



Universität Hamburg

DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG

PROFESSIONALISIERUNG DES STUDIENMANAGEMENTS AN DER UNIVERSITÄT HAMBURG

27.02.2020

Jan von Soosten und Susanne Zemene, Universität Hamburg –
Jahrestagung des Netzwerks Wissenschaftsmanagement, HS Osnabrück

1



WORUM GEHT'S?

Professionalisierung des Studienmanagements an der Universität Hamburg

Format: Vortrag mit anschließender Diskussion

Inhalt: Die Arbeit im **Studienmanagement** der UHH stellt hohe Kompetenzanforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung dieser Kompetenzen sind für die **Servicequalität** der **Studienbüros** und des **Campus-Center** sehr wichtig.

Der Vortrag stellt zum einen das umfassende **Fortbildungskonzept** für das Studienmanagement an der UHH und zum anderen die **Summerschool Studienmanagement vor**. Beides sind Angebote für die **Personalentwicklung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im jungen Tätigkeitsfeld Studienmanagement, die aus dem Studienmanagement der Universität Hamburg heraus entwickelt worden sind.

Vortragende:

Jan von Soosten, Koordination Studienbüros der Fakultät für Mathematik, Informatik und Naturwissenschaften

Susanne Zemene, stellv. Leiterin der Abteilung Studium und Lehre, Universität Hamburg



WAS PASSIERT IN DER NÄCHSTEN STUNDE?

- Überblick Studienmanagement an der UHH
- Vorstellung von zwei Maßnahmen zur weiteren Professionalisierung des Studienmanagements:
 - A) Fortbildungskonzept der MIN-Fakultät und
 - B) Summerschool Studienmanagement
- Fragen und Diskussion

STUDIENMANAGEMENT AN DER UHH: STINE UND STUDIENBÜROS

mit Einführung der gestuften Studiengänge ab 2006 umfassender Reorganisationsprozess durch

- Implementierung und Ausbau eines Campus-Management-Systems (StINE),
- daraus folgend 2007 Rahmenvereinbarung zwischen Präsidium und Fakultäten: „Bessere Studienbedingungen. Mehr Service.“
- 2008 Entwicklung eines Konzepts zur Einrichtung von Studienbüros mit externer Beratung

UMSETZUNG

- ab 2009 Einrichtung von Studienbüros in den Fakultäten
- konkrete Ausgestaltung des Konzepts erfolgte fakultätsspezifisch durch Dekanatsbeschluss
- deshalb Strukturen, Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Ausstattung in den Fakultäten unterschiedlich -> führt bis heute zu Herausforderungen bei der Abstimmung übergreifender Prozesse
- Abstimmung erfolgt über Austauschformate auf verschiedenen Arbeitsebenen

ZIELE DES NEUEN STUDIENMANAGEMENTS

- Professionalisierung (Entflechtung Kernverwaltung)
- eine Anlaufstelle
- definierter Aufgabenkatalog
- Festlegung von Rollen und Rechten in StINE
- feste Verantwortlichkeiten (Studiengangleitung, Studiengangkoordination, Lehrveranstaltungs- und Prüfungsmanagement, Modellierung)



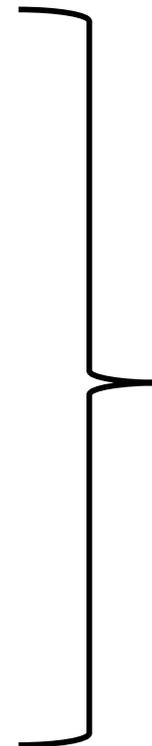
ZIELE DES STUDIENMANAGEMENTS - KONKRETISIERUNG

- Unterstützung der Lehrenden bei Verwaltungsaufgaben und administrative Entlastung von Entscheidungsträgern,
- verbesserte Planung und Steuerung sowie fachübergreifende Koordinierung der Bachelor- und Master-Studiengänge,
- qualitativ hochwertige Beratung und Betreuung von Studierenden,
- transparenterer und schlankerer Betrieb des integrierten Campus-Management-Systems.



