



## **ASIIN Akkreditierungsbericht**

---

---

**Bachelorstudiengang  
*Service Engineering***

an der  
**Fachhochschule Frankfurt am Main**

Stand: 28.06.2011

Audit zum Akkreditierungsantrag für  
**den Bachelorstudiengang**  
***Service Engineering***  
**an der Fachhochschule Frankfurt am Main**  
**im Rahmen des Akkreditierungsverfahrens der ASIIN**  
**am 06.05.2011**

---

### **Beantragte Qualitätssiegel**

Die Hochschule hat folgende Siegel im Zuge des vorliegenden Verfahrens beantragt:

- ASIIN-Siegel für Studiengänge
  - Siegel der Stiftung zur Akkreditierung von Studiengängen in Deutschland
  - EUR-ACE Siegel
- 

### **Gutachtergruppe**

Prof. Dr.-Ing. Thomas Fischer	Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig
Prof. Dr.-Ing. Hans-Jürgen Helwig	Hochschule Niederrhein
Dr.-Ing. Frank Lennings	Institut für angewandte Arbeitswissenschaften
Mathias Lüdike	Fachhochschule Gelsenkirchen
Prof. Dr.-Ing. habil. Johannes Wilden	Technische Universität Berlin

Für die Geschäftsstelle der ASIIN: Jana Möhren, Marleen Haase

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>A Vorbemerkung.....</b>	<b>4</b>
<b>B Gutachterbericht .....</b>	<b>5</b>
B-1 Formale Angaben.....	5
B-2 Studiengang: Inhaltliches Konzept und Umsetzung.....	6
B-3 Studiengang: Strukturen, Methoden und Umsetzung .....	10
B-4 Prüfungen: Systematik, Konzept und Ausgestaltung .....	12
B-5 Ressourcen .....	13
B-6 Qualitätsmanagement: Weiterentwicklung von Studiengängen .....	16
B-7 Dokumentation & Transparenz.....	17
B-8 Diversity & Chancengleichheit.....	18
B-9 Perspektive der Studierenden .....	19
<b>C Nachlieferungen.....</b>	<b>19</b>
<b>D Nachtrag/Stellungnahme der Hochschule (25.05.2011).....</b>	<b>19</b>
<b>E Bewertung der Gutachter (06.06.2011) .....</b>	<b>23</b>
E-1 Empfehlung zur Vergabe des Siegels der ASIIN .....	26
E-2 Empfehlung zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrats.....	26
E-3 Empfehlung zur Vergabe des EUR-ACE® Labels .....	26
<b>F Stellungnahme des Fachausschusses der Fachausschüsse .....</b>	<b>28</b>
F-1 Stellungnahme des Fachausschusses 01 – Maschinenbau/Verfahrenstechnik (09.06.2011) .....	28
F-2 Stellungnahme des Fachausschusses 06 – Wirtschaftsingenieurwesen (Umlauf) .....	30
<b>G Beschluss der Akkreditierungskommission für Studiengänge (28.06.2011)</b>	<b>30</b>
G-1 Entscheidung zur Vergabe des Siegel der ASIIN .....	31
G-2 Entscheidung zur des Siegels des Akkreditierungsrats .....	31
G-3 Entscheidung zur Vergabe des EUR-ACE® Labels.....	31

## **A Vorbemerkung**

Am 06. Mai 2011 fand an der Fachhochschule Frankfurt am Main das Audit des vorgenannten Studiengangs statt. Die Gutachtergruppe traf sich vorab zu einem Gespräch auf Grundlage des Selbstberichtes der Hochschule. Dabei wurden die Befunde der einzelnen Gutachter zusammengeführt und die Fragen für das Audit vorbereitet. Das Verfahren ist den Fachausschüssen 01 – Maschinenbau/Verfahrenstechnik und 06 – Wirtschaftsingenieurwesen der ASIIN zugeordnet. Prof. Dr.-Ing. Thomas Fischer übernahm das Sprecheramt.

Die Gutachter führten Gespräche mit folgenden Personengruppen:

Hochschulleitung, Programmverantwortliche, Lehrende, Studierende und Berufspraxisvertretern.

Darüber hinaus fand eine Besichtigung der räumlichen und sächlichen Ausstattung der Hochschule am Standort Nibelungenplatz statt.

**Die folgenden Ausführungen** beziehen sich sowohl auf den Akkreditierungsantrag der Hochschule in der Fassung vom 15.03.2011 als auch auf die Audit-Gespräche und die während des Audits vorgelegten und nachgereichten Unterlagen und exemplarischen Klausuren und Abschlussarbeiten.

Im Hinblick auf die Vergabe des EUR-ACE-Labels wurden zur Bewertung ergänzend die EUR-ACE Framework Standards herangezogen.

Zur besseren Lesbarkeit wird darauf verzichtet, weibliche und männliche Personenbezeichnungen im vorliegenden Bericht aufzuführen. In allen Fällen geschlechterspezifischer Bezeichnungen sind sowohl Frauen als auch Männer gemeint.

## B Gutachterbericht

### B-1 Formale Angaben

a) Bezeichnung & Abschlussgrad	b) Profil	c) Konsekutiv / Weiterbildend (nur für Master)	d) Studiengangs- form	e) Dauer & Kreditpkte.	f) Erstmal. Beginn & Aufnahme	g) Aufnah- mezahl
B.Eng.	n.a.	n.a.	Vollzeit	7Semester 210 CP	WS 2011/12 WS	36 pro Semester

**Zu a)** Die Gutachter diskutieren im Rahmen des Audits, inwiefern die **Bezeichnung** des Studiengangs angesichts der angestrebten Studienziele und -inhalte reflektiert wird. Sie sehen, dass es auch bei den am Studiengang beteiligten Personengruppen Diskussionen gibt, inwiefern die Bezeichnung zu ungewollten Rückschlüssen auf die Inhalte und Ziele des Studiengangs führen könnte. Beispielsweise legt die Bezeichnung die Nähe zu einem Service-Techniker nahe, die von der Hochschule nicht gewünscht ist. Der Studiengang soll sich nach übereinstimmender Aussage nicht an Service-Techniker richten. Auch diskutieren die Gutachter mit der Hochschule, ob die Bezeichnung des Studiengangs die Studiengangssprache ausreichend wiederspiegelt. Sie stimmen mit der Hochschule aber darin überein, dass der Begriff Engineering fachinhaltlich über eine mögliche Bezeichnung Servicetechnik hinausgeht und die Ziele und Inhalte besser reflektiert. Nichtsdestotrotz scheint die Bezeichnung noch nicht ideal, um auch externen Interessenträgern, insbes. Bewerbern und Industrie, die Ziele des Studiengangs zu verdeutlichen. Die Gutachter raten daher, zu überprüfen, inwiefern die Bezeichnung des Studiengangs den Erwartungen der Interessenträger und angestrebten Studienziele Rechnung trägt.

*Ergänzende Bewertung zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.2)*

Die Gutachter kommen zu dem Schluss, dass der vorgesehene Abschlussgrad den einschlägigen rechtlichen Vorgaben entspricht.

**Zu b)** *Ergänzende Bewertung zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.2)*

nicht erforderlich

**Zu c)** *Ergänzende Bewertung zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.2)*

nicht erforderlich

**Zu d) bis g)** Die Gutachter nehmen die Angaben der Hochschule zu Studiengangsform, Regelstudienzeit, Studienbeginn und Zielzahlen an dieser Stelle ohne weitere Anmerkungen zur Kenntnis, beziehen diese Angaben aber in ihre Gesamtbewertung ein.

*Ergänzende Bewertung zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.10)*

nicht erforderlich

Für den Studiengang werden über die allgemeinen Semesterbeiträge und ggf. Verwaltungskostenbeiträge keine Gebühren erhoben.

Die Gutachter nehmen dies zur Kenntnis und beziehen es in ihre Gesamtbetrachtung ein.

## B-2 Studiengang: Inhaltliches Konzept und Umsetzung

Als **Ziele für den Studiengang** gibt die Hochschule folgendes an:

Im Bachelorstudiengang Service Engineering sollen die Absolventen in einem auf Service-Management, Maschinenbau und Elektrotechnik/Elektronik beruhenden Studium fachliche und fachübergreifende Kompetenzen erwerben, die sie sowohl für anspruchsvolle Aufgaben der integrierten Entwicklung von Produkten und Service-Dienstleistungen in der industriellen Praxis - „Service Engineering“ - als auch für ein weiterführendes Master-Studium qualifizieren sollen. Es sollen Ingenieure ausgebildet werden, die auf der Grundlage der erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten in der Lage sind, Geschäftsprozesse im Bereich der Service-Dienstleistungen und integrierte unternehmensweite Entwicklungssysteme zu entwickeln und zu betreiben.

Die Studienziele sind im Modulhandbuch verankert.

Als **Lernergebnisse** für den Bachelorstudiengang Service Engineering gibt die Hochschule folgendes an: Die Absolventen sollen fachliche und fachübergreifende Kompetenzen erwerben. Zu den fachlichen Kompetenzen zählt die Hochschule das Fachwissen, die Fachmethodik und die Fachethik. Unter Fachwissen versteht die Hochschule den Erwerb sowie die Anwendung grundlegender Kenntnisse und Fähigkeiten der Mathematik, Physik, der Ingenieurdisziplinen Elektrotechnik und Maschinenbau sowie der Betriebswirtschaft. Unter Fachmethodik versteht die Hochschule den Erwerb einer gebündelten multidisziplinären Methodenkompetenz (z.B. der Elektronik, der Datenverarbeitung, des Marketings etc.). Fachethische Kompetenzen sollen die Absolventen in die Lage versetzen, die an sie gestellten fachlichen Anforderungen ebenso wie ihre berufliche Verantwortung für Menschen, Gesellschaft und Ökologie zu erkennen und zu reflektieren. Es sollen außerdem Fragestellungen und Beispiele guter Praxis aus den Bereichen Gender Mainstreaming und Diversity Management behandelt werden. Zur fachübergreifenden Kompetenz zählt die Hochschule die instrumentelle, die interpersonelle und die systemische Kompetenz. Die instrumentelle Kompetenz umfasst laut Selbstbericht der Hochschule Präsentationstechnik, Instrumente des Selbst- und Projektmanagement sowie der wissenschaftlichen Informationsbeschaffung und -

verarbeitung. Unter interpersonellen Kompetenzen versteht die Hochschule Kommunikationsfähigkeit (auch in englischer Sprache). Mit dem Erwerb der systemischen Kompetenz sollen die Absolventen betriebliche Anforderungen und die strategische Dimension einer nachhaltigen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erkennen. Sie sollen ihre integrierende Rolle im arbeitsteiligen System zwischen Herstellern und Abnehmern begreifen und sie flexibel und kompetent ausfüllen. Des Weiteren sollen die Absolventen vorbereitet sein, Projekt- oder Führungsverantwortung insbesondere im Bereich der Entwicklung und Umsetzung komplexer Servicedienstleistungen zu übernehmen. Schließlich sollen sie die interdisziplinäre Zusammenarbeit erproben.

