

## Beschluss zur Akkreditierung

### des Studiengangs

#### ▪ „Dienstleistungsmanagement“ (M.A.)

#### an der Westfälischen Hochschule

**Auf der Basis des Berichts der Gutachtergruppe und der Beratungen der Akkreditierungskommission in der 53. Sitzung vom 18./19.11.2013 spricht die Akkreditierungskommission im Umlaufverfahren vom 18.12.2013 folgende Entscheidungen aus:**

1. Der Studiengang „**Dienstleistungsmanagement**“ mit dem Abschluss „**Master of Arts**“ an der **Westfälischen Hochschule** wird unter Berücksichtigung der „Regeln des Akkreditierungsrates für die Akkreditierung von Studiengängen und für die Systemakkreditierung“ (Beschluss des Akkreditierungsrates vom 10.12.2010) mit Auflagen akkreditiert.

Der Studiengang entspricht grundsätzlich den Kriterien des Akkreditierungsrates für die Akkreditierung von Studiengängen, den Anforderungen der Ländergemeinsamen Strukturvorgaben der Kultusministerkonferenz, den landesspezifischen Strukturvorgaben für die Akkreditierung von Bachelor- und Masterstudiengängen sowie den Anforderungen des Qualifikationsrahmens für deutsche Hochschulabschlüsse in der aktuell gültigen Fassung. Die im Verfahren festgestellten Mängel sind durch die Hochschule innerhalb von neun Monaten behebbar.

2. Es handelt sich um einen **konsekutiven** Masterstudiengang.
3. Die Akkreditierungskommission stellt für den Studiengang ein **stärker anwendungsorientiertes Profil** fest.
4. Die Akkreditierung wird mit der unten genannten Auflage verbunden. Die Auflage ist umzusetzen. Die Umsetzung der Auflage ist schriftlich zu dokumentieren und AQAS spätestens **bis zum 30.09.2014** anzuzeigen.
5. Die Akkreditierung wird für eine **Dauer von sieben Jahren** (unter Berücksichtigung des vollen zuletzt betroffenen Studienjahres) ausgesprochen und ist unter Anrechnung der vorläufigen Akkreditierung gemäß Beschluss der Akkreditierungskommission vom 16./17.05.2011 und vom 27.07.2012 **gültig bis zum 30.09.2018**.

#### **Auflage:**

1. Es muss dargelegt werden, wie die Befähigung zum zivilgesellschaftlichen Engagement der Studierenden sichergestellt wird.

Die Auflagen beziehen sich auf im Verfahren festgestellte Mängel hinsichtlich der Erfüllung der Kriterien des Akkreditierungsrates zur Akkreditierung von Studiengängen i. d. F. vom 10.12.2010.

Zur Weiterentwicklung des Studiengangs werden die folgenden **Empfehlungen** gegeben:

1. Bei der Weiterentwicklung des Studiengangs sollte geprüft werden, ob die Integration der prozessorientierten Wertschöpfungskette nach Porter ausreichend im Curriculum verankert ist und ggf. deutlicher berücksichtigt werden.

2. Im Modulhandbuch sollten im stärkeren Maße Ansätze z.B. zur Bedeutung der Marktforschung in verschiedenen Dienstleistungsunternehmen, zu Marktforschungsunternehmen und deren Angeboten bei verschiedenen Themen (u.a. Branding, Onlineforschung, Kennzahlen der Internetnutzung, wie z.B. Key Performance Indikatoren) aufgenommen werden.

Zur weiteren Begründung dieser Entscheidung verweist die Akkreditierungskommission auf das Gutachten, das diesem Beschluss als Anlage beiliegt.



## **Gutachten zur Akkreditierung**

### **des Studiengangs**

- **„Dienstleistungsmanagement (M.A.)**

### **an der Westfälischen Hochschule am Standort Bocholt**

Begehung am 09.02.2012, Wiedervorlage des Antrags nach Aussetzung des Verfahrens vom Juni 2013, Bewertung des Studiengangs nach Wiedervorlage im schriftlichen Verfahren.

