



## **Modulhandbuch (Teil1: Übersicht)**

### **Master-Studiengang**

### **„Dienstleistungsmanagement“**

Stand: 25.06.2019

**Westfälische Hochschule**

**Campus Bocholt**

**Fachbereich Wirtschaft und Informationstechnik**



## **Inhalt**

<b>1</b>	<b>Ziele und Leitidee</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Curriculum</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Modulbeschreibungen</b>	<b>6</b>

## 1 Ziele und Leitidee

Der Master-Studiengang Dienstleistungsmanagement trägt der wachsenden Bedeutung des Wirtschaftssektors Dienstleistungen Rechnung. Ausgangspunkt ist die Tatsache, dass etwa 2/3 des deutschen Bruttoinlandsprodukts (BIP) durch Dienstleistungen erwirtschaftet werden. Dies betrifft primär die Bereiche:

- Handel, Verkehr und Nachrichtenübermittlung,
- Kreditinstitute und Versicherungsgewerbe,
- Dienstleistungen von Unternehmen (Industrielle Dienstleistungen) und freien Berufen sowie
- Gebietskörperschaften und Sozialversicherungen (Non-business-Betriebe).

Hinzu kommen interne Dienstleistungen wie EDV-Dienstleistungen, Marketing-Services oder Personal-Serviceleistungen, die in Industrieunternehmen erbracht werden.

Im Unterschied zu Sachgütern sind Dienstleistungen immaterielle Güter - sie sind nicht greifbar und können nicht gelagert oder inventarisiert werden. Dienstleistungen werden für sich allein oder im Umfeld materieller Produkte, z.B. als Serviceleistung, vermarktet und verkauft. Der zugrunde liegende Dienstleistungsbegriff wird weit ausgelegt. Er umfasst nicht nur die „klassischen“ Dienstleistungsbranchen wie Handel, Banken, Versicherungen, sondern auch die Industrieunternehmen („Industrielle Dienstleistungen“). Der zunehmende Automatisierungsgrad der Fertigung bewirkt zusätzlichen Bedarf an Dienstleistungen für Wartung und Schulung. Zugleich sind geeignete Finanzdienstleistungen notwendig. Die informations- und kommunikationstechnische Vernetzung über das Internet führt zu einer Ausweitung von IT-nahen Dienstleistungen in der Wertschöpfung. Gleichzeitig steigt die Nachfrage nach Freizeit- und Kulturangeboten sowie Medien und Tourismus. Vor diesem Hintergrund ist von einem wachsenden Arbeitsmarkt im Dienstleistungsmanagement auszugehen. Wirtschaft, Industrie und öffentliche Verwaltungen verlangen nach qualifiziertem Dienstleistungsmanagement und dem entsprechenden Management-Führungsnachwuchs. Diesen Bedarf will die Westfälische Hochschule mit dem Master-Studiengang Dienstleistungsmanagement bedienen, indem auf hohem wissenschaftlichem Niveau die zentralen Fach- und Methodenkenntnisse sowie Schlüsselqualifikationen von Dienstleistungen vermittelt werden.

Der Master-Studiengang „Dienstleistungsmanagement“ wendet sich an Absolventinnen und Absolventen von Bachelor-Studiengängen aus den Bereichen Wirtschaft, Wirtschaftsingenieurwesen und Wirtschaftsinformatik sowie verwandten Bereichen. Ihnen wird ein praxisorientiertes Studium auf wissenschaftlichem Niveau geboten. Die Praxis- und Berufsfeldorientierung wird u.a. durch die Vermittlung von Kontakten zu nationalen und internationalen Unternehmen durch Projektarbeiten in den Veranstaltungen und der Praxisphase erreicht. Darüber hinaus werden Referent/inn/en aus der Praxis eingebunden. Die Absolventinnen und Absolventen des Master-Studiengangs verfügen

nach Abschluss ihres Studiums über übergreifende Qualifikationen, die sie befähigen, fachlich, sozial und methodisch kompetent in Dienstleistungsunternehmen zu agieren.

Die folgenden Leitgedanken liegen dem didaktischen Konzept des Studienganges zugrunde:

- Vermittlung von Fachkompetenz durch Fallstudien- und Praxisorientierung.
- Vermittlung von Methodenkompetenz durch den Transfer wissenschaftlicher Arbeiten auf konkrete betriebliche Aufgaben (u.a. Projektmanagement, Referenten).
- Vermittlung von Individualkompetenz und Innovationskraft durch Selbstständigkeit, Entscheidungsfähigkeit und Verantwortungsbewusstsein.
- Vermittlung von Sozialkompetenz durch Kommunikationsfähigkeit, Kooperations- und Teamfähigkeit und Konfliktfähigkeit.

