

# **Qualitätssicherung in der Career Service Arbeit an deutschen Hochschulen**

*Erklärung des career service netzwerk deutschland e. V. (csnd)  
auf der Jahrestagung 2009 in Bielefeld*

Bielefeld, 1. Oktober 2009

## **Career Services der Hochschulen**

Zentrale Aufgaben der Career Service Einrichtungen an Hochschulen sind die fachübergreifende Vorbereitung der Studierenden auf den Berufseinstieg und die Entwicklung eines partnerschaftlichen Austausches zwischen Hochschule und beruflicher Praxis. Mit der flächendeckenden Einführung der Bachelor / Master Strukturen wurde die Vermittlung von *employability* als wichtiges Ziel des Studiums definiert. Hochschulen werden ihre Reputation zunehmend durch den beruflichen Erfolg ihrer Absolventinnen und Absolventen gewinnen. Damit steigt noch einmal die Anforderung an den Career Service. Als zentrale Schnittstelle zwischen Studium und Beruf ist der Erfolg der Career Service Angebote ein entscheidender Beitrag zum Erfolg der Hochschule insgesamt.

## **career service netzwerk deutschland e. V.**

Das career service netzwerk deutschland ist der Dachverband der Career Service Einrichtungen an deutschen Hochschulen. Er arbeitet eng mit der Hochschulrektorenkonferenz zusammen. Zu seinen Aufgaben zählt der Dachverband unter anderem den fachlichen Austausch, die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Unterstützung beim Aufbau neuer Career Services.

## **Qualitätssicherung**

Auf der Jahrestagung im September 2008 in Berlin hat sich der Dachverband zum ersten Mal in Deutschland im Rahmen eines großen Forums systematisch mit dem Thema Qualitätssicherung in der Career Service Arbeit an Hochschulen beschäftigt. Die Frage nach der Bedeutung von Qualität und die Frage, wie Qualität in der Career Service Arbeit und bei Career Service Angeboten umsetzbar ist, standen im Mittelpunkt. In sechs Workshops wurden Thesen zu den verschiedenen Aspekten des Themas erarbeitet. Sie waren die Grundlage für die sich in den folgenden Monaten anschließende intensive Diskussion in den Arbeitsgruppen des Verbandes.

## **Positionen**

Als Ergebnis dieser Diskussion liegen jetzt konkrete Positionsbestimmungen vor. Sie sind die Basis für die in dieser Erklärung dargestellten Anforderungskriterien.

## **Aus- und Weiterbildung**

Das Aufgabenspektrum im Career Service ist breit gestreut. Es reicht von der Entwicklung berufsorientierender Angebote, der Karriereberatung und der Veranstaltungsorganisation bis hin zur Unterstützung bei der Akkreditierung neuer Studiengänge. Career Service Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter benötigen deshalb eine Vielzahl unterschiedlicher Qualifikationen. Die Anforderungsprofile sind in Abhängigkeit vom gegebenen Aufgabenschwerpunkt sehr unterschiedlich.

In Deutschland gibt es bisher keinen standardisierten Ausbildungsweg für Career Service Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Langfristiges Ziel sollte es sein, nach dem Vorbild der angelsächsischen Länder zertifizierte Aus- und Weiterbildungsmodule für die Tätigkeitsbereiche im Career Service zu entwickeln.

Kurz- und mittelfristig sollten die Career Service Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter systematisch in das Personalentwicklungskonzept der Hochschule einbezogen werden. Kriterien für Konzeption und Auswahl geeigneter Weiterbildungsveranstaltungen sind auf die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abgestimmte Inhalte. Bei der Konzeption neuer Veranstaltungen sind die Bedarfe vorab zu erheben. Angebote aus dem Personalentwicklungsangebot der Hochschule oder von Drittanbietern sind danach auszuwählen, inwieweit sie die erfragten Bedürfnisse abdecken. Die Lernziele der Programminhalte sind in einem klar strukturierten Lernplan festzuhalten. Die Qualifikation des Trainers, der Trainerin sollte durch geeignete Referenzen nachgewiesen sein. Unterrichtsmaterialien, Dokumentation und Evaluation der Fortbildung sollten den an eine Hochschulausbildung gestellten Standards entsprechen.

## **Kooperation mit Arbeitgebern**

Zur Unterstützung eines erfolgreichen Berufseinstiegs ihrer Studierenden arbeiten die Career Services vieler Hochschulen mit zahlreichen internen und externen Partnern zusammen. Die

Kooperation mit Arbeitgebern stellt dabei für Career Services eine zentrale Aufgabe dar.

