 <b>TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU</b>	<b>Prozessbeschreibungen Teil Dienstleistungsprozesse</b>
<b>Prozessname</b> Studien- und Lehrbegleitende Dienstleistungen	<b>Dokumentenummer:</b> PB 1-4 2 1 15-01-2009

## Prozessbeschreibung Studien- und lehrbegleitende Dienstleistungen

<b>Prozessname</b>	<b>Studien- und lehrbegleitende Dienstleistungen</b>	
<b>Prozessverantwortung</b>	Leiter des ASC unter Verantwortung des Prorektors für Bildung	
<b>Prozesszuordnung</b>	Dienstleistungsprozesse	
<b>Schnittstellen zu</b>	Kernbereich Studium und Lehre	
<b>Prozessziel</b>	Zielstellung ist die Sicherung eines qualitätsgerechten Service des ASC und der Betriebseinheiten, um einen umfassenden und effektiven Service für die Studierenden und das entsprechende Personal der Universität anzubieten. Hierdurch soll ein zeitlich und organisatorisch abgestimmter Studienbetrieb gewährleistet und damit zur Reduzierung der Studienzeit bei den Studierenden beigetragen werden.	
<b>Beschreibung des Prozesses</b>	Der Prozess umfasst alle Prozesse und Abläufe, die dem Studierenden dazu dienen, das Studium in der Regelstudienzeit erfolgreich zu absolvieren. Die Universität bietet studienvorbereitende Kurse in Schwerpunktfächern an, erstellt aussagefähiges Informationsmaterial und webbasierte Aufgaben zum Selbsttest, um bei Eintritt der Studierenden in das Studium ein fachlich ausreichendes Eingangsniveau aller Studierenden entsprechend den jeweiligen Anforderungen zu gewährleisten. Die Anforderungen ergeben sich aus dem durch die SGK definierten Anforderungsprofil. Im Rahmen der Studienberatung sind vor und während des Studiums die Studierenden bei der Bewältigung ihrer Probleme zu unterstützen. Gemeinsam mit den Betriebseinheiten muss der reibungslose Studienbetrieb gewährleistet werden.	
<b>Teilprozesse</b>		
<b>Eingangsgrößen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informationen der SGK an DLP</li> <li>- Informationen der SK an DLP</li> <li>- Anforderungen aus dem Marketing</li> <li>- Evaluationsergebnisse zu den DLP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kernbereich Studium und Lehre: Prozess Studiengänge</li> <li>- Kernbereich Studium und Lehre: Prozess Lehre der FG</li> <li>- Dienstleistungsprozesse: Prozess Marketing</li> <li>- Kernbereich Forschung sowie Studium und Lehre, Führungsprozesse</li> </ul>
<b>Interne Kenngrößen</b>		


<b>Dateiverweis:</b> P:\Qualitätsmanagement\QMS_TUI\Prozessbeschreibungen\Prozessbeschreibungen_aktuell\Dienstleistungsprozesse\PB_1-4 2 1 15-01-2009.doc					
Erstellt / Geprüft von Stabstelle QM	Zur Kenntnis genommen / geprüft vom Prozessverantwortlichen	Freigegeben durch QM-Beauftragten Rektorat	Version 1.0	Seite Seite 1 von 3	Gültig ab:  15.01.2009
Unterschrift	Unterschrift	Unterschrift			
Datum 13.01.2009	Datum 14.01.2009	Datum 15.01.2009			



