



**Studien- und Prüfungsordnung (Satzung)  
der AKAD Hochschule Stuttgart – staatlich anerkannt  
für den Studiengang  
Dienstleistungsmanagement  
(Bachelor of Arts)**

**Nichtamtliche Lesefassung vom 1. Juli 2016**

**Studien- und Prüfungsordnung (Satzung)  
der AKAD Hochschule Stuttgart – staatlich anerkannt  
für den Studiengang Dienstleistungsmanagement (B. A.)**

**Nichtamtliche Lesefassung vom 1. Juli 2016**

Diese Lesefassung umfasst die Studien- und Prüfungsordnung für den Studiengang Dienstleistungsmanagement (B. A.) vom 30. Juni 2013 mit den Änderungen durch die 1. Änderungssatzung vom 14. September 2015 und die 2. Änderungssatzung vom 2. Mai 2016.

### **Inhaltsverzeichnis**

Vorbemerkung zum Sprachgebrauch .....	3
§ 1 Geltungsbereich .....	3
§ 2 Ziel des Studiums, Zweck der Bachelor-Prüfung, akademischer Grad.....	3
§ 3 Besondere Zugangsvoraussetzungen und empfehlenswerte Vorkenntnisse .....	4
§ 4 Studienaufbau .....	4
§ 5 Studienabschluss .....	5
§ 6 Regelungen.....	5
§ 7 Prüfungsaufbau und Prüfungsspezifika .....	5
§ 8 Inkrafttreten .....	6

## **Vorbemerkung zum Sprachgebrauch**

Nach Artikel 3 Abs. 2 des Grundgesetzes sind Frauen und Männer gleichberechtigt; alle Amts- und Funktionsbezeichnungen in dieser Ordnung gelten für Frauen und Männer in gleicher Weise.

## **§ 1 Geltungsbereich**

Die Hochschule gibt sich auf der Basis ihrer Grundordnung diese Studien- und Prüfungsordnung. Sie gilt für den Studiengang Dienstleistungsmanagement mit dem Abschluss Bachelor of Arts, der im Methodenverbund aus Fernstudium, Präsenzveranstaltungen und Onlinestudium an der Hochschule durchgeführt wird. In Verbindung mit dem Allgemeinen Teil der Studien- und Prüfungsordnung für Bachelor- und Masterstudiengänge der AKAD Hochschule Stuttgart – staatlich anerkannt – und der Anlage 1 dieser Studien- und Prüfungsordnung für den Studiengang Dienstleistungsmanagement mit dem Abschluss Bachelor of Arts regelt sie Ziele, Inhalt und Gliederung des Studiums sowie Grundsätze für die Durchführung von Prüfungen in diesem Studiengang.

## **§ 2 Ziel des Studiums, Zweck der Bachelor-Prüfung, akademischer Grad**

(1) Der Studiengang führt zu einem ersten berufsqualifizierenden Studienabschluss. Der Studiengang ist grundsätzlich auf die wissenschaftliche Weiterqualifizierung von bereits Berufstätigen ausgerichtet. Die Kombination von Fern, Präsenz- und Online-Studieneinheiten ermöglicht es, das Studium neben einer Berufstätigkeit in der vorgesehenen Regelstudienzeit zu absolvieren.

(2) Der Studiengang vermittelt den Studierenden Fachkompetenz, Methodenkompetenz, Medienkompetenz, Sozialkompetenz, Persönlichkeitskompetenz, Kommunikations- und Sprachkompetenz auf den Gebieten des Dienstleistungsmanagements und unterstützender Wissenschaften so, dass die Studierenden

- a) Besonderheiten von Dienstleistungen kennen und in Managementansätze umsetzen können,
- b) Dienstleistungen nach wissenschaftlichen Methoden entwickeln und implementieren können,
- c) Interaktionsphasen mit Dienstleistungskunden kritisch analysieren und mit Hilfe anerkannter Methoden gestalten können,
- d) Fach- und Führungsaufgaben auf der mittleren Managementebene bzw. in dienstleistungsgeprägten Umfeldern wahrnehmen können.

(3) Durch die Bachelor-Prüfung soll festgestellt werden, ob die zu prüfende Person die Ziele des Studiums erreicht hat.

(4) Aufgrund der bestandenen Bachelor-Prüfung wird der akademische Grad „Bachelor of Arts“ verliehen.

### § 3 Besondere Zugangsvoraussetzungen und empfehlenswerte Vorkenntnisse

(1) Der Zugang zum Studiengang nach § 1 setzt die Zugangsvoraussetzungen nach § 58 LHG voraus.