#### **Gutachtergruppe:**

**Prof. Dr. Jens Cordes**

Hochschule Harz, Fachbereich Wirtschaftswissenschaften

**Prof. Dr. Edgar Kreilkamp**

Leuphana Universität Lüneburg, Fakultät Wirtschaftswissenschaften

**Prof. Dr. Dominik Kramer**

Fachhochschule Trier, Fachbereich Wirtschaft

**Dr. Jörg Schaible**

Innovations- und Marketingmanagement (Vertreter der Berufspraxis)

**Inge Vogt**

Studentin der Universität zu Köln (studentische Gutachterin)

#### **Koordination:**

Ulrich Rückmann, M.A.

Geschäftsstelle AQAS, Köln



**AQAS**

Agentur für Qualitätssicherung durch  
Akkreditierung von  
Studiengängen

## **1. Allgemeine Informationen**

Die Westfälische Hochschule mit den Standorten Gelsenkirchen, Bocholt und Recklinghausen wurde 1992 mit einem klaren regionalen Auftrag gegründet. Sie soll einerseits zum Strukturwandel im nördlichen Ruhrgebiet beitragen, andererseits die mittelständische Industrie des Westmünsterlandes unterstützen. Die Hochschule sieht sich daher an den Bedürfnissen der regionalen Wirtschaft ausgerichtet. In insgesamt 12 Fachbereichen mit rund 7.000 Studierenden werden 28 Bachelor- und 13 Masterstudiengänge mit einem technisch-ökonomischen Profil im klassischen Fächerkanon und der dazugehörigen interdisziplinären Varianten angeboten. Rund 300 Studierende sind derzeit in dualen Versionen der Studiengänge eingeschrieben, die somit neben dem akademischen Abschluss einen Ausbildungsabschluss erreichen.

In den Masterstudiengang sind zurzeit 40 Studierende eingeschrieben.

Die Westfälische Hochschule verfügt über ein Konzept zur Geschlechtergerechtigkeit.

## **2. Ablauf des bisherigen Verfahrens**

Die Akkreditierungskommission hat auf Grundlage der Beratungen auf der 47. Sitzung am 21./22. Mai 2015 im Umlaufverfahren vom 27.07.2012 beschlossen, das Akkreditierungsverfahren für den Masterstudiengang auszusetzen, da die in den „Regeln des Akkreditierungsrates für die Akkreditierung von Studiengängen und für die Systemakkreditierung“ (Beschluss des Akkreditierungsrates vom 10.12.2010) genannten Qualitätsanforderungen für die Akkreditierung von Studiengängen nicht erfüllt wurden, die Akkreditierungskommission jedoch davon ausging, dass die im Verfahren festgestellten Mängel voraussichtlich innerhalb von 18 Monaten behebbar sind. Die Hochschule legte im Juni 2013 überarbeitete Antragsunterlagen vor und beantragte damit die Wiederaufnahme des Akkreditierungsverfahrens. Die überarbeiteten Antragsunterlagen sind Grundlage für dieses Gutachten. In dem hier vorliegenden endgültigen Gutachten nehmen die Gutachterinnen und Gutachter im Wesentlichen auf die Beseitigung der von ihnen benannten Monita zum Profil des Studiengangs und zur Berufsfeldorientierung Bezug. Aspekte der Qualitätssicherung, der Studierbarkeit, der Anerkennung von extern erbrachten Leistungen sowie der personellen und sächlichen Ressourcen wurden bei der erstmaligen Begehung im Zuge des Akkreditierungsverfahrens und der Anzeige der Erfüllung der Auflagen geprüft und grundsätzlich für ausreichend befunden. (Vgl. Gutachten zum Paket Wirtschaft am Standort Bocholt der Westfälischen Hochschule, Beschluss der Akkreditierungskommission von AQAS vom 22.05.2012)

Die Bewertung des Studiengangs erfolgte im schriftlichen Verfahren, da die Gutachterinnen und Gutachter eine erneute Begehung der Hochschule für sachlich nicht notwendig hielten.