## 2 Curriculum

Der Master-Studiengang „Dienstleistungsmanagement“ ist ein viersemestriger, konsekutiv ausgelegter Studiengang. Pro Semester sind 30 Leistungspunkte (LP) zu erwerben – über vier Semester insgesamt 120 Leistungspunkte. Die Präsenzzeit beträgt insgesamt 48 Semesterwochenstunden (SWS). Alle Module besitzen standardmäßig sechs LP und vier SWS. Die Praxisphase ist mit 18 LP versehen und die Masterarbeit mit 30 LP. Die fachliche Ausrichtung der Module ist jeweils in sich konsistent und sie werden durch eine, dem Modul zugeordnete, Prüfungsleistung abgeprüft. So wird eine einfache Studierbarkeit und Übersichtlichkeit für die Studierenden gewährleistet.

Im ersten Semester liegt der Schwerpunkt der Master-Ausbildung der Studierenden auf dem Erlernen von Führungskompetenzen, um der Erlangung des Mastergrads gerecht zu werden. Diese wird vornehmlich durch Nachhaltige Unternehmensführung und Personalführung in das Curriculum eingebracht. Weiterhin erhalten die Studierenden im ersten Semester Zugang zu Informationsmanagement, das sich auf wissensintensive Dienstleistungsunternehmen anwenden lässt oder lernen den Dienstleistungscharakter der Business Intelligence in Unternehmensprozessen kennen, die in der Lage ist, Entscheidungshilfen zu generieren. Die gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen werden im Modul Wirtschaftswachstum, Strukturwandel und Wettbewerb gelehrt. Die Grundlagenmodule zur allgemeinen Führungskompetenz, das Kennenlernen und der Umgang mit Unternehmenserkenntnissen und –prozessen, wie auch die Einordnung in das gesamtwirtschaftliche Bild finden sich in gleicher Funktion im Master-Studiengang Unternehmensrechnung. Ab dem zweiten Semester gehen beide Master-Studiengänge ihre eigenen fachspezifischen Wege.

Beim Master-Studiengang Dienstleistungsmanagement werden ab dem zweiten Semester verstärkt dienstleistungsspezifische Module angeboten. Das methodisch-instrumentelle Wissen von Dienstleistungen steht im Vordergrund. Dazu dienen Module wie Dienstleistungscontrolling oder

Dienstleistungsmarketing und – vertrieb. Ebenso erlernen die Studierenden hier die Methodik zur Dienstleistungsentwicklung z.B. auf Basis der Strukturierung und Standardisierung von Dienstleistungsprozessen. Zwei Wahlpflichtmodule komplettieren das zweite Semester. In dem ersten Wahlpflichtbereich zum sektoralen Dienstleistungsmanagement kann der Studierende z.B. aus Handelsmanagement, Management von Kultur- und Freizeiteinrichtungen, Management von Non-Profit-Organisationen, Industrielle Dienstleistungen und Geschäftsmodelle und Consulting wählen, um sich so eine individuelle Vertiefung im sektoralen Bereich zu schaffen. Im zweiten Wahlpflichtbereich, der ebenfalls nach individuellen Präferenzen des Studierenden gewählt werden kann, stehen z.B. Marktforschung, Strategisches Controlling und Unternehmensplanung, Internationale Finanz- und Leistungsströme oder Customer Equity Management zur Auswahl. Die Wahlpflichtkataloge mit unterschiedlichen Veranstaltungen erhöhen die Angebotsflexibilität im Studiengang, so dass auf aktuelle Entwicklungen eingegangen werden kann.

Die Praxisphase bildet das dominierende Element im dritten Semester. Die Studierenden können so über den Zeitraum von 14 Wochen in einem Unternehmen ihrer Wahl Erfahrungen in der Praxis sammeln. Außerdem werden zu Anfang des Semesters die Module Gründungsmanagement und Kundenmanagement geblockt im dritten Semester angeboten. Gerade Dienstleistungen bieten besonderes Potenzial für Gründungen und bergen auch Besonderheiten im Umgang mit dem Kunden. Die 24-wöchige Masterarbeit schließt im vierten Semester den Studiengang ab.

Weitere Details zum Studienverlauf sind der nachfolgenden Abbildung 1 zu entnehmen.

