

Beschluss der FIBAA-Zertifizierungskommission für Zertifikats- und Weiterbildungskurse



17. Sitzung am 18. August 2020

Projektnummer: 20/014
Anbieter: Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
Weiterbildungskurse: Sparkassenfachwirt für Kundenberatung
Sparkassenbetriebswirt

Die FIBAA-Zertifizierungskommission für Zertifikats- und Weiterbildungskurse hat wie folgt beschlossen:

Die Zertifikatskurse werden gemäß § 7 Abs. 2 i.V.m. § 10 Abs. 4 der Sonderbedingungen für die Vergabe des FIBAA-Qualitätssiegels für zertifizierte Weiterbildungskurse vom 01.01.2012 in der jeweils zum Vertragsschluss geltenden Fassung für fünf Jahre ohne Auflagen zertifiziert.

Zertifizierungszeitraum: 01. Januar 2021 bis 01. Januar 2026

Das Qualitätssiegel der FIBAA wird vergeben.



Gutachterbericht

Anbieter:

Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

Zertifikatskurse:

Sparkassenfachwirt für Kundenberatung

Sparkassenbetriebswirt

Standorte: Dortmund und Köln

Anforderungsniveau des Europäischen Qualifikationsrahmens für Lebenslanges Lernen:

Niveau 6

Kurzbeschreibung der Zertifikatskurse:

Die Zertifikatskurse Sparkassenfachwirt für Kundenberatung und Sparkassenbetriebswirt dienen der Weiterbildung von Mitarbeitern der Sparkassen-Finanzgruppe Nordrhein-Westfalen. Beide werden seit Langem durchgeführt, erhalten aber eine grundlegend neue Struktur, die ab 1. Januar 2021 gilt. Sie ist Gegenstand dieser Zertifizierung.

Der Kurs Sparkassenfachwirt für Kundenberatung dient der Vorbereitung der Teilnehmer auf Tätigkeiten in der Kundenberatung in Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe. Er bereitet praxisorientiert auf Vertriebsaufgaben in allen Kundensegmenten vor. Die Absolventen verfügen über die erforderliche Fach- und Methodenkompetenz, um Kunden bedarfsgerecht über die Vertriebskanäle einer Sparkasse zu beraten. Der Kurs umfasst eine Phase des Selbstlernens ohne Präsenz im Umfang von bis zu 9 Monaten je nach Intensität der Teilnahme. Die sich anschließende Präsenzphase des Kurses dauert 4 Wochen in Vollzeit-Teilnahme und 3 Monate bei berufsbegleitender Teilnahme. Die Abschlussbezeichnung lautet Sparkassenfachwirt für Kundenberatung. Der Kurs Sparkassenbetriebswirt qualifiziert für vielfältige Aufgaben in Sparkassen, Banken oder in anderen Finanzdienstleistern und bereitet durch Expertenwissen und Führungstraining auf Führungstätigkeiten vor. Eine erste Phase des Kurses dient dem Selbstlernen mit einer Dauer von ca. 12 Monaten je nach individuellem Lerntempo. Die anschließende Präsenzphase des Kurses hat eine Dauer von 4,5 Monaten bei Vollzeit-Teilnahme und 27 Monaten bei berufsbegleitender Teilnahme. Die Abschlussbezeichnung lautet Sparkassenbetriebswirt.

Datum der Verfahrenseröffnung:

23. Januar 2020

Datum der Einreichung der Unterlagen:

10. März 2020

Datum der Begutachtung vor Ort (BvO):

13./14. Mai 2020

Zertifizierungsart:

Erst-Zertifizierung

Studienform:

Vollzeit oder berufsbegleitend

Erstmaliger Start des Zertifikatskurses:

Sparkassenfachwirt für Kundenberatung: 1989

Sparkassenfachwirt: 1973

Aufnahmekapazität:

unbegrenzt

Kursanfängerzahl:

nicht begrenzt

Umfang der ECTS-Punkte des Zertifikatskurses:

Sparkassenfachwirt für Kundenberatung: 40

Sparkassenbetriebswirt: 100

Stunden (Workload) pro Credit:

30

Angestrebtes Niveau gemäß dem Deutschen Qualifikationsrahmen (DQR):

Niveau 6

Ablauf des Zertifizierungsverfahrens¹

Am 22./23. Januar 2020 wurde zwischen der FIBAA und der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen (SKA.NRW) ein Vertrag über die Erst-Zertifizierung der wissenschaftlichen Weiterbildungskurse Sparkassenfachwirt für Kundenberatung (Abschlussgrad: Sparkassenfachwirt) und Sparkassenbetriebswirt (Abschlussgrad: Sparkassenbetriebswirt) geschlossen. Am 10. März 2020 übermittelte die SKA.NRW einen begründeten Antrag, der eine Darstellung der Weiterbildungskurse umfasst und das Einhalten der Kriterien für die Zertifizierung von Weiterbildungskursen dokumentiert.

Parallel dazu bestellte die FIBAA ein Gutachterteam. Sie stellte zur Zusammensetzung des Gutachterteams das Benehmen mit der SKA.NRW her; Einwände wurden nicht geäußert. Dem Gutachterteam gehörten an:

Prof. Dr. Jochen Breinlinger-O'Reilly

Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften
Professur für Management im Gesundheits- und Sozialwesen

Prof. Dr. Thomas Schempf

SRH Fernhochschule Riedlingen
Professur für Betriebswirtschaft, insbesondere Finanzwirtschaft

Dr. Claudia Grüner

Fernuniversität Hagen
Wissenschaftliche Mitarbeiterin im Lehrgebiet Bildungstheorie und Medienpädagogik

Dipl.-Rom. Astrid Hock-Breitwieser

Commerzbank AG Frankfurt
Seniorreferentin Executive Development

Julian Schubert

Universität Erfurt / Hochschule der Bundesbank
Studierender im Master Staatswissenschaft und im Dualen Studium Zentralbankwesen

FIBAA-Projektmanager:

Dr. Birger Hendriks

Die Begutachtung beruht auf der Antragsbegründung, ergänzt um weitere, vom Gutachterteam erbetene Unterlagen, und einer Begutachtung im Wege einer zweitägigen Telefonschaltkonferenz, die am 13./14. Mai 2020 durchgeführt wurde². Daran waren das Gutachterteam mit dem Projektmanager einerseits und Gesprächsteilnehmer der SKA.NRW andererseits beteiligt. Zum Abschluss der Telefonschaltkonferenz gaben die Gutachter gegenüber Vertretern der SKA.NRW ein kurzes Feedback zu ihren ersten Eindrücken.

Das auf dieser Grundlage erstellte Gutachten wurde der SKA.NRW am 24. Juli 2020 zur Stellungnahme zugesandt. Die SKA.NRW übermittelte ihre Stellungnahme zum Gutachten am 30. Juli 2020; die Stellungnahme ist im vorliegenden Gutachten bereits berücksichtigt.

¹ Lediglich zur Vereinfachung der Lesbarkeit des Gutachtens erfolgt im Folgenden keine geschlechtsbezogene Differenzierung.

² Diese Form der Begutachtung war begründet durch die aufgrund von Covid-19 allgemein geltenden öffentlich-rechtlichen Beschränkungen für Reisen und Aufenthalte in Räumen. Sie war getragen von allseitigem Einvernehmen.

Zusammenfassung

Die Zertifizierung bezieht sich auf eine Struktur der Kurse, die vom 1. Januar 2021 gelten soll. Sie erfolgt also vor Aufnahme des Kursbetriebs in der neuen Struktur. Beide Zertifikatskurse wurden jeweils so bewertet wie ein bereits laufender Kurs.

Der Zertifikatskurs Sparkassenfachwirt für Kundenberatung und der Zertifikatskurs Sparkassenbetriebswirt der SKA.NRW erfüllen die FIBAA-Anforderungen für Zertifikatskurse und können von der Foundation for International Business Administration Accreditation (FIBAA) für einen Zeitraum von fünf Jahren von 01. Januar 2021 bis 01. Januar 2026 ohne Auflagen zertifiziert werden.

Die bezogen auf den Kurs Sparkassenfachwirt für Kundenberatung nicht erfüllte Qualitätsanforderung „Wissenschaftsbasiertes Arbeiten und wissenschaftsbasierte Lehre“ (siehe Kapitel 3.1) ist kein Asterisk-Kriterium, sodass von einer Auflage abzusehen ist und die getroffenen Maßnahmen zur Behebung dieses Mangels im Rahmen einer allfälligen Re-Zertifizierung zu betrachten ist.

Das Gutachterteam sieht darüber hinaus Weiterentwicklungspotenzial für die Zertifikatskurse zu folgenden Aspekten:

- Struktur (siehe Kapitel 3.1),
- Didaktik und Methodik (siehe Kapitel 3.4),
- Lehrpersonal (siehe Kapitel 4.1).

Die getroffenen Maßnahmen der Institution zur Umsetzung der Empfehlungen sind im Rahmen einer allfälligen Re-Zertifizierung zu betrachten.

Darüber hinaus gibt es eine Reihe von Kriterien, welche die Qualitätsanforderungen übertreffen:

- Positionierung der Zertifikatskurse (siehe Kapitel 1.3),
- Inhalte (siehe Kapitel 3.2),
- Employability (siehe Kapitel 3.5),
- Lehrpersonal der Zertifikatskurse (siehe Kapitel 4.1).

Zur Gesamtbewertung siehe das Qualitätsprofil im Anhang.

Informationen zur Institution

Die Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen (im Folgenden SKA.NRW) ist das Bildungszentrum und Kompetenzzentrum für Personalentwicklung der Sparkassen-Finanzgruppe in Nordrhein-Westfalen (NRW). Sie wurde zum 1. Januar 2014 durch das Gesetz über die Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen (Sparkassenakademiegesetz - SpkAkadG) als Anstalt des öffentlichen Rechts durch Zusammenschluss der ehemaligen Rheinischen Sparkassenakademie (Düsseldorf) und der ehemaligen Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie (Münster) gegründet.

Das SpkAkadG regelt die Aufgaben der Sparkassenakademie (vgl. § 4 SpkAkadG) wie folgt: „Die SKA.NRW hat die Aufgabe, die Mitarbeiter der öffentlich-rechtlichen Sparkassen des Landes und ihrer Gemeinschaftseinrichtungen in der Ausbildung sowie in der weiteren beruflichen und persönlichen Entwicklung zu fördern. Diese Förderung erfolgt insbesondere durch Angebote für die berufliche Ausbildung, Lehr- und Studiengänge, Seminare und Tagungen und Verhaltenstrainings mit dem Ziel, die zur erfolgreichen Aufgabenerfüllung in Sparkassen notwendige Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz zu erwerben. In Ausnahmefällen können Leistungen auch für Dritte erbracht werden. ... Die SKA.NRW führt Prüfungen im Rahmen dieser Aus- und Weiterbildungsangebote nach Maßgabe der jeweiligen Prüfungsordnungen durch.“

Die SKA.NRW berät und unterstützt die öffentlich-rechtlichen Sparkassen in Nordrhein-Westfalen und deren Gemeinschaftseinrichtungen auch bei Maßnahmen der Personalberatung und -entwicklung.

Die Bildungsangebote der SKA.NRW lassen sich in die Bereiche „Seminare, Trainings und Tagungen“ sowie „Studiengänge und Ausbildung“ einteilen. Dafür hat die SKA.NRW „Fachbereiche“ gebildet, die sich auf die jeweiligen Bildungsangebote spezialisiert haben. Für die Zertifikatskurse Sparkassenbetriebswirt und Sparkassenfachwirt ist der Fachbereich „Studiengänge und Ausbildung“ verantwortlich.

Sparkassenbetriebswirt:

Der Zertifikatskurs Sparkassenbetriebswirt wird seit 1973 angeboten. Derzeit absolvieren jährlich ca. 150 Teilnehmer den Lehrgang. Die Teilnehmer werden von rund 50 Dozenten und Trainern unterrichtet und trainiert. Der Zertifikatskurs „Sparkassenbetriebswirt“ basiert auf einem zwischen den regionalen Sparkassenakademien abgestimmten, bundeseinheitlichen Kerncurriculum. Er wurde im Jahr 2015 umfassend reformiert. Zu den Kernpunkten der Veränderungen gehörte die Harmonisierung der Lehrgangsinhalte der beiden ehemaligen Sparkassenakademien Münster und Düsseldorf. Darüber hinaus wurde eine modulare Struktur eingeführt und die Anrechnung von Studienleistungen ermöglicht. Die bis Ende 2020 laufende Kursstruktur wird seit 2016 praktiziert.

Sparkassenfachwirt:

Der Zertifikatskurs Sparkassenfachwirt für Kundenberatung (im Folgenden: Sparkassenfachwirt) wird seit 1989 angeboten. Derzeit absolvieren jährlich 300 bis 350 Teilnehmer den Lehrgang. Die Teilnehmer werden von rund 40 Dozenten und Trainern unterrichtet und trainiert. Auch dieser Zertifikatskurs basiert auf einem zwischen den regionalen Sparkassenakademien abgestimmten, bundeseinheitlichen Kern-Curriculum. Er dient als Grundlage für die Einsatzfähigkeit von Mitarbeitern im Vertrieb von Sparkassen.

Er wurde im Jahr 2018 an die aktuellen Erfordernisse der Sparkassen als entsendende Unternehmen angepasst und umfassend reformiert. Zu den Kernpunkten der Veränderungen gehören die Verringerung der Präsenzstudienzeit von vormals 27 Tagen auf 20 Tage und die Einführung eines Blended-Learning-Ansatzes, bei dem die Studierenden die theoretischen

und fachlichen Inhalte im Selbststudium, das mit digitalen Lerneinheiten unterstützt wird, erarbeiten, das erworbene Fachwissen im Präsenzteil vertiefen und dessen Anwendungen trainieren. Darüber hinaus wurde eine modulare Struktur implementiert, die einen einsatzspezifischen Zuschnitt der Studienschwerpunkte ermöglicht. Dieses Kurskonzept wird seit April 2019 durchgeführt.

In beiden Kursen stammen die Teilnehmer aus den regionalen Sparkassen. Externe werden nicht aufgenommen.

Beiden Zertifikatskursen vorgelagert ist bisher jeweils ein Fernstudiengang („S“ für den Sparkassenbetriebswirt und „B“ für den Sparkassenfachwirt), der von dem Institut für Fernstudiengänge (IfF) angeboten wird. Es gehört zu der Deutschen Sparkassenakademie und ist eine Einrichtung des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes e.V.

Vom 1. Januar 2021 an erhalten beide Zertifikatskurse eine neue Gesamtstruktur. Die Fernstudiengänge werden in den jeweiligen Zertifikatskurs integriert. Die Kurse erhalten eine neue Modulstruktur. Das IfF wird im Auftrag der SKA NRW tätig und liefert die Module für das Selbststudium zu. Diese neue Struktur der Zertifizierungskurse ist Gegenstand dieser Begutachtung.

Darstellung und Bewertung im Einzelnen

1 ZIELE UND STRATEGIE

1.1 Logik und Nachvollziehbarkeit der Zielsetzung des Kurskonzeptes (Asterisk-Kriterium)

Beide Zertifikatskurse bestehen aus einer Kombination von berufsbegleitendem Selbststudium und Präsenzteilen in einem modularen System. Sie zielen darauf ab, fachliche und persönliche Kompetenzen der Teilnehmer zu stärken und methodische Kompetenzen zu fördern. Absolventen sollen in der Lage sein, komplexe Vorgänge zu steuern, ihr Arbeitsumfeld aktiv zu gestalten und bei ihrer Tätigkeit Ziele der Sparkassen-Finanzgruppe zu berücksichtigen. Beide Kurse sind entsprechend an der Niveaustufe 6 des Deutschen Qualifikationsrahmens für Lebenslanges Lernen (DQR) ausgestaltet.

Angaben der SKA.NRW zufolge werden die dafür notwendigen fachlichen, methodischen und personalen Kompetenzen in den Kursen vermittelt. Die Sozial- und Persönlichkeitskompetenz sowie Selbstreflexionsfähigkeit der Absolventen sollen ausgebildet und gestärkt werden. Die Kurse ermöglichen es den Teilnehmern, digitale Kompetenz und Kreativität in Bezug auf ihre Beratungstätigkeit, ihren Lernprozess und ihre Selbstorganisationsfähigkeit zu entwickeln. In Bezug auf die Selbstständigkeit lernen die Teilnehmer, neue anwendungsorientierte Aufgaben zu strukturieren, zu reflektieren und umzusetzen. Zudem werden die Teilnehmer befähigt - so die SKA.NRW -, sich auch nach Lehrgangsabschluss selbstständig neues Wissen und neue Fähigkeiten anzueignen.

Die Netzwerkbildung zum Erfahrungsaustausch ist eines der wesentlichen Ziele der Zertifikatskurse. Der Lehrgang bietet den Teilnehmern sowohl im direkten Kontakt als auch digital eine Plattform für den Austausch untereinander.

