

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Private Hochschulen Wirtschaft 2022

Gute Noten in puncto Angebot; Service mit Defiziten – FOM Hochschule für Oekonomie und Management ist Testsieger

Hamburg, 07.07.2022 – Studieren ist populärer denn je, was sich auch an den privaten Hochschulen zeigt: Im Wintersemester 2020/2021 waren hier mehr als 300.000 Studierende eingeschrieben – bis dato ein absoluter Höchstwert. Auch für Wirtschaftsstudiengänge wie BWL oder International Business Management bieten sich etliche private Hochschulen mit diesem Fokus an. Für Transparenz sorgt das Deutsche Institut für Service-Qualität: Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service und das Angebot von elf privaten Hochschulen mit Wirtschaftsschwerpunkt getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Die privaten Hochschulen erzielen ein gutes Gesamtergebnis (72,9 Punkte). Sechs der elf Anbieter sichern sich das Qualitätsurteil „gut“ und zwei Hochschulen schneiden befriedigend ab; drei weitere ließen die offizielle Anfrage zum Angebot unbeantwortet und bleiben deshalb im Gesamtergebnis ohne Wertung.

Studienangebot oft überzeugend

Viele private Hochschulen punkten mit einer großen Vielfalt an Studiengängen und oft zahlreichen Zusatzangeboten, zum Beispiel E-Learning- oder Online-Live-Vorlesungen, Praktikumsmöglichkeiten und die Unterstützung bei der Arbeitssuche nach erfolgreichem Studienabschluss. Die Institute bieten zudem Finanzierungsformen wie hochschuleigene Stipendien oder Studienkredite. Mit einer Preisgarantie für die Regelstudienzeit sorgen zudem alle untersuchten Hochschulen für mehr finanzielle Planungssicherheit.

Service für Studieninteressierte deutlich ausbaufähig

Die Serviceleistungen kommen insgesamt über ein befriedigendes Ergebnis nicht hinaus; nur vier Hochschulen sichern sich in diesem Bereich das Qualitätsurteil „gut“. Vor allem bei der Bearbeitung von E-Mail-Anfragen zeigen die Hochschulen teils eklatante Schwächen: Im Test bleibt mehr als ein Drittel der E-Mails unbeantwortet. Eingegangene Auskünfte sind zwar durchweg fachlich korrekt, doch fallen diese häufig unvollständig und wenig individuell aus. Auch am Telefon mangelt es nicht an Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Doch die oft mangelnde Erreichbarkeit und die nicht selten unvollständigen Auskünfte trüben das Bild.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Grundlegende Informationen liefern die Internetauftritte der Hochschulen, aber individuelle Fragen lassen sich am ehesten telefonisch klären. Ratsam ist hier eine vorherige Terminvereinbarung, was die Chance auf eine zielgerichtete Beratung deutlich steigert.“

Die besten privaten Hochschulen mit Schwerpunkt Wirtschaft

FOM Hochschule für Oekonomie und Management (Qualitätsurteil: „gut“) geht als Testsieger aus der Studie hervor. Im Anbietervergleich führend ist sowohl der Online-Service als auch der Service per E-Mail. Der Internetauftritt bietet einen hohen Informationswert und liefert umfangreiche Kontaktinformationen.

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

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

E-Mail-Anfragen werden zügig, kompetent und freundlich beantwortet. Die Hochschule bietet zudem die größte Anzahl an möglichen Studienorten.

Platz zwei belegt die Hochschule Fresenius (Qualitätsurteil: „gut“). In puncto Angebot positioniert sich der Anbieter insgesamt auf Platz eins, unter anderem aufgrund der großen Vielfalt an Studiengängen. Auch der Service für Interessenten ist insgesamt gut, wobei die Stärken insbesondere im Online-Service des Internetauftritts liegen.

CBS International Business School (Qualitätsurteil: „gut“) platziert sich auf Rang drei mit dem zweitbesten Service im Test. Am Telefon entstehen nur kurze Wartezeiten; die Beratungen sind sehr fachkundig und freundlich. Auch das Angebot kann punkten, so zählen beispielsweise auch E-Learning-Vorlesungen zum Portfolio.

Weitere Hochschulen im Test (alphabetisch): FHDW Fachhochschule der Wirtschaft, FHM Fachhochschule des Mittelstands, Frankfurt School of Finance and Management, Hochschule Macromedia, ISM International School of Management, RFH Rheinische Fachhochschule Köln, SRH Hochschulen und University of Europe for Applied Sciences.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf 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 mittels je zehn verdeckter Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), jeweils zehn Prüfungen der Websites durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse des Internetauftritts. Insgesamt flossen 341 Servicekontakte mit den Hochschulen in die Auswertung ein. In einem zweiten Analysebereich wurde das Studienangebot und die Vertragsbedingungen der Institute ermittelt und vergleichend bewertet (Datenstand: 3. März 2022).

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 Testerinnen und 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.