Die Lernergebnisse sind im Modulhandbuch verankert.

Die Gutachter diskutieren mit der Hochschule, das angestrebte Kompetenzprofil und die angedachten Einsatzmöglichkeiten für die Absolventen, welches ihnen aus den Unterlagen zunächst nicht klar wird. Im Gespräch erläutern die Programmverantwortlichen und Industriepartner, dass Absolventen für den Einsatz in Serviceabteilungen qualifiziert sein sollen, die servicespezifisches Denken mit unternehmerischen Kompetenzen verknüpfen können. Sie sollen dazu Neuerungen aus Wissenschaft und Forschung verstehen und mit Kundenanforderungen in Zusammenhang bringen können. Sie sollen Serviceabteilungen in verschiedenen Konstellationen (bspw. After-Sales Service-Modell, Betreibermodell) rentabel führen können und die entsprechenden soft skills haben, um Serviceleistungen in Abgrenzungen zu Produkten zu vertreiben.

Die Gutachter können die Erläuterungen nachvollziehen, halten es aber für notwendig, dass die Studiengangsziele, Lernergebnisse und das Profil der Absolventen wie in den Gesprächen erläutert auch in schriftlicher Form klarer zu formulieren sind. Die Gutachter begrüßen, dass das Kompetenzprofil bereits jetzt für Studierende im Modulhandbuch zugänglich ist. Dies sollte auch nach der Überarbeitung wieder geschehen.

Die mit den Studienzielen vorgenommene akademische und professionelle Einordnung des Studienabschlusses ist nach Ansicht der Gutachter angemessen.

Aus inhaltlicher Sicht stufen die Gutachter die in den schriftlichen Unterlagen und insbesondere in den Gesprächen dargestellten Lernergebnisse als erstrebenswert ein. Sie spiegeln das angestrebte Qualifikationsniveau wider und sind an prognostizierbaren fachlichen Entwicklungen orientiert. Positiv heben die Gutachter insbesondere die Initiative durch die Industrie, insbesondere Siemens und VDMA, zur Entwicklung und Einrichtung des Studiengangs und somit die Abstimmung der Studiengangsziele, Lernergebnisse und des Profils der Absolventen mit deren Anforderungen hervor.

Die Gutachter halten das angestrebte Qualifikationsprofil für insgesamt überzeugend.

Die genannten Studienziele und Lernergebnisse dienen den Gutachtern als Referenz für die Bewertung der curricularen Ausgestaltung des Studiengangs.

*Ergänzende Bewertung zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.1, 2.2):*

Mit den Qualifikationszielen (angestrebten Lernergebnissen) werden auch die Bereiche „Befähigung zum zivilgesellschaftlichen Engagement“ und „Persönlichkeitsentwicklung“ abgedeckt. Es sollen insbesondere interpersonelle und systemische Kompetenzen (z.B. Kommunikationsfähigkeit, Führungsverantwortung, interdisziplinäres Denken, Fachethik, Verantwortungsbewusstsein) gefördert werden.

*Ergänzende Bewertung zur Vergabe des EUR-ACE / Eurobachelor /Euromaster:*

Die Gutachter sind der Ansicht, dass die angestrebten Lernergebnisse den EUR-ACE Anforderungen in den Kategorien „Knowledge and Understanding“, „Engineering Analysis“, „Engineering Design“, „Investigation“, „Engineering Practice“ und „Transferable Skills“ entsprechen.

Die **Ziele der einzelnen Module** sind im Modulhandbuch verankert. Das Modulhandbuch steht laut Aussage der Verantwortlichen den relevanten Interessenträgern – insbesondere Studierenden und Lehrenden – elektronisch zur Verfügung.

Nach Eindruck der Gutachter sind die übergeordneten Lernergebnisse des Studiengangs in den einzelnen Modulen systematisch konkretisiert. Aus den Modulbeschreibungen ist durchgängig erkennbar, welche Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen die Studierenden in den einzelnen Modulen erwerben sollen.

Die Gutachter weisen darauf hin, dass im Modulhandbuch jedoch noch die durchgängige und vollständige Angabe der Modulverantwortlichen, Lehrenden und der Literaturangaben fehlen. Das Modulhandbuch ist daher aus Sicht der Gutachter dahingehend noch einmal zu überarbeiten. Des Weiteren merken die Gutachter an, dass die Formulierung zu den inhaltlichen Modulvoraussetzungen noch nicht durchgängig nachvollziehbar ist und das dies in der Überarbeitung des Modulhandbuchs ebenfalls zu berücksichtigen ist. Weiterer Überarbeitungsbedarf ergibt sich aus den in den übrigen Abschnitten dieses Berichts angesprochenen Punkten.

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.2) sind nicht erforderlich.*

Die **Arbeitsmarktperspektiven** für Absolventen stellen sich aus Sicht der Hochschule wie folgt dar: Die Absolventen sollen einen guten und schnellen Einstieg in eine Ingenieurtaatigkeit im Bereich der Entwicklung und des Betreibens von Service-Dienstleistungen finden. Die Hochschule beruft sich hierbei auf Untersuchungen der Industrievertreter, die für das Geschäftsfeld der Service-Dienstleistungen einen zukünftigen Bedarf sehen. Die Absolventen sollen nach Darstellung der Hochschule in folgenden Bereichen tätig werden können: größere regionale Unternehmen (wie z.B. Dunlop, Rolls Royce, Conti-Teves) sowie produzierende Unternehmen des Mittelstandes, in Ingenieurbüros, bei Überwachungsgesellschaften (wie

z.B. TÜV) sowie bei überregionalen Unternehmen. Die Nachfrage in diesen Sektoren ist laut Antragsunterlagen gegeben.

Der **Praxisbezug** soll in dem Bachelorstudiengang Service Engineering durch das 13-wöchige Vorpraktikum, das Modul Berufspraktisches Semester (mit einer Dauer von einem Semester) sowie der Abschlussarbeit in einem Unternehmen hergestellt werden. Des Weiteren sollen durchgängig Übungen, Laborpraktika und Projekte durchgeführt werden. Die hochschulseitige Betreuung der externen Praxisphase erfolgt im Rahmen eines Seminars sowie durch einen Praxisbeauftragten, der von einem Praxis- Referenten unterstützt wird.

Die Gutachter halten die dargestellten Arbeitsmarktperspektiven in den genannten Berufsfeldern unter Berücksichtigung internationaler und nationaler Entwicklungen für angemessen. Insbesondere die proaktive Nachfrage durch die Industrie für das berufliche Profil des Studiengangs wird von den Gutachtern begrüßt. Ihrer Einschätzung nach eröffnen die angestrebten Qualifikationen eine angemessene berufliche Perspektive in den genannten Bereichen, die jedoch noch klarer darzustellen und den Interessenträgern zugänglich zu machen ist.

Den Anwendungsbezug in dem vorliegenden Bachelorstudiengang Service Engineering (Maschinenbau) bewerten die Gutachter als angemessen, um die Studierenden auf den Umgang mit berufsnahen Problem- und Aufgabenstellungen vorzubereiten.

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.1) sind nicht erforderlich.*

Die **Zugangs- und Zulassungsvoraussetzungen** für den Bachelorstudiengang Service Engineering sind im Hessischen Hochschulgesetz in Verbindung mit der Prüfungsordnung geregelt. Für das Studium wird neben der Hochschulreife zusätzlich ein Vorpraktikum von mindestens 13 Wochen gefordert. Die Regelungen zum Vorpraktikum sind in der Praktikumsordnung verankert. Für den Studiengang ist ein NC vorgesehen. Die Auswahl erfolgt nach den Regelungen der Satzung für das Hochschulauswahlverfahren.

Die Gutachter diskutieren mit den Vertretern der Hochschule, inwieweit sich die dargelegten Zugangs- und Zulassungsregeln qualitätssichernd für den Studiengang auswirken. Sie weisen hierbei darauf hin, dass einige Inhalte bereits ab dem ersten Semester nur auf Englisch angeboten werden. Die Hochschule räumt ein, dass zwar Sprachmodule im Bereich Technisches Englisch angeboten werden, Englischkenntnisse für eine bessere Studierbarkeit aber von Beginn an notwendig sind. Die Gutachter empfehlen daher, die Interessenten über die benötigten Englischkenntnisse in transparenter Weise zu informieren.

*Ergänzende Bewertung zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium, 2.2, 2.3, 2.4):*

nicht erforderlich

Das **Curriculum** des Bachelorstudiengangs Service Engineering umfasst insgesamt 27 Module. Neben den Modulen „Projekt Service Engineering“, „Berufspraktisches Semester“ und dem Modul zur Bachelor-Arbeit sind die folgenden inhaltlichen Bereiche in den Modulen abgedeckt: Mathematisch-naturwissenschaftliche Grundlagen; Service Management, BWL und Marketing; Elektrotechnik und angewandte Informatik; Maschinenbau sowie zwei Wahlpflichtmodule. Eines der Wahlpflichtmodule ist das Modul „Studium Generale“. Es handelt sich hierbei um ein Modul, bei dem aus den vier bzw. aus mindestens drei Fachbereichen zu einem Querschnittsthema fachliche Beiträge integrativ verknüpft und den Studierenden aller Fachbereiche zum Kompetenzerwerb verpflichtend angeboten werden sollen. Das andere Wahlpflichtmodul kann aus zwei festgelegten Angeboten (CNC machine tools, Aktuelle Themen) gewählt werden. Der Studiengang wird mit einer Bachelorarbeit im Umfang von 12 Kreditpunkten abgeschlossen.

Nach Ansicht der Gutachter korrespondiert das vorliegende Curriculum des Bachelorstudiengangs Service Engineering mit den angestrebten Lernergebnissen. Die Gutachter diskutieren mit den Vertretern der Hochschule den Anteil der Wahlpflicht zur Spezialisierung. Die Gutachter kommen zu dem Schluss, dass der Studiengang an sich bereits eine Spezialisierung des Maschinenbaus darstellt und der vergleichsweise geringe Anteil an Wahlmöglichkeiten daher angemessen ist.