Sparkassenfachwirt:

Oberstes Ziel des Zertifikatskurses ist die optimale Vorbereitung der Teilnehmer auf Tätigkeiten der Kundenberatung in Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe. Der Zertifikatskurs ist anwendungsorientiert gestaltet. Theorie und Praxis werden miteinander verbunden. Er qualifiziert die Teilnehmer zur Lösung professioneller Beratungs- und Vertriebsaufgaben in Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe und bereitet durch erlangtes Expertenwissen auch auf fachliche Führungstätigkeiten vor. Die Absolventen sollen Kunden bedarfsgerecht über die Vertriebskanäle einer Sparkasse beraten können. Fachliche Expertise wird mit kundenorientierter Gesprächsführung und Abschlussorientierung verknüpft. Die Teilnehmer lernen, ihr fachliches Wissen im Finanzvertrieb kompetent anzuwenden. Die Sozial- und Persönlichkeitskompetenz sowie Selbstreflexionsfähigkeit der Absolventen werden ausgebildet und gestärkt.

Im Bereich der Fachkompetenzen vermittelt der Kurs laut SKA.NRW breite Fachkenntnisse über Produktmerkmale und Bedarfssituationen verschiedener Kundengruppen von Sparkassen. Das vorhandene Wissen soll dabei insbesondere in den Bereichen Vorsorge, Vermögensanlage sowie Immobilien- und Kreditgeschäft verbreitert und vertieft werden. Die Teilnehmer lernen, die Besonderheiten und Terminologien auf den genannten Gebieten zu verstehen, zu interpretieren und sicher anzuwenden. Die Absolventen verfügen dann über einschlägiges Wissen an Schnittstellen zu anderen Bereichen.

Die Teilnehmer sollen eigenständige Ideen im fachspezifischen Kontext entwickeln und anwenden. Zudem verfügen sie, Angaben der SKA.NRW zufolge, über methodische Kompetenzen, die sich insbesondere aus der anwendungsorientierten Konzeption des Lehrgangs ergeben. Die personalen Kompetenzen werden dahingehend trainiert, Kundenbedürfnisse zu

erkennen, kundengerecht zu argumentieren und bedarfsorientiert die Sparkassenprodukte zu vermitteln. Im Sinne der Förderung der sozialen Kompetenz wird besonderes Augenmerk auf kommunikative und ethische Kompetenzen (z. B. Gesprächsführung, Umgang mit Kunden, Ziele) gelegt. Die Absolventen sind in der Lage, Schlussfolgerungen aus praktischen Problemstellungen in klarer Weise zu vermitteln. In Bezug auf die Selbstständigkeit sollen die Teilnehmer in die Lage versetzt werden, neue anwendungsorientierte Aufgaben zu strukturieren, zu reflektieren und umzusetzen.

Sparkassenbetriebswirt:

Der Zertifikatskurs qualifiziert die Teilnehmer laut SKA.NRW für vielfältige Aufgaben in Sparkassen, Banken oder in anderen Finanzdienstleistern insbesondere bezogen auf Beratung, Marktfolge und Banksteuerung und bereitet sie durch erlangtes Expertenwissen und Führungstrainings auf Führungstätigkeiten vor.

Der Zertifikatskurs ist anwendungsorientiert gestaltet und soll Theorie und Praxis verknüpfen. Zum einen geht es um die Vermittlung von Analyse-, Beurteilungs- und Problemlösungskompetenzen sowie Präsentations- und Führungskompetenzen. Zum anderen vertiefen die Teilnehmer - Angaben der Institution zufolge - ihr Wissen, indem sie eigenständige Ideen im fachspezifischen Kontext entwickeln und anwenden. Zudem sollen die Teilnehmer methodische Kompetenzen in der Beratung, Marktfolge und Banksteuerung entwickeln.

Im Bereich der Fachkompetenzen sollen die Teilnehmer des Zertifikatskurses umfassendes praxisbezogenes finanzwirtschaftliches Wissen erlangen. Das vorhandene Wissen wird dabei insbesondere in den Bereichen Vermögensanlage, Immobiliengeschäft, Firmenkundengeschäft und Gesamtbanksteuerung verbreitert und vertieft. Die Wissensverbreiterung soll die Teilnehmer auch in diesem Kurs dazu befähigen, die Besonderheiten und Terminologien auf den genannten Gebieten zu verstehen, zu interpretieren, sicher anzuwenden und auf unterschiedliche Fragestellungen zu übertragen.

Die personalen Kompetenzen werden laut SKA.NRW dahin trainiert, einerseits die Fähigkeit zu verantwortlicher Leitung und Vertretung der eigenen Arbeitsergebnisse im Rahmen komplexer Aufgabenstellungen zu erlangen. Andererseits sollen die Absolventen in der Lage sein, die fachliche, methodische und persönliche Entwicklung anderer Mitarbeiter zu fördern.

Im Sinne der Förderung der sozialen Kompetenzen wird besonderes Augenmerk auf kommunikative und ethische Kompetenzen (z. B. Gesprächsführung, Umgang mit Mitarbeitern, Moral und Ethik) sowie Führungskompetenzen wie z. B. Führungsverantwortung, Verhandlungstechniken, Selbstmanagement gelegt.

In beiden Zertifikatskursen sollen die Teilnehmer digitale Kompetenzen entwickeln sowie Kreativität in Bezug auf die Beratungstätigkeit und ihre Fähigkeit zur Selbstorganisation. Die SKA.NRW gibt an, dass beide Zertifikatskurse die Werte der Sparkassen-Finanzgruppe in drei Dimensionen vermitteln: Zum Einen sind die Werte fester Bestandteil der Lehrinhalte des gesamten Zertifikatskurses. Die geschäftspolitischen Leitlinien der Sparkassen-Finanzgruppe (Öffentlicher Auftrag) werden auf die Tätigkeit als Kundenberater bezogen und reflektiert. Zum Zweiten sind sämtliche Lehrinhalte mit dem Management-Verständnis der Sparkassen-Finanzgruppe eng verknüpft, der Bezug zu diesem Management-Verständnis wird damit hergestellt. Zum Dritten fließen aktuelle Projektthemen und -ergebnisse der Sparkassen-Finanzgruppe regelmäßig in die Studieninhalte ein.

Die SKA.NRW erhält durch die Sparkassen in NRW regelmäßig Rückmeldung über die berufliche Weiterentwicklung von Absolventen und kann dadurch erforderliche Anpassungen an den Kursen bei Bedarf entsprechend vornehmen.

Bewertung:

Beide Zertifikatskurse haben einen unternehmensspezifischen Zuschnitt. Die Sparkassen in NRW zeigten sich im Gespräch mit dem Gutachterteam mit der vorgesehenen Gestaltung von Selbststudium in der ersten Phase und der sich anschließenden Präsenzphase sowie mit der Zielsetzung der Kurse zufrieden. Sie begrüßten insbesondere, dass künftig diese beiden bisher getrennten Phasen nunmehr ein gemeinsames Dach erhalten sollen.

Die Qualifikations- und Kompetenzziele der Kurskonzepte werden mit Bezug auf die eigene Weiterentwicklung der Teilnehmer in der angestrebten künftigen Tätigkeit stimmig und verständlich dargestellt. Sie berücksichtigen dabei die Rahmenanforderungen: Berufsbefähigung und persönliche Entwicklung, z.B. durch die Entwicklung von Beratungs- und Führungskompetenzen. Die Zertifizierungskurse sind im Kern anwendungsorientiert und orientieren sich an fachlichen und überfachlichen Zielen, die dem angestrebten Abschlussniveau entsprechen.

Eine wissenschaftsadäquate Orientierung ist bei dem Kurs Sparkassenfachwirt nicht grundsätzlich feststellbar. Dies verhält sich anders bei dem Kurs Sparkassenbetriebswirt, der zu einem Teil auch auf einen weiterführenden Studiengang einer kooperierenden Hochschule (Dualer Bachelor Banking & Sales) vorbereiten soll. (Näheres hierzu ist unter Ziffer 3.2.5 ausgeführt).

Beide Zertifikatskurse tragen im Übrigen den Erfordernissen des DQR und des Europäischen Qualifikationsrahmens Rechnung.

Bei der Definition der Zielsetzung der Kurse bezieht die SKA.NRW auch Informationen über die berufliche Weiterentwicklung der Absolventen ein. Zusätzlich zu den Absolventenbefragungen werden Evaluationen durch die auftraggebenden Unternehmen und der Impact on Business berücksichtigt.

	Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
1. Ziele und Strategie					
1.1* Logik und Nachvollziehbarkeit der Zielsetzung des Kurskonzeptes			X		

1.2 Internationale Ausrichtung des Zertifikatskurses

Die Kurskonzepte sind aufgrund ihres Zuschnitts auf Sparkassen im deutschsprachigen Raum nicht darauf angelegt, internationale Mobilität zu fördern. Die Teilnehmer werden angehalten, ergänzend extracurriculare Angebote der Sparkassenakademie NRW oder anderer Bildungsanbieter wahrzunehmen, die zwar nicht obligatorischer Bestandteil des jeweiligen Studiengangs sind, aber empfohlen und unterstützt werden.

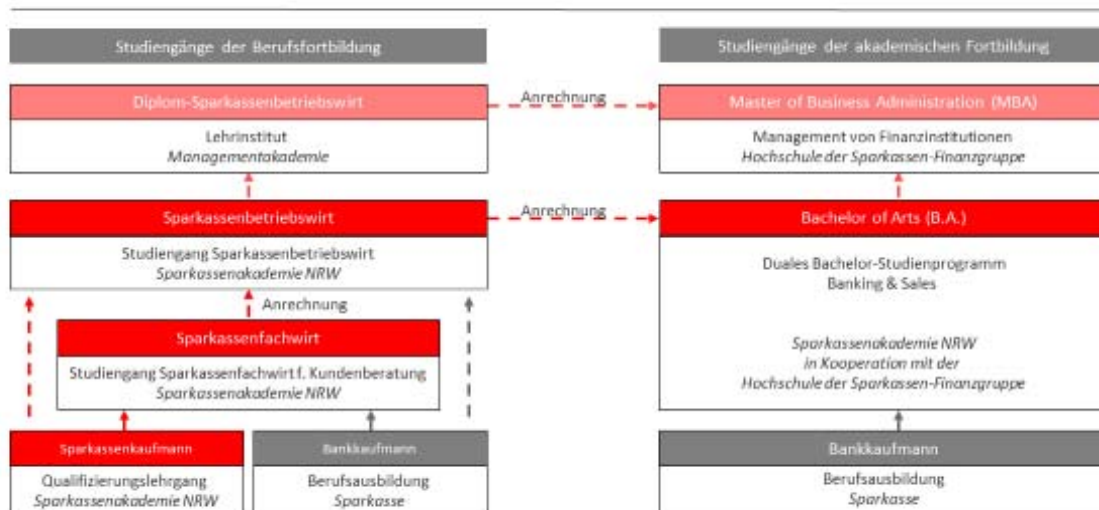
	Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
1. Ziele und Strategie					
1.2 Internationale Ausrichtung des Zertifikatskurses					X

1.3 Positionierung des Zertifikatskurses

Beide Zertifikatskurse sind als Weiterbildungsprogramme ausschließlich für Mitarbeiter der Sparkassen-Finanzgruppe zugänglich und bereiten auf Tätigkeiten in deren Unternehmen vor. Dabei sind folgende Aspekte von Bedeutung:

- Die Sparkassen-Finanzgruppe setzt sich bundesweit derzeit aus rund 400 rechtlich selbstständigen Sparkassen, sechs Landesbanken und einer Vielzahl an Verbundunternehmen (wie Versicherungen, Landesbausparkassen und anderen) zusammen. Die Sparkassen sind in Regionalverbänden organisiert, die ihrerseits Mitglieder des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes sind. Analog dazu sind auch die gruppeneigenen Bildungseinrichtungen regional bzw. zentral organisiert. Die regionalen Akademien wie die SKA.NRW bieten dabei Regelausbildungen und -lehrgänge an, wozu auch die Zertifikatskurse Sparkassenbetriebswirt und Sparkassenfachwirt gehören. Diese Kurse sind offen für die regionalen Sparkassen für Anpassungs- und Spezialisten-Weiterbildung bis hin zu Trainings- und Coachingmaßnahmen und zu der Entwicklung von Führungskräften.
- Der jährliche Ausbildungsbedarf liegt bei dem Sparkassenbetriebswirt bei ca. 150 Mitarbeitern, bei dem Sparkassenfachwirt bei etwa 300 bis 350 Personen. Etwa 20 % aller Mitarbeiter der Sparkassen in NRW tragen den Titel „Sparkassenbetriebswirt“.
- Die SKA.NRW legt ihren Fokus auf die Qualifizierung von Vertriebsmitarbeitern, Spezialisten und Führungskräften für die Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe in NRW. Jedoch hat die Ausbildung den Anspruch, es den Absolventen zu ermöglichen, auch in anderen Unternehmen der Kreditwirtschaft tätig zu sein.

Einordnung der Zertifikatskurse in die Bildungsgänge der Sparkassen-Finanzgruppe:



Beide Zertifikatskurse bilden einen integralen Bestandteil der Weiterbildung von Mitarbeitern insbesondere der Sparkassen in NRW. Die Kurse sind daher eingebettet in das Gefüge der Angebote von Weiterbildung der SKA.NRW, das aus Seminaren, Trainings und Tagungen sowie Weiterbildung und Ausbildung zusammengesetzt ist.

Mit jährlich rund 300 - 350 Absolventen bei dem Kurs Sparkassenfachwirt und ca. 150 Absolventen bei dem Kurs Sparkassenbetriebswirt bilden beide Zertifikatskurse eine wesentliche Säule und einen Schwerpunkt des Bildungsangebots der SKA.NRW. Sie werden von fast allen Sparkassen in Nordrhein-Westfalen genutzt.

Beide Zertifikatskurse sind in das Gefüge der SKA.NRW mit der Möglichkeit der Anrechnung von Vorleistungen und der individuellen Weiterentwicklung des einzelnen Absolventen eingeordnet. Die angestrebten Kompetenzen und Qualifikationen sind zugeschnitten auf die Bedarfe der Sparkassen. Die SKA.NRW sieht für die Zertifikatskurse die Praxis- und Anwendungsorientierung mit der Vermittlung eines breiten, integrierten Wissens als kennzeichnend an. In beiden Kursen engagieren sich zahlreiche Praktiker aus Sparkassen und Verbundunternehmen dafür, dieses Ziel zu erreichen.

Die SKA.NRW verfolgt die berufliche Entwicklung der Absolventen der Kurse insbesondere dadurch, dass sie sich mit den Sparkassen regelmäßig über die Attraktivität und Weiterentwicklung der Kurse berät.

Bewertung:

Das Gutachterteam sieht, dass die Zertifikatskurse zwar nicht auf die Bedarfe des offenen Arbeitsmarktes zugeschnitten sind, weitgehend aber auf diejenigen der Sparkassen in NRW. Dies gilt sowohl für den Weiterbildungskurs Sparkassenfachwirt mit Blick auf Kundenberatung als auch für den Sparkassenbetriebswirt für eine Tätigkeit in leitenden Positionen. Dies ist auch die Zielrichtung und Zweckbestimmung der Kurse wie der SKA.NRW insgesamt. Aufgrund des beschriebenen Profils und der angestrebten Qualifikations- und Kompetenzziele sind beide Zertifikatskurse daher nachvollziehbar in dem speziellen Bereich der Weiterbildung für die Sparkassen bzw. deren Berufsfelder positioniert.

Die Einbindung der Zertifikatskurse in das strategische Konzept ist beschrieben und auch in Relation zu dem weiteren Angebot der Institution nachvollziehbar begründet, insbesondere durch eine konsequente Praxisausrichtung in Kooperation mit den Sparkassen und der Einbindung von Experten aus der Praxis. Die Zertifikatskurse verfolgen Qualifikationsziele, die aufeinander aufbauen und die daher der strategischen Planung des Anbieters entsprechen. Ihre Einbindung in das strategische Konzept ist auch im Rahmen der weiteren Angebote der SKA.NRW in der Weiterbildung überzeugend begründet. Klare Schwerpunktsetzungen und Kompetenzen innerhalb der SKA.NRW werden nachgewiesen.

		Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
1.	Ziele und Strategie					
1.3	Positionierung des Zertifikatskurses					
1.3.1	Positionierung im Weiterbildungs- und Arbeitsmarkt bzw. im Berufsfeld			X		
1.3.2	Positionierung im strategischen Konzept der Institution		X			

2 ZULASSUNG

Beide Zertifikatskurse sind, wie dargestellt, auf die jeweils definierte Zielgruppe der Mitarbeiter der Sparkassen-Finanzgruppe zugeschnitten. Die Zulassungsvoraussetzungen sind darauf bezogen.

Für beide Kurse ist Voraussetzung, dass die Teilnehmer den Abschluss im Ausbildungsberuf Bankkauffrau/-kaufmann oder die Prüfung Sparkassenkauffrau/-kaufmann oder eine andere anzuerkennende Berufsausbildung erfolgreich absolviert haben. Im letzteren Fall müssen die Bewerber eine bankspezifische Berufspraxis von mindestens drei Jahren nachweisen.