Unternehmen interessieren sich für Career Services als Kooperationspartner. Sie treten an den Career Service einer Hochschule heran, weil sie hier eine Möglichkeit sehen, die Zielgruppe Studierende direkt zu erreichen. Der Career Service interessiert sich für die Kooperation mit Unternehmen, weil er nach Möglichkeiten sucht, Studierende gut in den Beruf zu bringen.

Grundlage für erfolgreiche Kooperationsbeziehungen sind die klare Definition der Ziele, ein durchdachtes Kooperationskonzept und ein bewusst gestalteter Kooperationsprozess. Im Fokus der Kooperationsbeziehungen liegt die Erreichung der gemeinsam gesetzten Ziele sowie die Zufriedenstellung der beteiligten Partner. Ein hoher Grad an Zufriedenheit mit dem Erreichten ist Indikator für eine hohe Qualität der Kooperation. Kooperationen sollten so angelegt sein, dass sie langfristig funktionieren und durch eine Win-Win-Situation für die beteiligten Partner attraktiv sind.

Empfehlenswert ist eine schriftlich fixierte vertragliche Verankerung der Kooperation. Von Seiten des Career Service bestimmt sich der hochschuleitige Vertragspartner nach seiner rechtlichen Einbindung in die Hochschule. Die Kooperationsverträge sollten immer zunächst von der Rechtsabteilung der Hochschule überprüft werden. Sie müssen den Standards der Hochschule insbesondere im Bereich Datenschutz genügen. Kooperationsverträge, die Unternehmen einen direkten oder indirekten Zugriff auf Studierendendaten ermöglichen, entsprechen nicht den in dieser Erklärung genannten Qualitätsstandards, die das csnd an eine Kooperationsvereinbarung stellt. Kooperationsgegenstand, Aufgabenbereiche und Verantwortlichkeiten der Partner müssen klar benannt sein.

Bei Kooperationen, deren Gegenstand einzelne Veranstaltungen oder Veranstaltungsreihen sind, muss die Veröffentlichung, Vorankündigung und Anmeldung über den Career Service laufen. Der Career Service ist verantwortlich für die Sicherstellung der fachlichen Eignung und die Qualität der Referenten.

Ziel einer Kooperation sollte nicht vorrangig das Einwerben von Geldern sein. Im Mittelpunkt jeder Kooperation des Career Service sollte vielmehr der Nutzen für die Vorbereitung auf und die Gestaltung des Berufseinstiegs der Studierenden stehen.

Unternehmen, die an Studierenden lediglich als Abnehmer von Produkten oder Dienstleistungen interessiert sind, sind nicht Kooperationspartner des Career Service.

### **Vermittlung**

Career Services an Hochschulen sind mit vielfältigen Aktivitäten und Angeboten im Bereich Vermittlung tätig. Die Vermittlungsaktivitäten der Career Services lassen sich hinsichtlich ihres Intensitätsgrades unterscheiden. Bei der direkten Vermittlung (Placement) agiert der Career Service ähnlich wie ein Personaldienstleister. Er sucht aktiv einzelne Kandidatinnen oder Kandidaten für konkrete Stellenprofile eines Arbeitgebers. Bei der indirekten Vermittlung organisiert der Career Service Kontaktmöglichkeiten zwischen Studierenden/Absolventen und Arbeitgebern. Der Aushang von Stellenanzeigen und Online-Stellenbörsen gehören in diesem Bereich ebenso zum Angebot des Career Service wie Messen, Vorträge, Workshops und Betriebsbesichtigungen. Direkt unterstützt der Career Service Studierende und Absolvierende durch Bewerbungs- und Karrierecoaching.

In welcher Intensität ein Career Service vermittelt, hängt von der Strategie der jeweiligen Hochschule und den zur Verfügung stehenden Strukturen und Ressourcen ab. Wichtig ist auf jeden Fall, dass der Career Service die Ziele und Möglichkeiten seiner Vermittlungstätigkeit klar definiert und gegenüber Studierenden, Arbeitgebern sowie externen und internen Partnern kommuniziert.

Nicht jeder Anbieter von Stellen ist für den Career Service ein geeigneter Kooperationspartner. Der Career Service sollte sich bei seiner Kooperation auf Unternehmen konzentrieren, die selber direkt Studierende und Absolvierende für den eigenen Einstellungsbedarf suchen. Wenn der Career Service mit Zeitarbeitsfirmen oder Personalvermittlern zusammenarbeitet, sollten dem Career Service die Arbeitgeber, für die der Kooperationspartner tätig ist, bekannt sein.

