

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Private Hochschulen Wirtschaft 2020

Überzeugende Studienangebote – Beratung kompetent, aber oft lückenhaft – Hochschule Fresenius auf Platz eins

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Hamburg, 29.06.2020 – Von BWL bis International Business Management – Wirtschaftsstudiengänge sind populär. Auch viele private Hochschulen legen ihren Fokus auf diesen Bereich und werben mit flexiblen Studienzeit- und innovativen Lehrmodellen. Dass das Angebot punktet, sich bei der Beratung aber Schwächen offenbaren, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zwölf private Hochschulen mit dem Schwerpunkt Wirtschaft getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/ratgeber/tests*).

Studienangebot häufig top

Die privaten Hochschulen bieten ein breites Portfolio an Studienmöglichkeiten. Neben der Vielfalt an Studiengängen gibt es oft interessante Zusatzangebote, etwa E-Learning-Vorlesungen, Praxisprojekte oder Gastvorträge von Experten. Viele Institute offerieren zudem Finanzierungsformen wie hochschuleigene Stipendien oder Studienkredite. Für finanzielle Planungssicherheit sorgen alle untersuchten Hochschulen mit einer Preisgarantie für die Regelstudienzeit. Positiv fällt außerdem auf, dass der Übergang ins Arbeitsleben erleichtert wird, sei es durch Unterstützung bei der Arbeitssuche oder durch Alumni-Netzwerke.

Telefonische Beratung keine Empfehlung

Die Serviceleistungen kommen insgesamt über ein befriedigendes Ergebnis nicht hinaus; nur drei Hochschulen sichern sich in diesem Bereich das Qualitätsurteil „gut“. Vor allem bei der telefonischen Beratung zeigen die Hochschulen Schwächen: Zwar treten die Mitarbeiter in der Regel freundlich auf und geben korrekte Auskünfte, aber oft gehen sie nicht ausreichend auf den Bedarf der Interessenten ein. Sowohl am Telefon wie auch bei Anfragen per E-Mail sind unvollständige Auskünfte keine Seltenheit.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Während die Beratungen am Telefon und per E-Mail Schwächen erkennen lassen, sind die Internetauftritte der Hochschulen eine gute Anlaufstelle für Studieninteressenten. Der Informationswert ist meist hoch und einige Hochschulen bieten hier auch Extras an, wie einen virtuellen Spaziergang über den Campus oder Webinare mit der Vorstellung von Studieninhalten.“

Die besten privaten Hochschulen mit Wirtschaftsschwerpunkt

Testsieger ist die Hochschule Fresenius mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Insbesondere das Angebot überzeugt: Die Anzahl sowie die Vielfalt an Studiengängen fallen im Vergleich am größten aus. Im insgesamt guten Service punktet die optisch ansprechende Website, die einen hohen Informationswert und verständliche Inhalte liefert. Anfragen per E-Mail beantworten die Mitarbeiter souverän und freundlich.

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf Rang zwei positioniert sich FOM Hochschule für Oekonomie und Management (Qualitätsurteil: „gut“). Der Service per E-Mail sowie die Qualität des Internetauftritts sind im Vergleich führend. Auskünfte per E-Mail sind beispielsweise ausnahmslos korrekt und die Mitarbeiter gehen individuell auf die Anliegen der Interessenten ein. Positiv zudem: kurze Kündigungsfristen und ein kostenloses Zusatzsemester für die Abschlussarbeit.

Den dritten Rang nimmt die Hochschule Macromedia ein (Qualitätsurteil: „gut“). Sie verfügt über ein sehr gutes Gesamtangebot, zu dem etwa auch ein hochschuleigenes Stipendium und Hochschulsport an den meisten Standorten zählt. In puncto Service bildet der Internetauftritt eine Stärke.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf private Hochschulen mit dem Schwerpunkt Wirtschaft. In die Untersuchung einbezogen wurden die nach Anzahl an Studierenden größten Hochschulen in privater Trägerschaft, die Bachelor- und Masterstudiengänge im Präsenzstudium anbieten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn telefonische Beratungen und zehn E-Mail-Anfragen (Mystery-Tests). Zudem wurden die Internetauftritte einer detaillierten Inhaltsanalyse unterzogen und von je zehn geschulten Testnutzern bewertet. Insgesamt flossen 372 Servicekontakte mit den Hochschulen in die Auswertung ein. In einem zweiten Analysebereich wurde das Studienangebot und die Vertragsbedingungen der Institute ermittelt und vergleichend bewertet (Stand der Daten: 1. März 2020).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.