AUFGABEN BÜNDELN

- Studienkoordination
- Prüfungsmanagement
- Lehrveranstaltungsmanagement
- Studienberatung
- Modellierung (CampusNET)

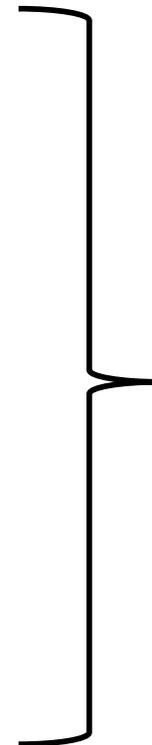


Studienbüro



TEAMS BILDEN

- 3-7 Personen
- für 1.000-2.000 Studierende
- Bündelung von Kompetenzen
- Vertretungsregelung
- Erreichbarkeit



Studienbüro



UMSETZUNG DES KONZEPTS – BESONDERE ANFORDERUNG

Studienbüros sollen wissenschaftsnahen Verwaltungsaufgaben wahrnehmen, z.B.

- umfassende Beratung (auch für Studieninteressierte)
- Vorbereiten von Entscheidungen der Prüfungsausschüsse
- Vorbereiten von Entscheidungen der Master-Auswahlkommissionen
- starke Mitwirkung in der Studienreform
- Qualitätsmanagement (Evaluationen, Akkreditierungen, ...)
- Planung überschneidungsfreier Lehrangebote
- Erarbeitung von Satzungen
- Unterstützung bei Auslandsaufenthalten
- Kapazitätsberechnungen...

RESULTIERENDE HERAUSFORDERUNGEN AN DIE QUALIFIZIERUNG/FORTBILDUNG:

- Mitarbeiter*innen mit sehr heterogenem beruflichen Hintergrund (MIN: Biologen, Anglisten, Verwaltungsfachangestellte, Bibliothekarinnen, Forstwirte, Historiker etc.)
- Die Anforderungen an die Vorgesetzten und die Mitarbeiter*innen sind sehr vielfältig.

AUSGANGSPUNKT FÜR DAS ANGEBOT

Externe Evaluation des MIN-Studienmanagements 2013/14:

„Die Arbeit in den Studienbüros stellt hohe Kompetenzanforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung dieser Kompetenzen sind für die Servicequalität der Studienbüros sehr wichtig. Die Studienbüromitarbeiterinnen und -mitarbeiter haben bereits die Möglichkeit, an regulären Fortbildungsangeboten der Universität teilzunehmen. Das gilt z.B. für Englischkurse. **Dieses Angebot sollte durch spezifische Angebote zu den Prozessen der Studienbüros ergänzt werden. Nützliche Fortbildungen sollten die Studienbüros zunächst gemeinsam mit dem Studiendekanat vereinbaren.**“

- Abschlussbericht Evaluation der MIN-Studienbüros, Hamburg 2013, S. 42

KONZEPT UND INHALTE

Da es eine gesamt-universitäre Konzeption für die Personalentwicklung – auch bezogen auf das Studienmanagement - noch nicht gab, wurde eine vereinfachte Schrittfolge gewählt:

1. **Analyse der Aufgaben und Rollenzuordnungen des MIN-Studienmanagements**
2. **Ableitung der für die Aufgabenerfüllung benötigten Kompetenzen**

