

Doris CARSTENSEN<sup>1</sup> (Krems)

## Aspects of Quality Management in University Continuing Education

### Abstract

This article develops a conceptual proposition for structuring quality management at universities in a chronological and consequential manner in order to establish a holistic quality management system. The proposition is based on the practice of university continuing education conceptualized as a service within the profit sector of public higher education. Hence, market orientation and customer focus are central quality requirements. Existing instruments for quality management in university continuing education are assigned to the stages of quality planning, quality control, quality assessment, quality assurance.

### Keywords

Quality management system, services, customer focus, quality assessment, evaluation

## 4 References

**Austrian University Continuing Education and Staff Development Network (AUCEN).** <http://www.aucen.ac.at>, Stand vom 27. Januar 2007.

**Birnbaum, R.** (2001). *Management Fads in Higher Education. Where they come from, what they do, why they fail.* San Francisco: Jossey Bass.

**Bruhn, M.** (2006). *Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Grundlagen, Konzepte, Methoden.* 6. überarbeitete und erweiterte Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer.

**Carstensen, D. & Pellert, A.** (2006). *Qualität wissenschaftlicher Weiterbildung.* In Benz, W.; Kohler, J. & Landfried, K. (Hrsg.). *Handbuch Qualität in Studium und Lehre.* Berlin, D. 5.1.

**Clark, B.** (1998). *Creating Entrepreneurial Universities. Organizational Pathways of Transformation.* London/New York/Tokio: Pergamon.

**Hanft, A.** (2005). *Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement in der Hochschul(evaluations)praxis.* Vortrag gehalten auf der Tagung: *Qualität sichern, managen und entwickeln.* Austrian Quality Agency, 16.06.2005. Wien. <http://www.aqa.ac.at/download.php?id=78>, Stand vom 27. Januar 2007.

**Hansen, U.** (1999). *Die Universität als Dienstleister: Thesen für ein leistungsfähigeres Management von Hochschulen.* In Stauss, B., Balderjahn, I. & Wimmer,

---

<sup>1</sup> e-Mail: [doris.carstensen@donau-uni.ac.at](mailto:doris.carstensen@donau-uni.ac.at)

F. (Hrsg.). *Dienstleistungsorientierung in der universitären Ausbildung: mehr Qualität im betrieblichen Studium*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel. S. 369 - 383.

**Kastler, U.** (2004). Weiterbildung und Familie – Qualitative Dimensionen eines spannungsreichen Wechselverhältnisses. In Fröhlich, W. & Jütte, W. (Hrsg.). *Qualitätsentwicklung in der wissenschaftlichen Weiterbildung. Internationale Entwicklungen und Perspektiven*. Münster: Waxmann Verlag. S. 186 - 203.

**Kultusministerkonferenz (KMK)** (2005): Ländergemeinsame Strukturvorgaben gemäß §9 Abs. 2 HRG für die Akkreditierung von Bachelor- und Masterstudiengängen i.d.F. vom 22. September 2005, <http://www.kmk.org/hschule/home.htm?pub>. Stand vom 27. Januar 2007.

**Nickel, S.** (2006). Partizipatives Management von Universitäten. Zielvereinbarungen, Leitungsstrukturen, staatliche Steuerung. München: Rainer Hampp Verlag.

**Pausits, A.** (2006). Relationship Management. Gute Beziehungen zu Studierenden schaffen Vorteil auf dem Weiterbildungsmarkt. In *Wissenschaftsmanagement – Zeitschrift für Innovation*. 12. Jahrgang. Heft 4. S. 21 - 29.

**Rindermann, H.** (2001). *Lehrevaluation*. Landau: Verlag Empirische Pädagogik.

**Scheytt, T.** (2005). Potenziale der DIN EN ISO 9000ff.-Norm für die Qualitätssicherung in Hochschulen. In Hochschulrektorenkonferenz (Hrsg.). *Qualität messen – Qualität managen. Leistungsparameter in der Hochschulentwicklung*. Bonn: Hochschulrektorenkonferenz, S. 136 - 142.

**Stockmann, R.** (2002). Qualitätsmanagement und Evaluation – Konkurrierende oder sich ergänzende Konzepte? *Zeitschrift für Evaluation*. Heft 2/2002, S. 209 - 243.

**Waxenegger, A.** (2003). Qualitätsmanagement in der universitären Weiterbildung durch "Zielvereinbarung" – Ist die Universität Graz auf dem richtigen Weg zu mehr Qualität für die Lernende. Fallstudie Universität Graz.

<http://equipe.up.pt/TOOLS/web-equipe-qlt/conj/u3038/pag38635.htm> → case studies. Stand vom 27. Januar 2007.