Ferner müssen die Teilnehmer bei der Anmeldung zum Zertifikatskurs Mitarbeiter eines Unternehmens der Sparkassen-Finanzgruppe sein. Für die Teilnahme am Kurs Sparkassenfachwirt ist weitere Voraussetzung der Nachweis der Qualifikation als Privatkundenberater oder eines vergleichbaren Kenntnisstandes. Diese Voraussetzungen sind im jeweiligen Modulhandbuch für jeden der Zertifikatskurse (unter Ziffer 7) geregelt.

Die Kurs-Bewerber werden in der Regel von der Sparkasse zu dem Kurs angemeldet, bei der sie beschäftigt sind. Möglich ist auch, dass sie sich selbst anmelden. Die Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe, deren Mitarbeiter als Teilnehmer zu dem jeweiligen Zertifikatskurs zugelassen werden, bzw. bei individuellen Bewerbungen die Bewerber selbst erhalten darüber eine schriftliche Benachrichtigung. Im Ablehnungsfall wird die Entscheidung schriftlich mit Begründung der nicht erfüllten relevanten Kriterien mitgeteilt. Die Lehrgangsleitung steht für Rückfragen zur Verfügung.

Die anmeldenden Sparkassen bzw. deren Mitarbeiter akzeptieren mit der Anmeldung das Modulhandbuch, die Prüfungsordnung, die Zulassungsbedingungen und den Preis des Lehrgangs sowie die sich hieraus ergebenden beiderseitigen Rechte und Pflichten. Das Anmeldeverfahren erfolgt über das Internetportal der SKA.NRW.

Sie schließt mit dem Teilnehmer selbst einen „Studienvertrag“ ab, in dem wesentliche Aspekte der Zulassung, der Ziele des Kurses, der Kosten und der Studienbedingungen (Prüfungsordnung, Anrechnung von Studienleistungen etc.) geregelt sind.

Eine gesonderte Zulassungsordnung oder eine entsprechende Regelung besteht nicht. Die wesentlichen Zulassungsvoraussetzungen sind im Modulhandbuch des jeweiligen Zertifikatskurses enthalten. Es ist öffentlich zugänglich (auf der Website der SKA.NRW).

Im Modulhandbuch und ebenso im Studienvertrag ist die Möglichkeit einer Anrechnung von Vorqualifikationen für den Zertifikatskurs geregelt. Teilnehmer, die z.B. den Kurs Sparkassenfachwirt und/oder ein Fachseminar absolviert haben, können sich diese Vorqualifikationen auf den Kurs Sparkassenbetriebswirt anrechnen lassen, wenn sie eines der drei Module der Vertriebsqualifikationen absolvieren.

Mit den Dozenten wird ein „Lehrauftrag“ geschlossen, der insbesondere ihren Leistungsumfang und die Vergütung für die Lehrtätigkeit festlegt sowie das Modulhandbuch und die Prüfungsordnung als verbindlich für die Lehrtätigkeit vereinbart. Der Lehrauftrag bezieht sich immer auf einen konkreten Lehrgang und ein definiertes Modul. Die SKA.NRW schreibt in dem Lehrauftrag fest, dass die Lehrbeauftragten die Lehrveranstaltungen inhaltlich und methodisch unter Berücksichtigung des Lehrplans und der beschriebenen Kompetenzziele in eigener Verantwortung und weisungsfrei gestalten. Lehraufträge werden von der Lehrgangsleitung befristet in der Regel für die Dauer eines Lehrgangs erteilt und vergütet. Durch den Lehrauftrag wird kein Arbeitsverhältnis zwischen der SKA.NRW und dem Lehrbeauftragten begründet.

Bewertung:

Beide Zertifikatskurse richten sich jeweils an eine bestimmte Zielgruppe. Die entsprechenden Voraussetzungen sind anhand bestimmter Vorkenntnisse und beruflicher Qualifikationen im jeweiligen Modulhandbuch klar definiert. Die Fokussierung auf die Zielgruppe orientiert sich an der strategischen Zielsetzung des Zertifikatskurses.

Die Zulassungsbedingungen sind im jeweiligen Modulhandbuch für beide Zertifikatskurse definiert und nachvollziehbar. Sie berücksichtigen die Besonderheiten der Zielgruppe und sind so angelegt, dass sie das Erreichen der Lernziele fördern.

Das Rechtsverhältnis wird zwischen der SKA.NRW und dem Teilnehmer selbst begründet; auch dann, wenn seine Anmeldung durch die jeweilige Sparkasse erfolgt und finanziert wird. Es regelt die wesentlichen Aspekte der Teilnahme mit Rechten und Pflichten.

Zwischen der SKA.NRW und den Lehrenden sind die gegenseitigen Pflichten und Aufgaben im Lehrauftrag geklärt und hinreichend dokumentiert.

		Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
2.	Zulassung					
2.1*	Fokussierung auf Zielgruppe			X		
2.2*	Zulassungsbedingungen			X		
2.3*	Rechtsverhältnis			X		

3 UMSETZUNG

3.1 Struktur

Für beide Zertifikatskurse ist jeweils ein Lehrplan aufgestellt. In ihm sind die Ausbildungsabschnitte beschrieben. Die Kurse sind modular aufgebaut. Dies ist in dem jeweiligen Modulhandbuch für beide Kurse festgelegt.

Nach den Ausführungen der SKA.NRW sind beide Zertifikatskurse unter Berücksichtigung des „European Credit Transfer and Accumulation System“ (ECTS) gestaltet. Die Module sind mit ECTS-Punkten belegt sowie zeitlich und thematisch abgegrenzt. Sie werden in der Regel durch eine Prüfung abgeschlossen. Module können dabei auch innerhalb eines Zeitraums parallel laufen, wobei wiederum bei der Wahl der Prüfungsformen darauf geachtet wird, Spitzenbelastungen der Teilnehmer zu vermeiden.

Für jedes Modul ist eine Modulbeschreibung dokumentiert, die insbesondere folgende Bestandteile hat:

- Inhalt des Moduls,
- angestrebte Lernergebnisse,
- zeitliche Einordnung, Dauer und Häufigkeit des Angebots,
- Arbeitsaufwand/Workload in Zeitstunden; Präsenz- und Selbststudienzeit getrennt ausgewiesen,
- Zahl der zu vergebenden ECTS-Punkte,
- Modulverantwortliche,
- Lehrkräfte,
- Lehr- und Lernmethoden,
- Prüfungsformen,
- Angaben zu Literatur.

Das Gesetz über die Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen regelt in § 7 in Verbindung mit der Satzung, dass der Verwaltungsrat der Sparkassenakademie die Inhalte der Studien- und Regellehrgänge der Akademie sowie entsprechende Zulassungsregelungen und Prüfungsordnungen festlegt. Für die Zertifikatskurse hat der Verwaltungsrat der Sparkassenakademie einen Rahmen-Lehrplan verabschiedet, der insbesondere folgende Regelungen enthält:

- Zielstellungen des Kurses,
- Zugangsvoraussetzungen/Zulassung,
- Gestaltung und Inhalte des Lehrgangs (Rahmen-Lehrplan),
- Art und Bewertung der Prüfungen,
- Regelungen zum Bestehen von Prüfungen,
- Regelungen zu Möglichkeiten der Wiederholung von Prüfungen,
- Regelungen zu Anwesenheitspflicht, Fehlzeiten und Versäumnissen,
- Zeugnisgestaltung.

Der Rahmen-Lehrplan ist in der vorliegenden Fassung gültig.

Für die an Januar 2021 praktizierte neue Struktur der Kurse wird der Rahmenlehrplan an die neue Modulstruktur, an das didaktische Konzept und die Lehrmethoden angepasst und demnächst vom Verwaltungsrat der SKA.NRW verabschiedet werden.

Eine neue Prüfungsordnung für die künftige Kurstruktur hat die SKA.NRW am 25. Mai 2020 verabschiedet, die ebenfalls am 1. Januar 2021 in Kraft tritt. Die Prüfungsordnung regelt die wesentlichen Aspekte unter Einschluss der Möglichkeit, von einer angesetzten Prüfung aus triftigen Gründen zurückzutreten und eine Prüfung zu wiederholen.

Der Zertifikatskurs und die damit verbundenen Qualifikationen werden in einem Certificate Supplement dokumentiert.

Beide Zertifikatskurse sind in einen Abschnitt Selbststudium und einen Abschnitt Präsenzstudium unterteilt, wie die nachfolgenden Grafiken zeigen. Wie die Workloads der Teilnehmer zu berücksichtigen und zu berechnen sind, ist im Modulhandbuch beschrieben. Danach werden für die Arbeitsleistung bei Kontaktzeiten/Präsenzunterricht und dem Selbststudium jeweils Stunden berechnet. Für 30 Stunden wird ein ECTS-Punkt angesetzt.

Für die Phase des Selbststudiums ergeben sich bei dem Kurs Sparkassenfachwirt 24 ECTS-Punkte für einen Zeitrahmen von bis zu 9 Monaten, bei dem Kurs Sparkassenbetriebswirt 40 ECTS-Punkte für eine Zeit von etwa 12 Monaten.

Für die Präsenzphase einschließlich der Vor- und Nachbereitungen sowie der Prüfungen weist der Kurs Sparkassenbetriebswirt in der Summe 60 ECTS-Punkte und der Kurs Sparkassenfachwirt 16 ECTS-Punkte aus.

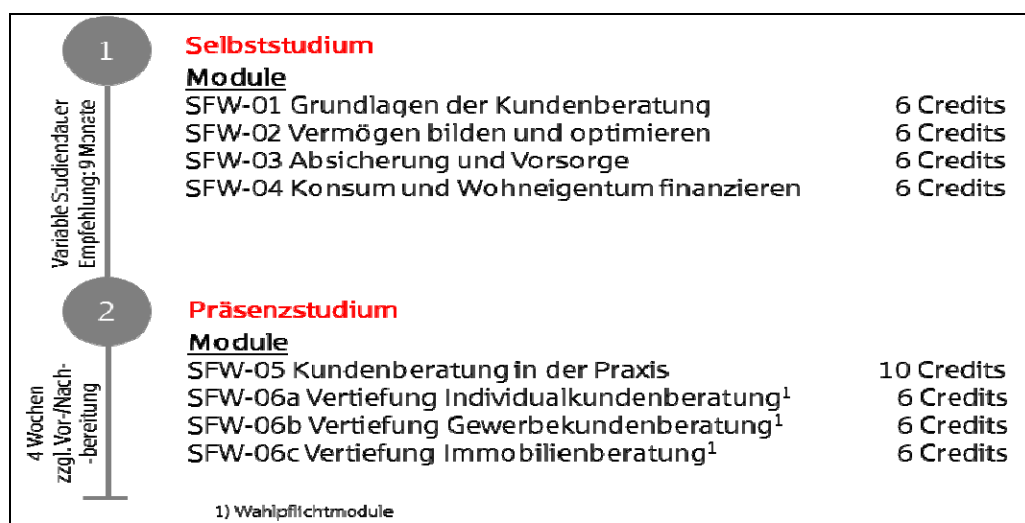
Während der Präsenzveranstaltungen in der SKA.NRW sind die Kurse bei Vollzeit-Teilnahme als Intensiv-Lehrgänge konzipiert: Es wird von einer zumutbaren Arbeitsbelastung von 48 Stunden wöchentlicher Arbeitszeit ausgegangen, die in die Studienplanung eingeflossen ist. Dies wird ermöglicht durch:

- bindende Anwesenheitspflicht, kleine Lerngruppen, optimierter Studienverlauf, Verbindung von Theorie und Praxis,
- die Freistellung der Teilnehmer durch den Arbeitgeber während des Präsenzstudiums in Vollzeitform bei vollständiger Lohnfortzahlung, ferner durch
- die Anerkennung von im Vorfeld erbrachten Studienleistungen der Teilnehmer, wenn der Nachweis erbracht ist, dass die in den Modulen beschriebenen Lernergebnisse erreicht sind.

Sparkassenfachwirt:

Der Zertifikatskurs Sparkassenfachwirt ist in zwei Phasen gegliedert, eine des Selbststudiums und eine des Präsenzstudiums, mit fünf Pflicht-Modulen und drei Wahlpflicht-Modulen,

von denen eines absolviert werden muss. Insgesamt werden für den Zertifikatskurs 40 ECTS-Punkte vergeben.



Der Kurs beginnt mit einem Selbstlernabschnitt von bis zu neun Monaten³, in dem sich die Teilnehmer die theoretischen Lerninhalte, z. B. geschäftspolitische Grundlagen, Steuern und Vertriebswissen zu Bankprodukten, erarbeiten. In diesem Studienabschnitt werden die Pflichtmodule SFW-01 bis SFW-04 absolviert.

Das Selbststudium ist als Onlinestudium konzipiert, bei dem die Studierenden das Studienmaterial - bestehend aus Studienbriefen, Lernvideos, Web Based Trainings (WBTs), Onlinetests - über eine internetbasierte Lernplattform abrufen und bearbeiten können. Die Studienbriefe stehen darüber hinaus auch kostenlos in Papierform zur Verfügung, um unterschiedlichen Typen von Lernenden gerecht zu werden. Zu jedem Modul stehen den Teilnehmern Lernerfolgskontrollen in Form von Übungsaufgaben zur Selbstkontrolle und Onlinetests zur Verfügung. Darüber hinaus können die Studierenden ihren Lernfortschritt durch Hausarbeiten auf Prüfungsniveau überprüfen, die zur Korrektur eingereicht und mit entsprechenden Korrekturvermerken zurückgesandt werden.

Die Module SFW-01 bis SFW-05 bilden die Pflichtmodule des Lehrgangs. Zusätzlich müssen die Teilnehmer mindestens eines von drei Wahlpflichtmodulen (SFW-6a-c) absolvieren. Diese Module bieten eine fachspezifische Vertiefung in Richtung Individualkunden-, Gewerbekunden- oder Immobilienberatung, je nach der nachfolgend angestrebten Tätigkeit in dem Unternehmen.

In dem Präsenzabschnitt wird auf bis dahin erworbene Kompetenzen aufgebaut. Vermittelt wird Grundlagenwissen aus den Bereichen Finanzierung, Immobilien- und Gewerbekundenberatung, das Absolventen in die Lage versetzt, entsprechende Aspekte in eine Beratung einzubeziehen, professionelle Gespräche zu führen, Bedarfe zu erkennen und Kunden an die jeweiligen Spezialisten überzuleiten. In diesem Abschnitt stehen Trainings, Simulationen, Übungen und Reflektionen des verkäuferischen Verhaltens im Vordergrund.

Der Präsenzabschnitt wird als Vollzeitvariante (Montag bis Freitag) mit einer Dauer von vier Wochen oder berufsbegleitend an Samstagen (Dauer ca. drei Monate) angeboten. Hinzu kommen Selbstlerneinheiten in Vor- und Nachbereitung im Umfang von 13 Wochen. Die Vorbereitungsarbeiten beginnen in der Selbstlernphase.

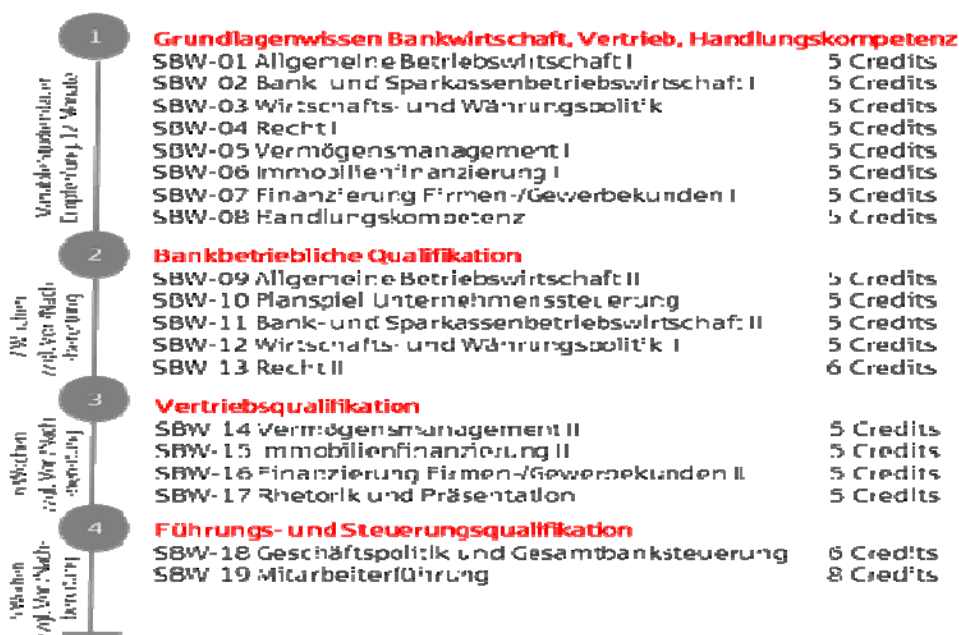
³ Je nach individuellem Lerntempo auch kürzer.