(2) Empfehlenswert sind die folgenden Vorkenntnisse:

- a) Sprachkenntnisse in Englisch auf der Niveaustufe „ALTE 3“ (Niveaustufe 3 der Association of Language Testers in Europe) bzw. „GERB2“ (Niveaustufe B2 des vom Europarat erarbeiteten Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen),
- b) sichere Mathematikkennntnisse auf dem Niveau der Hochschulzugangsberechtigung,
- c) grundlegende PC-Anwendungskennntnisse.

(3) Im Rahmen des Propädeutikums gemäß Anlage 1 (Studien- und Prüfungsplan) können fehlende der in Absatz 2 genannten empfohlenen Vorkenntnisse studienbegleitend erworben werden.

### § 4 Studienaufbau

(1) Das Studium ist modular aufgebaut. Module werden durch Kompetenzziele definiert und durch Kompetenznachweise abgeschlossen. Die einzelnen Kompetenznachweise sind gemäß den Bestimmungen der Studien- und Prüfungsordnung Prüfungsleistungen. Die Module sind in der Anlage beschrieben. Der dort angegebene, zur Absolvierung des Moduls notwendige zeitliche Arbeitsaufwand der Studierenden bezieht sich auf Selbstlern- und Präsenzphase sowie auf die Prüfungszeiten und weitere Selbststudienzeiten zur Prüfungsvorbereitung.

(2) Die für den erfolgreichen Abschluss des Studiums erforderlichen Studien- und Prüfungsleistungen in den Pflicht- und Wahlpflichtmodulen werden in Anlage 1 (Studien- und Prüfungsplan) aufgeführt. Es wird empfohlen, die Module in der in Anlage 1 festgelegten Reihenfolge zu absolvieren, zumindest sind jedoch die in den Modulbeschreibungen festgelegten Voraussetzungen zu beachten.

(3) Die Praxisphase im Rahmen des Projektmoduls soll bis zum Abschluss des fünften Studiensemesters abgeleistet werden. Vor Beginn der Praxisphase müssen die in Anlage 1 (Studien- und Prüfungsplan) ausgewiesenen Module der ersten drei Studiensemester erfolgreich abgeschlossen oder mindestens 90 ECTS erreicht worden sein.

(4) Neben den zu absolvierenden Pflichtmodulen inklusive der Abschlussprüfung (Bachelorarbeit und Kolloquium) ist aus dem in Anlage 1 (Studien- und Prüfungsplan) ersichtlichen Angebot eine Spezialisierungsrichtung auszuwählen. Die Spezialisierungsrichtung besteht aus einem oder mehreren Wahlpflichtmodulen.

(5) Vor Antritt der ersten Prüfungsleistung in der Spezialisierungsrichtung kann grundsätzlich eine neue Spezialisierungsrichtung gewählt werden. Wenn in der gewählten Spezialisierungsrichtung die zuerst angetretene Prüfungsleistung mit „nicht ausreichend“ bewertet wurde, kann diese Prüfungsleistung wiederholt werden oder es kann einmal eine andere Spezialisierungsrichtung gewählt werden.

(6) In den Pflichtmodulen erfolgt der Erwerb der Kompetenzen zur Anwendung und zum Transfer des Wissens und Könnens in den Grundlagen- und Anwendungsfächern der Betriebswirtschaftslehre. Die Wahlpflichtmodule vertiefen das Wissen in dem jeweiligen Themenbereich.

(7) Modulbeschreibungen regeln die Lehrsprache für jedes Modul. Die Angabe der Lehrsprache gilt in der Regel für alle Studien- und Prüfungsleistungen der Module.

## **§ 5 Studienabschluss**

(1) Die für den erfolgreichen Abschluss des Studiums erforderlichen Prüfungsleistungen sowie die Art ihres Erbringens sind in Anlage 1 (Studien- und Prüfungsplan) und in den Modulbeschreibungen aufgeführt.

(2) Voraussetzung für den Studienabschluss ist das erfolgreiche Absolvieren der Bachelorprüfung. Diese besteht aus den studienbegleitenden Prüfungsleistungen in den Pflicht- und Wahlpflichtmodulen sowie den Prüfungsleistungen der Abschlussprüfung, bestehend aus der selbstständigen Anfertigung einer Bachelorarbeit und einer studienabschließenden mündlichen Prüfung (Kolloquium). Der Studierende erwirbt auf diese Weise insgesamt 180 ECTS.