Die vorgelegte Auswahl exemplarischen Modulabschlussklausuren beziehen sich auf verwandte Studiengänge, da der Bachelorstudiengang Service Engineering erstmals ab dem Wintersemester 2011/2012 durchgeführt werden soll. Die vorgelegten Abschlussarbeiten ebenfalls aus verwandten Studiengängen haben einen Bezug zu Servicedienstleistungen. Da einige Module aus diesen Studiengängen auch im vorliegenden Studiengang angeboten werden, können hier - wenn auch nur begrenzt - Rückschlüsse für den vorliegenden Studiengang durch die Gutachter gezogen werden. Die Gutachter kommen zu dem Schluss, dass die vorgelegten Klausuren und Abschlussarbeiten dem angestrebten Niveau entsprechen.

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates AR-Kriterium 2.3 sind nicht erforderlich.*

### **B-3 Studiengang: Strukturen, Methoden und Umsetzung**

Der Bachelorstudiengang ist als **modularisiert** beschrieben. Das Lehrangebot für den Studiengang setzt sich aus Modulen zusammen, die von Studierenden dieser Studiengänge gehört aber auch in anderen Studiengängen angeboten werden. Einzelne Module werden aus anderen Fachgebieten importiert.

Die Kriterien der ASIIN für die Modularisierung bewerten die Gutachter als erfüllt.

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.2):*

Möglichkeiten zu Studienaufenthalten an anderen Hochschulen („Mobilitätsfenster“) bestehen und sind curricular sinnvoll eingebunden.

Der Bachelorstudiengang ist mit einem **Kreditpunktesystem** ausgestattet. Die Module haben einen Umfang von mindestens 5 Kreditpunkten. Pro Semester werden 30 Kreditpunkte vergeben. Die Abschlussarbeit im Bachelorstudiengang wird mit 12 Kreditpunkten bewertet. Nach Schilderung der Programmverantwortlichen wurde die Kreditpunktezuordnung zu den einzelnen Modulen geschätzt und soweit möglich mit den Erfahrungen der Studierenden im bisherigen Studienbetrieb gespiegelt. Die Hochschule rechnet mit einem Wert von 30 Stunden je ECTS-Punkt.

Die Gutachter sehen die Kriterien der ASIIN für die Kreditpunktevergabe als erfüllt an. Sie merken jedoch an, dass in den ersten zwei Semestern die Anzahl der Semesterwochenstunden im Vergleich zu den anderen Semestern höher ist. Die Hochschule räumt dies ein und begründet das damit, dass die Studierenden insbesondere zu Beginn des Studiums eine höhere Kontakt- und Präsenszeit benötigen, um eine intensivere Betreuung zu ermöglichen. Die Hochschule geht davon aus, dass die Studierenden somit besser mit den Anforderungen zu Beginn des Studiums zureckkommen. Diese Annahme wird durch die Gutachter unterstützt.

Die Zuordnung der Kreditpunkte je Modul unterliegt derzeit Schätzungen und Erfahrungen aus anderen Studiengängen. Daher empfehlen die Gutachter, die Kreditpunktevergabe für den vorliegenden Studiengang zu überprüfen und ggfs. an die tatsächliche Arbeitsbelastung sukzessive anzupassen.

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.2):*

Jedes Modul wird mit mindestens 5 Kreditpunkten bewertet und entspricht somit den Anforderungen. Mit der Vergabe von 12 Kreditpunkten für die Abschlussarbeit wird den Kriterien entsprochen.

Das **didaktische Konzept** beinhaltet die folgenden Elemente: Vorlesungen und seminaristischer Unterricht verknüpft mit Übungen und Tutorien, die Durchführung von Projekten unterschiedlichen Umfangs, Laborveranstaltungen und ein berufspraktisches Semester. Damit sollen die Absolventen mit den Anforderungen einer wissenschaftlichen Qualifikation vertraut gemacht werden sowie berufliche Aufgaben in unterschiedlichen Kontexten ausführen können. Darüber hinaus sollen unterschiedliche Prüfungs- und Veranstaltungsformen die Methodenkompetenz der Absolventen fördern. Mit der Prüfungsform des Portfolio soll der Studierende nachweisen, dass er die Zusammenhänge und Wirkweisen der Prüfungsgebiete kennt, diese kritisch reflektieren kann und sich die Prüfungsgebiete lernziel- und prozessorientiert erarbeitet hat. Das Portfolio besteht aus Anfertigungen/Ausfertigungen sogenannter Werkstücke, die nach Auskunft der Hochschule in der jeweiligen Modulbeschreibung benannt sind.

Die Gutachter halten die im Rahmen des didaktischen Konzepts eingesetzten Lehrmethoden für adäquat, die Studienziele umzusetzen und die Lernergebnisse zu erreichen. Die Lehr- und Lernformen sind im Modulhandbuch dargestellt. Es ist ein Wahlpflichtteil vorgesehen,

der von den Gutachtern mit der Hochschule diskutiert und als ausreichend angesehen wird (vgl. Punkt B2).

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.3) sind nicht erforderlich.*

Die individuelle **Unterstützung und Beratung** der Studierenden ist laut Auskunft der Hochschule durch folgende Personen bzw. Regelungen sichergestellt: Den Studierenden stehen wöchentlichen Sprechstunden der Lehrenden und der Studienfachberater aus dem Kreise der Lehrenden zur Verfügung. Des Weiteren können sie Support Services ganztägig im Studiengangssekretariat des Clusters und im zuständigen Prüfungsamt in Anspruch nehmen. Es werden überdies laut Auskunft der Hochschule regelmäßige Sprechstunden des betreffenden Prüfungsausschusses angeboten. Es gibt neben der allgemeinen Studienberatung im Fachbereich eine fachspezifische Beratung, zu der unterschiedliche Professoren benannt werden. Im Fachbereich gibt es nach Auskunft der Hochschule überdies ein bewährtes Mentorinnenprogramm geben, dass der besonderen Betreuung der weiblichen Studierenden dient. Darüber hinaus ist ein allgemeines Mentoringprogramm für alle Studierenden der ersten und zweiten Semester vorgesehen. Das Programm wurde in einem anderen Fachbereich erprobt und soll ab Wintersemester 2011/12 flächendeckend eingeführt werden.

Die Gutachter sehen, dass die für die Beratung, Betreuung und Unterstützung der Studierenden zur Verfügung stehenden Ressourcen angemessen sind.

Im Gespräch mit den Studierenden ergibt sich jedoch, dass das von der Hochschule vorgestellte Konzept des Mentoring nicht ausreichend bekannt ist und dass ein intensiveres Angebot von Tutorien insbesondere zu Beginn des Studiums wünschenswert wäre. Die Gutachter halten dies für begrüßenswert und regen an, die Betreuung für Studienanfänger noch zu verbessern, nicht zuletzt durch den Einbezug von Studierenden höherer Semester.

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.4) sind nicht erforderlich.*

#### **B-4 Prüfungen: Systematik, Konzept und Ausgestaltung**

Als **Prüfungsformen** zu den einzelnen Modulen sind schriftliche Prüfungen, mündliche Prüfungen, eine Projektarbeit sowie das Portfolio (die An- bzw. Ausfertigung von sogenannten Werkstücken) vorgesehen. Die Abschlussarbeiten werden mit einem verpflichtenden Kolloquium abgeschlossen. Nicht bestandene Modulprüfungen können zweimal wiederholt werden. Nichtbestandene Bachelor-Arbeiten einschließlich des Kolloquiums können einmal wiederholt werden. Die Module werden teilweise im jährlichen Rhythmus aber auch semesterweise angeboten.

Die **Prüfungsorganisation** gestaltet sich wie folgt: Die Studierenden melden sich zu jeder Modulprüfung innerhalb des Prüfungszeitraums an. Der genaue Prüfungszeitraum mit einer Dauer von zwei Wochen wird vom Prüfungsausschuss festgelegt und bekannt gegeben. Neben dem Anmeldezeitraum wird ein Rücktrittszeitraum festgelegt. Die Zulassungsvorausset-

zungen für die Prüfung sind nachzuweisen. Die Prüfungsorganisation ist in den Prüfungsordnungen geregelt.

Nach Einschätzung der Gutachter sind die Prüfungsformen lernzielorientiert ausgestaltet.

Die Gutachter halten die vorgesehene Prüfungsorganisation für angemessen und gut geeignet, die Studierbarkeit im Rahmen der Regelstudienzeit zu fördern. Die Gutachter sehen, dass mit der Prüfungsart Portfolio versucht wird, das hohe Prüfungsaufkommen über das Semester zu verteilen und somit den Prüfungszeitraum zu entlasten. Von den Gutachtern wird überdies begrüßt, dass laut Auskunft der Hochschule mit dem Portfolio auch ein laufendes Feedback für die Studierenden ermöglicht werden soll. Aus der Diskussion mit den Studierenden stellen die Gutachter fest, dass die Abwicklung und hier insbesondere Terminierung der Wiederholungsprüfungen unterschiedlich gehandhabt wird und nicht einheitlich bzw. nachvollziehbar ist. Daher empfehlen die Gutachter, die Organisation der Wiederholungsprüfungen transparenter zu gestalten.

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.1, 2.2, 2.5):*

Es wird eine Prüfung pro Modul durchgeführt.

## B-5 Ressourcen

Das an dem Studiengang **beteiligte Personal** setzt sich zusammen aus 12 Professuren mit 15,5 Mitarbeitern und technischem Personal. Derzeit ist eine Professur vakant, die im Bereich Service Engineering ausgeschrieben werden soll. Darüber hinaus sind 31 Lehrbeauftragte beschäftigt.

Die an den Studiengängen beteiligten Lehrenden betreiben Forschung vor allem im Bereich der angewandten Forschung. In den Unterlagen sind die Forschungsprojekte der Lehrenden dargestellt.

In den Gesprächen ergibt sich für die Gutachter der Eindruck, dass die Kapazitäten derzeit voll ausgelastet sind und der vorliegende Studiengang die vorhandenen Ressourcen übersteigen könnte. Die Gutachter sehen zwar, dass für den Start des Studiengangs im Wintersemester 2011/2012 noch ausreichend Ressourcen im Bereich des Personals zur Verfügung stehen, aber dies möglicherweise nicht für den gesamten Akkreditierungszeitraum gegeben ist. Um sich ein abschließendes Bild machen zu können, bitten sie als Nachlieferungen zunächst um eine Übersicht, welche Lehrveranstaltungen von welchen Lehrenden durchgeführt werden, sowie um den Ausschreibungstext der Professur Service Engineering. Daraus sollte erkennbar sein, inwiefern die Lehrenden ihre Verpflichtungen sowohl im vorliegenden Studiengang als auch in den anderen Studiengängen, in denen sie mitwirken, insgesamt ohne Überlast erfüllen können.