Der Workload von rund 1.200 Stunden (40 ECTS-Punkten) für den gesamten Kurs wurde für eine Regelstudienzeit von zwölf Monaten ausgelegt. Die SKA.NRW gibt an, dass der Workload auf Basis bisheriger Erfahrungen unter Anwendung des bundesweiten, gruppeninternen Standards bemessen und künftig in den Studiengangsevaluationen verifiziert werde. Für die Präsenzphase von vier Wochen zuzüglich Vor- und Nachbereitung von 13 Wochen folgt aus den angegebenen zwei Modulen im Umfang von 16 ECTS-Punkten ein Workload von 480 Stunden. Sie verteilen sich also auf insgesamt 17 Wochen. Hochgerechnet auf ein Studienjahr entspricht dies einem Workload von weniger als 30 ECTS-Punkten.

Während des gesamten Kurses werden die Teilnehmer fachlich und organisatorisch durch die Sparkassenakademie betreut. Der Lehrgangleiter (bei dem Kurs Sparkassenfachwirt) bzw. der operative Lehrgangleiter (bei dem Kurs Sparkassenbetriebswirt) ist jeweils erster Ansprechpartner in allen Fragen und über die Onlineplattform oder telefonisch schnell und leicht erreichbar. Jeweils fachverantwortliche Dozenten jedes Moduls erhalten einen Zugang zu der Lernplattform, so dass sie ebenfalls per E-Mail erreichbar sind. Zusätzlich werden in jedem Modul zwei Webinare (Live-Online-Seminare) á 90 Minuten durchgeführt, in denen komplexere Lerninhalte von Dozenten erläutert und vertieft werden. Studierende können Fragen stellen, Schwierigkeiten klären und sich optimal auf die Modulprüfungen vorbereiten.

Sparkassenbetriebswirt:

Dieser Zertifikatskurs umfasst 19 Pflichtmodule und hat im Vollzeit-Präsenzstudium eine Dauer von 4,5 Monaten, bei berufsbegleitender Teilnahme (Präsenzunterricht an Samstagen) eine Dauer von 27 Monaten.



Der erste Studienabschnitt (Selbststudium) mit einer Dauer von ca. 12 Monaten⁴ umfasst die Module SBW-01 bis SBW-08. Die Teilnehmer erwerben theoretisches Grundlagenwissen aus den Bereichen Bankwirtschaft, Vertrieb und Handlungskompetenz.

⁴ Abhängig von dem individuellen Lerntempo.

Dieser Studienabschnitt ist als Onlinestudium mit einem Mix aus Studienbriefen, Lernvideos, Web Based Trainings (WBTs) und Onlinetests konzipiert. Über eine internetbasierte Lernplattform können die Teilnehmer die Lehrmaterialien abrufen und bearbeiten. Zu jedem Modul stehen Lernerfolgskontrollen in Form von Übungsaufgaben zur Selbstkontrolle und Onlinetests zur Verfügung. Darüber hinaus können die Teilnehmer ihren Lernfortschritt auch hier durch Hausarbeiten auf Prüfungsniveau überprüfen, die zur Korrektur eingereicht und mit entsprechenden Korrekturvermerken zurückgesandt werden. Die Modulprüfungen finden an mehreren Terminen im Jahr statt, so dass Spitzenbelastungen der Teilnehmer vermieden werden.

Die folgenden drei Studienabschnitte mit den Pflichtmodulen SBW-09 bis SBW-19 werden als Präsenzstudium wahlweise in Vollzeitform (Unterricht montags bis freitags bei Freistellung durch den Arbeitgeber) oder als Teilzeitstudium (Unterricht samstags) angeboten.

In beiden Kursen sind die Lehrgangsinhalte unter Angabe der Credits, des Workloads, der Veranstaltungsformen, der Prüfungsformen und der Notengewichtung sowie die den Inhalten zugrunde liegenden Lern- und Kompetenzziele in den Modulbeschreibungen und im Modulhandbuch detailliert dargestellt.

Der in den Modulbeschreibungen ausgewiesene Workload von 100 ECTS-Punkten (entsprechend 3.000 Stunden) für den gesamten Zertifikatskurs wurde für eine Regelstudienzeit von drei Semestern (ca. 18 Monate) ausgelegt. Der Workload wurde nach Angaben der SKA.NRW auf Basis bisheriger Erfahrungen unter Anwendung von bundesweiten, gruppeninternen Standards bemessen und wird laufend in Studiengangsevaluationen verifiziert werden.

Während die Phase des Selbststudiums mit den Modulen SBW-01 bis SBW-08 ein Volumen von 40 ECTS-Punkten für einen Zeitraum von ca. 12 Monaten umfasst, ergibt sich für die Präsenzphase mit den Pflichtmodulen SBW-09 bis SBW-19 nach den Modulbeschreibungen ein Workload von 60 ECTS-Punkten und 1.820 Stunden, die sich auf 18 Wochen zuzüglich Vor- und Nachbereitung verteilen. Die Vorbereitungszeit erstreckt sich nach den Angaben der SKA.NRW auf 30 Wochen, die weitgehend in der Selbstlernphase absolviert werden. Die Nachbereitung umfasst 8 Wochen zuzüglich von 4 Prüfungstagen. Der Workload der Präsenzphase von 60 ECTS-Punkten ist damit auf ca. ein Jahr verteilt.

Folgende weiteren Aspekte sollen nach Angaben der SKA.NRW die Studierbarkeit im angegebenen Studienzeitraum sicherstellen:

- Das im jeweiligen Zertifikatskurs eingesetzte Lernmaterial ist seit vielen Jahren Bestandteil des Studiums und wird ebenfalls in die neue Studienstruktur überführt, wodurch die SKA.NRW hier auf bereits bestehende Erfahrungswerte zurückgreifen kann. Daher liegen gesicherte Erkenntnisse über die durchschnittlichen Studienzeiten (Workloads) vor. Gleichzeitig sind die Lernmaterialien auch mit Blick auf die Studierbarkeit weiterentwickelt worden.
- Die erwarteten Eingangsqualifikationen stellen sicher, dass Teilnehmer das benötigte Vorwissen mitbringen, auf dem sie aufsetzen können.
- Während der Präsenzphase der Kurse in Vollzeitform (montags bis freitags) werden die Studierenden von ihren Arbeitgebern bei vollständiger Lohnfortzahlung freigestellt. In der Teilzeit-Variante (Präsenzunterricht samstags) verlängert sich die Studienzzeit entsprechend auf ca. 13 Monate für den Kurs Sparkassenfachwirt und auf ca. 40 Monate für den Kurs Sparkassenbetriebswirt.
- Die bisherigen Abbrecherquoten in beiden Kursen sind mit 5 bzw. 7 Prozent angegeben. Dies - so die SKA.NRW - unterstreiche die gute Studierbarkeit des bisherigen

Kurskonzepts, auf dessen Erfahrungswerten und Erkenntnissen die vorliegende neue Konzeption aufbaut.

- Die Teilnehmer lernen in der Einführung, wie das Studium gut strukturiert und studierbar gestaltet werden kann. Sie erarbeiten für sich einen individuellen Lernplan und übernehmen Verantwortung für ihren Studienerfolg.
- Die Prüfungsdichte ist durch die Aufteilung der Prüfungen über die gesamte Studiedauer gering. Dies vermeidet Spitzenbelastungen für die Studierenden.
- Während des Studiums - auch in der Selbstlernphase - steht die Sparkassenakademie den Teilnehmern jederzeit beratend zur Seite.

Ab Januar 2021 werden laufende Überprüfungen der Plausibilität der Workloads stattfinden.

Bewertung:

Die Struktur beider Zertifikatskurse, die ab Januar 2021 praktiziert werden soll, ist überzeugend beschrieben und begründet. Sie ist zugeschnitten auf die Ausbildung zu dem jeweiligen Qualifizierungsziel und fördert den an dieser Zielsetzung orientierten Wissens- bzw. Kompetenzerwerb der Teilnehmer.

Die folgenden Elemente des ECTS-Leitfadens sind beschrieben: das Prinzip der Modularisierung, die Vergabe von Credit-Points und die entsprechenden Workload-Vorgaben. Dabei sind die Workload-Vorgaben klar und nachvollziehbar hergeleitet. Die Modulbeschreibungen geben insbesondere Aufschluss über die Lernergebnisse (Learning Outcomes) und den Kompetenzerwerb und beinhalten darüber hinaus alle kursrelevanten Informationen gemäß den Empfehlungen des ECTS-Leitfadens. Der Sinn der ECTS-Anwendung, zu Transparenz und Information für den Kurs wie für die Mobilität beizutragen, ist den an der Lehre Beteiligten und auch den Teilnehmern geläufig, wovon sich das Gutachterteam in den Gesprächen überzeugen konnte.

Die Zertifikatskurse und die damit verbundenen Qualifikationen sind in einem Certificate Supplement (analog dem Diploma Supplement für Studiengänge) transparent und nachvollziehbar dokumentiert.

Bei der Festlegung des Workloads und der Weiterentwicklung des Zertifikatskurses berücksichtigt die SKA.NRW künftig Evaluationsergebnisse sowie systematisch und regelmäßig durchgeführte Workload-Erhebungen. Eine regelmäßige Überprüfung der Studierbarkeit soll ab 2021 stattfinden.

Die SKA.NRW hat mit dem Rahmenlehrplan wesentliche Studienziele festgelegt, verabschiedet und dokumentiert. Sie entsprechen dem Zuschnitt von Studienordnungen an Hochschulen. Die strukturellen Besonderheiten für die Zertifikatskurse sind dabei umgesetzt. Dies gilt entsprechend für die neuen Prüfungsordnungen, die verabschiedet sind und zum 1. Januar 2021 in Kraft treten.

Die Studierbarkeit ist ausweislich der durchschnittlichen Studienzeiten und Erfolgsquoten, der Berücksichtigung der erwarteten Eingangsqualifikationen, einer geeigneten Studienplanung, einer plausiblen Workload-Berechnung, einer inhaltlich adäquaten und belastungsangemessenen Prüfungsdichte und -organisation, entsprechender Betreuungsangebote sowie fachlicher und überfachlicher Studienberatung gewährleistet. Das Gutachterteam regt angesichts der zumindest teilweisen Parallelführung von Studium und beruflicher Tätigkeit an, dass die SKA.NRW den Workload regelmäßig überprüft und bei Bedarf anpasst.

		Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
3.	Umsetzung					
3.1	Struktur					
3.1.1	Struktureller Aufbau des Zertifikatskurses (Lehrveranstaltungen, Wahlmöglichkeiten, etc.)			X		
3.1.2*	Berücksichtigung des „European Credit Transfer and Accumulation System“ (ECTS) und der Modularisierung			X		
3.1.3*	Studien- und Prüfungsregularien			X		
3.1.4*	Studierbarkeit			X		

3.2 Inhalte

Das strategische Konzept der Zertifikatskurse orientiert sich an der Niveaustufe 6 des Deutschen Qualifikationsrahmens, also an dem Niveau eines Bachelor-Abschlusses oder in einem beruflichen Tätigkeitsfeld, dessen Anforderungen durch Komplexität und häufige Veränderungen gekennzeichnet ist⁵. Das übergeordnete, berufsbefähigende Ziel des Zertifikatskurses Sparkassenfachwirt lautet: „Optimale Vorbereitung der Teilnehmer auf Tätigkeiten in der Kundenberatung in Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe“. Für den Kurs Sparkassenbetriebswirt wird dieses Ziel so formuliert: „Optimale Vorbereitung der Teilnehmer auf hochqualifizierte Aufgaben in der Beratung, Marktfolge und Steuerung in Unternehmen des Finanzdienstleistungssektors“.

Die Inhalte des Zertifikatskurses orientieren sich – so die SKA.NRW - streng am jeweiligen strategischen Konzept, das mit den übergeordneten Lehrgangsziele beschrieben und in der Zielmatrix bis auf die Operationalisierung detailliert heruntergebrochen ist. Dabei stehen bei der Gestaltung der Kursinhalte insbesondere die Qualifikations- und Kompetenzziele im Vordergrund. Damit wird aus Sicht der SKA.NRW das jeweilige oberste Lehrgangsziel erreicht.

Im Detail sind die Inhalte für die Kurse in einem jeweiligen „Kerncurriculum“ umfänglich festgelegt und mit den Sparkassen abgestimmt.

Sparkassenfachwirt:

Die fachlichen Kursinhalte sind aufgrund ihrer Zielsetzungen bei dem Kurs Sparkassenfachwirt primär in der Kundenberatung sowie in beratungsrelevanten Produktmerkmalen zu finden. Im Kurs erfahren die Teilnehmer eine Wissensverbreiterung, indem ihnen erweitertes Wissen auf Basis wissenschaftlicher Grundlagen in angrenzenden Bereichen, z. B. in volkswirtschaftlichen Themenfeldern, vermittelt wird.

Basierend auf der Vorbildung der Teilnehmer wird das bankbetriebliche Grundlagen-Wissen in den Modulen SFW-01 bis SFW-04 aufgefrischt und auf einen einheitlichen Stand gebracht. In den Modulen SFW-05 und dem Wahlpflichtmodul (SFW-06a-c) erfahren die Teilnehmer eine erhebliche Wissensvertiefung, wiederum auf Basis wissenschaftlicher und an-

⁵ Das **Niveau 6 des DQR** beschreibt Kompetenzen zur Planung, Bearbeitung und Auswertung von umfassenden fachlichen Aufgaben- und Problemstellungen sowie zur eigenverantwortlichen Steuerung von Prozessen in Teilbereichen eines wissenschaftlichen Faches oder in einem beruflichen Tätigkeitsfeld. Die Anforderungsstruktur ist durch Komplexität und häufige Veränderungen gekennzeichnet.

wendungsorientierter Grundlagen. Dadurch sollen sie ein Verständnis der wichtigsten Theorien, Prinzipien und Methoden der Finanzberatung erreichen sowie ein umfassendes und detailliertes Fachwissen.

Die Teilnehmer können mit dem vorhandenen Wissen und Instrumentarium Alternativen einer praktischen Problemlösung in unterschiedlichen Bereichen der Kundenberatung abwägen, neue Ideen oder Verfahren in der Finanzberatung auch durch Kombination verschiedener relevanter Fachgebiete entwickeln, anwenden und ihre Entscheidungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Beurteilungsmaßstäbe evaluieren.

In den Modulen SFW-01 bis SFW-04 werden die theoretischen Grundlagen zur Kundenberatung in Sparkassen erarbeitet. Hierzu gehören beispielsweise die genaue Kenntnis von Bankprodukten oder steuerliche und geschäftspolitische Grundlagen. Diese Grundlagen eignen sich die Teilnehmer im Selbststudium mit verschiedenen Lernmaterialien und -formen (Studientexte, WBTs, Lernvideos und Webinare) an. Im Modul SFW-05 („Kundenberatung in der Praxis“) wird das in den Modulen SFW-01 bis SFW-04 erworbene Wissen aufgegriffen, vertieft und die Anwendung in der Berufspraxis im Rahmen von simulierten Kundengesprächen trainiert. Im darauffolgenden Wahlpflichtmodul (SFW06a oder SFW-06b oder SFW-06c) werden das vorhandene Grundlagenwissen und die trainierten Gesprächstechniken in Bezug auf das gewählte Vertiefungsfeld wieder aufgegriffen, abermals vertieft und im praktischen Kontext trainiert.

Sparkassenbetriebswirt:

Die fachlichen Kursinhalte sind aufgrund ihrer Zielsetzungen primär in bank- und betriebswirtschaftlichen Grundlagen sowie in der Beratung, Marktfolge und Steuerung zu finden. Im Lehrgang erfahren die Teilnehmer eine fachliche Wissensverbreiterung, indem ihnen erweitertes Wissen auf Basis fundierter wissenschaftlicher Grundlagen in angrenzenden Bereichen, z. B. in volkswirtschaftlichen und rechtswissenschaftlichen Themenfeldern, vermittelt wird.

In vier Studienabschnitten werden nach der Darstellung der SKA.NRW die folgenden Kompetenzen vermittelt:

Im ersten Studienabschnitt (Module SBW-01 bis SBW-08) werden die theoretischen bankgeschäftlichen Grundlagen, die für die Erreichung der Studienziele unverzichtbar sind, erarbeitet. Hierzu gehören beispielsweise Fachwissen aus den Bereichen Betriebs-, Bank- und Volkswirtschaft, bankrechtliche Grundlagen sowie Produktwissen zu Bankprodukten oder steuerliche und geschäftspolitische Grundlagen. Dieses Wissen eignen sich die Teilnehmer im Selbststudium mit verschiedenen Lernmaterialien (Studientexte, WBTs und Lernvideos) an.

Im folgenden Studienabschnitt „Bankbetriebliche Qualifikation“ (Module SBW-09 bis SBW-13) wird das in den vorangegangenen Modulen erworbene Wissen gemeinsam mit den Dozenten aufgegriffen, vertieft und reflektiert. Hierzu diskutieren die Studierenden die fachlichen Aspekte gemeinsam mit ihren Dozenten im Unterricht und üben die praktische Anwendung ihres Wissens anhand von Fallstudien und Übungen.