## **§ 6 Regelungen**

(1) Die Hochschule hat den Allgemeinen Teil der Studien- und Prüfungsordnung für Bachelor- und Masterstudiengänge beschlossen, in welcher allgemeine Regelungen zu den Prüfungen und der Prüfungsorganisation in den Bachelor- und Masterstudiengängen getroffen werden. Diese studiengangübergreifenden Regelungen gelten auch für diesen Studiengang.

(2) Studiengangsspezifische Prüfungsregelungen befinden sich in dieser Ordnung in § 7.

## **§ 7 Prüfungsaufbau und Prüfungsspezifika**

(1) Die Bachelorprüfung im Studiengang besteht aus dem Erwerb von insgesamt 180 ECTS. Im Einzelnen sind im Rahmen der Bachelorprüfung zu erwerben:

- a) 157 ECTS durch das Bestehen der studienbegleitenden Modulprüfungen in den Pflichtmodulen (inkl. Projektmodul),
- b) 12 ECTS durch das Bestehen der studienbegleitenden Modulprüfungen in den Wahlpflichtmodulen der gewählten Spezialisierungsrichtung,
- c) 11 ECTS durch das Bestehen der Abschlussprüfung, bestehend aus der selbstständigen Anfertigung einer Bachelorarbeit und einer studienabschließenden mündlichen Prüfung (Kolloquium). Das Thema der Bachelorarbeit soll grundsätzlich aus einem dienstleistungsaffinen Bereich gewählt werden.

(2) Zur Bachelorarbeit wird zugelassen, wer das Projektmodul erfolgreich abgeschlossen hat und die in Anlage 1 (Studien- und Prüfungsplan) ausgewiesenen studienbegleitenden Module der ersten fünf Studiensemester erfolgreich abgeschlossen oder mindestens 150 ECTS erreicht hat.

## **§ 8 Inkrafttreten<sup>1</sup>**

Die Studien- und Prüfungsordnung tritt mit Wirkung vom 01.07.2013 in Kraft. Sie gilt für alle Studierende des Studiengangs Dienstleistungsmanagement mit dem Abschluss Bachelor of Arts an der AKAD Hochschule Stuttgart – staatlich anerkannt. Diese Satzung wird an der AKAD Hochschule Stuttgart – staatlich anerkannt – bekannt gemacht.

---

<sup>1</sup> Die Vorschrift betrifft das Inkrafttreten der Studien- und Prüfungsordnung in der ursprünglichen Fassung vom 30. Juni 2013. Der Zeitpunkt des Inkrafttretens der späteren Änderungen ergibt sich aus den jeweiligen Änderungssatzungen.

## Studien- und Prüfungsplan des Bachelorstudiengangs Dienstleistungsmanagement (Bachelor of Arts) (Anlage 1 zur Studien- und Prüfungsordnung)

### a) Propädeutikum

Im Studiengang werden Kompetenzen vorausgesetzt oder Vorkenntnisse empfohlen, die in den folgenden Modulen des Propädeutikums erworben werden können. Prüfungsergebnisse in Modulen des Propädeutikums werden bei der Berechnung der Gesamtnote und der Gesamtleistungspunkte des Studiengangs nicht berücksichtigt.

Modul	P WP	Kompetenz- nachweis	Gewicht Modulnote in Endnote	Leistungs- punkte
<b>ENB21</b> Englisch B2	-	Klausur	0%	6
<b>MAT10</b> Mathematische Grundlagen	-	Klausur	0%	5

### b) Studiengang

#### Pflichtmodule

In den Semestern 1 bis 6 sind folgende Pflichtmodule zu belegen.

1. Semester				
Modul	P WP	Kompetenz- nachweis	Gewicht Modulnote in Endnote	Leistungs- punkte
<b>SQF23</b> Schlüsselqualifikationen für Studium und Beruf	P	Assignment	0%	4
<b>BWL20</b> Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre	P	Klausur	4%	7
<b>KLR20</b> Grundlagen der Kosten- und Leistungsrechnung	P	Klausur	4%	7
<b>UFU20</b> Grundlagen der Unternehmensführung und Entscheidungslehre	P	Klausur	3%	6
<b>DLM24</b> Einführung in das Dienstleistungsmanagement	P	Assignment	3%	6
<b>Summe 1. Semester:</b>			<b>14%</b>	<b>30</b>