Folgende Monita wurden bei der erstmaligen Begehung im Rahmen des Akkreditierungsverfahrens für den Studiengang benannt:

1. Die Berufsfeldorientierung des Masterstudiengangs ist zu präzisieren.
2. Die Modulbeschreibungen im Studiengang „Dienstleistungsmanagement“ sind mit Blick auf die Berufsfeldorientierung zu überarbeiten. Dabei muss das Masterniveau aus den Beschreibungen ersichtlich werden.
3. Die Schwerpunkte im Studiengang „Dienstleistungsmanagement“ sind aus dem Themenbereich Dienstleistungsmanagement heraus zu begründen und entsprechend umzubenennen. Die in den Schwerpunkten subsumierten Inhalte sind auf die zu erfolgende Berufsfeldorientierung auszurichten.

### 3. Profile und Ziele

Der 4-semesterige konsekutive Masterstudiengang „Dienstleistungsmanagement“ soll der wachsenden Bedeutung des Wirtschaftssektors Dienstleistungen Rechnung tragen. Dabei soll berücksichtigt werden, dass rund 2/3 des deutschen Bruttoinlandsprodukts durch Dienstleistungen in verschiedenen Bereichen erwirtschaftet werden.

Die Konzeption des Studiengangs folgt einem für den Bereich der Dienstleistungen modifizierten prozessorientierten Modell der Wertschöpfungskette von Porter. Insofern widmen sich laut Angaben der Hochschule die Lehrangebote im ersten Semester im Wesentlichen den primären Aktivitäten zur Erstellung und Vermarktung einer Dienstleistung. Danach werden die sekundären Funktionen zur Führung und Steuerung der Leistungsprozesse behandelt. Abschließend werden die Elemente der Wertschöpfungskette in ausgewählte Berufsfelder der Praxis transferiert.

Es sollen Absolventinnen und Absolventen aus dem Bereich Wirtschaft, Wirtschaftsingenieurwesen und Wirtschaftsinformatik sowie verwandter Bereiche angezogen werden, denen ein praxisorientiertes Studium auf wissenschaftlichem Niveau geboten werden soll. Sie sollen mit Abschluss über breite Qualifikationen verfügen, die sie befähigen, fachlich, sozial und methodisch kompetent in Dienstleistungsunternehmen zu agieren. Die Hochschule hat dazu Leitgedanken formuliert, die dem didaktischen Konzept zugrunde liegen. Dazu gehören:

- Erwerb von Fachkompetenz durch Fallstudien- und Praxisorientierung
- Erwerb von Methodenkompetenz durch den Transfer wissenschaftlicher Arbeiten auf konkrete betriebliche Aufgaben (u.a. Projektmanagement, Co-Teaching)
- Erwerb von Individualkompetenz und Innovationskraft durch Selbstständigkeit, Entscheidungsfähigkeit und Verantwortungsbewusstsein
- Erwerb von Sozialkompetenz durch Kommunikationsfähigkeit, Kooperations- und Teamfähigkeit und Konfliktfähigkeit.

Zulassungsvoraussetzung zum Studiengang ist der Abschluss eines ersten berufsqualifizierenden Abschlusses aus dem Bereich Wirtschaft und anderen affinen Studiengängen wie Wirtschaftsinformatik und -ingenieurwesen. Auch das 2. Staatsexamen für den Abschluss Wirtschaft der Sekundarstufe 2 sowie der Abschluss eines Magisterstudiengangs mit dem Fach Wirtschaft oder Wirtschaftswissenschaften werden für die Zulassung zum Studiengang anerkannt.

#### **Bewertung**

Das inhaltliche Konzept und die inhaltliche Struktur des Studienganges folgen der prozessorientierten Wertschöpfungskette von Porter. Begründet wird dies dadurch, dass die Prozessbetrachtung bei Dienstleistungen eine herausragende Rolle spielt. Insofern ist diese Vorgehensweise logisch und stringent.

Die angestrebten Qualifikations- und Kompetenzziele sind hinreichend dargelegt und stellen eine deutliche Erweiterung des Qualifikations- und Kompetenzniveaus gegenüber den grundständigen Bachelor dar.