Anschließend übertragen die Teilnehmer ihr bank- und betriebswirtschaftliches Grundlagenwissen im Studienabschnitt „Vertriebsqualifikation“ (Module SBW-14 bis SBW-17) auf Beratungsaufgaben in Sparkassen. Im Mittelpunkt stehen hierbei Fallstudien mit praxisnahem Bezug. Beispielsweise müssen die Studierenden ihr Fachwissen aus den vorangegangenen Modulen SBW-01 („Allgemeine Betriebswirtschaft I“), SBW-07 („Finanzierung Firmen-/Gewerbekunden I“) sowie SBW-09 („Allgemeine Betriebswirtschaft II“) im Modul SBW-16

(„Finanzierung Firmen-/Gewerbekunden II“) auf konkrete Fallkonstellationen aus der Firmenkundenberatung übertragen, für deren Lösung sowohl betriebswirtschaftliches als auch vertriebliches Wissen notwendig ist.

Dieser sequentielle Aufbau ist auch in den Modulbezeichnungen zu erkennen: Beispielsweise werden im Modul SBW-01 („Allgemeine Betriebswirtschaft I“) die theoretischen Grundlagen zur Betriebswirtschaftslehre erarbeitet. Im Modul SBW-09 („Allgemeine Betriebswirtschaft II“) wird das im Modul SBW-01 erworbene Wissen aufgegriffen und vertieft sowie in praktischen Fallstellungen diskutiert und reflektiert.

Im letzten Studienabschnitt „Führungs- und Steuerungsqualifikation“ nutzen die Teilnehmer ihr in den vorangegangenen Modulen erworbenes fachliches und methodisches Wissen und lernen, dieses im Rahmen von Führungsaufgaben anzuwenden. Hierbei stehen simulierte Mitarbeitergespräche im Vordergrund.

Für beide Zertifikatskurse gilt zudem Folgendes:

Neben den Fachkompetenzen wird in beiden Zertifikatskursen insbesondere auf eine anwendungsorientierte Vermittlung der Lerninhalte Wert gelegt, um die Methoden- und sozialen Kompetenzen der Teilnehmer zu stärken. Durch Fallbeispiele und simulierte Mitarbeitergespräche in nahezu allen Präsenzlehrveranstaltungen, werden theoretisch erlernte Inhalte direkt in praxisnahen und berufsrelevanten Situationen angewendet. Gleichzeitig werden die praktischen Erkenntnisse vor dem Hintergrund theoretischer Ansätze kritisch reflektiert.

Die Teilnehmer sollen damit befähigt werden, Alternativen einer praktischen Problemlösung in unterschiedlichen Bereichen ihres Aufgabenbereichs gegeneinander abzuwägen, neue Ideen oder Verfahren in der Finanzberatung auch durch Kombination verschiedener relevanter Fachgebiete zu entwickeln, anzuwenden und ihre Entscheidungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Beurteilungsmaßstäbe zu reflektieren.

Einen hohen Stellenwert im vorliegenden Lehrgangskonzept hat laut SKA.NRW die Ausbildung von personalen Kompetenzen und Schlüsselqualifikationen. Dies soll durch folgende Maßnahmen erreicht werden: Zu Beginn des Kurses werden Selbstorganisation im Sinne des Selbstmanagements, Planungs- und Organisationsvermögen und Eigenverantwortung vermittelt und angewendet. Zur gezielten Förderung der Beratungs- und Verkaufskompetenz werden überwiegend Gesprächssimulationen mit anschließenden Reflektionen des Verhaltens durchgeführt. In Gruppenübungen werden insbesondere die Sozialkompetenz und die Kooperationsfähigkeit geschult. Die mündliche Prüfungsform „simuliertes Kundengespräch“ mit anschließendem Kolloquium unterstützt abermals die Kommunikations- und Reflexionskompetenz und ist damit auf die Ziele des Moduls abgestimmt.

Neben der kognitiven und sozialen Kompetenzerweiterung geht es – so die SKA.NRW - auch um die Entwicklung affektiver Fähigkeiten der Teilnehmer. So greifen Kursinhalte direkt auf das Wertesystem der Lehrgangsteilnehmer zu, berühren zum Beispiel die Einstellungen zum ethischen und nachhaltigen Handeln unter Berücksichtigung der Werte der Sparkassenfinanzgruppe. In dem Modul Führungs- und Steuerungsqualifikationen des Kurses Sparkassenbetriebswirt z. B. befassen sich die Teilnehmer damit, mit Konflikten umzugehen und Mitarbeiter motivierend zu führen, was auch eine Reflexion der eigenen Wahrnehmungen und Gefühle erfordert. Es werden aktuelle verhaltenswissenschaftliche Erkenntnisse (z. B. Ankereffekte, Priming, Halo-Effekt) als Basis für Gesprächsführungskompetenzen verwendet. Beispielsweise wird in Verkaufstrainings mit Feedbacks gearbeitet.

In dem Präsenzteil der Zertifikatskurse geht es darum, die zuvor erworbenen theoretischen Kenntnisse und Grundlagen mit praktischer Anwendung zu kombinieren. Die Teilnehmer lernen dies anhand von praktischen Fallbeispielen und Simulationen. Die Lehrkräfte, weit

überwiegend Praktiker aus den Sparkassen, verbinden dies mit der Vermittlung ihrer praktischen Erfahrung.

Zur Methodenkompetenz werden in der Präsenzphase regelmäßig Fallbeispiele mit Analysen und Diskussionen eingesetzt. Die zu vermittelnde Methodenkompetenz ist für jedes Modul in den Modulbeschreibungen als Lernziel ausgewiesen. Die Analyse-, Beurteilungs- und Problemlösekompetenz wird durch die Bearbeitung von solchen Praxisfällen ausgeprägt. Die Teilnehmer erstellen zu Beginn des Kurses für sich einen individuellen Lernplan.

Das Studienkonzept ist praxisorientiert ausgerichtet und basiert auf aktuellen wissenschaftlichen Grundlagen und Erkenntnissen. Die theoretischen Lerninhalte und fachlichen Grundlagen für die Tätigkeit in der Kundenberatung bei einer Sparkasse stellen für den Kurs Sparkassenfachwirt die Module SFW-01 bis 04 bereit. Entsprechendes gilt für den Kurs Sparkassenbetriebswirt: Hier sind es die Module SBW-01 bis 08, die die Teilnehmer mit einem einheitlichen Wissensstand auf der Basis wissenschaftlich fundierter Grundlagen ausstatten. So gehört zu den Lernzielen in dem Modul SBW-03 (Wirtschafts- und Währungspolitik I), dass die Teilnehmer grundlegende Aspekte der Wirtschaftsordnung erklären und das Erreichen wirtschaftspolitischer Zielsetzungen selbständig beurteilen können. Bei dem Modul SBW-16 (Finanzierung Firmen-/Gewerbekunden II) gehört zu den Lernzielen, dass die Teilnehmer Kreditentscheidungen vorbereiten und auf der Basis von Sicherheitsverträgen selbständig treffen.

In den Modulen des Kurses Sparkassenfachwirt SFW-05 und SFW-06a-c und SBW-09 bis SBW-19 für den Sparkassenbetriebswirt wird auf die Anwendung des zuvor erworbenen theoretischen Wissens fokussiert. Erfahrene Praktiker ergänzen und vertiefen die theoretischen Lerninhalte aus anwendungsorientierter Sicht in Fallbeispielen und Simulationen.

Die Kurskonzepte sind aufgrund des Zuschnitts auf Sparkassen im deutschsprachigen Raum nicht auf internationale Aspekte ausgerichtet. Wie oben (in Kapitel 1.2) dargestellt, werden die Teilnehmer angehalten, ergänzend einschlägige extracurriculare Angebote der Sparkassenakademie NRW oder anderer Bildungsanbieter wahrzunehmen. Interkulturelle Inhalte spielen nur insofern eine Rolle, als die Absolventen in der Lage sein müssen, sich gegenüber Gesprächspartnern mit unterschiedlichen soziokulturellen Hintergründen professionell zu verhalten. Dies wird insbesondere bei Gesprächssimulationen vermittelt. Im Übrigen sind internationale und interkulturelle Inhalte aber für die Kurse nicht von Bedeutung.

Die Qualifizierung des Lehrpersonals orientiert sich in jedem Modul an den aus den Lern- und Kompetenzziele abgeleiteten Erfordernissen. Die für die Teilnehmerbetreuung des Selbststudiums (Module SFW-01 bis SFW-04) eingesetzten Dozenten werden grundsätzlich nach ihrem wissenschaftlichen Hintergrund und ihrer beruflichen Erfahrung ausgewählt. Die Autoren des eingesetzten Lehrmaterials haben ebenfalls grundsätzlich einen wissenschaftlichen Hintergrund. In den Präsenzmodulen (SFW-05 und SFW06a-c) orientiert sich die Dozentenauswahl aufgrund der hohen Anwendungsorientierung eher am praktischen Hintergrundprofil.

Die Prüfungsformen der Module entsprechen den Lernzielen des jeweiligen Moduls und an den übergeordneten Lehrgangsziele. Zur angemessenen Leistungsbeurteilung, aber auch zur Reduzierung der Prüfungsbelastung der Teilnehmer werden Module in der Regel mit nur einer Prüfung abgeschlossen. Die mündliche Prüfung besteht aus einem simulierten Kundengespräch oder einer Fachpräsentation. Dabei werden sowohl die fachlichen als auch die methodischen und personalen Kompetenzen geprüft. Daran schließt sich ein Kolloquium an, in dem fachliche Aspekte aus dem simulierten Gespräch aufgegriffen und vertieft geprüft werden. Schriftliche Prüfungsformen sind Fachklausur, Fallstudie und Aufsatz. Die jeweiligen Lernziele, die neben den Lehrveranstaltungen vor allem durch die Prüfungen erreicht werden sollen, sind im Modulhandbuch ausführlich erläutert.

Bewertung:

Die Inhalte der Zertifikatskurse tragen den Kurszielen angemessen Rechnung. Die Lehrangebote sind inhaltlich ausgewogen angelegt. Aus der Sicht des Gutachterteams deckt das Angebot an Lehrveranstaltungen die erforderlichen Inhalte zur Erreichung der angestrebten Qualifikations- und Kompetenzziele ab (Outcome-Orientierung).

Das Gutachterteam sieht in dem systematischen und konsequenten Zuschnitt der Lehrveranstaltungen beider Kurse auf die Bedarfe der Sparkassen – insbesondere bei dem Kurs Sparkassenfachwirt - eine erfreuliche Optimierung: Die angebotenen Lehrveranstaltungen sind derart miteinander verknüpft, dass sie in besonderer Art und Weise zur Qualifikations- und Kompetenzentwicklung der Teilnehmer beitragen.

In den Kursinhalten werden Theorie und Praxis systematisch und durchgängig miteinander verknüpft. Berufsintegrierte Methoden (z. B. Fallstudien/Praxisprojekte) sind Bestandteil der beiden Zertifikatskurse. Diese Anforderungen entsprechen dem Kursziel. Wissensvermittlung und Praxisbeiträge ergänzen sich gegenseitig zur Kompetenzentwicklung der Teilnehmer.

Die Kursinhalte vermitteln Methodenkompetenz, die in den Modulbeschreibungen als Lernziel ausgewiesen ist und die den Anforderungen der angestrebten Qualifikationsstufe 6 des DQR entspricht.

Der Nachweis der Befähigung zum wissenschaftlichen Arbeiten ist durch das Curriculum des Zertifikatskurses Sparkassenbetriebswirt den Kriterien der Qualifikationsstufe 6 des DQR gemäß in dem Sinne geführt, dass Anforderungen des jeweiligen beruflichen Tätigkeitsfeldes durch Komplexität und häufige Veränderungen gekennzeichnet sind. Dies zeigen die beispielhaft nach Inhalt und angestrebten Lernergebnissen angesprochenen Module.

Demgegenüber hat die SKA.NRW bei dem Zertifikatskurs Sparkassenfachwirt aus der Sicht des Gutachterteams eine angestrebte Befähigung zu wissenschaftlichem Arbeiten der Teilnehmer weder durch das Curriculum noch durch die Zulassungsvoraussetzungen nachweisen können. Hier handelt es sich um eine weitestgehend praxisorientierte Vermittlung von Wissen und Befähigungen.

Die Prüfungsleistungen sind in Form und Inhalt auf die Learning Outcomes des Zertifikatskurses abgestimmt. Die Prüfungsanforderungen entsprechen dem geforderten Qualifikationsniveau. Die Prüfungen sind integrativ angelegt (d.h. in der Regel findet eine modulumfassende Prüfung statt).

	Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
3. Umsetzung					
3.2 Inhalte					
3.2.1* Logik und konzeptionelle Geschlossenheit der Kursinhalte		X			
3.2.2 Integration von Theorie und Praxis			X		
3.2.3 Internationale und interkulturelle Inhalte					X
3.2.4 Methodenkompetenz			X		
3.2.5 Wissenschaftliches Arbeiten und wissenschaftsbasierte Lehre			X ⁶	X ⁷	
3.2.6* Prüfungsleistungen			X		X

⁶ Kurs Sparkassenbetriebswirt

⁷ Kurs Sparkassenfachwirt

3.3 Überfachliche Qualifikationen

Die Vermittlung personaler und methodischer Kompetenzen in beiden Zertifikatskursen schließt die Stärkung der Kommunikationsfähigkeit und der Rhetorik auch im Sinne überfachlicher Qualifikationen ein. Es geht dabei u.a. um die Befähigung, Kundengespräche professionell und kundenorientiert zu führen und Fachwissen sachgerecht für Laien (z. B. Bankkunden) wie für Experten (z. B. Arbeitskollegen) zu kommunizieren. Damit sind neben der Reflexion der eigenen Persönlichkeit und des eigenen Kommunikationsverhaltens die Erarbeitung und Validierung von Kommunikationsstrategien und rhetorischem Geschick verbunden.

Um diese Ziele zu erreichen, sind Angaben der SKA.NRW zufolge die folgenden Maßnahmen Teil der Zertifikatskurse:

- simulierte Gesprächstrainings auf Basis von praxisrelevanten Fallstudien mit anschließender Reflektion des kommunikativen Verhaltens,
- eine mündliche Prüfung, bestehend aus einem simulierten Kundengespräch mit anschließendem Kolloquium, in dem weitergehende fachliche Aspekte erörtert werden,
- professionelles Präsentations- und Rhetorik-Training (bei dem Kurs Sparkassenbetriebswirt).

Für neue Aufgaben selbstständige Lösungen zu finden und umzusetzen, ist ein weiteres Ziel im Rahmen der Kompetenzentwicklung. Dies zu bewerkstelligen, ist für Mitarbeiter von Kreditinstituten unerlässlich und beschreibt die Selbstständigkeit insoweit als überfachliche Qualifikation.

Durch folgende Bestandteile im Kurskonzept werden die Teilnehmer in ihrer Selbstständigkeit gefördert:

- selbstständige Organisation der Teilnehmer in Lerngruppen,
- das Selbststudium im ersten Teil der Kurse, das ein hohes Maß an Selbstständigkeit und Disziplin erfordert, sowie die selbstständige Literaturrecherche.

Im Zertifikatskurs Sparkassenbetriebswirt kommen die Erarbeitung, Diskussion und Umsetzung von Strategien im Rahmen von Planspielen hinzu. Im Modul SBW-19 (Mitarbeiterführung) ist als mündliche Prüfung ein simuliertes Mitarbeitergespräch vorgesehen.

Bewertung:

Das Gutachterteam sieht die Förderung überfachlicher Qualifikationen in den Zertifikatskursen als gewährleistet an. Selbständiges Arbeiten, eigenständige Fall-Lösungen und die Ausprägung rhetorischer Fähigkeiten ziehen sich wie ein roter Faden durch die Kurse.

		Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
3.	Umsetzung					
3.3	Überfachliche Qualifikationen			X		

3.4 Didaktik und Methodik

Die SKA.NRW gestaltet das jeweilige didaktische Konzept orientiert an den Qualifikationszielen der Zertifikatskurse, einer optimalen Einsatzmöglichkeit der Absolventen in den Bereichen der Sparkassen, Banken und Finanzdienstleistern (für den Sparkassenbetriebswirt) und im Bereich der Kundenberatung (für den Sparkassenfachwirt).

Folgende Lehr- und Lernformen kommen dabei zum Einsatz:

- Selbststudium als Fernstudium mit Online-Plattform,
- Lernbetreuung in der Selbstlernphase,
- Lerngruppen und selbstständige Wissensvertiefung,
- Fachunterricht (Seminarform),
- Anwendungstrainings mit Coaching.

Durch die Kombination aus Studientexten, Lernvideos und Web Based Trainings (WBTs) sowie zusätzlich durch begleitende Webinare werden die Studierenden in der Selbstlernphase unterstützt, intensivere Lernfortschritte zeitlich flexibel zu erreichen. Die SKA.NRW hat diese neue Kursstruktur entwickelt, um die Teilnehmer in der gesamten Studienzzeit durchgängig zu betreuen.

Am Anfang des Lehrgangs steht die Basis-Wissensvermittlung für die Teilnehmer im Vordergrund. Dazu gehören sowohl die Einführung in Lerntechniken, die Einführung in die Lernplattform als auch die Verbesserung von Zeit- und Selbstmanagement. Darauf aufbauend eignen sich die Teilnehmer selbstständig fachliche Studieninhalte zur Bildung eines gemeinsamen Basiswissensstandes an. Die hierfür geeignete Prüfungsform ist die Abfrage des Basiswissens in Form von Klausuren.

