



## Curriculum B.A. „Service Management“ berufsbegleitend

### 1. Jahr / 1. + 2. Semester

No.	Modul	Fach	Workload <sup>1)</sup>	Präsenz- stunden	ergänzende Studien	Credit Points <sup>2)</sup>	Prüfungsleistung <sup>3)</sup>
1	Grundlagen des Service Business	1.1 Einführung in die Betriebswirtschaftslehre	120	30		12	K 60 min.
		1.2 Bedeutung, Charakteristika und Modelle von Dienstleistungen	120	30			
		1.3 Kundenorientierte Unternehmensführung	120	30			
2	Skills I	2.1 Wissenschaftliches Arbeiten und Schreiben	100	30	10	3	H + P 15 min.
3	Wirtschaftsenglisch	3.1 Business English	100	40		3	siehe 3.2
4	Quantitative Methoden in Service und Marktforschung	4.1 Mathematische und statistische Methoden	190	50		6	siehe 4.2 und 4.3
<b>Gesamtstunden 1. Semester</b>			<b>750</b>	<b>210</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	

No.	Modul	Fach	Workload <sup>1)</sup>	Präsenz- stunden	ergänzende Studien	Credit Points <sup>2)</sup>	Prüfungsleistung <sup>3)</sup>
3	Wirtschaftsenglisch	3.2 Englisch im Service Business	90	30		3	M 20 min.
4	Quantitative Methoden in Service und Marktforschung	4.2 Statistische Methoden im Servicebereich	120	30		8	K 90 min.
		4.3 Quantitative Marktforschung	120	30			
5	Unternehmensführung	5.1 Prinzipien und Funktionen des Managements	120	40		7	H 15 S.
		5.2 Normatives und strategisches Management im Service	90	30			
6	Skills II	6.1 Kommunikations- und Präsentationstechnik	90	30	20	3	P mit Case Study 30 min.
<b>Gesamtstunden 2. Semester</b>			<b>630</b>	<b>190</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	

<sup>1)</sup> Faktor 3 - 4,5: Die Studierenden benötigen je nach Schwierigkeitsgrad der Lehrveranstaltung insgesamt etwa 2 bis 3,5 h für die Vor-/Nachbereitung und die Prüfungsvorbereitung. Nur anwendbar für Präsenzstunden, nicht für Übungen, Fallstudien oder Seminare.

<sup>2)</sup> Die Credit Points berechnen sich aus dem Gesamtzeitaufwand (workload) mit 30 h/CP.

<sup>3)</sup> K = Klausur, M = Mündliche Prüfung, H = Hausarbeit, W = Wissenschaftliches Projekt, R = Referat, P = Präsentation, vergl. § 10 StuPO



## Curriculum B.A. „Service Management“ berufsbegleitend

### 2. Jahr / 3. + 4. Semester

	Modul	Fach	Workload <sup>1)</sup>	Präsenz- stunden	ergänzende Studien	Credit Points <sup>2)</sup>	Prüfungsleistung <sup>3)</sup>
7	Finanz- und Rechnungswesen	7.1 Internes Rechnungswesen (Kosten- und Leistungsrechnung)	90	30		9	K mit Case Study 90 min.
		7.2 Unternehmensfinanzierung	90	30			
		7.3 Externes Rechnungswesen (Bilanz- und Steuerlehre)	90	30			
8	Informations- management	8.1 Wirtschaftsinformatik Grundlagen	90	30		7	siehe 8.3
		8.2 Prozess- und Datenmanagement	120	30			
9	Volkswirtschaftslehre	9.1 Allgemeine Volkswirtschaftslehre	160	40		5	siehe 9.2
<b>Gesamtstunden 3. Semester</b>			<b>640</b>	<b>190</b>		<b>21</b>	

No.	Modul	Fach	Workload <sup>1)</sup>	Präsenz- stunden	ergänzende Studien	Credit Points <sup>2)</sup>	Prüfungsleistung <sup>3)</sup>
8	Informations- management	8.3 Informationsmanagement im Service	120	30		4	K 120 min.
9	Volkswirtschaftslehre	9.2 Außenwirtschaft und Internationalisierung von Dienstleistungen	120	30		4	K 90 min.
10	Skills III	10.1 Zeitmanagement, Teambildung, Kompetenzentwicklung	90	30	20	3	P mit Case Study 30 min.
11	Personalmanagement	11.1 Personalwirtschaft	90	30		5	R 30 min
		11.2 Personalführung	60	20			
12	Service Marketing	12.1 Marketing Grundlagen	120	35		8	siehe 12.3
		12.2 Besonderheiten des Dienstleistungsmarketing	120	40			
<b>Gesamtstunden 4. Semester</b>			<b>720</b>	<b>215</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	