Die Qualifikationsziele des Studienganges werden mit Bezug auf das angestrebte Berufsfeld stimmig dargelegt. Die Persönlichkeits-/persönliche Entwicklung wird gefördert. Zur Befähigung zum zivilgesellschaftlichen Engagement wird nur wenig ausgesagt. Lediglich bei den Leitgedanken findet sich hierzu eine Aussage. Daher muss die Hochschule darlegen, wie dies im Studiengang gewährleistet ist (*Monitum 1*)

Eine veränderte Zulassungsordnung (wie bei der erstmaligen Begehung im Rahmen des Akkreditierungsverfahrens gefordert), liegt speziell zum Masterstudiengang Dienstleistungsmanagement nicht vor, ist jedoch auch nicht notwendig, da die Zulassung in der Prüfungsordnung ausreichend

geregelt ist. Die Hochschule benennt keine Mindestnote für den Zugang. Ob dies Auswirkungen auf den Studiengang hat, sollte beobachtet werden.

#### **4. Qualität des Curriculums**

Im Studiengang müssen insgesamt 120 Leistungspunkte erworben werden, wovon 30 Leistungspunkte auf die Masterarbeit entfallen. Im ersten Semester soll eine prozessorientierte Sichtweise auf das Thema Dienstleistungserstellung und -vermarktung vermittelt werden, wobei die Vermittlung von methodisch-instrumentellem Wissen entlang der Wertschöpfungskette von Dienstleistungen im Vordergrund stehen soll. In diesem Bereich müssen die Studierenden u.a. die Module „Dienstleistungsproduktion und -qualität“, „Dienstleistungsmarketing und -vertrieb“ oder „Kundenmanagement“ sowie im zweiten Semester das Modul „Service Engineering“ besuchen. Mit dem Besuch des Moduls „Wirtschaftswachstum, Strukturwandel und Wettbewerb“ soll die Notwendigkeit zur Anpassungen von Dienstleistungsprodukten an gesamtwirtschaftliche Rahmenbedingungen belegt werden. Die Veranstaltungen in den Modulen des ersten Semesters haben das Ziel, die vornehmlich auf den Leistungsprozess bezogenen Grundlagen des Dienstleistungsmanagements zu vermitteln.

Im zweiten Semester sollen insbesondere die dispositiven und koordinativen Aspekte in Dienstleistungsunternehmen wie etwa deren Planung und strategische Ausrichtung, das Controlling sowie spezifische Aspekte der informationellen Vernetzung mittels IT-Unterstützung adressiert werden. Im Modul „Personalführung“, welches dem ersten Semester zugeordnet ist, soll besonders dem Aspekt des Personaleinsatzes in Dienstleistungsunternehmen Rechnung getragen werden. Die Besonderheiten grenzüberschreitender Aktivitäten angesichts der grundsätzlichen Immaterialität (Nichtlager- und Nichttransportfähigkeit) von Dienstleistungen sollen im Modul „Internationales Dienstleistungsmanagement“ behandelt werden.

Im Fokus des dritten Semesters soll der Transfer der funktionalen Grundlagen des Dienstleistungsmanagements in die berufliche Praxis stehen, wobei eine Eingrenzung möglicher Berufsfelder einerseits am Kanon der Dienstleistungskataloge des „General Agreement on Trade and Services“ (GATS), des Statistischen Bundesamts (Tertiärer Sektor) sowie der Markengesetze (DPMA) und andererseits an den Themengebieten der drei Wahlpflichtkataloge zu Berufsfeldern der „sektoralen“, „funktionalen“ und „institutionalen“ Dienstleistungen orientiert werden soll. Der Bereich der sektoralen Dienstleistungen befasst sich dabei mit den branchenspezifischen Aspekten des Dienstleistungsmanagements wie beispielsweise den Bereichen Tourismus, Kultur, Bildung oder Wirtschaftsberatung. Im Bereich der funktionalen Dienstleistungen wird sich auf Inhalte und charakteristische Ausprägungen der am häufigsten vorzufindenden Dienstleistungsverrichtungen bezogen. Hierzu gehören zum Beispiel besondere Aspekte des Controllings, der Informations- und Kommunikationsdienstleistungen, der Marktforschung oder die Funktionen der Personal- oder der Finanzdienstleistungen. Der dritte Wahlbereich ist den besonderen strukturellen und prozessualen Merkmalen von Dienstleistungsinstitutionen wie zum Beispiel bestimmte Non-Profit-Betriebe, Handelsorganisationen oder Unternehmen der Finanz- oder Versicherungswirtschaft gewidmet. Die Studierenden müssen insgesamt drei Module wählen, die aus mindestens zwei der genannten Bereiche entstammen. Weiterhin sind im dritten Semester die Module „Gründungsmanagement“ und ein gelenktes Praxisprojekt zu absolvieren.