*Masterstudiengang: Dienstleistungsmanagement*

Sem.	Module									
4.	Masterarbeit									
	30									
3.	Gründungsmanagement		Kundenmanagement		Praxisphase					
	4	6	4	6	0				18	
2.	Dienstleistungscontrolling		Dienstleistungsmarketing und -vertrieb		Methodik der Dienstleistungsentwicklung		Wahlpflichtmodul sektorale Dienstleistungen		Wahlpflichtmodul	
	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6
1.	Personalführung		Business Intelligence		Informationsmanagement		Wirtschaftswachstum, Strukturwandel und Wettbewerb		Nachhaltige Unternehmensführung	
	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6

**Legende:**

Modulname	SWS: Semesterwochenstunden	Unbenotet
SWS    LP	LP: Leistungspunkte (ECTS)	

Abbildung 1: Studienverlaufsplan Studiengang Dienstleistungsmanagement

Das Studium schließt mit dem Titel "Master of Arts" (M.A.) ab. Der Zugang zum höheren öffentlichen Dienst und zu Promotionsverfahren wird eröffnet.

### 3 Modulbeschreibungen

In einem separaten Dokument werden alle Module – getrennt nach Pflicht- und Wahlpflichtangeboten – detailliert beschrieben. Dabei werden für jedes Modul die folgenden Begriffe verwendet.

#### **Kürzel**

In der Regel ein drei- oder vierstelliger Code zur Verwendung beispielsweise im Moodle.

#### **Workload**

Der gesamte mittlere Arbeitsaufwand in Stunden für die/den "normalen" Studierenden.

#### **Leistungspunkte**

Die ECTS-Leistungspunkte, die nach erfolgreichem Abschluss erworben werden. Wir gehen dabei von einem Leistungspunkt für 30 Arbeitsstunden aus.

#### **Semester**

Das Semester, in dem das Modul angeboten wird. Hier können auch mehrere Semester stehen insbesondere wenn es sich um ein Wahlpflichtmodul handelt, oder wenn das Modul in mehr als einem Studiengang angeboten wird.

#### **Dauer**

In der Regel steht dort "1 Semester", in Ausnahmefällen "2 Semester", wenn das Modul über zwei Semester geht.

#### **Häufigkeit**

Hier gibt es drei Ausprägungen:

##### Regelmäßig im WS/SS:

Das betrifft Pflichtmodule oder Wahlpflichtmodule, die erfahrungsgemäß immer angeboten werden (Achtung; Im Unterschied zu Pflichtmodulen können Wahlpflichtmodule ausgesetzt werden, wenn die studentische Nachfrage in dem jeweiligen Semester unter einem bestimmten Wert liegt).

##### Unregelmäßig

Dies betrifft Wahlpflichtmodule, die in der Vergangenheit aus verschiedenen Gründen nicht regelmäßig durchgeführt wurden, insbesondere weil die studentische Nachfrage zu gering war oder weil die/der Lehrende keine freie Kapazität hatte.

#### Ausgesetzt (nicht sichtbar)

Dies betrifft Wahlpflichtmodule, die aus welchen Gründen auch immer, über eine längere Zeit nicht mehr stattgefunden haben.

### **Lehrveranstaltungen**

In der Regel stehen dort Veranstaltungsformen wie Vorlesung/Übung/Praktikum. Wenn das Modul aus Teilmodulen bestehen, stehen dort die jeweiligen Teilmodule.

### **Präsenzzeit**

Die Präsenzzeit ergibt sich aus dem Stundenplan, wobei wir von einer mittleren Vorlesungszeit von 15 Wochen ausgehen. So bedeuten 30h Präsenz in der Regel eine Veranstaltung mit 2 Semesterwochenstunden (SWS).

### **Selbststudium**

Diese Rubrik enthält Vorbereitungs- und Nachbereitungszeiten der Präsenztermine. Hierunter fallen auch nicht betreute Präsenzzeiten beispielsweise im Rahmen einer Projektarbeit. Hinzu kommen ggf. Zeiten für die Vorbereitung zur und die Teilnahme an der entsprechenden Modulprüfung.

### **Lehrformen**

Dieses Feld enthält ggf. Ergänzungen, wenn sich die Lehrformen nicht aus den Angaben unter "Lehrveranstaltungen" erschließen.

### **Gruppengröße**

Bei klassischen Lehrformaten gilt in der Regel:

- Vorlesungen: Keine Beschränkung
- Übung: 20-30 Teilnehmer
- Praktikum: Bis 16 Teilnehmer
- Seminar: Bis 18 Teilnehmer

In einem solchen Fall bleibt das Feld "Gruppengröße" daher leer. Das Feld Gruppengröße ist nur belegt, wenn anderweitige oder weitergehende Regelungen existieren, wie beispielsweise die Gruppengröße in einem Projekt.

## Qualifikationsziele

Hier stehen, die Qualifikationsziele, die die/der Studierende erreichen soll, wenn sie/er das Modul erfolgreich absolviert hat.

