiten geteilt wird.
- 2.3 Alle Aktivitäten und Prozesselemente verfügen über eine systematische Legitimation, die aus dem gegebenen und selbst gewählten Auftrag von ACQUIN abgeleitet wird.
- 2.4 Alle Kernprozesse werden in ihrer Anwendung in Verfahren systematisch und sachangemessen dokumentiert.
- 2.5 Die ACQUIN-Mitgliederversammlung fasst den Beschluss über die Kernprozesse und deren organisatorisch-strukturelle Umsetzung.

- 2.6 Bei der Auswahl und Berufung von Mitgliedern der organisatorischen Einheiten von ACQUIN wird geprüft, ob diese über die erforderlichen Kompetenzen und Expertise verfügen.
- 2.7 Die Verfahren für die Auswahl und Nomination der Mitglieder der organisatorischen Einheiten, die deren formale Legitimation, Objektivität und Kompetenz sicherstellen, sind den Zielen von ACQUIN angemessen. (s.o. Kernprozess „Gremienbesetzung und Gremienstruktur“).
- 2.8 ACQUIN hat Qualitätsprinzipien für die Zusammensetzung aller organisatorischen Einheiten definiert, die die zielangemessene Besetzung sichert.
- 2.9 Die Beschäftigten in der Geschäftsstelle von ACQUIN verfügen mehrheitlich über unbefristete Arbeitsverträge.
- 2.10 ACQUIN ergreift Maßnahmen, um die zeitnahe, regelmäßige und systematische Kommunikation und Information der organisatorischen Einheiten zu sichern (bspw. über Änderungen in den Rahmenvorgaben und -bedingungen).
- 2.11 ACQUIN ergreift Maßnahmen, um sicherzustellen, dass alle Gutachtergruppen ihren Begutachtungsauftrag, den Gegenstand der Begutachtung und die in der Begutachtung anzuwendenden Kriterien erfassen. Dies beinhaltet die Sicherung der Diskretion und Vertraulichkeit gegenüber der Hochschule.
- 2.12 Systematische Vorkehrungen dienen der Vermeidung von Interessenskonflikten für alle, die im Verfahren beteiligt sind. Hochschulen können begründet Veto einlegen gegen die Nomination von Gutachtern.

3. Elemente der Qualitätsverbesserung

Qualitätsverbesserung umfasst bei ACQUIN seine sämtlichen organisatorischen und strukturellen Elemente sowie deren planmäßige Aktivitäten, die der Verbesserung der Leistungen und des Leistungsvermögens von ACQUIN dienen.

- 3.1 ACQUIN initiiert mit den Beteiligten und Betroffenen innerhalb der Organisation einen Dialog, um Einvernehmen über Maßnahmen der Verbesserung zu erzielen, und sorgt für eine zeitnahe Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen.
- 3.2 Um Hinweise und Anregungen für die Qualitätsverbesserung und die Weiterentwicklung seiner Leistungen zu erhalten, unterstützt ACQUIN den Erfahrungsaustausch der Mitglieder der organisatorischen Einheiten. ACQUIN organisiert regelmäßig Seminare, an denen Mitglieder der organisatorischen Einheiten beteiligt sind; ACQUIN unterstützt die Beteiligung an nationalen und internationalen Aktivitäten und Projekten.
- 3.3 ACQUIN bietet den Beschäftigten in der Geschäftsstelle Maßnahmen der Personalschulung und der Personalentwicklung.
- 3.4 Eigene Publikationen zum Themenkomplex der Qualitätssicherung im Hochschulbereich dienen der Fundierung, Analyse, Darstellung sowie Information und Transparenz.

4. Elemente des Qualitätsmonitoring

Unter Qualitätsmonitoring versteht ACQUIN seine sämtlichen organisatorischen und strukturellen Elemente sowie deren planmäßige Aktivitäten, die dem regelmäßigen und systematischen Monitoring der Leistungen mit Blick auf die Zielerreichung dienen.

- 4.1 ACQUIN berichtet regelmäßig der Mitgliederversammlung (Rechenschaftslegung).
- 4.2 Die Mitgliederversammlung diskutiert den Jahresbericht und beschließt über dessen Annahme.
- 4.3 ACQUIN sichert die regelmäßige Kommunikation zwischen den organisatorischen Einheiten entlang der Kernprozesse.
- 4.4 Zwischen den einzelnen Verfahrensschritten im Kernprozess „Begutachtung und Akkreditierung“ sind systematische Rückmeldeschleifen vorgesehen, diese beinhalten in jedem Verfahren
 - die systematische Rückmeldung der Hochschule
 - die systematische Feststellung der Angemessenheit der Durchführung des Verfahrens durch den Fachausschuss
 - die systematische Rückmeldung an die Fachausschüsse durch die Akkreditierungskommission
 - die systematische Information aller organisatorischen Einheiten über die Ergebnisse der Verfahren (Akkreditierungsentscheidungen).

Die Rückmeldungen der in den Verfahren beteiligten Gutachter werden ebenfalls zentral ausgewertet.

- 4.5 Die Koordinierung und Betreuung jeder organisatorischen Einheit durch Mitarbeiter der Geschäftsstelle unterstützt den Informations- und Kommunikationsfluss zwischen den organisatorischen Einheiten.
- 4.6 Neben einer regelmäßigen Kommunikation entlang der Kernprozesse sichert ACQUIN planmäßig eine Kommunikation zwischen organisatorischen Einheiten über die gesamte Organisation hinweg. An der Planung dieser Treffen sind Mitglieder verschiedener organisatorischer Einheiten beteiligt.
- 4.7 Zur Sicherung der umfassenden Kommunikation und Information nehmen der Vorstandsvorsitzende und der Geschäftsführer regelmäßig an Treffen aller organisatorischen Einheiten teil.