Nach Einschätzung der personellen Situation durch die Gutachter ist die geplante Neubesetzung notwendig, um den laufenden Studienbetrieb und damit die Studierbarkeit des vorlie-

genden Studiengangs sicherzustellen. Daher muss die Neubesetzung - sofern dies in dem gegebenen Zeitraum möglich ist - nachgewiesen werden. Außerdem ist ein Personalkonzept vorzulegen, aus dem hervorgeht, dass die Lehre in dem Studiengang ab Studienbeginn und für den Akkreditierungszeitraum fachadäquat und ohne Überlast sichergestellt ist.

Die Gutachter können noch nicht abschließend bewerten, inwiefern die Zusammensetzung und (fachliche) Ausrichtung des beteiligten Personals adäquat sind, das Erreichen der angestrebten Lernergebnisse zum Studienabschluss zu erreichen.

Die Gutachter sehen, dass die spezifische Ausprägung der Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten der Lehrenden das angestrebte Ausbildungsniveau unterstützt.

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.7) sind nicht erforderlich.*

Die Lehrenden haben die Möglichkeit, folgende Maßnahmen zur **Personalentwicklung** wahrzunehmen: Die Hochschule und der Fachbereich bieten verschiedene Möglichkeiten der Personalentwicklung an, die sich an alle Beschäftigtengruppen, Professoren/-innen, wissenschaftliche Mitarbeiter/-innen und das technisch administrative Personal wendet. Die Hochschule verfügt über ein eigenes Referat zur Personalentwicklung, das in allen diesbezüglichen Fragen, individuelle Beratung, Changemanagement, Schulungskonzepte etc., einbezogen wird. Die Abteilung Weiterbildung bietet im Jahr mehr als 40 Veranstaltungen für Hochschulangehörige an, z.B. Hochschuldidaktische Seminare, Seminare zu Projektmanagement, „English for Professors“, etc an. Die Hochschuldidaktik stellt einen der drei wesentlichen strategischen Bereiche der Hochschule dar.

Die Gutachter sehen, dass alle Lehrenden Möglichkeiten der Personalentwicklung bzw. der Weiterbildung ihrer didaktischen und fachlichen Fähigkeiten haben und diese wahrnehmen. Die Gutachter begrüßen auch das Angebot für neue Professoren, ein einwöchiges Seminar zur Hochschuldidaktik zu besuchen. Die Gutachter stellen fest, dass die didaktische Weiterbildung von Seiten der Hochschulleitung unterstützt wird.

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.7) sind nicht erforderlich.*

In Bezug auf das **institutionelle Umfeld** gibt die Hochschule an, dass sie zu den größten Fachhochschulen Deutschlands gehört. Im Fachbereich 2 Ingenieurwissenschaften werden nach der Umstrukturierung der Fachbereiche insgesamt ca. 4.000 Studierende von 80 Professorinnen und Professoren, 140 nebenamtlich Lehrenden und 38 Laboringenieuren/-innen betreut (WS 2010/2011).

In Bezug auf die **Finanz- und Sachausstattung** gibt die Hochschule an, dass die Haushaltssmittel innerhalb der Hochschule budgetiert werden und die Fachbereiche ein Global-budget erhalten, das keine Trennung zwischen Personal- und Sachmitteln vorsieht. Die Fachbereiche können frei über die Verwendung der ihnen zugewiesenen Mittel entscheiden.

Zusätzlich zur Verteilung der regulären Haushaltsmittel werden innerhalb der Hochschule noch Gelder aus dem Finanzplan des Landes Hessen an die Fachbereiche verteilt, die jedoch nur für Investitionen (Geräte, Maschinen, Anlagen mit Beschaffungswerten größer 5.000 Euro) eingesetzt werden dürfen. Die Zuweisung aus dem Regelhaushalt ist 2010 aufgrund eines neuen Mittelverteilungsmodells um 1,3 Millionen Euro gesunken. Zusätzlich zu der Zuweisung aus dem Regelhaushalt hat der Fb2 für 2010 rund 790.000 € aus dem Sonderfonds Lehre erhalten.

Das Lehrangebot im Fachbereich 2 nutzt neue Informationstechnologien wie Moodle. Es werden hier Manuskripte und andere Lehrmaterialien zur Verfügung gestellt sowie ein Austausch untereinander und mit den Lehrenden ermöglicht. Durch die Zusammenlegung der Fachbereiche sollen Synergieeffekte geschaffen und eine interne Zusammenarbeit innerhalb des Fachbereichs gefördert werden. Des Weiteren soll eine fachbereichsübergreifende Zusammenarbeit sowie Kooperationen mit anderen Bereichen (z.B. Fremdspracheninstitut) gefördert werden. Schließlich weist die Hochschule auf externe Kooperationen mit der Industrie und anderen Hochschulen hin.

Hinsichtlich der sächlichen Ausstattung gibt die Hochschule im Selbstbericht eine ausführliche Übersicht über die Räumlichkeiten, die EDV-Versorgung sowie die Bibliotheks-, Medien- und Literaturversorgung.

Zusammenfassend betrachten die Gutachter das institutionelle Umfeld sowie die Finanz- und Sachausstattung als adäquate Grundlage für das Erreichen der angestrebten Lernergebnisse zum Studienabschluss.

Die Gutachter stellen jedoch fest, dass die finanziellen Mittel in den letzten Jahren rückläufig sind. Die Hochschule räumt dies ein, gibt in der Diskussion aber an, dass sie bemüht ist, Optimierungen vorzunehmen, weitere finanzielle Mittel einzuwerben (z.B. aus dem Konjunkturprogramm II) und Synergieeffekte verstärkt zu nutzen. Die Gutachter begrüßen dies und stellen fest, dass mit Auslaufen der Diplomstudiengänge Ressourcen frei werden.

Die Gutachter sehen, dass Kooperationen mit externen Partnern insbesondere aus der Industrie vorgesehen sind. Es wurden im Gespräch Beispiele wie Fallstudien und Exkursionen genannt, für welche diese Kooperationen genutzt werden sollen. Diese sind derzeit jedoch noch nicht formalisiert und schriftlich fixiert. Die Gutachter weisen daher darauf hin, dass die für die Lehre notwendigen externen Kooperationen tragfähig und verbindlich geregelt werden müssen.

Die räumlichen Kapazitäten an der Hochschule werden von den Gutachtern grundsätzlich als angemessen angesehen. Sie machen sich im Rahmen der Vor-Ort-Begehung einen Eindruck von einigen Laboren und Versuchseinrichtungen. Jedoch wird in der Diskussion mit den Studierenden deutlich, dass die Labore zum Teil erst in den Semesterferien angeboten werden können, was dazu führt, dass die schriftlichen Prüfungen, die darauf aufbauen, nur unter Vorbehalt geschrieben werden können. Dies wird von der Hochschule bestätigt und sie räumt überdies ein, dass derzeit die personelle Ausstattung in den Laboren knapp ist, da

einige Labor-Ingenieure eine Weiterbildung absolvieren. Daher empfehlen die Gutachter, die Ressourcen (personell, räumlich, Versuchsmöglichkeiten) für die Labore auszubauen, um sicherzustellen, dass alle Studierenden diese vor dem Prüfungszeitraum durchführen können.

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.6) sind nicht erforderlich.*

## B-6 Qualitätsmanagement: Weiterentwicklung von Studiengängen

Die **Qualitätssicherung** im Bachelorstudiengang Service Engineering soll laut Hochschule durch ein Konzept sichergestellt werden, das wie folgt ausgestaltet ist:

Die **Weiterentwicklung** von Studiengängen findet laut Auskunft der Hochschule auf Basis der Daten von Evaluierungen statt. Verantwortlich für die Weiterentwicklung eines Studiengangs ist das Dekanat. Dabei orientieren sich die Verantwortlichen laut Auskunft an den im vorliegenden Bericht dokumentierten Zielen des Studiengangs und darüber hinaus am Leitbild der Hochschule, Leitlinien des Senats sowie dem Qualitätskonzept des Fachbereichs. Es soll ein integrierte Konzept für den gesamten Prozess der Studiengangsentwicklung und -durchführung vorliegen: von den Teilprozessen Bedarfsanalyse, Programmplanung, Veranstaltungsdurchführung, Prüfung des Lernerfolgs und Evaluation des Studienprogramms bis zur Programmrevision. Es soll zudem den Rückmelde-Kreis einschließen, der Erkenntnisse aus der Programmrevision in die regelmäßige Neu-Konzeptionierung des Studienprogramms einbringt.

Als **Datenbasis** für ihre Qualitätssicherungsaktivitäten in den Studiengängen dienen der Hochschule die Ergebnisse der Lehrveranstaltungen sowie der Absolventenbefragungen. Dieses Verfahren soll auch für den vorliegenden Studiengang angewandt werden.

Als **Interessenträger** sind die Studierenden, Lehrenden, Studiengangsleiter, Modulverantwortlichen sowie das Dekanat in die Durchführung und Auswertung von Qualitätssicherungsaktivitäten eingebunden. Dies geschieht durch Lehrveranstaltungs- und Modulevaluationen, „Runde Tische“, Checklisten, etc. Die Ergebnisse der Lehrevaluationen werden allein den Lehrenden zur Verfügung gestellt, die diese mit den Studierenden diskutieren sollen. Zusammenfassende Ergebnisse in Form von stark aggregierten Daten, die von der Abteilung EvaluationsService der FH FFM zur Verfügung gestellt werden, lassen allgemeine Rückschlüsse auf die einzelnen Veranstaltungen und ihre Bewertung nicht zu.

Die Hochschule verfügt überdies über ein Konzeptpapier zum Qualitätsmanagement aus dem Jahre 2008.

Die Gutachter bewerten das dargelegte Qualitätssicherungskonzept hinsichtlich seines Beitrags zur Weiterentwicklung und stetigen Verbesserung des vorliegenden Studiengangs als weitgehend angemessen.

Die im Rahmen der Qualitätssicherung gesammelten und ausgewerteten quantitativen und qualitativen Daten sind nach Ansicht der Gutachter geeignet, Auskunft über Studierbarkeit des vorliegenden Studiengangs zu geben. Sie sind darüber hinaus aussagekräftig hinsichtlich der (Auslands-) Mobilität der Studierenden, des Verbleibs der Absolventen und der Wirkung ggf. vorhandener Maßnahmen zur Vermeidung von Ungleichbehandlungen in der Hochschule. Nach Ansicht der Gutachter versetzt das die Verantwortlichen für einen Studiengang in die Lage Schwachstellen zu erkennen und zu beheben.

Zusammenfassend gewinnen die Gutachter den Eindruck, dass die Qualitätssicherung an der Hochschule einen hohen Stellenwert hat. Sie empfehlen, das geschilderte Qualitätssicherungssystem auch für den vorliegenden Studiengang weiter umzusetzen und die gewonnenen Daten für kontinuierliche Verbesserungen zu nutzen. Darüber hinaus sollten Absolventenbefragungen systematisch durchgeführt und die Ergebnisse für eine Absolventenverbleibestatistik genutzt werden, mit der der Studienerfolg bei der Reakkreditierung belegt werden kann.