Konzept und Inhalte



Aufgaben ...  1 Rollen...  2 Benötigte Kompetenzen  3 ...und Schulungsbedarf  4

4.2.1 Schulungsbedarfe für die Rolle Prüfungsmanagement

Aufgabe	Fachkompetenz	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Schulungsbedarf
Planen, erfassen, veröffentlichen von Prüfungsterminen inkl. Fristenüberwachung	<ul style="list-style-type: none"> Office-Kenntnisse STiNE-Kenntnisse Rechtskenntnisse Kenntnisse des Prüfungsrechts 			<ul style="list-style-type: none"> Office STiNE (PM) Verwaltungsrecht Prüfungsrecht
Überprüfung von Zulassungsvoraussetzungen und Verwaltung der Prüfungsunterlagen von Prüfungsteilnehmern	<ul style="list-style-type: none"> STiNE-Kenntnisse Rechtskenntnisse Kenntnisse des Prüfungsrechts 			<ul style="list-style-type: none"> STiNE (PM) Verwaltungsrecht Prüfungsrecht
Beratung von Studierenden (Prüfungskandidat/inn/en) und Lehrenden in Prüfungsfragen	<ul style="list-style-type: none"> Rechtskenntnisse Kenntnisse des Prüfungsrechts Kenntnisse der Beratungsangebote Englische Fachsprachenkenntnisse 	<ul style="list-style-type: none"> Problemlösungskompetenz Beratungskompetenz Gesprächsführung Ausgeprägtes Rechtsverständnis 	<ul style="list-style-type: none"> Kundenorientierung Kommunikationsfähigkeit Durchsetzungsfähigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> Verwaltungsrecht Prüfungsrecht Fortbildung zu inner- und außeruniversitären Beratungsangeboten Kundenorientierung Führung und Gestaltung von Beratungsgesprächen Umgang mit heterogenen Kundengruppen DAAD-Sprachschulungen
Freigabe / Veröffentlichung / Überprüfung der Noten in CampusNet	<ul style="list-style-type: none"> Office-Kenntnisse STiNE-Kenntnisse 			<ul style="list-style-type: none"> Office STiNE (PM)
Tätigkeiten im Lehrveranstaltungsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> STiNE-Kenntnisse 			<ul style="list-style-type: none"> STiNE (LVM)
Archivierung / Dokumentation / Einsichtnahme	<ul style="list-style-type: none"> Kenntnisse zum Umgang mit Rechtsvertretungen 			<ul style="list-style-type: none"> Verwaltungsrecht Prüfungsrecht Kurzdoku: Umgang mit der

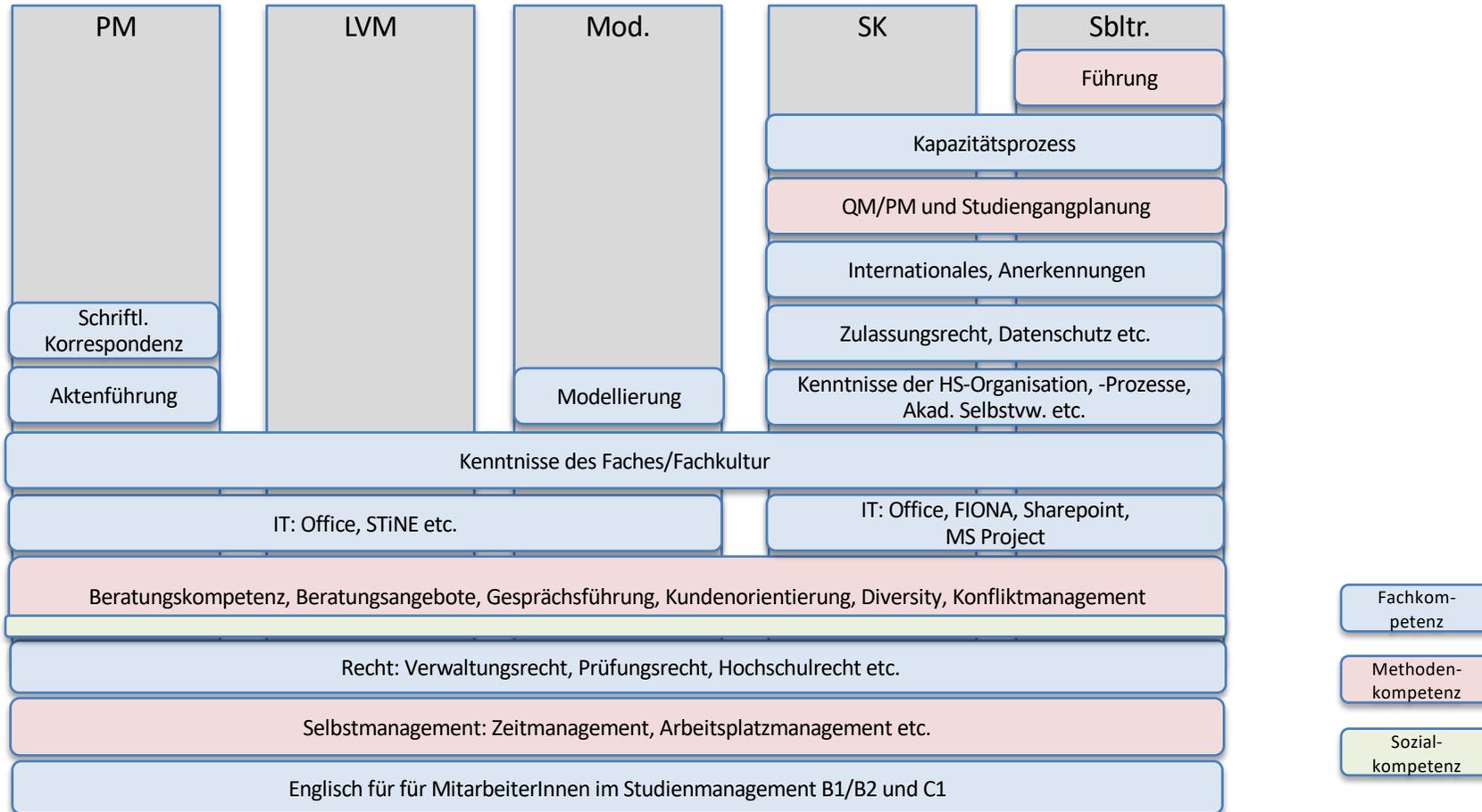
Aufgaben ... Rollen... Benötigte Kompetenzen ...und Schulungsbedarf

