



Forum Prüfungsverwaltung 2009 – Kommunikation und Konflikte in der Prüfungsverwaltung

Einführung in das Forum

Hannover, 03. und 04. Juni 2009

IG Bergbau, Chemie, Energie

Dr. Lars Degenhardt

Kontextualisierung

Kommunikation und Konflikte

Ablauf des Forums

Kontextualisierung I: Europäischer Hochschulraum

Umstrukturierung des Studienangebots (Bologna-Prozess)

- Einführung zweistufiger und Studienstrukturen (BA/MA)
- Arbeitsmarktqualifizierende Abschlüsse
- Modularisierung, Leistungspunktesystem
- Akkreditierung
- learning outcome Orientierung und
- studienbegleitende Prüfungen
 - Anteil BA-/MA-Studiengänge liegt bereits bei 67% (HRK 2008)

Auswirkungen auf das
Prüfungsaufkommen und die
Prüfungsdidaktik

Stärkung der Hochschulautonomie/ Profilbildung

- Förderung der internationalen Wettbewerbsfähigkeit
- Stärkung der Hochschulautonomie durch Globalisierung der Haushalte
- Leistungsanreize für das wissenschaftliche Personal
- Leistungsvergleiche durch Evaluationen
- Beteiligung der Hochschulen an der Auswahl der Studierenden
- Festlegung von Kapazitäten
- „Studiengebühren“/ Studienbeiträge

Studierende als Kunden,
Bildung als Dienstleistung

Kontextualisierung II: Wettbewerb

Leitsätze

Wir betrachten die Empfänger unserer Leistungen als Kunden, die einen Anspruch darauf haben, dass ihre Bedürfnisse kompetent, zügig und freundlich erfüllt werden. Wir informieren über unsere Leistungen, über die Zugangsmöglichkeiten zu diesen Leistungen und geben Hilfe zu ihrer Nutzung. Wir nehmen unsere Arbeit problembezogen, abteilungsübergreifend und ablaforientiert wahr. (...) Wir informieren von uns aus vollständig und frühzeitig über den Stand von Verfahren. Wir überprüfen, ob unserer Leistungen den Erwartungen unserer Kunden gerecht werden.

Handlungsfelder

Wir bieten unseren Kunden eine aktive Angebotsgestaltung für Dienstleistungen und Produkte an. – Für die unterschiedlichen Studierendengruppen schaffen wir angemessene Studienbedingungen. – Unsere Informationspräsentation ist aktuell und verständlich. – Die effiziente Nutzung der technischen Möglichkeiten gewährleistet die Verbesserung der Kundeninformation und -kommunikation. – Durch Evaluierung stellen wir die Kundenbedürfnisse und deren angemessene Erfüllung sicher. – Unser vielfältiges Leistungsspektrum wird zielgruppengerecht dargestellt. – Unsere innovative Beratung ist individuell und kompetent auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmt.

Kontexttualisierung III: Digitalisierung

- Parallel: Untersetzung dieser Strukturen mit teilweise hochschulweit einheitlichen IT-Systemen
 - Über 64% der deutschen Hochschulen nutzen z. B. ein hochschulweit ausgerichtetes elektronisches Prüfungsverwaltungssystem (HRK 2007)
- IT-Systeme im Hochschulmanagement
 - Campus-Management-Systeme, Ressourcenmanagementsysteme, Data Ware House, Dokumentenmanagement
- IT-Systeme in der Lehre
 - E-learning, E-prüfung

Hochschulreform und
Digitalisierung

Kontextualisierung: Folgen für die Prüfungsverwaltung

Folgen des Bologna-Prozesses

- Erhöhtes Prüfungsaufkommen
- Höheres Maß an Verwaltungsorganisation
- Es gibt eine Vielzahl von Studien- und Prüfungsordnungen mit unterschiedlichen Verfahrensregeln; unterschiedlicher Prüfungsausschüsse und Prüfungsordnungen erhöht die Komplexität; Koordinationsproblemen erhöhter Verwaltungsaufwand
- Restrukturierung und Automatisierung der Verwaltungsprozesse

Kundenorientierung

- Fachkenntnis und Freundlichkeit der MitarbeiterInnen, Beratungsangebote
- Erreichbarkeit, Aktualität und Richtigkeit von Informationen
- Ausrichtung der Prozesse an Kundenbedürfnissen, Modernität der Verwaltung (EDV-Einsatz)