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.8) sind nicht erforderlich.*

## B-7 Dokumentation & Transparenz

Folgende Ordnungen lagen vor:

- Allgemeine Bestimmungen für Prüfungsordnungen mit den Abschlüssen Bachelor und Master (in-Kraft-gesetzt)
- Fachspezifische Prüfungsordnung (nicht in Kraft gesetzt)
- Immatrikulationsordnung (in-Kraft-gesetzt)
- Auswahlordnung (in-Kraft-gesetzt)
- Zulassungsordnung (in-Kraft-gesetzt)

Die Gutachter nehmen die vorliegenden Ordnungen zur Kenntnis. Sie geben Auskunft über alle für Zugang, Ablauf und Abschluss des Studiums relevanten Regelungen. Überarbeitungsbedarf ergibt sich aus den in den übrigen Abschnitten dieses Berichts angesprochenen Punkten. Die Gutachter stellen fest, dass die studiengangsspezifische Prüfungsordnung in Kraft zu setzen ist.

*Ergänzende Bewertungen zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.8) sind nicht erforderlich.*

Die Vergabe eines englischsprachigen **Diploma Supplement** ist in der Prüfungsordnung grundsätzlich geregelt. Den Unterlagen liegt ein Muster, das noch nicht studiengangsspezifisch formuliert ist, in englischer Sprache bei.

Zusätzlich zur Abschlussnote wird eine relative ECTS Note vergeben.

Die Gutachter nehmen das vorliegende Diploma Supplement für den Studiengang zur Kenntnis. Da es noch nicht ausgefüllt ist, ist ein studiengangsspezifisches Diploma Supplement vorzulegen. Die Gutachter weisen außerdem darauf hin, dass die Module zur Berechnung der Gesamtnote anhand eines in der Prüfungsordnung verankerten Schemas gewichtet werden sollen. Darüber ist im Diploma Supplement oder Transcript of Records über das Zustandekommen der Abschlussnote zu informieren, um eine Vergleichbarkeit mit anderen Abschlussnoten zu ermöglichen.

*Ergänzende Bewertung zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.2, 2.8): sind nicht erforderlich.*

### **B-8 Diversity & Chancengleichheit**

Die Hochschule legt folgendes Konzept zur Berücksichtigung der diversen Mitgliedergruppen (Studierende und Lehrende mit Kind, aus dem Ausland, mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen etc.) und zur Geschlechtergerechtigkeit vor:

Im Leitbild der Hochschule ist der Aspekt der Chancengleichheit und Gender Mainstreaming berücksichtigt. Die Hochschule macht sich hier zum einen die Entwicklung zur „familiengerechten Hochschule“ zum Ziel und verfügt seit 2007 über das Zertifikat "Familiengerechte Hochschule". Die Hochschule gibt im Leitbild zum anderen an, dass sie Benachteiligungen, die sich aus Behinderungen von Hochschulangehörigen ergeben, entgegen wirken will. Außerdem will sie sich für die gleichberechtigte und gleichgewichtige Teilhabe von Frauen und Männern nicht nur in der Hochschule, sondern auch in der Gesellschaft einsetzen. In alle Entscheidungsprozesse, in Lehre und Forschung soll die Perspektive des Geschlechterverhältnisses einbezogen werden.

Die Hochschule verfügt über eine Frauenbeauftragte sowie einen Schwerbehindertenbeauftragten.

Im Fachbereich 2 wird nach Auskunft der Hochschule in Zusammenarbeit mit der Frauenbeauftragten ein Mentorinnenprogramm durchgeführt, dass der besonderen Betreuung weiblicher Studierender dient.

Ein Nachteilsausgleich ist in § 15 der Allgemeinen Bestimmungen für Prüfungsordnungen der Hochschule verankert.

*Ergänzende Bewertung zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrates (AR-Kriterium 2.3 2.4, 2.5, 2.8, 2.11):*

Die Gutachter sehen, dass die Hochschule im Bereich der Geschlechtergerechtigkeit als auch Chancengleichheit einige Maßnahmen im Bezug auf die Studierbarkeit vorhält und umgesetzt hat. Ein Nachteilsausgleich ist formal verankert.

## **B-9 Perspektive der Studierenden**

Aus den **Rückmeldungen der Studierenden** ergibt sich eine grundsätzlich positive Grundstimmung gegenüber der Hochschul- und Studiengangwahl. Die Folgerungen der Gutachter aus dem Gespräch sind in die jeweiligen Abschnitte des vorliegenden Berichtes eingeflossen.

## **C Nachlieferungen**

Um im weiteren Verlauf des Verfahrens eine abschließende Bewertung vornehmen zu können, bitten die Gutachter um die Ergänzung bislang fehlender oder unklarer Informationen im Rahmen von Nachlieferungen gemeinsam mit der Stellungnahme der Hochschule zu den vorangehenden Abschnitten des Akkreditierungsberichtes:

1. Übersicht, welche Lehrveranstaltungen von welchen Lehrenden durchgeführt werden (vgl. dazu auch Hinweise in B-5, S. 13f.)
2. Ausschreibungstext der Professur Service Engineering

## **D Nachtrag/Stellungnahme der Hochschule (25.05.2011)**

Der Fachbereich 2 – Informatik und Ingenieurwissenschaften und die Fachhochschule Frankfurt am Main nehmen den Bericht zum Audit gerne als einen konstruktiven Beitrag für die Gestaltung des neuen Studiengangs an. In Ergänzung zu den vielen positiven Reaktionen enthalten die kritischen Fragen und Empfehlungen wertvolle Hinweise für Modifikationen des Studiengangkonzeptes, die der Fachbereich gerne aufgreifen wird.

Zu den einzelnen Punkten des Berichts nehmen wir nachfolgende detailliert Stellung.

1.

Die Gutachter raten daher, zu überprüfen, inwiefern die Bezeichnung des Studiengangs den Erwartungen der Interessenträger und angestrebten Studienziele Rechnung trägt.

Diese Anregung spiegelt Überlegungen im Fachbereich. Sowohl im Vorfeld als auch nach dem Audit wurden im Dekanat und mit den Kollegen verschiedene Varianten der Studiengangsbezeichnung diskutiert, z. B. Service-Entwicklung, Entwicklung von Kundendienstleistungen, Service Engineering (Kundendienstleistungen), Ingenieurdienstleistungen im Kundendienst, Customer Service. Allerdings erschien keine Bezeichnung so eindeutig, dass sie das Spektrum bzw. das Qualifikationsziel des Studiengangsprofils gänzlich abdecken könnte. Deshalb würde der Fachbereich den gewählten Namen Service Engineering (Maschinebau) gerne beibehalten. Umso wichtiger ist es deshalb, das Studiengangsprofil und die Anforderungen (wie von den Gutachtern unter Punkt 2 empfohlen) transparent zu formulieren und darzustellen. Ein Vorschlag wurde bereits erarbeitet und wird der Stellungnahme beigefügt.

2.

Die Gutachter können die Erläuterungen nachvollziehen, halten es aber für notwendig, dass die Studiengangsziele, Lernergebnisse und das Profil der Absolventen wie in den Gesprächen erläutert auch in schriftlicher Form klarer zu formulieren sind.

Wie oben angesprochen, liegt bereits ein entsprechender Vorschlag vor (s. Anhang). Die neuen Beschreibungen werden sowohl im Modulhandbuch als auch im Vorlesungsverzeichnis und auf der Website des Studiengangs publiziert.

3.

Die Gutachter weisen darauf hin, dass im Modulhandbuch jedoch noch die durchgängige und vollständige Angabe der Modulverantwortlichen, Lehrenden und der Literaturangaben fehlen. Das Modulhandbuch ist daher aus Sicht der Gutachter dahingehend noch einmal zu überarbeiten. Des Weiteren merken die Gutachter an, dass die Formulierung zu den inhaltlichen Modulvoraussetzungen noch nicht durchgängig nachvollziehbar ist und das dies in der Überarbeitung des Modulhandbuchs ebenfalls zu berücksichtigen ist.

Das Modulhandbuch wird aktualisiert und vervollständigt, so dass die Studierenden ausreichend über Studienverlauf, Studieninhalte und die Modulverantwortlichen informiert sind.

4.

Die Gutachter empfehlen daher, die Interessenten über die benötigten Englischkenntnisse in transparenter Weise zu informieren.

Die Notwendigkeit guter Englischkenntnisse für die Durchführung des Studiums wird stärker als bisher betont und in den entsprechenden Texten auf der Website und im schriftlichen Vorlesungsverzeichnis ausdrücklich hervorgehoben.

5.

Die Zuordnung der Kreditpunkte je Modul unterliegt derzeit Schätzungen und Erfahrungen aus anderen Studiengängen. Daher empfehlen die Gutachter, die Kreditpunktevergabe für den vorliegenden Studiengang zu überprüfen und ggfs. an die tatsächliche Arbeitsbelastung sukzessive anzupassen.

Der Fachbereich geht davon aus, dass die Arbeitsbelastung auf Grund der Erfahrungen im Bachelor-Studiengang Maschinenbau im Wesentlichen richtig bemessen wurde. Sollte sich erweisen, dass die Workload nicht dem tatsächlichen Arbeitsaufwand entspricht, so wird sie im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses unter Beteiligung von Studierenden korrigiert werden.

6.

Im Gespräch mit den Studierenden ergibt sich jedoch, dass das von der Hochschule vorgestellte Konzept des Mentoring nicht ausreichend bekannt ist und dass ein intensiveres Ange-

bot von Tutorien insbesondere zu Beginn des Studiums wünschenswert wäre. Die Gutachter halten dies für begrüßenswert und regen an, die Betreuung für Studienanfänger noch zu verbessern, nicht zuletzt durch den Einbezug von Studierenden höherer Semester.

Zu diesem Hinweis ist anzumerken, dass das Konzept des Mentoring den Studierenden noch nicht bekannt sein konnte, da es erst mit Beginn des Wintersemesters eingeführt wird. Die dann aufgenommenen Erstsemester erhalten bei der Einschreibung den Hinweis auf das Programm und die Adresse zur Einschreibung in einen Kurs auf der Lernplattform Moodle.

Eine Ausweitung des Angebots an Tutorien wird in der Lehreinheit Maschinenbau systematisch vorangetrieben. Neue Konzepte und eine quantitative Ausweitung des Angebots werden gerade für Module, die von Studierenden als besonders herausfordernd betrachtet werden, im Studiengang Maschinenbau erprobt. Sie umfassen neben den Tutorien z. B. das Angebot einer mittäglichen Sprechstunde, in der ältere Studierende jüngeren für Fragen zur Verfügung stehen. Sollten sich diese Konzepte bewähren, werden sie auch auf den Studiengang Service Engineering ausgeweitet.