<b>2. Semester</b>				
Modul	P WP	Kompetenz- nachweis	Gewicht Modulnote in Endnote	Leistungs- punkte
<b>DLM25</b> Leistungsprozesse in Dienstleistungsunternehmen	P	Assignment	4%	6
<b>PER24</b> Unternehmenskultur und Personalführung in Dienstleistungsunternehmen	P	Assignment	4%	8
<b>WIR28</b> Grundlagen des Vertragsrechts	P	Klausur	3%	6
<b>STA20</b> Statistik	P	Klausur	3%	6
<b>DLM40</b> Persönlicher Verkauf in der Dienstleistung	P	Assignment	0%	5
<b>Summe 2. Semester:</b>			<b>14%</b>	<b>31</b>

<b>3. Semester</b>				
Modul	P WP	Kompetenz- nachweis	Gewicht Modulnote in Endnote	Leistungs- punkte
<b>MKG22</b> Marketingmanagement für Dienstleistungsunternehmen	P	Klausur	5%	8
<b>VWL03</b> Volkswirtschaftslehre kompakt	P	Klausur	3%	5
<b>PER44</b> Personalmanagement und Arbeitsrecht	P	Klausur	5%	9
<b>DLM41</b> Interaktionsdesign und Produktmanagement in Dienstleistungsunternehmen	P	Assignment	5%	8
<b>Summe 3. Semester:</b>			<b>18%</b>	<b>30</b>

<b>4. Semester</b>				
Modul	P WP	Kompetenz- nachweis	Gewicht Modulnote in Endnote	Leistungs- punkte
<b>IUF20</b> Investition und Finanzierung	P	Klausur	3%	6
<b>EVW02</b> English for business and economics	P	Klausur	4%	8
<b>SQF40</b> Projektmanagement	P	Assignment	3%	5
<b>DLM42</b> Electronic Business in Dienstleistungsunternehmen	P	Assignment	4%	8
<b>Summe 4. Semester:</b>			<b>14%</b>	<b>27</b>



5. Semester				
Modul	P WP	Kompetenz- nachweis	Gewicht Modulnote in Endnote	Leistungs- punkte
<b>UFU48</b> Management und Führung in filialisierten Unternehmensstrukturen	P	Assignment	3%	6
<b>FGI40</b> Changemanagement und Teamentwicklung	P	Klausur	3%	5
<b>Projekt</b>	P	Projektbericht	5%	20
<b>Summe 5. Semester:</b>			<b>11%</b>	<b>31</b>

6. Semester				
Modul	P WP	Kompetenz- nachweis	Gewicht Modulnote in Endnote	Leistungs- punkte
<b>DLM43</b> Integriertes Dienstleistungsmanagement	P	Assignment	4%	8
<b>Teilsumme 6. Semester:</b>			<b>4%</b>	<b>8</b>

#### Spezialisierungsrichtung und Abschlussprüfung

Im 6. Semester ist zusätzlich zum Pflichtmodul eine der folgenden Spezialisierungsrichtungen zu belegen. Weiterhin ist das Abschlussmodul zu absolvieren, bestehend aus der Bachelorarbeit und einer abschließenden mündlichen Prüfung.

6. Semester				
Modul	P WP	Kompetenz- nachweis	Gewicht Modulnote in Endnote	Leistungs- punkte
<b>Spezialisierungsrichtung Dienstleistungsdesign</b>				
<b>DLM60</b> Dienstleistungsdesign	WP	Klausur (50%) Assignment (50%)	10%	12
<b>Spezialisierungsrichtung Führung in Dienstleistungsunternehmen</b>				
<b>PER64</b> Führung in Dienstleistungsunternehmen	WP	Klausur (50%) Assignment (50%)	10%	12
<b>Abschlussprüfung</b>	P	Bachelorarbeit (70%)	15%	10
		mdl. Prüfung (30%)		1
<b>Teilsumme 6. Semester:</b>			<b>25%</b>	<b>23</b>
<b>Gesamtsumme:</b>			<b>100%</b>	<b>180</b>

#### c) Wählbare Zusatzmodule

Als Zusatzmodule können die Module aus dem im Abschnitt b) dieser Anlage wiedergegebenen Angebot an Wahlpflichtmodulen belegt und durch die entsprechenden Modulprüfungen abgeschlossen werden, die im Rahmen des Studiengangs nicht schon als Wahlpflichtmodule gewählt wurden. Prüfungsergebnisse in Zusatzmodulen werden auf Antrag der Studierenden in das Zeugnis eingetragen und entsprechend kenntlich gemacht, jedoch bei der Berechnung der Gesamtnote und der Gesamtleistungspunkte des Studiengangs nicht berücksichtigt.