Vermittlung sollte immer zielgruppenorientiert erfolgen. Der Career Service braucht dazu eine genaue Kenntnis der Hochschule und der Qualifikationsprofile der einzelnen Studiengänge. Die Unternehmen müssen gegenüber dem Career Service genau ihre Bedarfe kommunizieren. In allen Phasen des Vermittlungsprozesses hat der Schutz der personenbezogenen Daten von Studierenden und Absolventinnen und Absolventen höchste Priorität.

An den wenigsten Hochschulen sind Vermittlungsaktivitäten im Career Service zentral gebündelt. In der Regel führen auch Lehrstühle, Fakultäten, studentische Initiativen sowie andere hochschulinterne und -externe Einrichtungen eigene Vermittlungsaktivitäten durch. Zur Sicherung einer hochwertigen Vermittlung gehört es, dass im Zusammenspiel der Partner Kontaktwege und Zuständigkeiten innerhalb der Hochschule klar definiert sind, dass der Career Service über alle Vermittlungskanäle der Hochschule umfassend informiert ist und als kompetenter Ansprechpartner intern und extern auf diesem Gebiet agieren kann. Hierzu gehört auch eine enge Abstimmung und Koordination mit der Alumniarbeit, dem Fundraising, dem Marketing und der Öffentlichkeitsarbeit der Hochschule.

Eine standardisierte regelmäßige Evaluation sowohl unter den Studierenden als auch bei den Arbeitgebern ist die Basis für die Qualitätssicherung in der Vermittlung.

### **Beratung**

Übergeordnetes Ziel der Beratungsarbeit der Career Services ist es, die angehenden Akademiker/innen darauf vorzubereiten, ihre Berufsbiographie im Kontext der Wissensgesellschaft eigenverantwortlich zu managen. Dieses Selbstmanagement ist vor dem Hintergrund der sich schnell wandelnden gesellschaftlichen Rahmenbedingungen eine existenzielle Kompetenz. Die konkreten Beratungsinhalte der Career Services konzentrieren sich meist auf die Themen berufliche Orientierung, Wahl eines Praktikums, Reflexion eigener Stärken und Schwächen, Bewerben und Berufseinstieg, aber auch Studienfachwahl und die Entscheidung, ob ein Masterstudium, eine Promotion oder der Einstieg in die Arbeitswelt gewählt werden soll.

Um in diesem breiten Feld die Qualität sicherzustellen, sollten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine einschlägige Qualifizierung oder Ausbildung im Bereich Beratung besitzen. Zum Standard sollte auch die regelmäßige Teilnahme an Supervision und weiteren Fortbildungen gehören.

Durch ein entsprechendes Beratungsumfeld (geeignete Räumlichkeiten und Wege der Kontaktaufnahme usw.) sollte sichergestellt sein, dass die Beratung vertraulich ablaufen kann. Der Beratungsansatz, mit dem im einzelnen Fall gearbeitet wird, soll für die Ratsuchenden transparent gemacht werden.

Im Idealfall erfolgt die Beratung personen-, kontext- und lösungszentriert. Die Qualität des Beratungsergebnisses wird in erster Linie an den Interessen der ratsuchenden Person und nicht an etwaigen Sichtweisen des Beraters/der Beraterin oder den Interessen der beratenden Einrichtung gemessen. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Beraterinnen und Berater in ihrer Arbeit unabhängig von den Interessen Dritter agieren können.

Im Career Service sollte ein geeignetes Instrument zur Evaluation der Beratungsangebote genutzt werden, um die Beratung zu dokumentieren, vor allem aber um sie weiter zu entwickeln, wobei Datenschutz und Vertraulichkeit strikt beachtet werden. Der Berater/die Beraterin ist verpflichtet, die sachlichen Informationen, die er/sie in Beratungsgesprächen weitergibt, selbständig auf ihre Richtigkeit zu überprüfen.

### **Studierende qualifizieren**

Je nach Struktur der Hochschule bieten Career Services Studierenden berufsqualifizierende Kurse in den Kompetenzfeldern Managementkompetenzen, Sozialkompetenzen, Selbstmanagement und berufsfeldspezifische Kompetenzen. Zu den im Bereich berufsfeldspezifische Kompetenzen angebotenen Veranstaltungen gehören Themen wie Projektmanagement, Medienkompetenz, Führungsmanagement, Kommunikation/Präsentation, Interkulturelle Kompetenz, Genderkompetenz, Zeitmanagement.