## 7.

Die Gutachter sehen, dass mit der Prüfungsart Portfolio versucht wird, das hohe Prüfungsaufkommen über das Semester zu verteilen und somit den Prüfungszeitraum zu entlasten. Von den Gutachtern wird überdies begrüßt, dass laut Auskunft der Hochschule mit dem Portfolio auch ein laufendes Feedback für die Studierenden ermöglicht werden soll. Aus der Diskussion mit den Studierenden stellen die Gutachter fest, dass die Abwicklung und hier insbesondere Terminierung der Wiederholungsprüfungen unterschiedlich gehandhabt wird und nicht einheitlich bzw. nachvollziehbar ist. Daher empfehlen die Gutachter, die Organisation der Wiederholungsprüfungen transparenter zu gestalten.

In Bezug auf die Portfolioprüfung sind eben diese Fragen der Prüfungsdurchführung Gegenstand der Erörterungen in der Senatskommission für Studium und Lehre. Es ist das Ziel, über die Allgemeinen Bestimmungen für Prüfungsordnungen mit den Abschlüssen Bachelor und Master an der FH FFM klare Regelungen zu implementieren. Für die Durchführung von klassischen Prüfungen wird der Fachbereich mit den Prüfungsämtern darauf hin arbeiten, verbesserte Informationen in den Veranstaltungen bzw. auf der Website und in den Aushängen des Prüfungsamtes zu realisieren, um die Situation für die Studierenden transparenter zu machen.

## 8.

Nach Einschätzung der personellen Situation durch die Gutachter ist die geplante Neubesetzung notwendig, um den laufenden Studienbetrieb und damit die Studierbarkeit des vorliegenden Studiengangs sicherzustellen. Daher muss die Neubesetzung - sofern dies in dem gegebenen Zeitraum möglich ist - nachgewiesen werden. Außerdem ist ein Personalkonzept vorzulegen, aus dem hervorgeht, dass die Lehre in dem Studiengang ab Studienbeginn und für den Akkreditierungszeitraum fachadäquat und ohne Überlast sichergestellt ist

Der Ausschreibungstext wird wie bereits an der Vor-Ort-Begehung angesprochen zusammen mit dieser Stellungnahme eingereicht. Darüber hinaus wird eine Lehrmatrix nachgeliefert, die zeigt, dass der Studiengang ohne Überlast durchgeführt werden kann. Insgesamt ist festzustellen, dass der Fachbereich sich seiner Verantwortung bewusst ist, den Studiengang und seine Module personell nachhaltig abzusichern. Die Kriterien dafür sind Qualität der Lehre, die Kapazität der Lehrenden und die angemessene Betreuung der Studierenden.

9.

Die Gutachter weisen daher darauf hin, dass die für die Lehre notwendigen externen Kooperationen tragfähig und verbindlich geregelt werden müssen.

Die Gespräche mit einzelnen Unternehmen und dem Verband Deutscher Maschinen und Anlagenbau wurden und werden fortgesetzt, so dass weitere Lehrbeauftragte gefunden werden konnten. Übereinkünfte über die zukünftige Zusammenarbeit sind in der Vorbereitung.

10.

Daher empfehlen die Gutachter, die Ressourcen (personell, räumlich, Versuchsmöglichkeiten) für die Labore auszubauen, um sicherzustellen, dass alle Studierenden diese vor dem Prüfungszeitraum durchführen können.

Diese Empfehlung werden wir gerne aufgreifen und auch das Lehrangebot in den Laboren einer weiteren Analyse unterziehen.

Das beschriebene Problem hat sich im Studiengang Maschinenbau, aus dem die befragten Studierenden stammen, auf Grund der sehr asymmetrischen Wahl von Studienschwerpunkten ergeben und sollte so im Studiengang Service Engineering nicht auftreten. Dennoch wird das Laborangebot einer weiteren Analyse unterzogen werden.

Die personelle Ausstattung wird sich wieder verbessern, wenn die betreffenden Laboringenieure ihre Weiterbildung abgeschlossen haben. In der Zwischenzeit werden Lehrbeauftragte aus dem eigenen Master-Studiengang eingesetzt. Um die Betreuung in den Laboren zu gewährleisten.

11.

Sie empfehlen, das geschilderte Qualitätssicherungssystem auch für den vorliegenden Studiengang weiter umzusetzen und die gewonnenen Daten für kontinuierliche Verbesserungen zu nutzen. Darüber hinaus sollten Absolventenbefragungen systematisch durchgeführt und die Ergebnisse für eine Absolventenverbleibestatistik genutzt werden, mit der der Studienerfolg bei der Reakkreditierung belegt werden kann.

Zur stärkeren Nutzung studien- und prüfungsbezogener Daten wird aktuell das Qualitätskonzept des Fachbereichs modifiziert.

An der besseren Auswertung der Absolventenbefragungen wird zur Zeit gearbeitet. Alle vier Fachbereiche der FH FFM sind dabei, mit der Abteilung Evaluation ein entsprechendes Kon-

zept für die detaillierte Auswertung der bereits seit drei Jahren durchgeführten Absolventenbefragungen zu erstellen. Damit soll gewährleistet werden, dass die Ergebnisse für die Überarbeitung von Studiengangskonzepten genutzt werden können.

12.

Die Gutachter stellen fest, dass die studiengangsspezifische Prüfungsordnung in Kraft zu setzen ist.

Gemäß den Regelungen der FH FFM wird die Prüfungsordnung des Studiengangs von den Gremien begutachtet und von der Hochschulleitung genehmigt und damit in Kraft gesetzt, sobald der Akkreditierungsbescheid vorliegt.

13.

Die Gutachter nehmen das vorliegende Diploma Supplement für den Studiengang zur Kenntnis. Da es noch nicht ausgefüllt ist, ist ein studiengangsspezifisches Diploma Supplement vorzulegen.

Das Diploma Supplement wird unter Berücksichtigung der im Gutachterbericht empfohlenen Modifikationen erstellt.

#### Nachlieferung im Anhang zur Stellungnahme

1. Um sich ein abschließendes Bild machen zu können, bitten sie als Nachlieferungen zunächst um eine Übersicht, welche Lehrveranstaltungen von welchen Lehrenden durchgeführt werden,
2. sowie um den Ausschreibungstext der Professur Service Engineering. Daraus sollte erkennbar sein, inwiefern die Lehrenden ihre Verpflichtungen sowohl im vorliegenden Studiengang als auch in den anderen Studiengängen, in denen sie mitwirken, insgesamt ohne Überlast erfüllen können.

## E Bewertung der Gutachter (06.06.2011)

### Stellungnahme:

**Positiv** hervorzuheben ist, dass es sich um einen nachfrageorientierten Studiengang handelt, der in Abstimmung mit Kunden initiiert wurde. Des Weiteren ist der neue Ansatz für Maschinenbau-Profilbildung, die Berücksichtigung der Firmenbedürfnisse im Globalen Markt, der Interdisziplinarität durch die Konzeption des Fachbereichs, die studiengangsspezifischen Module und der hohe Praxisbezug positiv hervorzuheben.

Die **verbesserungswürdigen** Punkte finden sich in den Auflagen und Empfehlungen wieder.

Die Gutachter bewerten die von der Hochschule vorgelegten **Nachlieferungen** wie folgt:

- Aus der Lehrgangsverflechtungsmatrix ergibt sich für die Gutachter eine gute Übersicht, welche Lehrveranstaltungen von welchen Lehrenden durchgeführt werden. Sie erkennen daraus, dass die Lehre ohne Überlast für den Akkreditierungszeitraum durchgeführt werden kann und modifizieren die betreffende Auflage dahingehend, dass kein Nachweis gegeben werden muss, dass die Lehrverpflichtung ohne Überlast erfüllt werden kann.
- Anhand des Ausschreibungstextes sehen die Gutachter, dass die Hochschule die Ausschreibung der Professur Servicemanagement für Ingenieurdienstleistungen anstrebt. Mit der Neubesetzung der Professur wäre die Lehre im vorliegenden Studiengang für den Zeitraum der Akkreditierung auch fachadäquat sichergestellt. Da die Professur aber noch vakant ist, halten die Gutachter an der Auflage des Nachweises der Neubesetzung fest.

Aus der **Stellungnahme** der Hochschule ergibt sich für die Gutachter folgendes:

- Die Gutachter nehmen positiv zur Kenntnis, dass die Studiengangsbezeichnung innerhalb des Dekanats diskutiert wurde und mögliche Optionen angedacht und vorgelegt wurden. Die Gutachter können nachvollziehen, dass bisher noch keine eindeutige Bezeichnung gefunden wurde. Da dies aber insbesondere vor dem Hintergrund der speziellen Ausrichtung des Studiengangs von Bedeutung ist und es sichergestellt werden sollte, dass die Bezeichnung die Erwartung der Interessenträger und angestrebten Studiengangsziele widerspiegelt, bleiben die Gutachter bei ihrer Empfehlung eine adäquate Anpassung der Studiengangsbezeichnung in Betracht zu ziehen.
- Die Gutachter würdigen, dass die Hochschule bereits mit der Nachlieferung einen Formulierungsvorschlag für die Studiengangsziele, die Lernergebnisse, das Profil inklusive der Abgrenzung zum Service Techniker vorlegt. Die Gutachter betrachten dies als guten Entwurf zur Differenzierung des Studienangebots. Da dieser Formulierungsvorschlag noch nicht veröffentlicht ist, sehen die Gutachter die Auflage weiterhin gerechtfertigt, diese Darstellungen weiter auszuformulieren und den relevanten Interessenträgern transparent zu machen.
- Die Ankündigung seitens der Hochschule, das Modulhandbuch zu aktualisieren, wird von den Gutachtern begrüßt. Da dies noch umzusetzen ist, halten die Gutachter an der Auflage fest, dass ein aktualisiertes Modulhandbuch vorzulegen ist. Hier sind insbesondere die Modulverantwortlichen, die Lehrenden, die Literaturangaben und die Modulvoraussetzungen durchgängig anzugeben.
- Es wird von Gutachtern positiv bewertet, dass die Hochschule die Notwendigkeit guter Englischkenntnisse für die erfolgreiche Absolvierung des Studiengangs stärker betonen möchte. Sie sehen sich daher in ihrer Empfehlung bestätigt, dass den Studieninteressierten besser aufgezeigt werden sollte, dass von Studienbeginn an, Englischkenntnisse notwendig sind.
- Die Gutachter können nachvollziehen, dass die Hochschule die Kreditpunkte aufgrund von Erfahrungen in anderen fachverwandten Studiengängen vergibt. Sie regen dennoch

an, die tatsächliche Arbeitslast zur Grundlage zu machen und halten daher an ihrer Empfehlung fest, für den vorliegenden Studiengang Daten für die Bemessung der realen Workload zu erheben.