4.2.6 Schulungsbedarfe für die Rolle Studienbüroleitung

Aufgabe	Fachkompetenz	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Schulungsbedarf
Entwickeln und Umsetzen von Maßnahmen zur Qualitätssicherung, Prozessoptimierung und -vereinheitlichung	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse im Prozess- und Qualitätsmanagement 		<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit • Durchsetzungsvermögen 	<ul style="list-style-type: none"> • Prozess- und Qualitätsmanagement
Prozessverantwortung für Prüfungsangelegenheiten	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse der PO/FSB • Kenntnisse des Studienfaches und der Studieninhalte • Übergreifende Kenntnisse des Bachelor-/Mastersystems • Kenntnisse im Zulassungsverfahren und -recht (HmbHG, Zugangs- und Auswahlsatzungen ImmaO, PO) 		<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit • Konfliktlösungsfähigkeit • Durchsetzungsvermögen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungsrecht • Prüfungsrecht • Zulassungsverfahren und -recht • Elemente des Bachelor-/Mastersystems • Prozess- und Qualitätsmanagement
Entwickeln und Umsetzen eines Service- und Beratungskonzepts für Studierende; Sicherstellung einer guten Qualität studentischer Beratung und Betreuung in studienorganisatorischen Fragen	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis der inner- und außeruniversitären Beratungsangebote 	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsführung 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit • Durchsetzungsvermögen 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortbildung zu inner- und außeruniversitären Beratungsangeboten • Standards guter Beratung
Teilnahme an übergeordneten Besprechungen, Netzwerken, Gremien, etc.	<p> Jan von Soosten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsführung 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit 	