Verändertes Tätigkeitsfeld

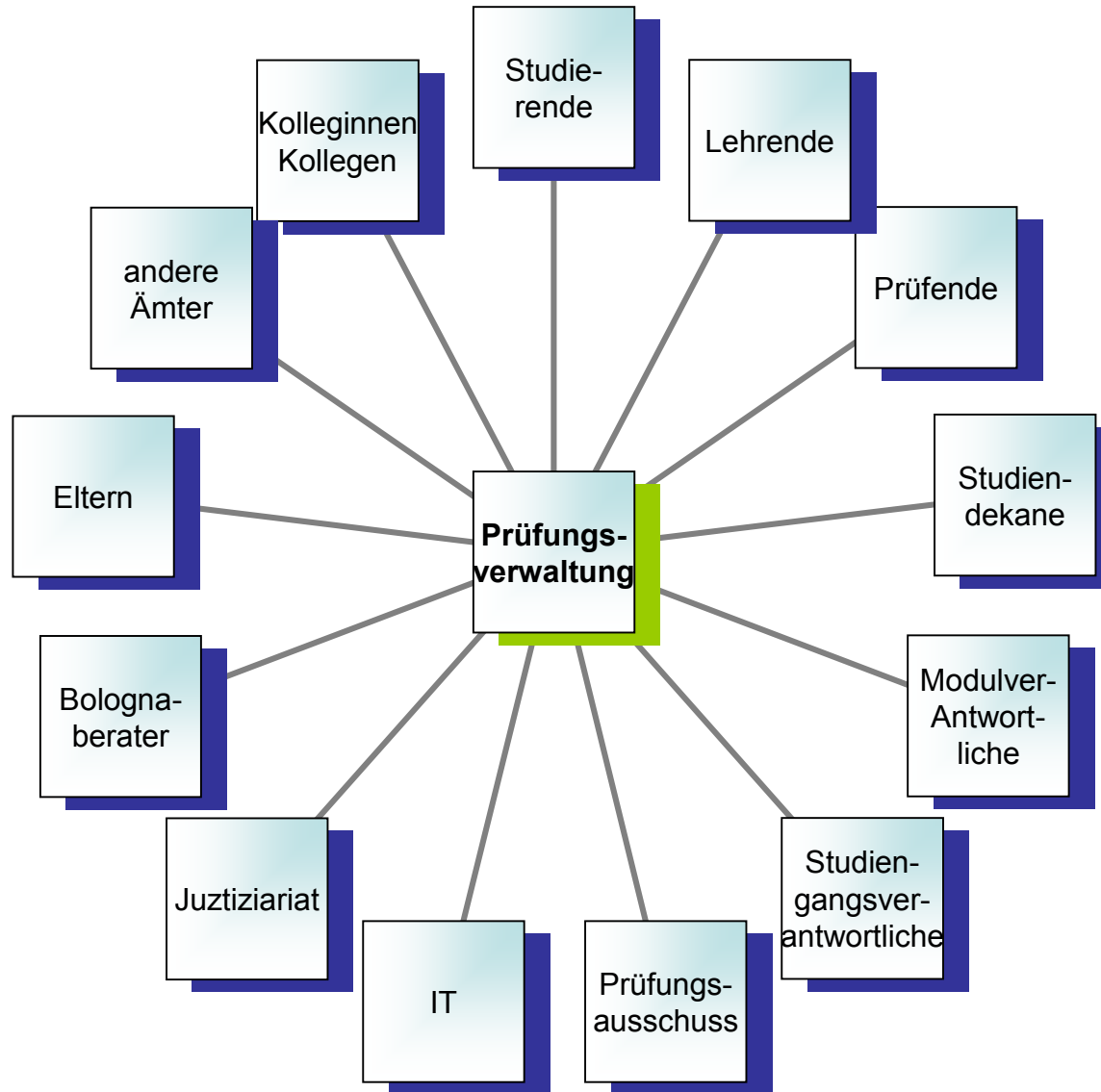
- Aufgaben, Anforderungen/ Erwartungen
- Arbeitszeit/ Personalausstattung, Schnittstellen/ Kommunikation
- Arbeitsklima

Kontextualisierung

Kommunikation und Konflikte

Ablauf des Forums

Kommunikation und Konflikte



Was ist ein Konflikt?