- Die Gutachter sehen, dass das Konzept des Mentoring noch nicht bekannt sein konnte, da es erst im Wintersemester 2011/2012 eingeführt werden soll und dann nur neue Studierende betrifft. Die Gutachter befürworten die Absicht der Hochschule, solch ein Mentoringkonzept einzuführen und eine Ausweitung der Betreuung der Studierenden durch Tutorien voranzutreiben.
- Es wird von den Gutachtern begrüßt, dass die Hochschule beabsichtigt, die Prüfungs-durchführung klarer zu regeln und dies in den Prüfungsordnungen zu verankern und dies auch transparenter den Studierenden zugänglich zu machen. Da dies aber bisher noch nicht umgesetzt wurde, halten die Gutachter an ihrer Empfehlung fest, die Organisation insbesondere der Wiederholungsprüfungen eindeutig und nachvollziehbar zu gestalten.
- Hinsichtlich der Neubesetzung der Professur Service Engineering befürworten die Gutachter - wie oben bereits erwähnt - die vorgesehene Neubesetzung der Professur. Sie sehen dies als notwendig an, um die Lehre im vorliegenden Studiengang für den Zeitraum der Akkreditierung auch fachadäquat sicherzustellen. Da die Professur derzeit noch vakant ist, halten die Gutachter an der Auflage, die Neubesetzung nachzuweisen, fest.
- Die Gutachter nehmen zur Kenntnis, dass die Hochschule mit externen Kooperations-partnern in Kontakt ist und beabsichtigt, Vereinbarungen zur Zusammenarbeit zu schließen. Da noch keine Übereinkommen mit Kooperationspartner vorliegen, behalten die Gutachter ihre Auflage bei, dass die für die Lehre notwendigen externen Kooperationen tragfähig und verbindlich geregelt sein müssen.
- Die Gutachter können die Erläuterung der Hochschule hinsichtlich der Auslastung der Labore für den Studiengang Maschinenbau nachvollziehen. Sie begrüßen überdies die vorgesehene Analyse des Lehrangebots in den Laboren. Um jedoch für den vorliegenden Studiengang eine temporäre Überlastung der Labore zu vermeiden, halten Sie an ihrer Empfehlung fest, die Labore auszubauen, um allen Studierenden zu ermöglichen, die Labore vor dem Prüfungszeitraum durchzuführen.
- Die Umgestaltung des Qualitätssicherungssystems, um eine stärkere Nutzung der studien- und prüfungsbezogenen Daten zu ermöglichen, wird von den Gutachtern befürwortet. Die Gutachter heben hervor, dass die Hochschule über ein Qualitätssicherungssystem verfügt. Sie halten dennoch an ihrer Empfehlung fest, die Qualitätssicherung weiter umzusetzen und die erhobenen Daten für die kontinuierliche Verbesserung zu nutzen. Die Gutachter begrüßen ebenfalls, dass die Hochschule beabsichtigt, ein Konzept zu entwickeln, dass die Auswertung der Absolventenbefragungen verbessern soll und anhand dieser Ergebnisse die Studiengänge überarbeitet werden sollen. Da dies auch für den vorliegenden Studiengang gemacht werden sollte, halten die Gutachter an Ihrer

Empfehlung fest, dass die Absolventenbefragung systematisch umgesetzt und die gewonnenen Daten für eine Absolventenverbleibestatistik genutzt werden sollten.

- Die Gutachter stellen fest, dass die Hochschule mit der Akkreditierung des vorliegenden Studiengangs die Prüfungsordnung in Kraft setzen will. Um dies sicherzustellen, behalten sie die Auflage, die studiengangsspezifische Prüfungsordnung in Kraft zu setzen, bei.
- Die Gutachter begrüßen, dass die Hochschule beabsichtigt, das Diploma Supplement zu erstellen. Um sicherzustellen, dass es sich um ein studiengangsspezifisches Diploma Supplement handelt, halten sie an der entsprechenden Auflage fest.

### **E-1 Empfehlung zur Vergabe des Siegels der ASIIN**

Die Gutachter empfehlen der Akkreditierungskommission für Studiengänge, den Bachelorstudiengang Service Engineering an der Fachhochschule Frankfurt am Main unter den nachfolgenden Auflagen und Empfehlungen das ASIIN-Siegel vorerst auf ein Jahr befristet zu verleihen. Die Verleihung des Siegels der ASIIN verlängert sich bei fristgerechter Erfüllung der Auflagen bis zum 30.09.2016.

### **E-2 Empfehlung zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrats**

Die Gutachter empfehlen der Akkreditierungskommission für Studiengänge, den Bachelorstudiengang Service Engineering an der Fachhochschule Frankfurt am Main unter den nachfolgenden Auflagen und Empfehlungen vorerst auf ein Jahr befristet mit dem Siegel des Akkreditierungsrates zu akkreditieren. Die fristgerechte Erfüllung der Auflagen verlängert dabei die Akkreditierung mit dem Siegel des Akkreditierungsrates bis zum 30.09.2016.

### **E-3 Empfehlung zur Vergabe des EUR-ACE® Labels**

Die Gutachter sehen die EUR-ACE Rahmenstandards für die Akkreditierung von ingenieurwissenschaftlichen Studiengängen des ersten Zyklus für den vorliegenden Bachelorstudien-gang als erfüllt an und empfehlen jeweils die Vergabe des EUR-ACE-Labels. Die Vergabe des EUR-ACE-Labels erfolgt entsprechend der Laufzeit des ASIIN-Siegels.

## **Auflagen und Empfehlungen für die zu vergebenden Siegel**

### **Auflagen**

- 1) Die Ziele, angestrebten Lernergebnisse und angestrebten Profile der Absolventen sind entsprechend der Darstellungen während des Audits zu formulieren und den relevanten Interessenträgern zugänglich zu machen.
- 2) Der Nachweis der Neubesetzung, sofern dies in dem gegebenen Zeitraum möglich und eines Personalkonzeptes, aus dem hervorgeht, dass

ASIIN	AR
X	X
X	X

3) Es muss sichergestellt werden, dass die für die Lehre notwendigen externen Kooperationen tragfähig und verbindlich geregelt sind.	X X
4) Es muss ein aktualisiertes Modulhandbuch unter Berücksichtigung der im Akkreditierungsbericht vermerkten Anforderungen an die Modulbeschreibungen vorgelegt werden. (durchgängige Angabe der Modulverantwortlichen, Lehrenden / Literaturangaben / Modulvoraussetzungen).	X X
5) Ein studiengangsspezifisches Diploma Supplement ist vorzulegen. Im Diploma Supplement oder Transcript of Records ist über das Zustandekommen der Abschlussnote Auskunft zu geben (Notengewichtung).	X X
6) Die studiengangsspezifische Prüfungsordnung ist in Kraft zu setzen.	X X

### Empfehlungen

ASIIN	AR
X	X
X	
X	
X	
X	X

1) Es wird empfohlen, das Qualitätssicherungssystem für den vorliegenden Studiengang weiter umzusetzen und die gewonnenen Daten für kontinuierliche Verbesserungen zu nutzen. Dabei sollte auch die Zuordnung von Kreditpunkten zu den einzelnen Modulen überprüft und sukzessive an die realisierten Zeitaufwände angepasst werden. Absolventenbefragungen sollten systematisch durchgeführt und die Ergebnisse für eine Absolventenverbleibestatistik genutzt werden, mit der der Studienerfolg bei der Reakkreditierung belegt werden kann.

2) Es wird empfohlen den Studienbewerbern besser deutlich zu machen, dass im Studium von Beginn an Englischkenntnisse erforderlich sind.

3) Es wird empfohlen zu überprüfen, inwiefern die Bezeichnung des Studiengangs den Erwartungen der Interessenträger und angestrebten Studienziele Rechnung trägt.

4) Es wird empfohlen, die Organisation der Wiederholungsprüfungen transparenter zu gestalten.

5) Es wird empfohlen, die Ressourcen (personell, räumlich, Versuchsmöglichkeiten) für die Labore auszubauen, um sicherzustellen, dass alle Studierenden diese vor dem Prüfungszeitraum durchführen können.

## **F Stellungnahme des Fachausschusses der Fachausschüsse**

### **F-1 Stellungnahme des Fachausschusses 01 – Maschinenbau/Verfahrenstechnik (09.06.2011)**

#### **Bewertung:**

Der Fachausschuss diskutiert das Verfahren.

Der Fachausschuss bewertet die Nachlieferung bzw. den Nachtrag der Hochschule hinsichtlich der Personalkapazität als angemessen, um die Auflage dahingehend anzupassen, dass die Hochschule *entweder* die Neubesetzung nachweisen *oder* ein Personalkonzept nachreichen muss. Der Fachausschuss schlägt daher eine entsprechende Änderung der Auflage 2 vor.

Zum besseren Verständnis der Empfehlung 5 schlägt der Fachausschuss hier eine redaktionelle Änderung vor.

#### **Empfehlung zur Vergabe des Siegels der ASIIN**

Aufgrund des Selbstberichts der Hochschule und der Auditgespräche vor Ort empfiehlt der Fachausschuss der Akkreditierungskommission für Studiengänge, den Bachelorstudiengang Service Engineering an der Fachhochschule Frankfurt am Main unter den nachfolgenden Auflagen und Empfehlungen das ASIIN-Siegel vorerst auf ein Jahr befristet zu verleihen. Die Verleihung des Siegels der ASIIN verlängert sich bei fristgerechter Erfüllung der Auflagen bis zum 30.09.2016.

#### **Empfehlung zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrats**

Aufgrund des Selbstberichts der Hochschule und der Auditgespräche vor Ort empfiehlt der Fachausschuss der Akkreditierungskommission für Studiengänge, den Bachelorstudiengang Service Engineering an der Fachhochschule Frankfurt am Main unter den nachfolgenden Auflagen und Empfehlungen vorerst auf ein Jahr befristet mit dem Siegel des Akkreditierungsrates zu akkreditieren. Die fristgerechte Erfüllung der Auflagen verlängert dabei die Akkreditierung mit dem Siegel des Akkreditierungsrates bis zum 30.09.2016.

#### **Zur Vergabe des EUR-ACE® Labels**

Der Fachausschuss empfiehlt, dem Bachelorstudiengang Service Engineering an der Fachhochschule Frankfurt am Main das EUR-ACE® Label zu verleihen. Die Vergabe des EUR-ACE-Labels erfolgt entsprechend der Laufzeit des ASIIN-Siegels.