Überblick Fortbildungsbedarfe im MIN-Studienmanagement



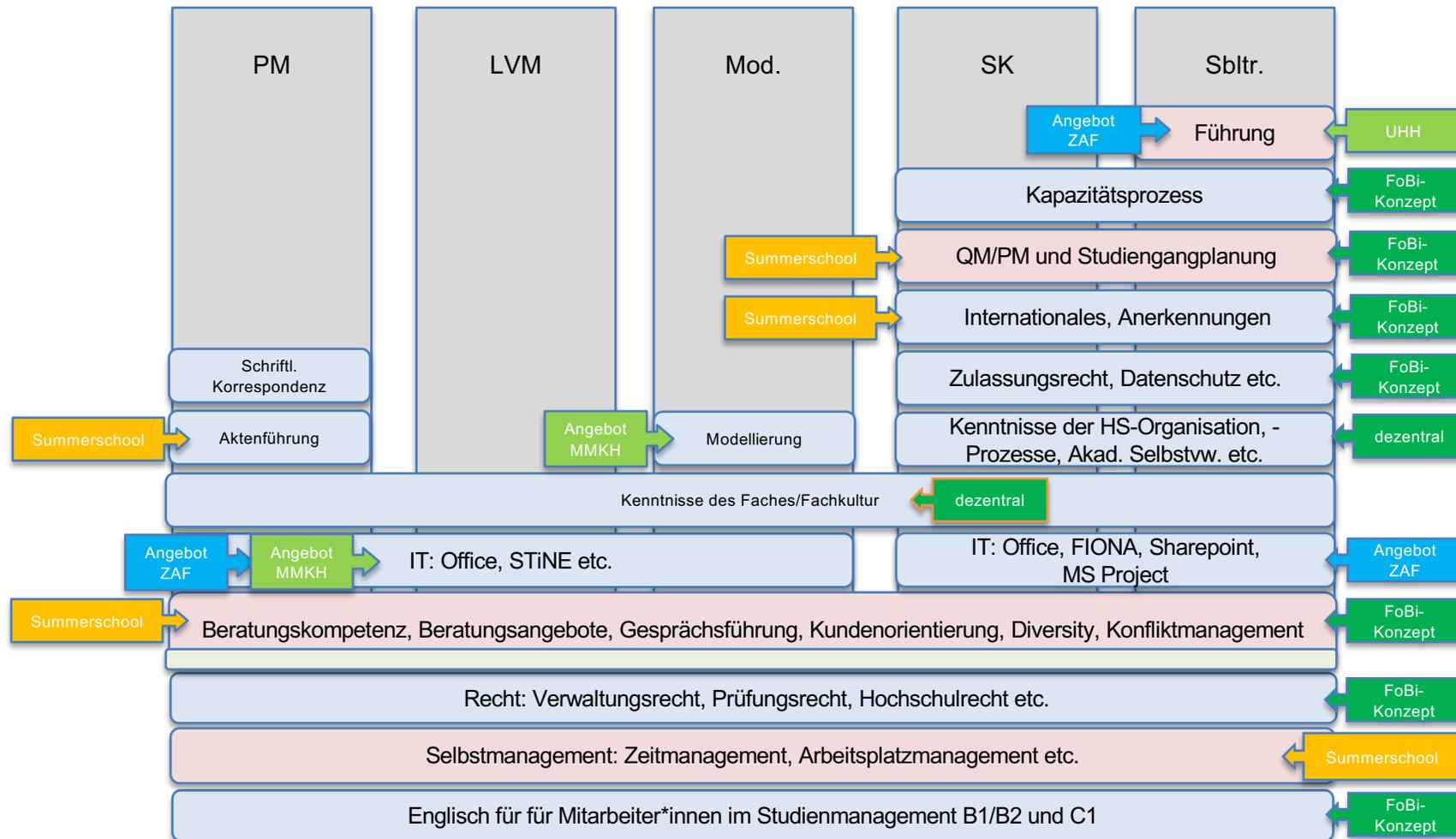
KONZEPT UND INHALTE

Da es eine gesamt-universitäre Konzeption für die Personalentwicklung – auch bezogen auf das Studienmanagement - noch nicht gab, wurde eine vereinfachte Schrittfolge gewählt:

1. Analyse der Aufgaben und Rollenzuordnungen des MIN-Studienmanagements
2. Ableitung der für die Aufgabenerfüllung benötigten Kompetenzen
3. **Entwicklung der Schulungsbedarfe und Abgleich mit vorhandenen Angeboten auf zentraler (FHH) und dezentraler Ebene (Universität Hamburg)**
(Was gibt es? Was davon ist geeignet? Was sollte konkret angepasst werden? Wo brauchen wir neue Angebote?)



Überblick Fortbildungsbedarfe im MIN-Studienmanagement



Veranstaltungen im Rahmen des MIN-Fortbildungskonzeptes

- **Themenbereich Internationales**
 - Auslandsstudium (Outgoings)
 - Internationale Studierende (Incomings)
 - Anerkennung ausländischer Bildungsnachweise (neu 2019)
 - Englisch für Mitarbeiter*innen im Studienmanagement B1/B2 und C1 (abgeschlossen)
- **Themenbereich Beratung und Kundenkontakt**
 - Informations-, Vermittlung- und Beratungsmethoden (neu 2018)
- **Themenbereich Verwaltungs-, Zulassungs- und Prüfungsrecht**
 - Bewerbungs- und Zulassungsverfahren
 - Auswahl und Zugang zum Masterstudium
 - Das Dialogorientierte Serviceverfahren (neu 2019)
 - Einführung in studiengangbezogene rechtliche Regelungen für neue Mitarbeiter*innen im Studienmanagement
 - Grundlagen des Verwaltungsrechts inkl. Erstellung von Bescheiden für Nichtjuristen im Studienmanagement (neu 2019)