<p><b>Ablauf der Bestimmung interner Kenngrößen</b></p>	<p>1. Evaluationsunterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Befragung von Studienanfänger/innen</li> <li>• Aussprache mit 1. Fachsemester und ab dem 3. Fachsemester</li> <li>• Bewertung der Studierenden durch Dozenten</li> <li>• Evaluation des Betreuungsprogramms (in Vorbereitung)</li> <li>• Abbruchstudien (in Vorbereitung)</li> <li>• AbsolventInnenstudien (in Vorbereitung)</li> <li>• Evaluation studiengangbezogener Dienstleistungen (in Vorbereitung)</li> </ul> <p>2. Studienbetrieb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stundenplanung und Prüfungsplanung</li> <li>• Prüfungsdatenverwaltung (inkl. Modultafeln der Studiengänge)</li> <li>• Studierendenverwaltung/Studentendatenverwaltung, inkl. Zulassung</li> <li>• Unterstützung Fächerkatalog</li> <li>• Unterstützung Betreuungsprogramm</li> <li>• Studienberatung (ZSB)</li> <li>• Fachstudienberatung</li> <li>• Vorgaben Marketing</li> <li>• Anforderungen von Marketing</li> <li>• Unterstützung Eignungsprüfung MA</li> </ul>	
<p><b>Ausgangsgrößen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Studiengangsbezogene Anforderungen als Ergebnis der Evaluation in den DLP</li> <li>- Fach- und modulbezogene Anforderungen als Ergebnis der Evaluation in den DLP</li> <li>- Vorgaben an Marketing als Ergebnis der Evaluation in den DLP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kernbereich Studium und Lehre: Prozess Studiengänge</li> <li>- Kernbereich Studium und Lehre: Prozess Lehre der FG</li> <li>- DLP: Prozess Marketing</li> </ul>
<p><b>Steuerungsmaßnahmen (-ablauf)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effektive Gestaltung der Abläufe (= Verbesserung) innerhalb des DLP</li> <li>- Effektive Gestaltung der Abläufe (= Verbesserung) zu angrenzenden Prozessen zur Vermeidung von Schnittstellenproblemen und Doppelaufgaben (Schnittstellen sind insbes. TU Ilmenau International School, Fakultäten/Prüfungsämter, Marketing)</li> </ul>	

Dateiverweis:  
P:\Qualitätsmanagement\QMS\_TUI\Prozessbeschreibungen\Prozessbeschreibungen\_aktuell\Dienstleistungsprozesse\PB\_1-4\_2\_1\_15-01-2009.doc

Erstellt / Geprüft von Stabstelle QM	Zur Kenntnis genommen / geprüft vom Prozessverantwortlichen	Freigegeben durch QM-Beauftragten Rektorat	Version 1.0	Seite Seite 2 von 3	Gültig ab:  15.01.2009
Unterschrift	Unterschrift	Unterschrift			
Datum 13.01.2009	Datum 14.01.2009	Datum 15.01.2009			

 <b>TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU</b>	<b>Prozessbeschreibungen Teil Dienstleistungsprozesse</b>
<b>Prozessname</b> Studien- und Lehrbegleitende Dienstleistungen	<b>Dokumentenummer:</b> PB 1-4 2 1 15-01-2009

Siehe auch Verfahrensanweisungen:

- Aussprache mit dem 1. und ab dem 3. Fachsemester
- Bewertung der Studierenden durch Dozenten
- Paper-Pencil-Befragungen der AbsolventInnen bei Exmatrikulation
- Befragung von StudienanfängerInnen

**Verwendete Abkürzungen:**

ASC	Akademisches Service Center
DLP	Dienstleistungsprozess/e
FG	Fachgebiet
MA	Master
SGK	Studiengangkommission
ZSB	Zentrale Studienberatung

Dateiverweis: P:\Qualitätsmanagement\QMS_TUI\Prozessbeschreibungen\Prozessbeschreibungen_aktuell\Dienstleistungsprozesse\PB_1-4 2 1 15-01-2009.doc					
Erstellt / Geprüft von Stabstelle QM	Zur Kenntnis genommen / geprüft vom Prozessverantwortlichen	Freigegeben durch QM-Beauftragten Rektorat	Version 1.0	Seite Seite 3 von 3	Gültig ab: 15.01.2009
Unterschrift	Unterschrift	Unterschrift			
Datum 13.01.2009	Datum 14.01.2009	Datum 15.01.2009			