## Auflagen und Empfehlungen für die zu vergebenden Siegel

### Auflagen

	<b>ASIIN</b>	<b>AR</b>
1) Die Ziele, angestrebten Lernergebnisse und angestrebten Profile der Absolventen sind entsprechend der Darstellungen während des Audits zu formulieren und den relevanten Interessenträgern zugänglich zu machen.	X	X
2) Der Nachweis der Neubesetzung der Professur, oder - sofern dies in dem gegebenen Zeitraum nicht möglich sein sollte – eines Personalkonzeptes, aus dem hervorgeht, dass die Lehre in dem Studiengang ab Studienbeginn und für den Akkreditierungszeitraum fachadäquat sichergestellt ist.	X	X
3) Es muss sichergestellt werden, dass die für die Lehre notwendigen externen Kooperationen tragfähig und verbindlich geregelt sind.	X	X
4) Es muss ein aktualisiertes Modulhandbuch unter Berücksichtigung der im Akkreditierungsbericht vermerkten Anforderungen an die Modulbeschreibungen vorgelegt werden. (durchgängige Angabe der Modulverantwortlichen, Lehrenden / Literaturangaben / Modulvoraussetzungen).	X	X
5) Ein studiengangsspezifisches Diploma Supplement ist vorzulegen. Im Diploma Supplement oder Transcript of Records ist über das Zustandekommen der Abschlussnote Auskunft zu geben (Notengewichtung).	X	X
6) Die studiengangsspezifische Prüfungsordnung ist in Kraft zu setzen.	X	X

### Empfehlungen

	<b>ASIIN</b>	<b>AR</b>
1) Es wird empfohlen, das Qualitätssicherungssystem für den vorliegenden Studiengang weiter umzusetzen und die gewonnenen Daten für kontinuierliche Verbesserungen zu nutzen. Dabei sollte auch die Zuordnung von Kreditpunkten zu den einzelnen Modulen überprüft und sukzessive an die realisierten Zeitaufwände angepasst werden. Absolventenbefragungen sollten systematisch durchgeführt und die Ergebnisse für eine Absolventenverbleibestatistik genutzt werden, mit der der Studienerfolg bei der Reakkreditierung belegt werden kann.	X	X
2) Es wird empfohlen, den Studienbewerbern besser deutlich zu machen, dass im Studium von Beginn an Englischkenntnisse erforderlich sind.	X	
3) Es wird empfohlen zu überprüfen, inwiefern die Bezeichnung des Studiengangs den Erwartungen der Interessenträger und angestrebten Studienziele Rechnung trägt.	X	
4) Es wird empfohlen, die Organisation der Wiederholungsprüfungen transparenter zu gestalten.	X	
5) Es wird empfohlen, die Ressourcen (personell, räumlich, Versuchsmöglichkeiten) für die Labore auszubauen, um sicherzustellen, dass alle Stu-	X	X

dierenden die Laborpraktika vor dem Prüfungszeitraum durchführen können.

--	--

## F-2 Stellungnahme des Fachausschusses 06 – Wirtschaftsingenieurwesen (Umlauf)

### Bewertung:

Der Fachausschuss schließt sich vollinhaltlich der Einschätzung der Gutachter an.

### Empfehlung zur Vergabe des Siegels der ASIIN

Aufgrund des Selbstberichts der Hochschule und der Auditgespräche vor Ort empfiehlt der Fachausschuss der Akkreditierungskommission für Studiengänge, den Bachelorstudiengang Service Engineering an der Fachhochschule Frankfurt am Main unter den in Abschnitt E genannten Auflagen und Empfehlungen das ASIIN-Siegel vorerst auf ein Jahr befristet zu verleihen. Die Verleihung des Siegels der ASIIN verlängert sich bei fristgerechter Erfüllung der Auflagen bis zum 30.09.2016.

### Empfehlung zur Vergabe des Siegels des Akkreditierungsrats

Aufgrund des Selbstberichts der Hochschule und der Auditgespräche vor Ort empfiehlt der Fachausschuss der Akkreditierungskommission für Studiengänge, den Bachelorstudiengang Service Engineering an der Fachhochschule Frankfurt am Main unter den in Abschnitt E genannten Auflagen und Empfehlungen vorerst auf ein Jahr befristet mit dem Siegel des Akkreditierungsrates zu akkreditieren. Die fristgerechte Erfüllung der Auflagen verlängert dabei die Akkreditierung mit dem Siegel des Akkreditierungsrates bis zum 30.09.2016.

### Zur Vergabe des EUR-ACE® Labels

Der Fachausschuss empfiehlt, dem Bachelorstudiengang Service Engineering an der Fachhochschule Frankfurt am Main das EUR-ACE® Label zu verleihen. Die Vergabe des EUR-ACE-Labels erfolgt entsprechend der Laufzeit des ASIIN-Siegels.

## G Beschluss der Akkreditierungskommission für Studiengänge (28.06.2011)

### Bewertung:

Die Akkreditierungskommission für Studiengänge diskutiert das Verfahren.

Bezüglich der Auflage 2 folgt die Akkreditierungskommission dem Fachausschuss 01. Auflage 4 wird von der Akkreditierungskommission angepasst auf Basis einer Grundsatzentscheidung zur Aktualisierung der Modulbeschreibungen.

Die Akkreditierungskommission für Studiengänge diskutiert überdies die bisherige Empfehlung 5. Sie nimmt zur Kenntnis, dass die Gutachter und Fachausschüsse sich für eine Empfehlung anstatt einer Auflage aussprechen, da die Ressourcenknappheit von Studierenden

aus anderen Studiengängen der Fakultät geäußert wurde und nach Ansicht der Gutachter dies nicht zwingend für den vorliegenden Studiengang gelten muss. Die Akkreditierungskommission diskutiert, ob die Empfehlung in eine Auflage umgewandelt werden sollte insbesondere vor dem Hintergrund der Knappheit für die anderen Studiengänge, die auch Auswirkungen auf den vorliegenden Studiengang vermuten lässt. Sie argumentiert, dass die benötigten Ressourcen für die zeitgerechte Durchführung der Laborpraktika für den vorliegenden Studiengang von Beginn an zur Verfügung stehen müssen. Die Akkreditierungskommission kommt daher zu dem Schluss, die bisherige Empfehlung 5 in eine neue Auflage 7 umzuwandeln und die Formulierung dahingehend anzupassen, dass die Hochschule die für sie adäquaten Mittel und Instrumente zur Erfüllung nutzen kann. Im Übrigen folgt sie Gutachtern und Fachausschüssen.

### **G-1 Entscheidung zur Vergabe des Siegel der ASIIN**

Die Akkreditierungskommission für Studiengänge beschließt, den Bachelorstudiengang Service Engineering an der Fachhochschule Frankfurt am Main unter den nachfolgenden Auflagen und Empfehlungen das ASIIN-Siegel vorerst auf ein Jahr befristet zu verleihen. Die Verleihung des Siegels der ASIIN verlängert sich bei fristgerechter Erfüllung der Auflagen bis zum 30.09.2016.

### **G-2 Entscheidung zur des Siegels des Akkreditierungsrats**

Die Akkreditierungskommission für Studiengänge beschließt, den Bachelorstudiengang Service Engineering an der Fachhochschule Frankfurt am Main unter den nachfolgenden Auflagen und Empfehlungen vorerst auf ein Jahr befristet mit dem Siegel des Akkreditierungsrates zu akkreditieren. Die fristgerechte Erfüllung der Auflagen verlängert dabei die Akkreditierung mit dem Siegel des Akkreditierungsrates bis zum 30.09.2016.

### **G-3 Entscheidung zur Vergabe des EUR-ACE® Labels**

Die Akkreditierungskommission für Studiengänge beschließt, dem Bachelorstudiengang Service Engineering an der Fachhochschule Frankfurt am Main das EUR-ACE® für die Dauer der Akkreditierung zu verleihen.

### **Auflagen und Empfehlungen für die zu vergebenden Siegel**

#### **Auflagen**

1. Die Ziele, angestrebten Lernergebnisse und angestrebten Profile der Absolventen sind entsprechend der Darstellungen während des Audits zu formulieren und den relevanten Interessenträgern zugänglich zu machen.
2. Der Nachweis der Neubesetzung der Professur, oder - sofern dies in dem gegebenen Zeitraum nicht möglich sein sollte – eines Personalkonzeptes, aus dem hervorgeht, dass die Lehre in dem Studiengang ab Studienbeginn und für den Akkreditierungszeitraum fachadäquat sichergestellt ist.

<b>ASIIN</b>	<b>AR</b>
X	X
X	X

	X	X
3. Es muss sichergestellt werden, dass die für die Lehre notwendigen externen Kooperationen tragfähig und verbindlich geregelt sind.	X	X
4. Für die Studierenden und Lehrenden müssen aktuelle Modulbeschreibungen vorliegen. Bei der Aktualisierung sind die im Akkreditierungsbericht vermerkten Anforderungen an die Modulbeschreibungen zu berücksichtigen (durchgängige Angabe der Modulverantwortlichen, Lehrenden / Literaturangaben / Modulvoraussetzungen).	X	X
5. Ein studiengangsspezifisches Diploma Supplement ist vorzulegen. Im Diploma Supplement oder Transcript of Records ist über das Zustandekommen der Abschlussnote Auskunft zu geben (Notengewichtung).	X	X
6. Die studiengangsspezifische Prüfungsordnung ist in Kraft zu setzen.	X	X
7. Es sind ausreichende Ressourcen (personell, räumlich, Versuchsmöglichkeiten) nachzuweisen, so dass alle Studierenden die Laborpraktika gemäß Studienplan durchführen können.	X	X

### Empfehlungen

1. Es wird empfohlen, das Qualitätssicherungssystem für den vorliegenden Studiengang weiter umzusetzen und die gewonnenen Daten für kontinuierliche Verbesserungen zu nutzen. Dabei sollte auch die Zuordnung von Kreditpunkten zu den einzelnen Modulen überprüft und sukzessive an die realisierten Zeitaufwände angepasst werden. Absolventenbefragungen sollten systematisch durchgeführt und die Ergebnisse für eine Absolventenverbleibestatistik genutzt werden, mit der der Studienerfolg bei der Reakkreditierung belegt werden kann.
2. Es wird empfohlen den Studienbewerbern besser deutlich zu machen, dass im Studium von Beginn an Englischkenntnisse erforderlich sind.
3. Es wird empfohlen zu überprüfen, inwiefern die Bezeichnung des Studiengangs den Erwartungen der Interessenträger und angestrebten Studienziele Rechnung trägt.
4. Es wird empfohlen, die Organisation der Wiederholungsprüfungen transparenter zu gestalten.

ASIIN	AR
X	X
X	
X	
X	