## Curriculum B.A. „Service Management“ berufsbegleitend

### 3. Jahr/ 5. + 6. Semester

No.	Modul	Fach	Workload <sup>1)</sup>	Präsenz- stunden	ergänzende Studien	Credit Points <sup>2)</sup>	Prüfungsleistung <sup>3)</sup>
12	Service Marketing	12.3 Qualitative Marktforschung	90	30		3	M 30 min
13	Organisation und Projektmanagement	13.1 Organisation und Shared Service Center 13.2 Projektmanagement im Service	90 120	30 35		7	K mit Case Study 120 min.
14	Dienstleistungsentwicklung und -optimierung	14.1 Service Engineering	90	30		3	siehe 14. 2 und 14.3
15	Seminar	15.1 Seminar Service Management	60	25	35	2	R 30 min.
<b>Gesamtstunden 5. Semester</b>			<b>450</b>	<b>150</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	

No.	Modul	Fach	Workload <sup>1)</sup>	Präsenz- stunden	ergänzende Studien	Credit Points <sup>2)</sup>	Prüfungsleistung <sup>3)</sup>
16	Praxisprojekt	16.1 Begleitung Praxisprojekt 16.2 Durchführung Praxisprojekt (20 Wochen)	90 800	20 10	70	3 27	P 20 min. und H 30 S.
<b>Gesamtstunden 6. Semester</b>			<b>890</b>	<b>30</b>	<b>70</b>	<b>30</b>	



## Curriculum B.A. „Service Management“ berufsbegleitend

### 4. Jahr/ 7. Semester

No.	Modul	Fach	Workload <sup>1)</sup>	Präsenz- stunden	ergänzende Studien	Credit Points <sup>2)</sup>	Prüfungsleistung <sup>3)</sup>
14	Dienstleistungsentwicklung und -optimierung	14.2 Qualitätsmanagement im Service 14.3 Service Controlling	90 120	30 40		7	K mit Case Study 120 min.
17	Service-Produktion	17.1 Geschäftsprozessmanagement 17.2 Ressourcenplanung und -management	60 90	20 30		5	M 20 min.
18	Skills IV	18.1 Kundenorientierte Kommunikation 18.2 Interdisziplinäre und interkulturelle Kommunikation	50 50	30 30		3	P mit Case Study 30 min.
19	Spezialisierung Wahlpflicht I (vergl. § 10 Abs.2 und 3 StuPO)  A themenspezifisch  B branchenspezifisch	Es sind zwei Fächer zu wählen, jedes Fach schließt mit einer Prüfungsleistung ab.  A: 19.1 Internationales Service Management 19.2 Customer Relations und Customer Value Management 19.3 Strategisches und operatives IT- Servicemanagement 19.4 Internationaler Handel 19.5 Pricing im Service  B: 19.6 Grundlagen der industriellen Instandhaltung 19.7 Service Management im Finanzbereich 19.8 Ersatzteillogistik und Supply Chain Management 19.9 Retail Management	200	30 + 30	10 + 10	6	K mit Case Study 120 min. oder M mit Case Study 30 min. oder W mit P 30 min. oder H 20 S. (nach Vorgabe des Dozenten)
<b>Gesamtstunden 7. Semester</b>			<b>660</b>	<b>240</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	



## Curriculum B.A. „Service Management“ berufsbegleitend

### 4. Jahr/ 8. Semester

No.	Modul	Fach	Workload <sup>1)</sup>	Präsenz- stunden	ergänzende Studien	Credit Points <sup>2)</sup>	Prüfungsleistung <sup>3)</sup>
20	Wirtschaftsrecht	20.1 Grundlagen des Wirtschaftsrechts 20.2 Handels- und Arbeitsrecht	90 90	30 30		6	K 90 min.
21	Spezialisierung Wahlpflicht II (vergl. § 10 Abs.2 und 3 StuPO)  A themenspezifisch  B branchenspezifisch	Es sind zwei Fächer zu wählen, jedes Fach schließt mit einer Prüfungsleistung ab.  A: 21.1 Beschwerdemanagement 21.2 Kundenbindungsstrategien und- Kundenbindungsinstrumente 21.3 Informationssysteme im Service Mgt. 21.4 Personalmanagement und Personal- entwicklung im Service  B: 21.5 Finanz- und Versicherungsservice 21.6 Gewährleistung in der Instandhaltung 21.7 IT-Tools für die industrielle Instandhaltung 21.8 Shopping Mall Management	200	30 + 30	10 +10	6	K mit Case Study 120 min. oder M mit Case Study 30 min. oder W mit P 30 min. oder H 20 S. (nach Vorgabe des Dozenten)
22	Bachelor Thesis	(berufsbegleitend 18 Wochen)	300 ... 400	10		12	Bachelor Thesis
<b>Gesamtstunden 8. Semester</b>			<b>730</b>	<b>130</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	
<b>Summe 1. - 8. Semester</b>			<b>5.470</b>	<b>1.355</b>	<b>195</b>	<b>180</b>	