Ein Mobilitätsfenster ist im Studiengang nicht explizit vorgesehen.

#### **Bewertung**

Das Profil des Studiengangs Dienstleistungsmanagement entspricht weitgehend den heutigen Erfordernissen und vermittelt die für eine solche Schwerpunktsetzung wesentlichen Inhalte. In den Pflichtmodulen des ersten und zweiten Semesters wird ein gutes und umfassendes Angebot zu den wesentlichen Aspekten des Dienstleistungsmanagements geboten.

Die Wissenschaftsdisziplin Dienstleistungsmanagement ist aktuell vielen Veränderungen unterworfen. So werden in den letzten Jahren mehrere Ansätze diskutiert, die den prozessualen Charakter des Dienstleistungsmanagements stärker betonen. Beispiele hierfür sind der Transaktionskostentheorie, Service Design oder Customer Journey. Da der Studiengang ausdrücklich der prozessorientierten Wertschöpfungskette von Porter folgt, sollten entsprechende Anpassungen im Curriculum überprüft werden. Es ist zu empfehlen, diesen für den Studiengang grundlegenden Ansatz zukünftig noch deutlicher im Curriculum zu berücksichtigen. Das Modul „Dienstleistungscontrolling“ folgt bereits diesem Ansatz, neuere Entwicklungen sollten vor allem in den Modulen „Dienstleistungsmarketing und -vertrieb“ und in „Strategie und Planung“ Berücksichtigung finden. *(Monitum 2)*

Im dritten Semester steht der Transfer der funktionalen Grundlagen des Dienstleistungsmanagements in die berufliche Praxis im Vordergrund. Neben zwei Pflichtveranstaltungen, die diesen Ansatz positiv unterstützen, werden drei Wahlpflichtkataloge zu Berufsfeldern der „sektoralen“, „funktionalen“ und „institutionalen“ Dienstleistungen angeboten. Dieser Ansatz ist grundsätzlich positiv zu sehen.

Das Angebot der sektoralen Dienstleistungen (Tourismus, Kultur- und Freizeiteinrichtungen, industrielle Dienstleistungen) entspricht voll dem definierten Ansatz, die Lehr- und Lernformen sind adäquat. Das Angebot im Wahlpflichtbereich der funktionalen Dienstleistungen ist jedoch nicht vollständig schlüssig. Ein weiter Bereich befasst sich mit klassischen Methoden der Marktforschung (Methodenvermittlung). Wichtig und sinnvoll wäre es, stärker auf das Berufsfeld „Marktforschung“ einzugehen. Im Modulhandbuch finden sich jedoch keine Ansätze z.B. zur Bedeutung der Marktforschung in verschiedenen Dienstleistungsunternehmen, zu Marktforschungsunternehmen und deren Angeboten bei verschiedenen Themen (u.a. Branding, Onlineforschung, Kennzahlen der Internetnutzung, wie z.B. Key Performance Indikatoren). Insgesamt sollte hier der Anspruch des Transfers in die berufliche Praxis, wie im Konzept selber formuliert, stärker bei den Inhalten berücksichtigt werden. *(Monitum 3)* Der dritte Bereich, institutionale Dienstleistungen, ist durch die ausgewählten Berufsfelder gut abgedeckt.