Veranstaltungen im Rahmen des MIN-Fortbildungskonzeptes

- **Themenbereich Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement**
 - Lehrveranstaltungsevaluation/Studierendenfeedback
 - Kernprozesse zur Einführung, Weiterentwicklung und Einstellung von Studiengängen an der UHH
 - Verfahren und Instrumente der Qualitätssicherung und –Entwicklung in Studium und Lehre allgemein und an der UHH
- **Themenbereich Kapazitätsbericht und Aufklärungsverfügungen**
 - Grundlagen des Kapazitätsrechts und des Verfahrens zur Erstellung des Kapazitätsberichts
- **Themenbereich Konfliktmanagement (neu 2019)**
 - Typische Streitpunkte im Spannungsfeld von Verwaltung und Wissenschaft und Konflikte im Arbeitskontext für Vorgesetzte (neu 2019)
 - Typische Streitpunkte im Spannungsfeld von Verwaltung und Wissenschaft und Konflikte im Arbeitskontext für Mitarbeiter*innen (neu 2019)
- **Themenbereich Diversity (neu 2020)**
 - Gleichstellung in internen und externen Evaluationsprozessen von Studiengängen – nur ein weiteres To-Do? (neu 2020)
 - Achtung Vorurteil! Workshop Antistigmakompetenzen (neu 2020)

LESSONS LEARNED ZUM FORTBILDUNGSKONZEPT

- nicht auf den großen Wurf aus zentralen PE-Strukturen warten
- strukturiert an die Thematik rangehen
 - Zeit in eine saubere Analyse investieren
 - von den Aufgaben über die Anforderungen an die Konzeption
 - internes KnowHow für Schulungen nutzen
- **Problem: Was tun, wenn der Großteil der Mitarbeiter*innen alle Schulungen besucht hat und nur noch Schulungsbedarf bei neuen Mitarbeiter*innen besteht?**

SUMMERSCHOOL STUDIENMANAGEMENT – IN KÜRZE

- Jährliche zweitägige Veranstaltung seit 2015
- Baustein im Fortbildungskonzept im Studienmanagement der UHH
- Zielgruppe: Studienmanagement (UHH und extern)
- Mission: Know-How-Transfer und Anstoßen von Entwicklungsprozessen
- Konzept und Organisation durch eine AG aus Studienmanager/innen der UHH – nicht durch die PE
- Schirmherrschaft Vizepräsidentin für Studium und Lehre

SUMMERSCHOOL STUDIENMANAGEMENT - THEMEN

Schwerpunkte der letzten Jahre:

- Beratung
- Recht
- Verwaltungshandeln
- Campusmanagement
- Qualitätssicherung
- Lehrplanung
- Prüfungsorganisation
- Studieren mit besonderen Bedürfnissen
- Selbstmanagementmethoden
- Studiengangentwicklung
- Studiengangmonitoring
- Digitalisierung
- Wissensmanagement
- Internationalisierung
- ...

SUMMERSCHOOL STUDIENMANAGEMENT - FORMATE

Mix aus verschiedenen
Formaten und Methoden:

- Vorträge
- Workshops
- Seminare
- Worldcafé
- Marktplatz
- Stuma-Camp
- Führungen und Vor-Ort-Besuche
- Rollenspiele
- Möglichkeiten zum informellen Austausch
- ...

Input durch interne und externe
Studienmanager/innen

SUMMERSCHOOL STUDIENMANAGEMENT - ORGANISATION

Programmplanung und Durchführung der Summerschool:

- organisiert durch eine AG aus mehreren Studiendekanaten, dem Zentralen Prüfungsamt für Lehramtsprüfungen und der Abteilung Studium und Lehre
- Tagungsmanagement durch MA der Abteilung Studium und Lehre und studentischen Angestellten
- Regelmäßige zweiwöchentliche Treffen zur Abstimmung des Programms, der Themenfestlegung, der Akquise von Inputgebenden, der Raumbuchung, der Finanzabrechnung, der Materialbeschaffung, der Dokumentationserstellung, des Anmeldeverfahrens ...