- lateinisch confligere: zusammenschlagen, zusammenprallen
- Auseinandersetzung, Streit, Widerspruch, Interessensgegensatz

Konfliktkriterien

- Zwei oder mehrere Parteien agieren in einer Situation
- Jede Partei handelt entsprechend ihrer eigenen Interessen
- Subjektiv erlebte Unvereinbarkeiten im Denken/Vorstellen/Wahrnehmen und/oder Fühlen und/oder Wollen
- Beeinträchtigung der Handlung durch die andere Partei; die Beziehung der Parteien untereinander ist interdependent

Fünf Arten des Umgangs mit Konflikten

- Kämpfen
- Anpassung, Unterwerfung, Harmonisierung
- Vermeidung und Verdrängung
- Verhandeln und Kompromissbildung
- Zusammenarbeit und Problemlösung

Beispiele für Konfliktursachen im Prüfungswesen

- Unklare Verantwortlichkeiten oder die Nichteinhaltung von Absprachen
- Missverständnisse, individuelle Wahrnehmungsunterschiede
- Machtkämpfe
- Fehlende Qualifizierung, fehlende Weiterbildung, fehlende Einarbeitung
- Unvermögen
- Hohe Arbeitsbelastung, Frustration, Stress
- Belohnungssysteme
- Unfaire Behandlung

Beispiele für Konfliktarten im Prüfungswesen

- Zielkonflikte
- Interessengegensätze
- Intra- und Interrollenkonflikte
- Wertkonflikte
- Verteilungskonflikte
- Beziehungskonflikte

Kontextualisierung

Kommunikation und Konflikte

Ablauf des Forums

Ablauf des Forums Prüfungsverwaltung am 03. Juni 2009

Begrüßung und Einführung in das Forum Prüfungsverwaltung 2009

- Dr. Friedrich Stratmann, HIS GmbH
- Dr. Karin Schimpf, Universität Magdeburg
- Dr. Lars Degenhardt, HIS GmbH

Führung, Kommunikation und Konflikt-handhabung – Ergebnisse einer Befragung unter Prüfungsämtern

- Prof. Manfred Bornewasser, Anne Köhn, Universität Greifswald
- Empirische Perspektive auf das Thema Kommunikation und Konflikte
- Themenschwerpunkte: Kommunikation, Konflikte, Führung und Zufriedenheit in der Prüfungsverwaltung
- Schnittstellen: Vorgesetzte, Kollegen, Studierende, Lehrende
- Variablen im Fragebogen: Führungsverhalten, Mitarbeiterbindung, Generelle Arbeitszufriedenheit, Spezielle Arbeitszufriedenheit, Information und Kommunikation, Arbeitsprozesse, Betriebsklima und Konfliktsituationen
- Verwendung unterschiedlicher Skalen
- Auswertung mittels beschreibender und schließender Statistik

Ablauf des Forums Prüfungsverwaltung am 03. Juni 2009

Führungskultur in der Hochschulverwaltung

- Dr. Bernd Kleimann, HIS GmbH
- Theoretische Perspektive auf das Thema Führung und Konflikte
- Konflikte und Widersprüche in Hochschulen
- Konfliktebenen und Konfliktarten
- Führungskultur, Führungsstil und Führungstypen
- Führungskultur in der Hochschulverwaltung?

- Mittagspause -

Professionalisierung der Studiendekanate

- Dr. Katharina Peters, Universität Göttingen
- Beispiel Universität Göttingen: Strukturveränderungen auf dem Weg zum dezentralen Qualitätsmanagement für Studium und Lehre
- Management der Fakultäten vor dem Hintergrund modularisierter Studienstrukturen
- Welche Organisations- und Führungsstrukturen sind erforderlich?
- Verhältnis zentral/dezentral, Veränderung der Führungskultur, Veränderung des Dienstleistungs- und Servicestandards

Ablauf des Forums Prüfungsverwaltung am 03. Juni 2009

Schnuppertrainings

- Individuelle Kompetenzorientierung
- „Schnupper-Training“

- Pause-

Schnuppertrainings Kommunikation und Zusammenarbeit

- Jörg Tappe: Gesprächsführung im Umgang mit „schwierigen“ Kunden
- Sylvia Degenhardt: Konfliktmanagement
- Anette Heberlein: Geschäftsprozesse und Prozessoptimierung
- Franz Wirtz: Führung
- Dr. Stefanie Kuschel: Interkulturelle Kommunikation

Auswertung der Erkenntnisse aus den Trainings

- Zusammenführung der Trainingsergebnisse im Forum

-ab 18:30: Uhr Abendbuffet-

Ausblick auf den zweiten Tag: Organisatorische Ansatzpunkte, Praxisbeispiele