Im Verlauf des Studiengangs werden den Studierenden diverse Studienmaterialien bereitgestellt, die grundsätzlich online und damit dauerhaft sowie zeitlich flexibel zur Verfügung stehen. Struktur und Inhalte der Lehrmaterialien werden ausschließlich von der SKA.NRW festgelegt und gesteuert.

Im ersten Studienabschnitt (Selbstlernphase) liefert das Institut für Fernstudien die erforderlichen Lernmaterialien zu. Dies geschieht im Auftrag der SKA.NRW. Die Teilnehmer erhalten bei der Studieneinführung alle notwendigen Informationen über Art, Umfang und Nutzung des Studienmaterials. Die Teilnehmer können in der Selbstlernphase mit folgenden Materialien arbeiten:

- im Kurs Sparkassenfachwirt mit 29 Studienbriefen, ca. 20 Lernvideos, 29 WBTs, einem Online-Test zu jedem Studienbrief und einer schriftlichen Lernerfolgskontrolle je Modul als Einsendearbeit;
- im Kurs Sparkassenbetriebswirt mit 63 Studienbriefen, ca. 100 Lernvideos, 63 WBTs, einem Online-Test zu jedem Studienbrief und einer schriftlichen Lernerfolgskontrolle je Modul als Einsendearbeit.

Das Lernmaterial wird über die Online-Lernplattform „S-Win“ bereitgestellt. Die Studienbriefe stehen darüber hinaus auch kostenlos in Papierform zur Verfügung, um unterschiedlichen Lern-Typen gerecht werden zu können.

Einen wesentlichen Bestandteil des Lernmaterials bilden die Studienbriefe, die über ein Autorennetzwerk aus Berufspraktikern und Wissenschaftlern erstellt und laufend aktualisiert werden. Autoren sind Wirtschafts- und Finanzwissenschaftler, Sparkassenpraktiker und Mitarbeiter der Sparkassenakademie.

Die Sparkassenakademie koordiniert die Zusammenstellung dieses Lernmaterials allein vor dem Hintergrund der definierten Kurs-Ziele und des didaktischen und inhaltlichen Konzepts. Sie prüft alle Lernmaterialien vor ihrem Einsatz darauf, ob diese den inhaltlichen, didaktischen und strukturellen Anforderungen entsprechen.

In den Präsenzphasen erhalten die Teilnehmer von ihren Dozenten mit der Sparkassenakademie abgestimmte, tagesaktuelle Skripte, Fallbeschreibungen und Übungen. Dieses Material steht spätestens zum ersten Unterrichtstag online zur Verfügung. Die Sparkassenakademie definiert bei der Beauftragung der Erstellung von Kursunterlagen und Unterrichtsmaterialien Standards, die den Autoren und Dozenten eine Hilfestellung bieten und die Qualität der Lehre unterstützen sollen.

Das gesamte Lernmaterial wird regelmäßig durch Modulverantwortliche und -paten überprüft, qualitätsgesichert und aktualisiert, so dass sich die wissenschaftsbasierte Lehre im Zertifikatskurs immer auf dem aktuellen Stand befindet und dem geforderten Niveau entspricht, um die Qualifikationsziele zu erreichen. Es wird darauf geachtet, dass die Kursunterlagen und Unterrichtsmaterialien benutzerfreundlich aufbereitet sind und die Teilnehmer zu weiterführendem Selbststudium anregen.

Die Teilnehmer werden angehalten, die Unterlagen über geeignete digitale Medien, z. B. Tablets zu lesen, zu bearbeiten und kommentieren. Dies fördert einerseits die digitale Kompetenz und Kreativität, andererseits wird das eigene nachhaltige Denken und Handeln durch den Verzicht auf Papier angeregt.

Bewertung:

Aus der Sicht des Gutachterteams zeichnet sich das didaktische Konzept durch systematische Ableitung aus dem jeweiligen Qualifikationsziel der Zertifikatskurse ab. Didaktische Mittel in der Lehre und in den Prüfungen werden flexibel eingesetzt und sind grundsätzlich ausgerichtet auf die Zielsetzungen der Module sowie auf die Zielgruppe. Ein Methodenmix (z. B. E-Learning, problemorientiertes Lernen etc.), in Abhängigkeit von den Lerninhalten und curricularen Vorgaben, bestimmt die Module gemäß dem didaktischen Konzept.

Die eingesetzten Materialien (z. B. Skripte, empfohlene Literatur etc.) entsprechen in quantitativer und qualitativer Hinsicht dem zu fordernden Niveau. Sie stehen den Teilnehmern auch online zur Verfügung. Ihre Bereitstellung in digitaler Form fördert die zeitliche und räumliche Flexibilität des Einsatzes.

Ergänzt und unterstützt wird das Selbststudium durch Webinare und durch die Nutzung der vom Institut für Fernstudien (IfF) bereitgestellten Lernplattform „S-Win“, über die Web Based Trainings und Lehr-/Lernvideos zur Verfügung gestellt werden und über die der Kontakt zu den Lehrenden aufgenommen werden kann.

Diese Schritte in Richtung auf die Digitalisierung der Selbstlernphase sind aus Sicht des Gutachterteams sehr zu begrüßen. Es empfiehlt, die Digitalisierung weiter auszubauen, um die Teilnehmer adäquat in ihrem Selbstlernprozess zu unterstützen. Hervorzuheben ist hier insbesondere die Unterstützung des selbstgesteuerten Lernens durch zeitnahe Feedback und eine enge Interaktion mit den Lehrenden, die neben den bisherigen Kontaktmöglichkeiten per Mail oder Telefon beispielsweise auch durch Foren oder Chats erfolgen kann. Ebenso ist es zu empfehlen, weitere digitale und interaktive Elemente in die Lernplattform einzubinden (z. B. Podcast, Flashcards, Tests mit automatisiertem Feedback, WebLog), so dass die Teilnehmer ihre Selbstlernphase noch abwechslungsreicher und effektiver gestalten und gleichzeitig ihre Medienkompetenz erweitern können. Das Gutachterteam erkennt, dass eine solche Erweiterung der Lernplattform und eine Ausweitung der Betreuung auch einen höhe-

ren Arbeitsaufwand für die Lehrenden bedeutet. Angesichts der Digitalisierung für die Zukunft gibt das Gutachterteam der SKA.NRW aber zu bedenken, die personellen Ressourcen insoweit zu überprüfen und bei Bedarf adäquat aufzustocken.

	Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
3. Umsetzung					
3.4 Didaktik und Methodik					
3.4.1* Logik und Nachvollziehbarkeit des didaktischen Konzeptes			X		
3.4.2* Lehrveranstaltungsunterlagen			X		

3.5 Employability

Oberstes Ziel der Kurse ist es, die Teilnehmer in optimaler Weise auf ihre jeweils angestrebten Tätigkeiten vorzubereiten. Im Fall des Kurses Sparkassenfachwirt sind es Vertriebsaufgaben in Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe. Bei dem Kurs Sparkassenbetriebswirt wird abgezielt auf hochqualifizierte Aufgaben in der Beratung, Marktfolge und Steuerung in Unternehmen im Finanzdienstleistungssektor. Das jeweils gesamte Lehrgangskonzept, seine übergeordneten Lehrgangsziele und die zur Erreichung der Ziele notwendigen Maßnahmen sind auf die Förderung der Employability in diesem Sinne ausgerichtet. So sind etwa die Module „Betriebliche Qualifikationen“, „Vertriebsqualifikationen“ und „Führungs- und Steuerungsqualifikationen“ in dem Kurs Sparkassenbetriebswirt anwendungsorientiert darauf ausgerichtet, die berufliche Weiterentwicklung der Absolventen zu fördern. Entsprechendes gilt für die Module der „Kundenberatung“ in dem Kurs Sparkassenfachwirt.

Die zu vermittelnden Kompetenzen sind in Form von Qualifikations- und Kompetenzzielen sowie Learning Outcomes in einer Lehrgangsziel-Matrix und dem Modulhandbuch beschrieben. Die entsprechenden Bedarfe werden regelmäßig mit den Vertretern der Sparkassen in den Gremien der Akademie besprochen.

Bewertung:

Das Gutachterteam sieht die Inhalte der Zertifikatskurse auf das jeweilige Qualifikationsziel und auf einen Abschluss mit einem klaren inhaltlichen Profil ausgerichtet. Die Absolventen werden gemäß der Kurszielsetzung und den definierten Learning Outcomes systematisch gefördert. Die SKA.NRW berücksichtigt dabei die Rückkoppelung von Seiten der Sparkassen. Für die Teilnehmer ist daher zu erwarten, dass sie in ihrem jeweiligen Berufsfeld eine positive Weiterentwicklung erreichen. Dies haben Absolventen in der Telefonkonferenz dem Gutachterteam auch bestätigt.

	Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
3. Umsetzung					
3.5* Employability		X			

4 RESSOURCEN UND DIENSTLEISTUNGEN

4.1 Lehrpersonal des Zertifikatskurses

Die Leitung der Zertifikatskurse obliegt bei dem Kurs Sparkassenbetriebswirt dem Lehrgangleiter, bei dem Kurs Sparkassenfachwirt dem Fachbereichsleiter für „Studiengänge und Ausbildung“. Sie tragen die Gesamtverantwortung für den jeweiligen Kurs. Sie umfasst dabei nach Angaben der SKA.NRW insbesondere folgende leitende Aufgaben:

- Verantwortung für die fachliche, didaktische und inhaltliche Weiterentwicklung des Curriculums unter Berücksichtigung der Rückkoppelung mit den Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe,
- Wissenschaftliche Leitung und Sicherstellung der Wissenschaftlichkeit im Kurs,
- Erhebung und Aufbereitung von Entscheidungsgrundlagen für die Geschäftsleitung und die Gremien (insbesondere Verwaltungsrat) in Bezug auf den Zertifikatskurs,
- Erstellung von Marketinginstrumenten und Akquisition von Teilnehmern,
- Durchführung von regelmäßigen Koordinationssitzungen mit Vertretern von Sparkassen, Dozenten und Sparkassenverbänden,
- Sichtung, Ansprache, Auswahl und Pflege der Dozenten für alle Module,
- Beratung der Studierenden,
- Qualitätssicherung und kontinuierliche Verbesserung.

Das Lehrpersonal bei dem Kurs Sparkassenfachwirt umfasst 40 Lehrkräfte, bei dem Zertifikatskurs Sparkassenbetriebswirt 50 Lehrkräfte, die mit wenigen Ausnahmen aus der Praxis kommen und nebenamtlich als Lehrbeauftragte ihre Lehrtätigkeit wahrnehmen. Fest angestelltes Lehrpersonal ist nur vereinzelt eingebunden. Dies erfordert seitens der SKA.NRW einen hohen Koordinationsaufwand für Planung und Abstimmung der Dozenteneinsätze. Andererseits ist damit die Möglichkeit flexibler Einsätze und der Bereitstellung der jeweils erforderlichen Expertise verbunden.

Die Lehrkräfte können laut SKA.NRW aufgrund ihrer Praxiserfahrung sowohl für die Vertiefung des Fachwissens als auch für den Praxistransfer und die Anwendung der theoretischen Inhalte sorgen. Diese Praxiserfahrungen werden neben der Vermittlung theoretischen Wissens über Case-Studies, Praxisbeispiele und simulierte Kundengespräche in die Lehre eingebracht.

Bei der Gewinnung des Lehrpersonals werden laut SKA.NRW die Anforderungen und Zielsetzung des Zertifikatskurses stringent berücksichtigt. Voraussetzung für die Erteilung eines Lehrauftrages ist in der Regel der Nachweis der fachlichen und pädagogischen Eignung, der etwa durch Erfahrungen in der Lehre, einer Trainerausbildung sowie durch die berufliche Tätigkeit des Dozenten erbracht werden kann. Die Eignung wird durch Evaluationsmaßnahmen regelmäßig überprüft. Für die Präsenzphase orientiert sich die Auswahl des Lehrpersonals am jeweiligen wissenschaftlichen und praktischen Profil. Der Anteil an Lehrkräften mit akademischer Ausbildung liegt bei dem Kurs Sparkassenbetriebswirt bei annähernd 70 %, bei dem Kurs Sparkassenfachwirt bei fast 40 %.

Die Wissenschaftlichkeit des Lehrgangskonzepts wird – so die SKA.NRW - insbesondere mit den Selbstlernmodulen gefördert. Diese Module werden von wissenschaftlichen Lehrkräften erstellt.

Die Sparkassenakademie hat für jedes Modul einen Modulverantwortlichen benannt, der für mehrere Module zuständig ist. Modulverantwortliche sind – wie oben unter Ziffer 3.4 bereits angesprochen - für die Koordination der permanenten und systematischen Weiterentwick-

lung der einzelnen Module gemeinsam mit dem Lehrgangsleiter verantwortlich. Hierzu gehören neben der inhaltlichen Weiterentwicklung der Module beispielsweise die Koordination der Weiterentwicklung des Lernmaterials und der Lehrveranstaltungen der jeweils verantworteten Module sowie die Planung und Durchführung der modulbezogenen Dozentenkonferenzen gemeinsam mit der Lehrgangsleitung.

Daneben arbeitet die SKA.NRW im Zertifikatskurs Sparkassenfachwirt mit einem „Modulpatenkonzept“. Modulpaten werden aus dem Kreis der Dozenten rekrutiert. Für jedes einzelne Modul ist mindestens ein Modulpate benannt. Das Aufgabenfeld der Modulpaten umfasst:

- die Erstellung und Pflege des Lehrmaterials,
- die Erstellung und Pflege eines Dozenten- und Trainerleitfadens,
- die Weiterentwicklung der Teilnehmerunterlagen und Gruppenarbeiten,
- die Erstellung und Aktualisierung von Trainingsfällen,
- die Entscheidung über eingesetzte Beratungshilfen im Beratungsprozess,
- die Mitwirkung an der Erstellung von Prüfungsaufgaben,
- die Moderation von Dozentenkonferenzen,
- regelmäßige Abstimmung mit der Lehrgangsleitung.

Das Modulpatenkonzept soll sicherstellen, dass aktuelle Fachinhalte laufend ihren Eingang in das Curriculum des Lehrgangs finden. Die SKA.NRW plant, es auch auf den Kurs Sparkassenbetriebswirt anzuwenden.

Die Dozenten, die direkt aus der Praxis verpflichtet werden, bringen nach Angaben der SKA.NRW nicht nur ein hohes Maß an Praxiserfahrung mit, sie haben sich in ihrem beruflichen Umfeld ebenfalls erfolgreich etabliert und sind dort anerkannt. Die Lehrenden verfügen damit über eine Praxiserfahrung, die sie in intensiven Trainings und Coachings an die Studierenden weitergeben.

Die interne Kooperation und Koordination zur Abstimmung der Module untereinander und des Lehrgangs insgesamt ist laut SKA.NRW ungeachtet des Charakters der Berufung von Lehrbeauftragten gewährleistet. Fachbereichsleiter und Lehrgangsleiter stimmen sich regelmäßig zu Lehrveranstaltungen und der Weiterentwicklung der Kurse ab. Dabei werden sowohl strategische Aspekte, die fachliche, didaktische und inhaltliche Weiterentwicklung des Curriculums als auch operative Belange erörtert und Maßnahmen geplant. Während der Lehrveranstaltungen stehen der operative Lehrgangsleiter bzw. der Lehrgangsleiter sowie Sachbearbeiter den Dozenten unterstützend zur Seite. Mindestens einmal jährlich finden Konferenzen mit den Modulpaten, den weiteren Modulverantwortlichen und den Dozenten zwecks Abstimmung statt.

Der Lehrgangsleiter (bei dem Kurs Sparkassenfachwirt) bzw. der operative Lehrgangsleiter (bei dem Kurs Sparkassenbetriebswirt) ist erster Ansprechpartner für die Lehrgangsteilnehmer in allen Fragen. Er ist im Selbststudienabschnitt über die Onlineplattform oder telefonisch und im Präsenzabschnitt vor Ort erreichbar. Der Lehrgangsleiter koordiniert die Betreuung durch die Lehrenden auf der Lernplattform und vor Ort sowie den regelmäßigen Austausch mit der Fachbereichsleitung.

Die fachverantwortlichen Dozenten jedes Moduls erhalten einen Zugang zu der Lernplattform, so dass sie für fachliche Fragen ebenfalls leicht per E-Mail erreichbar sind. Die Sparkassenakademie verfolgt hiermit das Ziel, dass die Studierenden bei Fragen und Problemen direkt durch Mitarbeiter der Sparkassenakademie oder durch beauftragte Dozenten betreut werden. Die angestrebte Reaktionszeit beträgt maximal zwei Arbeitstage.

In den Modulen des Selbstlernabschnitts werden zusätzlich in jedem Modul zwei Webinare (Live-Online-Seminare) á 90 Minuten durchgeführt, in denen komplexere Lerninhalte von Dozenten noch einmal erläutert und vertieft werden. Studierende können Fragen stellen, Schwierigkeiten klären und sich optimal auf die Modulprüfungen vorbereiten. Die Dozenten werden nach ihrem wissenschaftlichen Hintergrund ausgewählt und für Onlineschulungen ausgebildet. Dies stellt eine optimale fachliche Betreuung in Selbstlernphasen sicher.