SUMMERSCHOOL STUDIENMANAGEMENT - NACHFRAGE

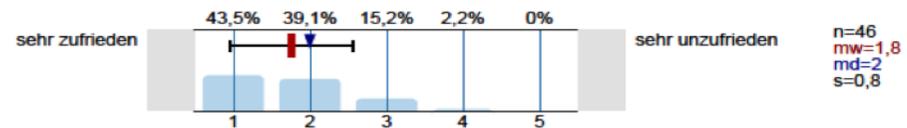
- Teilnehmende 2015 und 2016 nur Mitarbeiter/innen der UHH:
155 bzw. 172 Personen aus dem Studienmanagement im
weitesten Sinne
- seit 2017 geöffnet für interessierte Studienmanager/innen anderer
Hochschulen: 200-225 interne und externe Teilnehmende

SUMMERSCHOOL STUDIENMANAGEMENT - FEEDBACK

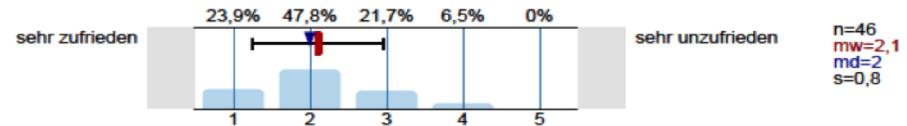
1. Allgemeine Bewertung

Ich bin...

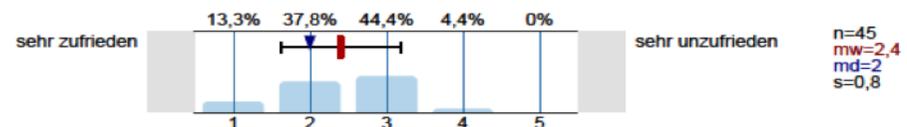
1.1) ...mit der gesamten Veranstaltung



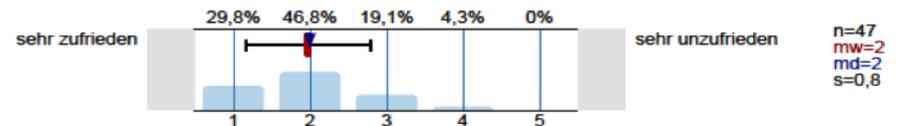
1.2) ...mit der Themenauswahl



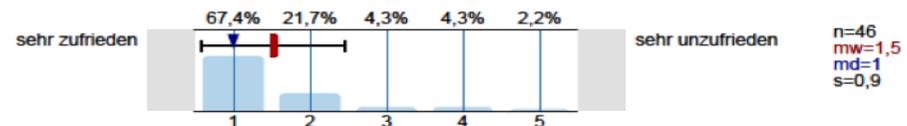
1.3) ...mit dem Informationsgehalt für meine eigene Arbeit



1.4) ...mit den Formaten der von mir besuchten Veranstaltungen

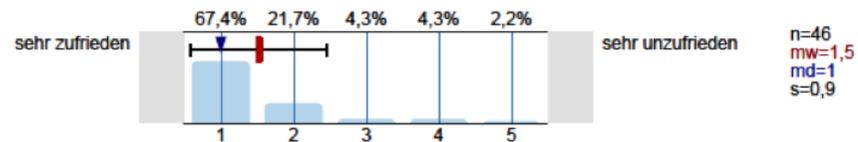


1.5) ...mit den Möglichkeiten zur Diskussion/ zum Austausch

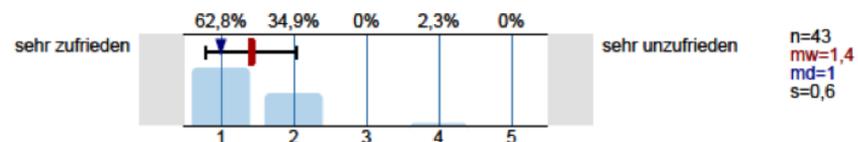


SUMMERSCHOOL STUDIENMANAGEMENT - FEEDBACK

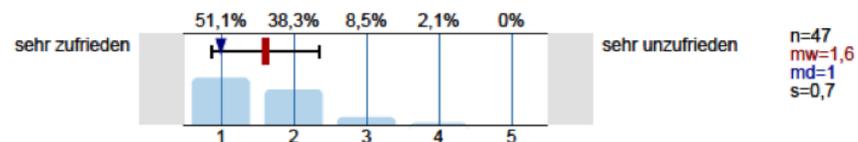
1.5) ...mit den Möglichkeiten zur Diskussion/ zum Austausch