Insgesamt werden durch die vorgesehenen Module Fachwissen und fachübergreifendes Wissen sowie fachliche, methodische und allgemeine bzw. Schlüsselkompetenzen gut vermittelt. Die von der Hochschule definierten Qualifikationsziele des Studienprogramms werden so erreicht. Das Qualitätsniveau ist angemessen. Die für den Studiengang vorgesehen Lehr- und Lernformen sind adäquat, der ausgewiesene Workload bzw. die Zuordnung von Leistungspunkten plausibel.

Insgesamt handelt es sich um ein Konzept, das angemessen auf die Anforderungen im Dienstleistungsmarkt reagiert. Teilweise, wie angesprochen, sollten einzelne Inhalte in den Modulen, stärker auf das Konzept bezogen werden.

## **5. Berufsfeldorientierung**

Vor dem Hintergrund des wachsenden Anteils des Wirtschaftssektors Dienstleistungen am Bruttoinlandsprodukt ist laut Hochschule mit einem wachsenden Arbeitsmarkt im Dienstleistungsmanagement auszugehen. Die Berufsperspektiven in diesem Bereich sind daher als vielfältig und gut zu bezeichnen. Die Hochschule geht dabei von einem hohen qualifizierten Personalbedarf in Wirtschaft, Industrie und öffentliche Verwaltungen aus. Dieser Entwicklung soll der Studiengang in besonderem Maße Rechnung tragen, indem auf hohem wissenschaftlichem Niveau neben zentralen Fach- und Methodenkenntnissen entsprechende Schlüsselqualifikationen vermittelt werden. Absolventinnen und Absolventen sollen somit im besagten Sektor eine qualifizierte Berufstätigkeit aufnehmen können.

Zur Förderung der Berufsbefähigung sollen insbesondere im 3. Semester externe Lehrbeauftragte und Referenten der Praxis in den Studiengang eingebunden werden. Durch das Nutzen von

Kontakten der Hochschule zu nationalen und internationalen Unternehmen insbesondere bei Studienprojekten soll die Praxis- und Berufsorientierung der Studierenden ebenfalls gestärkt werden.

### **Bewertung**

Der überarbeitete Modulkatalog bietet sowohl in seiner detaillierten Beschreibung als auch in der Modulauswahl ein umfangreiches Angebot an die Studierenden. Durch die Fokussierung auf 3 Berufsfelder mit entsprechenden Wahlpflichtmodulen ist die Zielrichtung eindeutig. Nach der ausgewählten Spezialisierung (Wahlpflichtmodule) können sich die Studierenden somit auf einen erfolgreichen, qualifizierten Berufseinstieg vorbereiten.

Neben der Einbeziehung von externen Referentinnen und Referenten aus der Praxis sind auch Rückmeldungen von Absolventinnen und Absolventen nach erfolgreichem Berufseinstieg zu empfehlen. Diese Erkenntnisse werden sicherlich in Zukunft zu einer Modifizierung und weiteren Optimierung des Studienganges führen.

Insgesamt schafft der überarbeitete Studiengang die notwendigen Voraussetzungen für eine qualifizierte Berufsbefähigung.

### **6. Empfehlung der Gutachtergruppe**

Die Gutachtergruppe empfiehlt der Akkreditierungskommission von AQAS, den Studiengang „**Dienstleistungsmanagement**“ an der Westfälischen Hochschule am Standort Bocholt mit dem Abschluss „**Master of Arts**“ mit einer Auflage zu akkreditieren.

#### **Monita:**

1. Es muss dargelegt werden, wie die Befähigung zum zivilgesellschaftlichen Engagement der Studierenden sichergestellt wird.
2. Bei der Weiterentwicklung des Studiengangs sollte geprüft werden, ob die Integration der prozessorientierten Wertschöpfungskette nach Porter ausreichend im Curriculum verankert ist und ggf. deutlicher berücksichtigt werden.
3. Im Modulhandbuch sollten im stärkeren Maße Ansätze z.B. zur Bedeutung der Marktforschung in verschiedenen Dienstleistungsunternehmen, zu Marktforschungsunternehmen und deren Angeboten bei verschiedenen Themen (u.a. Branding, Onlineforschung, Kennzahlen der Internetnutzung, wie z.B. Key Performance Indikatoren) aufgenommen werden.