## Inhalte

Hier stehen die fachlichen Inhalte des Moduls. Zusätzlich steht dort beispielsweise, wie eine Übung und/oder ein Praktikum aussehen.

## Verwendbarkeit des Moduls

Hier steht die Zuordnung des Moduls (beispielsweise Pflichtmodul/Wahlpflichtmodul) zu einzelnen Studiengängen.

## Empfohlene Voraussetzungen/Vorkenntnisse

Hier stehen entweder formale Voraussetzungen aus der Prüfungsordnung, sofern sich diese konkret auf das jeweilige Modul beziehen (aktuell gibt es keine). Nicht aufgeführt sind allgemeine Voraussetzungen wie beispielsweise, dass ein Modul aus dem 5. Semester erst absolviert werden kann, wenn alle Module der ersten beiden Semester abgeschlossen sind. Diese generellen Voraussetzungen stehen ausschließlich in der jeweiligen Prüfungsordnung. Außerdem ist darauf hinzuweisen, dass Module, die in mehr als einem Studiengang Verwendung finden, auch unterschiedlichen Prüfungsordnungen unterliegen. Insofern haben die Aussagen in diesem Feld nur informellen Charakter. In Zweifelsfällen gelten die Aussagen aus der aktuell gültigen Prüfungsordnung, in die dieses Modul eingebettet ist!

## Prüfungsformen

Hier steht die Prüfungsform, die in der Regel zur Anwendung kommt. Wenn dort mehr als eine Prüfungsform steht, handelt es sich um Teilprüfungen, die alle absolviert werden müssen. Beispiel: Seminar, bei dem eine Ausarbeitung eingereicht werden muss und außerdem eine abschließende mdl. Prüfung stattfindet. Hier sind dann die Felder **Ausarbeitung** und **Mündliche Prüfung** aktiviert.

Achtung: Diese Angaben haben aber nur informellen Charakter. Die Rahmenprüfungsordnung der Westfälischen Hochschule sieht beispielsweise vor, dass die Prüfungsform einer "schriftlichen Prüfung" gesetzt ist, wenn die/der Lehrende in den ersten beiden Vorlesungswochen die tatsächliche Prüfungsform nicht offiziell "verkündet".

## Voraussetzungen für die Vergabe von Leistungspunkten

Leistungspunkte gibt es nur für abgeschlossene Module. Daher steht hier in der Regel "bestandene Modulprüfung". Daneben gibt es einige Module mit Präsenzplicht, was dann hier erwähnt wird.



Außerdem gibt es Module mit Vorleistungen (beispielsweise Praktikum) als Zulassungsvoraussetzung zur Modulprüfung (beispielsweise Klausur). Diese Information ist dann ebenfalls hier zu finden. Achtung: Die Einträge in diesem Feld haben ausschließlich informellen Charakter. In Zweifelsfällen gelten die Aussagen aus der aktuell gültigen Prüfungsordnung, in die dieses Modul eingebettet ist!

### **Stellenwert der Note in der Endnote**

Die Endnote ist der gewichtete Mittelwert über alle Modulnoten. Die Gewichtungen orientieren sich an den Leistungspunkten.

- Einfach gewichtet  
Die Note fließt, gewichtet mit den jeweiligen Leistungspunkten, in die Endnote ein.
- Doppelt gewichtet  
Die Note fließt, gewichtet mit den jeweiligen doppelten Leistungspunkten, in die Endnote ein. Die doppelte Gewichtung wird ausschließlich bei Bachelor-Abschlussarbeiten angewendet.
- Unbenotet  
Dieses Modul hat keine Note, die dann auch nicht in die Endnote einfließen kann.

Die Gesamtnote ergibt sich dann zu

Gesamtnote =  $\frac{\text{Summe\_der\_gewichteten\_Modulnoten}}{\text{Summe\_der\_Gewichte}}$ .

### **Hauptamtlich Lehrende(r)**

Hier sind alle Lehrenden aufgeführt, die in diesem Modul entweder zeitgleich oder im Wechsel tätig sind.

### **Modulbeauftragter(r)**

Die oder der Modulbeauftragte organisiert die Weiterentwicklung des Moduls und ist auch verantwortlich für die Modulbeschreibung im Modulhandbuch.

### **Sonstige Informationen**

Sonstige Informationen sind weiterführende Informationen, die keinem der oben genannten Felder zugeordnet werden können. In der Regel bleibt dieses Feld leer. Insbesondere stehen hier keine weiterführenden Informationen zum Modul wie beispielsweise eine Literaturliste, es sei denn diese Literaturliste dient zum besseren Verständnis des Moduls, d.h. insbesondere der Angaben unter **Qualifikationsziele** und **Inhalte**.