Im Präsenzabschnitt stehen die Studierenden während der Unterrichts- und Trainingsveranstaltungen in direktem Kontakt zu ihren Dozenten und Trainern. Hierbei wird, angesichts der hohen Anwendungsorientierung, bewusst auf kleine Gruppen, die i. d. R. maximal 12 Teilnehmer umfassen, geachtet. Die Studierenden können hierdurch individuell und wirksam betreut und gefördert werden.

Bewertung:

Das Gutachterteam sieht bezogen auf die Leitungen der Zertifikatskurse die Qualitätsanforderungen als erfüllt an. Deren Qualifikation und Erfahrung entsprechen den Anforderungen. Die Kursleitung ist für die akademische Qualität des Zertifikatskurses und ebenso für dessen Weiterentwicklung verantwortlich.

Im Wesentlichen korrespondieren Struktur und Anzahl des Lehrpersonals für beide Zertifikatskurse mit deren Anforderungen. Mit Blick auf die neuen Kursstrukturen und den damit einher gehenden deutlichen Aufgabenzuwachs empfiehlt das Gutachterteam, insgesamt zu prüfen, inwieweit für eine weitere Fundierung mehr angestellte Dozenten notwendig sein werden.

Die pädagogische/didaktische Qualifikation der Lehrenden entspricht den Anforderungen und der Zielsetzung des Zertifikatskurses. Außerdem berücksichtigt sie die Besonderheiten der Zielgruppe.

Angesichts der Tatsache, dass nahezu alle Lehrkräfte aus der Praxis kommen und dort parallel zu ihrer Lehrtätigkeit arbeiten, sind deren Praxiskenntnisse sehr positiv zu bewerten. Die Lehrenden verfügen über überdurchschnittliche Praxiserfahrung, die in der Lehre in bemerkenswerter Weise wirksam wird. Die Anforderungen der Zielgruppe sind berücksichtigt.

Das Gutachterteam sieht den Anteil der Lehrkräfte mit akademischer Ausbildung bei dem Zertifikatskurs Sparkassenbetriebswirt als ausreichend an; es empfiehlt der SKA.NRW bei dem Kurs Sparkassenfachwirt aber, diesen Anteil (von derzeit ca. 40 %) zu erhöhen, um mehr wissenschaftliche Orientierung zu erreichen.

Die interne Kooperation und Koordination zur Abstimmung der Lehrveranstaltungen untereinander und insgesamt sind systematisch gewährleistet. Es finden regelmäßig gemeinsame Besprechungen für alle betroffenen Lehrenden statt.

Die Betreuung der Teilnehmer ist fester Bestandteil der Dienstleistung der Lehrenden und wird regelmäßig angeboten. Bei Bedarf werden die Teilnehmer in akademischen und damit verbundenen Fragen unterstützt.

	Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
4. Ressourcen und Dienstleistungen					
4.1 Lehrpersonal des Zertifikatskurses					
4.1.1* Kursleitung			X		
4.1.2* Struktur und Anzahl des Lehrpersonals in Bezug auf die curricularen Anforderungen)			X		
4.1.3* Wissenschaftliche Qualifikation des Lehrpersonals			X		
4.1.4* Pädagogische/didaktische Qualifikation des Lehrpersonals			X		
4.1.5 Praxiskenntnisse des Lehrpersonals		X			
4.1.6 Interne Kooperation			X		
4.1.7* Betreuung der Teilnehmer durch die Lehrenden			X		

4.2 Kursmanagement

Das Kursmanagement wird von zwei Beteiligten verantwortet: Bei dem Kurs Sparkassenfachwirt sind es der „Fachbereichsleiter“ als Gesamtleiter und ein „Lehrgangsleiter“ für die operative Seite. Bei dem Kurs Sparkassenbetriebswirt üben diese Funktionen der Lehrgangsleiter und ein operativer Lehrgangsleiter aus. Die operative Funktion umfasst folgende Aufgaben:

- Laufende Betreuung der Dozenten und der Studierenden vor Ort,
- Primärer Ansprechpartner für Studierende in allen Fragen,
- Koordination aller Dozenteneinsätze,
- Koordination der Verwaltungs- und Organisationsunterstützung,
- Informationssammlung und Erarbeitung von Analysen und Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen und –aktivitäten,
- Aktive Mitarbeit im Rahmen von Marketingaktivitäten,
- Unterstützung bei der Kontaktpflege,
- Erstellung der Feinplanung der Lehrgänge mit allen Beteiligten,
- Selbstständige Evaluierung und Qualitätskontrolle der einzelnen Veranstaltungen sowie des Lehrgangs in seiner Gesamtheit durch persönliche Gespräche und Lehrveranstaltungsevaluierung,
- Maßnahmen der Qualitätssicherung.

Während des gesamten Kurses stehen der operative Lehrgangsleiter sowie Sachbearbeiter den Studierenden für alle Fragen zur Organisation, zu den Inhalten und zum Ablauf des Lehrgangs als Ansprechpersonen zur Verfügung. Die Erreichbarkeit ist im Organisationskonzept der SKA.NRW geregelt. Anfragen werden zeitnah bearbeitet. Ein Ansprechpartner ist an jedem Veranstaltungstag persönlich vor Ort und steht für Rückfragen und die Lösung akuter Probleme und Fragen zur Verfügung. Die Studierenden werden über alle kursrelevanten Tatbestände rechtzeitig und umfassend per E-Mail informiert.

Die Kursleitungen entscheiden über Weiterentwicklung des Zertifikatskurses. Hierbei werden alle relevanten Informationen abgewogen und diskutiert. Entscheidungen von strategischer Tragweite bleiben der Geschäftsführung der Sparkassenakademie und weiteren Gremien (insbesondere Verwaltungsrat) überlassen.

Die SKA.NRW stellt auch von administrativer Seite eine regelmäßige Betreuung der Teilnehmer während des gesamten Kurses sicher. Die Teilnehmer werden über alle kursrelevanten Tatbestände rechtzeitig und umfassend über die News-Funktion auf der Lernplattform oder vor Ort direkt durch den Lehrgangsleiter bzw. die Sachbearbeitung informiert. Der Lehrgangsleiter und Sachbearbeiter stehen laut SKA.NRW für alle Fragen zu Organisation, Inhalten und Ablauf des jeweiligen Kurses zur Verfügung und sind leicht und schnell erreichbar. Die SKA.NRW bietet spätestens ab Januar 2021 außerdem regelmäßige Online-Sprechstunden an, um organisatorische Fragen oder Probleme aufzunehmen und zu klären.

Die Lehrkräfte der Module stehen jederzeit per E-Mail zur Verfügung, um eventuelle fachliche Fragen beantworten zu können. Termine für Telefonate werden durch das Akademiepersonal koordiniert.

Die Erreichbarkeit der Mitarbeiter vor Ort ist im Organisationskonzept der Sparkassenakademie eindeutig geregelt. Anfragen werden zeitnah bearbeitet. Ein Ansprechpartner ist an jedem Veranstaltungstag persönlich vor Ort und steht für Rückfragen und die Lösung akuter Probleme und Fragen zur Verfügung.

Der Zugriff auf das gesamte Studienmaterial (Studientexte, digitale Lernmedien wie WBTs, Lernvideos) ist während der Selbstlernphase über die Lernplattform und während der Präsenzphase über ein Downloadportal möglich. Ein benutzerfreundlicher Zugriff auf die Materialien ist hierdurch stets sichergestellt.

An den Studienorten Dortmund und Köln haben die Teilnehmer einen kostenlosen Zugang zum Internet über WLAN. Sie können im Bedarfsfall Tablets zur digitalen Bearbeitung der Studienmaterialien ausleihen und die Räumlichkeiten der Akademie nach Ende des Präsenzunterrichts für Lerngruppen kostenfrei nutzen.

Die SKA.NRW verfügt in Dortmund über eine hauseigene Cafeteria sowie über eine Kantine. Am Standort Köln ist ein vielfältiges gastronomisches Angebot im direkten Umfeld des Akademiestandorts vorhanden (Innenstadtlage).

Bewertung:

Die administrative Kursleitung koordiniert die Abläufe aller im Zertifikatskurs Mitwirkenden und trägt Sorge für einen störungsfreien Ablauf des Studienbetriebes.

Ablauforganisation, Verwaltungsunterstützung sowie Entscheidungsprozesse, -kompetenzen und -verantwortlichkeiten sind transparent festgelegt. Die Lehrenden sind bei den Entscheidungsprozessen, die ihre Tätigkeitsbereiche betreffen, einbezogen. Qualitativ und quantitativ ist in ausreichendem Umfang Personal vorhanden, das die beschriebenen Abläufe entsprechend umsetzen kann.

Mit den Kursleitungen und den weiteren zuständigen Mitarbeitern sind zentrale Ansprechpersonen für die Teilnehmer benannt. Die Teilnehmer werden über alle kursrelevanten Tatbestände rechtzeitig und umfassend informiert. Die Form der Information ist teilnehmergerecht. Ein benutzerfreundlicher Zugriff auf Einrichtungen und Materialien ist sichergestellt. Die Erreichbarkeit der Service-Mitarbeiter ist eindeutig geregelt. Anfragen werden zeitnah bearbeitet.

Es ist sichergestellt, dass sich die Teilnehmer in den Präsenzphasen adäquat verpflegen können.

		Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
4.	Ressourcen und Dienstleistungen					
4.2	Kursmanagement					
4.2.1	Administrative Kursleitung			X		
4.2.2*	Ablauforganisation und Verwaltungsunterstützung			X		
4.2.3	Serviceleistungen für Teilnehmer			X		

4.3 Netzwerkbildung

Die Bildung von Netzwerken der Teilnehmer untereinander ist ein wichtiges Ziel beider Kurse. Aus ihnen können sich Zusammenarbeit bis hin zu lebenslangen beruflichen Kontakten und z.T. Freundschaften ergeben. Dieses Ziel wird wie folgt gefördert:

- Die Teilnehmer werden zur Bildung von selbständig organisierten Lerngruppen angeregt. Sie finden sich in regionalen Lerngruppen bereits zu Beginn der Selbstlernphase zusammen, tauschen sich auf der Online-Lernplattform untereinander und mit den Dozenten aus.
- Während der intensiven Präsenzphase lernen die Teilnehmer aus Nordrhein-Westfalen für mehrere Wochen vor Ort gemeinsam. Sie finden sich in Lerngruppen zusammen und bereiten sich gemeinsam auf Prüfungen vor.
- Im Rahmen der im Curriculum verankerten Trainings und Coachings müssen sich die Teilnehmer auch untereinander beweisen und unterstützen.

Bewertung:

Die Gespräche mit Teilnehmern und Absolventen während der Telefonkonferenz haben die Netzwerkbildung bestätigt. Das Gutachterteam bewertet die Netzwerkbildung als positiv. Bildung und Pflege von Netzwerken werden durch konkrete Maßnahmen gefördert (z.B. durch Einrichtung von virtuellen Diskussions-Foren, durch Unterstützung von Lerngruppen und während Training und Coachings). Diese Maßnahmen werden regelmäßig durchgeführt und aktiv in den Zertifikatskurs eingebunden.

		Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
4.	Ressourcen und Dienstleistungen					
4.3	Netzwerkbildung			X		

4.4 Kooperationen mit Hochschulen und/oder Wirtschaftsunternehmen

Ein Kooperationspartner der Sparkassenakademie ist das IfF der Managementakademie der Sparkassen-Finanzgruppe in Bonn. Das IfF bietet mit den Sparkassen-Fernstudien seit vielen Jahren Bildungsmöglichkeiten für die Mitarbeiter der Sparkassen-Finanzgruppe. Die Fernstudiengänge begleiten Ausbildungsmaßnahmen oder bereiten fachlich auf weiterführende Lehrgänge der regionalen Sparkassenakademien vor. Die Zusammenarbeit mit dem IfF ist in einer Kooperationsvereinbarung geregelt, die vorliegt. Darin ist festgelegt, dass die Verantwortung für das strukturelle, inhaltliche und didaktische Konzept der Zertifikatskurse einschließlich der Studienziele, der Lerninhalte, der Prüfungsaufgaben und der Qualitätssi-

cherung allein bei der SKA.NRW liegt. Aufgabe des IfF ist es, in diesem Rahmen insbesondere für die Selbstlernphase Studienbriefe nebst Erklärvideos und Online-Tests sowie Klausuren zu erarbeiten und bereitzustellen. Das IfF bindet hierfür Personal der SKA.NRW ein. Soweit dabei Lehrveranstaltungen angeboten werden, übernehmen dies Lehrkräfte der SKA.NRW.

Die Sparkassenakademie koordiniert den Bezug und die Zusammenstellung der Lerneinheiten des Kooperationspartners IfF vor dem Hintergrund der definierten Studiengangsziele und des didaktischen und inhaltlichen Konzepts. Die Modulverantwortlichen und –paten haben die Aufgabe, für jede vom IfF eingekaufte Lerneinheit vor ihrem Einsatz die inhaltliche, didaktische und strukturelle Adäquanz im Hinblick auf die Anforderungen des Zertifikatskurses zu überprüfen.

Bei Lerneinheiten, die den Anforderungen nicht entsprechen, wirkt die Akademie auf eine entsprechende Anpassung seitens des Kooperationspartners IfF hin. Wenn dies nicht möglich ist, beauftragt die Sparkassenakademie beim IfF oder anderen Kooperationspartnern (z. B. Dozenten aus dem Zertifikatskurs) die Erstellung adäquater Lerneinheiten oder erstellt diese selbst.

Für die permanente Weiterentwicklung werden die Lerneinheiten des Kooperationspartners spätestens ab Januar 2021 in die Qualitätssicherung des Lehrgangs aufgenommen. Die Evaluationsergebnisse werden mindestens einmal im Jahr mit dem Kooperationspartner besprochen, um hieraus Weiterentwicklungspotenziale abzuleiten und umzusetzen.

Bewertung:

Die SKA.NRW betreibt eine enge Kooperation mit dem IfF, weniger mit anderen Einrichtungen der Weiterbildung und anderen wissenschaftlichen Einrichtungen mit Auswirkungen auf die Zertifikatskurse.

Umfang und Art der Kooperation mit dem IfF sind beschrieben und vertraglich festgelegt. Die Verantwortung für die Zielsetzung der Kurskonzeptionen und andere wesentliche Aspekte sind ebenfalls beschrieben und in geeigneter Weise festgelegt. Die der Kooperation zu Grunde liegenden Vereinbarung ist dokumentiert.

		Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
4.	Ressourcen und Dienstleistungen					
4.4(*)	Kooperationen mit Hochschulen und/oder Wirtschaftsunternehmen			X		

4.5 Sachausstattung

Die Lehrveranstaltungen finden größtenteils in den Räumlichkeiten der SKA.NRW in Dortmund und Köln statt. In seltenen Fällen werden Lehrveranstaltungen in Sparkassen oder anderen geeigneten Räumlichkeiten durchgeführt.

Im Akademiestandort Dortmund stehen für den Lehrgang vier Klassenräume mit einer Kapazität von jeweils bis zu 30 Teilnehmern zur Verfügung, in Köln zwei Klassenräume für jeweils maximal 25 Teilnehmer. Weitere Räume, z. B. für Gesprächssimulationen und Gruppenarbeiten, Workshops oder für Lerngruppen, sind an beiden Standorten nach Bedarf buchbar. Alle Räume sind behindertengerecht ausgestattet und barrierefrei zugänglich.

Die Raumausstattung ist laut SKA.NRW in beiden Studienorten auf dem neuesten technischen Stand und in ansprechendem Zustand. Zur technischen Standardausstattung der Klassenräume zählen Beamer, Laptop, Metaplanwände und Flip-Charts. Weiterer Technikbedarf, wie z. B. Internetzugang, Kamera, Videoanlage, ist über den internen Veranstaltungsdienst separat zubuchbar und stehen jederzeit zur Verfügung. Das gilt auch für alle weiteren Räume, die jeweils mit der benötigten Technik ausstattbar sind.

Die SKA.NRW unterhält keine eigene wissenschaftliche Bibliothek. Sämtliche für das erfolgreiche Bestehen der Module notwendige Standardliteratur wird – so die SKA.NRW - den Teilnehmern in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Literatur ist auf die Kursinhalte abgestimmt und auf dem aktuellen Stand.

Für eine wissenschaftliche Fundierung der Zertifikatskurse verfolgt die SKA.NRW aber das Ziel, den Studierenden in angemessener Weise einen Zugang zu weiterführender Fachliteratur (Bücher und Zeitschriften) zu ermöglichen. Die Teilnehmer erhalten daher Hinweise darauf, wie sie sich weiterführende Literatur in wohnortnahen Universitätsbibliotheken, über die Fernleihe von Stadtbüchereien oder in Spezialdatenbanken für die Literaturrecherche im Internet beschaffen können.