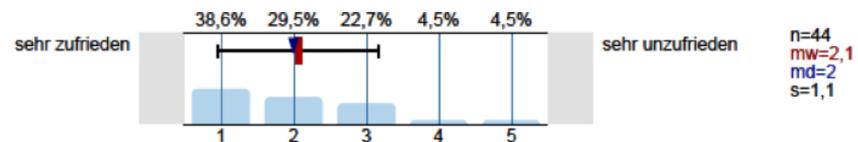
1.6) ...mit der Moderation der Veranstaltung



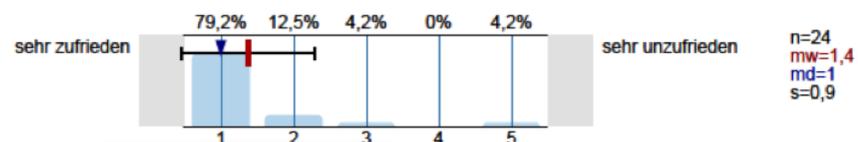
1.7) ...mit dem Ablauf der Veranstaltung



1.8) ...mit der Wahl des Tagungsortes



1.9) ...mit dem Abendprogramm



Bildschirmfoto



SUMMERSCHOOL STUDIENMANAGEMENT - 2020

Bitte vormerken: nächster Termin am **02. und 03.09.2020**

Online-Anmeldeverfahren ab Sommer 2020 geöffnet

Bei Interesse um Aufnahme in den Info-Verteiler bitte E-Mail an Susanne Zemene (Kontaktdaten siehe letzte Seite)

LESSONS LEARNED - AUFWAND

- kurz vor der Tagung und direkt auf der Tagung: sehr hoch
- im Vorfeld dank der Verteilung der Arbeit auf ca. zehn Schulterpaare in der AG freiwillig zur eigentlichen Tätigkeit angemessen zu bewältigen
- viele unterschiedliche Kompetenzen, Talente und Kenntnisse sind in der AG nötig
- Summerschool von und für das Studienmanagement erfordert darüber hinaus die Bereitschaft von sehr vielen MA, sich mit Input und Support einzubringen und eine Handvoll überzeugte Fürsprecher/innen

LESSONS LEARNED - ERFOLG

Engagement lohnt sich, weil ...

- viele Impulse nachwirken,
- sich Zusammenarbeit „en passant“ ergibt,
- Ergebnisse nachgehalten werden,
- sich Menschen treffen und kennenlernen,
- Themen gemeinsam und übergreifend bearbeitet und gesteuert werden können,
- thematische und personelle Kontinuitäten entstehen,
- sich ein neues Tätigkeitsfeld aus sich heraus professionalisiert,
- wir uns vernetzen und von einander lernen...

BEWERTUNG BEIDER MASSNAHMEN

- Professionalisierung führt zu deutlich effizienteren Arbeitsabläufen zwischen Präsidialverwaltung und Fakultäten.
- Professionelle Studienmanager/innen engagieren sich stärker für ihr Handlungsfeld und sind eher bereit, sich über Fakultäten hinweg miteinander abzustimmen.
- Zwischen den Fakultäten und der zentralen Abteilung abgestimmte und dokumentierte Prozesse erleichtern allen Beteiligten die Bewältigung der vielfältigen Aufgaben.
- Die Identifikation aller Beteiligter mit einem gemeinsamen Aufgabengebiet (Studienmanagement) verbessert sich.



KONTAKT UND WEITERE INFORMATIONEN

Jan von Soosten - Studiendekanat der Fakultät MIN

Jan.vonSoosten@uni-hamburg.de

Susanne Zemene - Abteilung Studium und Lehre

Susanne.Zemene@verw.uni-hamburg.de

<https://www.min.uni->

[hamburg.de/studium/studienbueros/fortbildungskonzept.html](https://www.min.uni-hamburg.de/studium/studienbueros/fortbildungskonzept.html)

<https://www.uni-hamburg.de/summerschool-stuma.html>