Diese Angebote sind vorwiegend interdisziplinär und übungsorientiert. Sie werden in der Regel von externen Lehrenden durchgeführt. Sie sind ein wichtiger Baustein im Portfolio des Career Service. Sie bieten Studierenden den Raum, schon im Studium Praxiserfahrung zu sammeln und sich mit einem hohen Maß an Eigeninitiative effektiv auf den Berufseinstieg vorzubereiten.

Die Career Services definieren Qualitätsstandards für die berufsqualifizierenden Kurse und betreiben ein entsprechendes Qualitätsmanagement. Zur Anerkennung der berufsqualifizierenden Angebote der Career Services als Studien- und/oder Prüfungsleistung ist sicherzustellen, dass in den Ländern die entsprechenden rechtlichen Rahmenbedingungen bestehen. Die Career Services müssen in den Landeshochschulgesetzen als fester Aufgabenbereich der Hochschulen verankert werden. Sie

müssen über ein eigenes Budget zur Realisierung ihrer Aufgaben verfügen.

### **Thesen**

Der Career Service stellt die von der Hochschule gestaltete Schnittstelle zwischen Studium und Arbeitswelt dar. Mit den Career Service Angeboten nehmen die Hochschulen die Verantwortung für den Berufseinstieg ihrer Studierenden wahr.

Basis für eine erfolgreiche Career Service Arbeit sind gut ausgebildete und mit einer langfristigen Perspektive an die Hochschule gebundene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hochschulen stehen in der Verantwortung, ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Wahrnehmung qualitativ hochwertiger Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zu ermöglichen.

Als institutionalisiertes Beratungs- und Serviceangebot sollte der Career Service als eigenständiger Aufgabenbereich mit eigenem Budget an zentraler Stelle in der Organisationsstruktur der Hochschule positioniert sein. Die konkrete Ausformung dieser Positionierung ist Aufgabe der Hochschulleitung. Ziel ist ein Career Service, der im Interesse der Hochschule und ihrer Studierenden unabhängig von Interessen Dritter agieren kann.

Als Schnittstelleneinrichtung gehören zu den Career Service Aufgaben interne und externe Kooperationen. Im Bereich der externen Kooperationen spielen Arbeitgeber, die Studierende als Mitarbeiter suchen, eine wichtige Rolle. Die Kooperationen sollten langfristig und zum beiderseitigen Nutzen angelegt sein.

Vom Career Service genau definierte und intern wie extern klar kommunizierte Aktivitäten zur Vermittlung helfen Studierenden den Berufseinstieg erfolgreich zu gestalten. So erfüllt der Career Service seine Aufgabe.

Im Aufgabenfeld Beratung sind durch gute Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Voraussetzung für eine hochwertige Beratung zu allen Themen rund um Berufswahl, Berufseinstieg und den Bewerbungsprozess.

Die von den Career Services angebotenen Kurse im Bereich Zusatzqualifikation sind ein wichtiger Bestandteil der Maßnahmen, die Studierenden ermöglichen, sich fit zu machen für einen erfolgreichen Berufseinstieg. Damit diese Angebote unter den durch



die Bachelor/Master-Reform veränderten Rahmenbedingungen dauerhaft als Angebote der Hochschule erhalten werden können, bedarf es einer gesetzlichen Regelung, die Career Services als feste Serviceeinrichtungen in den Landeshochschulgesetzen verankert.

### **Aktiv handeln**

Das csnd setzt sich dafür ein, dass an den Hochschulen Strukturen geschaffen und Mittel bereitgestellt werden, die allen Studierenden Zugang zu einem qualitativ hochwertigen Career Service Angebot ermöglichen.

Das csnd wird sein bisheriges, speziell auf die Bedürfnisse von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Career Service Einrichtungen an Hochschulen ausgerichtetes Fortbildungsprogramm weiterführen und ausbauen.

Das csnd wird die in dieser Erklärung aufgeführten Qualitätskriterien kommunizieren und weiterentwickeln. Es sucht dabei den Kontakt zu allen an der Schnittstelle des Übergangs vom Studium in den Beruf beteiligten Akteur/innen.

Ansprechpartner Vorstand:  
Career Service Netzwerk Deutschland e. V.  
Marcellus Menke, 1. Vorsitzender  
Universität Siegen, SSC, Career Service  
Hölderlinstraße 3  
57068 Siegen  
Telefon: +49 (0)271 740 3180  
*marcellus.menke@uni-siegen.de*

Ansprechpartner Geschäftsstelle:  
Career Service Netzwerk Deutschland e. V.  
c/o Hochschulrektorenkonferenz (HRK)  
Frau Franziska Piorkowski  
Monbijouplatz 10  
10178 Berlin  
Telefon: +49 (0)30/206292-14  
*piorkowski@hrk.de*