Bis Ende 2020 soll geprüft werden, ob eine Kooperation mit einer Hochschule in der Nähe, bei der die Teilnehmer entsprechende Zugänge nutzen können, realisiert werden kann. Auch der Erwerb eines Zugangs zu einem entsprechenden Netzwerk (bspw. EBSCO), das den Teilnehmern Zugang zu Fachliteratur elektronisch ermöglicht, wird geprüft.

Bewertung:

Die Quantität, Qualität sowie Media- und IT-Ausstattung der Unterrichtsräume entsprechen den für den Kursbetrieb beschriebenen Notwendigkeiten. Die Räume und Zugänge sind behindertengerecht ausgestattet und barrierefrei erreichbar.

Die Literatur ist entsprechend den Modulbeschreibungen auf die Kursinhalte abgestimmt und auf dem aktuellen Stand. Das Gutachterteam begrüßt es, dass die Teilnehmer in angemessener Weise auf die erforderliche Fachliteratur (Bücher und Zeitschriften) zugreifen können. Der Zugang ist auch elektronisch in ausreichender Weise vorhanden. Gerade durch den Zugang zu Fachliteratur haben die Teilnehmer die Möglichkeit, ihr autonomes Denken und selbständiges Arbeiten zu schulen. Dies ist angesichts der Verortung der Zertifikatskurse auf dem Niveau 6 des DQR geboten.

	Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
4. Ressourcen und Dienstleistungen					
4.5 Sachausstattung					
4.5.1* Quantität, Qualität sowie Media- und IT-Ausstattung der Unterrichtsräume			X		
4.5.2* Zugangsmöglichkeit zur erforderlichen Literatur			X		

5 DOKUMENTATION

Die Zertifikatskurse sind in folgenden Medien umfangreich beschrieben und transparent dargestellt, damit sich die Teilnehmer, die Teilnahme-Interessierten und die Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe umfassend informieren können:

- Eine Lehrgangsziel-Matrix stellt die Zielstellungen des Lehrgangs und seine angestrebten Maßnahmen zur Umsetzung dar. Die Matrix wird veröffentlicht auf der Homepage der Sparkassenakademie (www.ska.nrw).
- Das Modulhandbuch ist mit Studienzielen, Curriculum, Studienverlaufs- und Zeitplan, Modulbeschreibungen und dem Prüfungsplan dokumentiert und auf der Homepage der SKA.NRW abrufbar.
- In den neuen Prüfungsordnungen für den einzelnen Zertifizierungskurs sind die Prüfungsregularien geregelt. Sie werden vor Beginn der künftigen Struktur der Kurse auf der Homepage der Sparkassenakademie und im Ministerialblatt des Landes Nordrhein-Westfalen veröffentlicht. Die derzeit geltenden Prüfungsordnungen sind im Internet öffentlich zugänglich.
- Ein „Evaluationshandbuch für Studiengänge“ regelt die Verfahren der Qualitätssicherung im Sinne operativer Regelkreise. Für den Kurs Sparkassenbetriebswirt ist ein solches Handbuch noch in der Erarbeitung.
- Eine Lehrgangsbroschüre für beide Kurse fasst die wichtigsten Inhalte und den Studienverlauf zusammen. Diese Broschüre wird an die Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe mit einem Schreiben verschickt und steht auch digital zur Verfügung.

Die SKA.NRW führt regelmäßig Informations-Webinare mit umfangreichen Informationen und aktuellen Ergebnissen aus allen Studiengängen durch, zu dem alle Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe sowie Studieninteressierte eingeladen werden.

Die Zertifikatskurse werden auf regelmäßig stattfindenden Fachtagungen und in Arbeitskreisen für Personalverantwortliche der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen umfassend vorgestellt.

Damit sich Lehrgangstarter schnell zurechtfinden, werden vor dem Präsenzstudium folgende Informationen an die Teilnehmer gegeben:

- Teilnehmerliste,
- Informationen über Unterrichtszeiten, Lehrende und Lehrformen,
- Informationen über Prüfungsformen und -zeiten,
- Informationen über Pausenverpflegung, Erholungsmöglichkeiten und Empfehlungen für Freizeitangebote in Dortmund bzw. Köln.

Weitere Informationen, wie beispielsweise Stundenpläne, Ankündigungen zu Sonderveranstaltungen, Prüfungszeiten, werden von der jeweiligen Lehrgangsführung in regelmäßigen Gesprächen den Lehrgangsteilnehmern mitgeteilt, um sofort auf eventuell anfallende Fragen reagieren zu können.

Bewertung:

Die Zertifikatskurse und die notwendigen Informationen darüber werden für Teilnehmer, Lehrkräfte und für die interessierte Öffentlichkeit hinsichtlich Kursverlauf, Prüfungen und weiterer Bestandteile durch geeignete Dokumentationen und Veröffentlichungen bekanntgemacht. Die Informationen sind im Wesentlichen digital zugänglich.

	Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
5.* Dokumentation			X		

6 QUALITÄTSSICHERUNG

Ein Konzept der Qualitätssicherung für die Zertifikatskurse hat die SKA.NRW vorgelegt, ebenso ein verabschiedetes Evaluationshandbuch nebst einer Evaluationsordnung. Es soll die inhaltliche und kompetenzorientierte Weiterentwicklung der Zertifikatskurse auf Basis der Anforderungen aus der Berufspraxis nachhaltig und auf qualitativ hohem Niveau sicherstellen.

In dem Konzept wird zwischen interner und externer Qualitätssicherung unterschieden. Die interne Qualitätssicherung basiert auf den nachfolgend dargestellten Prinzipien, Methoden und Instrumenten. Zusätzlich soll eine externe Qualitätssicherung mit Evaluationen durch externe Gutachter und Zertifizierungen erfolgen. Dazu gehört eine Zertifizierung der Kurse.

Das Konzept basiert auf der Etablierung von Regelkreisläufen. Dabei werden klare Zuständigkeiten definiert, Zielvereinbarungen getroffen, verschiedene Evaluationsinstrumente zur Erhebung systematischer Daten angewendet und die Ergebnisse aus den Erhebungen als Grundlage für die Weiterentwicklung genutzt. In dem Evaluationshandbuch werden Verantwortlichkeiten, Prozesse, Instrumente und Maßnahmen definiert. Grundsätzlich soll für jedes Qualifikations- und Kompetenzziel und für jedes übrige Lehrgangziel ein PDCA-Regelkreislauf zur Überprüfung und Weiterentwicklung etabliert werden.

Gemäß der dazugehörigen Evaluationsordnung ist für die Qualitätssicherung und -entwicklung der Studiengänge die Leitung des Kompetenzzentrums „Studiengänge & Ausbildung“ verantwortlich. Sie initiiert und koordiniert sämtliche Evaluationstätigkeiten.

Auf der Grundlage der Evaluationsordnung wird seit Langem die Evaluation der Lehrveranstaltungen durch die Teilnehmer durchgeführt. Alle Kursteilnehmer erhalten zu jeder einzelnen Lehrveranstaltung jeweils am Ende eines Moduls einen standardisierten Evaluationsbogen in elektronischer Form, den sie ausfüllen sollen; das Feedback wird standardisiert von der Lehrgangsführung ausgewertet. Ziel ist die Evaluation der inhaltlichen und didaktischen Aspekte der Lehrveranstaltungen, aber auch die Beurteilung des organisatorischen Umfeldes. Darüber hinaus ist eine Modulevaluation vorgesehen. Die entsprechenden Fragebögen waren dem Gutachterteam zugänglich.

Die SKA.NRW hat zudem eine umfangreiche Evaluationsmatrix für jeden Zertifikatskurs entwickelt, der alle einzelnen Evaluationsmaßnahmen aufgeschlüsselt nach Gegenstand der Evaluation, Zielgruppe, vorgesehenen Evaluationsinhalten, nach Turnus und Methodik sowie nach Maßnahmen und deren Umsetzung nach Auswertung der Evaluation enthält. Dies schließt alle Gruppen der SKA.NRW sowie externe Arbeitgeber ein.

Mindestens einmal jährlich findet ein Feedbackgespräch zwischen der Akademieleitung und den Teilnehmern eines nach Zufallsprinzip gewählten Kurses statt, dessen Ergebnisse wiederum in einem Gesprächsprotokoll dokumentiert und in der Dozentenkonferenz besprochen werden. Diese Feedbackgespräche sollen ohne Anwesenheit der Lehrgangsführung vertiefend Auskunft über die Wahrnehmung der Qualität des Lehrgangs, des Kursmanagements und des didaktischen Konzepts geben und Impulse für die Weiterentwicklung des jeweiligen Lehrgangs auf strategischer Ebene geben.

Ein Feedback von Seiten des Lehrpersonals betrifft zum einen die Betreuung der Lehrenden, zum anderen die Studierbarkeit der Kurse. Es wird insbesondere durch drei Instrumente realisiert:

- durch eine kurze Blitzlichtbefragung zu jeder einzelnen Lehrveranstaltung und
- durch eine mindestens einmal jährlich stattfindende Befragung einer Lehrveranstaltung, die mehrmals im Jahr gestartet ist,

- durch Gespräche der Modulpaten mit den Verantwortlichen einzelner Module, soweit die Modulpaten benannt sind.

Darüber hinaus finden in regelmäßigen Abständen, d. h. mindestens einmal jährlich, Dozentenkonferenzen für alle Lehrenden statt, in denen die Ergebnisse der Evaluation durch Lehrende - und die damit verbundenen Maßnahmenvorschläge zur Qualitätssicherung von Lehrveranstaltungen innerhalb und zwischen den Modulen in Abgleich mit der strategischen Ausrichtung des Lehrgangs - diskutiert und weiter entwickelt werden.

Die Akademie- und Lehrgangsleitung bringen die Ergebnisse der Evaluation in die Konferenz ein, so dass hier eine Verknüpfung der unterschiedlichen Sichtweisen erfolgen kann.

Nach jeder Lehrveranstaltung werden die Lehrenden seit Herbst 2019 mit einem standardisierten Fragebogen zu den organisatorischen Rahmenbedingungen (z. B. Räume und Technik, Material und laufende Betreuung durch Akademiepersonal) befragt, um schnell auf eventuelle Mängel reagieren zu können. Darüber hinaus werden Dozenten - erstmals seit 2020 - einmal jährlich in Bezug auf die Studierbarkeit der Lehrveranstaltung und auf das Studienkonzept insgesamt befragt. Beide Befragungen sind im Evaluationshandbuch geregelt.

Der Bereich Fremdevaluation durch Absolventen befindet sich derzeit in Planung. Ziel ist es, eine Evaluation des obersten Lehrgangs- und Beschäftigungsziels durchzuführen, der Berufsbefähigung des Lehrgangs. Abgestellt wird dabei neben der ex-post wahrgenommenen Qualität der Ausbildung durch die Teilnehmer vor allem auf die Erhebung von Kennzahlen zu erfolgten Karriereschritten, Steigerungen in Position und Gehalt und qualitativen Aussagen zur Anwendbarkeit der Lerninhalte.

Eine regelmäßige Evaluation durch Arbeitgeber soll beginnend ab dem Frühjahr 2021 erfolgen, sobald die Absolventen des Jahres 2020 bereits wieder bei ihren Arbeitgebern tätig sind. Dabei sollen nach Zufallsprinzip sowohl direkte Vorgesetzte einzelner Absolventen als auch der Vorstand und die zuständige Personalentwicklung eine Einschätzung über die erworbenen Kompetenzen und Lernergebnisse abgeben, die anhand eines Bewertungskataloges der angestrebten Lernergebnisse beurteilt werden.

In der Administration des Lehrgangs kommt eine Software (Ecadia) zum Einsatz, die fehlerfreie und standardisierte Prozesse begünstigt.

Die Ergebnisse aller Evaluation werden in den Gremien der Sparkassenakademie und in den Dozentenkonferenzen kommuniziert.

Bewertung:

Das Gesamtkonzept einer Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität des Lehrbetriebs nebst Evaluationshandbuch und Evaluationsordnung sowie einer beschreibenden Evaluationsmatrix und der notwendigen Fragebögen ist entwickelt. Die Qualitätssicherung soll systematisch für eine kontinuierliche Überwachung und Weiterentwicklung der Qualität in Bezug auf Inhalte, Prozesse und Ergebnisse genutzt werden. Es stehen ausreichend personelle Ressourcen zur Verfügung, und die Verantwortlichkeiten sind bereits klar definiert. An der Durchführung der Qualitätssicherungs- und -entwicklungsverfahren werden Lehrende und Teilnehmer in entsprechenden Gremien beteiligt.

Das Gutachterteam begrüßt es, dass regelmäßig eine Evaluierung der Lehrveranstaltungen durch die Teilnehmer nach einem beschriebenen Verfahren stattfindet; die Ergebnisse werden kommuniziert und finden Eingang in den Prozess der Qualitätsentwicklung, der intensiviert werden soll.

Eine regelmäßige Qualitätssicherung durch das Lehrpersonal nach einem beschriebenen Verfahren ist für das Gutachterteam erkennbar und bedarf der durchgängigen Umsetzung. Das Gutachterteam sieht, dass die SKA.NRW sich um die Befragung der (weit überwiegend externen) Lehrenden bemüht. Angesichts deren relativ großer Zahl (40 bzw. 50 Lehrende in den Zertifikatskursen) bedarf es einer systematischen Evaluierung der Themen und einer Diskussion darüber, so wie dies etwa in der Evaluationsmatrix beschrieben ist. Dies gilt auch für eine externe Evaluierung Dritter.

Das Gutachterteam begrüßt ferner, dass regelmäßig auch eine externe Evaluierung nach einem festgelegten Verfahren stattfinden soll.

Insgesamt ist die SKA.NRW auf einem guten Weg zur systematischen Qualitätssicherung.

		Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
6.	Qualitätssicherung					
6.1*	Qualitätssicherung und -entwicklung des Zertifikatskurses in Bezug auf Inhalte, Prozesse und Ergebnisse			X		
6.2	Instrumente der Qualitätssicherung					
6.2.1	Evaluation durch die Teilnehmer			X		
6.2.2	Qualitätssicherung durch das Lehrpersonal			X		
6.2.3	Fremdevaluation durch Alumni, Arbeitgeber und weitere Dritte			X		

Qualitätsprofil

Institution:

Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

Zertifikatskurs:

Sparkassenfachwirt für Kundenberatung

Sparkassenbetriebswirt

Beurteilungskriterien

Bewertungsstufen

		Exzellent	Qualitäts- anforderung übertrifft	Qualitäts- anforderung erfüllt	Qualitäts- anforderung nicht erfüllt	n.r.
1.	Ziele und Strategie					
1.1.*	Logik und Nachvollziehbarkeit der Zielsetzung des Kurskonzeptes			X		
1.2	Internationale Ausrichtung des Zertifikatskurses					X
1.3	Positionierung des Zertifikatskurses					
1.3.1	Positionierung im Weiterbildungs- und Arbeitsmarkt bzw. im Berufsfeld			X		
1.3.2	Positionierung im strategischen Konzept der Institution		X			
2.	Zulassung					
2.1*	Fokussierung auf die Zielgruppe			X		
2.2*	Zulassungsbedingungen			X		
2.3*	Rechtsverhältnis			X		
3.	Umsetzung			X		
3.1	Struktur					
3.1.1	Struktureller Aufbau des Zertifikatskurses			X		
3.1.2*	Berücksichtigung des „European Credit Transfer and Accumulation System“ (ECTS) und der Modularisierung			X		
3.1.3*	Studien- und Prüfungsregularien			X		
3.1.4*	Studierbarkeit			X		
3.2	Inhalte					
3.2.1*	Logik und konzeptionelle Geschlossenheit der Kursinhalte		X			
3.2.2	Integration von Theorie und Praxis			X		
3.2.3	Internationale und interkulturelle Inhalte					X
3.2.4	Methodenkompetenz			X		
3.2.5	Wissenschaftliches Arbeiten und wissenschaftsbasierte Lehre			X ⁸	X ⁹	
3.2.6*	Prüfungsleistungen			X		
3.3	Überfachliche Qualifikationen			X		
3.4	Didaktik und Methodik					
3.4.1*	Logik und Nachvollziehbarkeit des didaktischen Konzeptes			X		
3.4.2*	Lehrveranstaltungsmaterialien			X		

⁸ Kurs Sparkassenbetriebswirt

⁹ Kurs Sparkassenfachwirt

	Exzellent	Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt	Qualitätsanforderung nicht erfüllt	n.r.
3.5*	Employability		X		
4.	Ressourcen und Dienstleistungen				
4.1	Lehrpersonal des Zertifikatskurses				
4.1.1*			X		
4.1.2*			X		
4.1.3*			X		
4.1.4*			X		
4.1.5		X			
4.1.6			X		
4.1.7*			X		
4.2	Kursmanagement				
4.2.1			X		
4.2.2*			X		
4.2.3			X		
4.3			X		
4.4(*)			X		
4.5	Sachausstattung				
4.5.1*			X		
4.5.2*			X		
5.*	Dokumentation				
6	Qualitätssicherung				
6.1*			X		
6.2	Instrumente der Qualitätssicherung				
6.2.1			X		
6.2.2			X		
6.2.3			X		