

Informationen zum Ablauf der Prüfungen
am Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement und Handel
im WS 2020/2021

Liebe Studierende,

am Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement und Handel werden im Wintersemester 2020/2021 alle Prüfungen digital als Online-Klausuren über Moodle bzw. als mündliche Prüfung über Zoom (Prozess- und Qualitätsmanagement für Dienstleistungen und Handel) durchgeführt. Bitte beachten Sie dazu die folgenden allgemeinen und spezifischen Hinweise:

Allgemeine Hinweise für alle Prüfungen:

- Bitte sorgen Sie im Vorfeld für eine geeignete technische Infrastruktur (stabile Internetverbindung, geeignetes Endgerät wie PC oder Laptop, störungsfreies Arbeitsumfeld).
- Bitte schreiben Sie sich, wenn noch nicht geschehen, in den jeweiligen Moodle-Kursraum der Veranstaltung ein. Die Zugangsdaten finden Sie unter der jeweiligen Veranstaltung auf unserer Lehrstuhlhomepage. Zudem bitten wir Sie, sich mit Moodle und ZOOM vertraut zu machen; es liegt in Ihrer Verantwortung, mit den jeweiligen Formaten umgehen zu können.
- Informieren Sie sich bitte regelmäßig auf der zentralen Website im Center für Studierenden-Services zu den Online-Prüfungen im WS 2020/2021, inwieweit aktuelle Meldungen zu den jeweiligen Prüfungen (z.B. zu Änderungen in terminlicher oder technisch-organisatorischer Hinsicht) vorliegen (<https://www.css.msm.uni-due.de/online-pruefungen-ws-202021/>).
- Die Abgabe einer sogenannten „**Eigenständigkeitserklärung**“ bis zum 01.02.2021 ist eine **notwendige Voraussetzung** zur Teilnahme an den MSM-Prüfungen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter <https://www.css.msm.uni-due.de/online-pruefungen-ws-202021/>.

Allgemeine Hinweise für alle Online-Klausuren

- Der Zugang zu den Online-Klausuren erfolgt über separate Moodle-Kursräume. Studierende, die sich für die Prüfung angemeldet haben, werden einige Tage vor der Prüfung (spätestens jedoch am Vortag) automatisch in den jeweiligen Kurs eingeschrieben.
- Ein Bearbeitungsbeginn ist jederzeit in dem für die jeweilige Klausur vorgegebenen Prüfungszeitraum möglich. Der Prüfungszeitraum wird zur Gewährung eines reibungslosen Ablaufs um 5 Minuten verlängert. Demnach ist die Klausur 70 Minuten verfügbar. Bitte beachten Sie, dass die individuelle Prüfungszeit 65 Minuten (inkl. 5 Minuten Einlesezeit) beträgt und eine Bearbeitung nur in dem angegebenen Prüfungszeitraum möglich ist. Bitte loggen Sie sich rechtzeitig in den Kursraum ein, um pünktlich mit der Bearbeitung beginnen zu können. Die Bearbeitungszeit von 65 Minuten ist technisch vorgegeben und kann von den Studierenden nicht verändert werden.
- Sollte die Internet-Verbindung während der Online-Klausur unterbrochen werden, können Sie sich wieder einwählen und die Klausur weiterbearbeiten (die Bearbeitungszeit läuft in der Zwischenzeit weiter).
- Nachdem Sie die Klausur geöffnet haben, beginnt die Bearbeitungszeit, wobei die restliche Bearbeitungszeit am rechten Rand des Bildschirms eingeblendet wird. Moodle speichert Ihre Antworten seitenweise ab, d.h. durch Klicken der Schaltfläche „Weiter“ werden alle Eingaben automatisch gespeichert. Sobald Sie selbst die Prüfung über die Schaltfläche "Versuch abschließen" abschicken, ist keine Änderung Ihrer Eingaben mehr möglich. Nach 65 Minuten wird die Klausur jedoch automatisch beendet und auf den Server übertragen.
- Damit Sie sich technisch mit dem neuen Klausurformat vertraut machen können, stellen wir Ihnen im jeweiligen Moodle-Kursraum der Lehrveranstaltung eine Probeklausur (auf Basis des jeweiligen Klausurkolloquiums) zur Verfügung. Diese Probeklausur wird nicht bewertet. Nähere Informationen werden in den jeweiligen Moodle-Kursen separat angekündigt.
- Es sind **keine** Hilfsmittel zur Lösung der Online-Klausuren zugelassen; die Abgabe einer weiteren Eigenständigkeitserklärung im Rahmen der Klausurbearbeitung ist obligatorisch.
- Da das Rektorat auch in diesem Semester eine zusätzliche Freiversuchsregelung vorsieht, erhalten Sie innerhalb der Bearbeitungszeit am Ende der Klausur die Möglichkeit zu beantragen, dass die Prüfung mit 5,0 bewertet wird und unter die Freiversuchsregelung fällt. Dies ersetzt das händische Durchstreichen einer papierbasierten Prüfung. Bitte nehmen Sie diese Möglichkeit nicht leichtfertig in Anspruch.
- Bei technischen Problemen während der Bearbeitungszeit können Sie sich im Notfall telefonisch an die jeweilige Ansprechpartnerin wenden. Inhaltliche Fragen zur Klausur werden jedoch nicht beantwortet.

Spezifische Hinweise zu den Online-Klausuren „Strategisches Marketing“ und „Grundzüge des Handelsmanagements“

- Der Aufbau der Klausuren wird nicht grundlegend verändert. Allerdings werden die Kurzfragen nicht mehr Bestandteil der Online-Klausur sein. Stattdessen wird der erste Teil nach dem Antwort-Wahl-Verfahren (Teil I) entsprechend verlängert. Der weitere Teil II beinhaltet eine Fallstudie, die die Basis für die anwendungsorientierten Aufgaben bildet.
- Für die beiden Teile (I und II) werden wie bisher zwei separate Teilnoten vergeben. Zum Bestehen der Klausur müssen jeweils beide Klausurteile mindestens mit der Note 4,0 bestanden oder insgesamt mindestens die Hälfte der möglichen Punkte erreicht worden sein. Sofern beide Teile mit der Note 4,0 oder besser bewertet wurden, ergibt sich die Gesamtnote aus dem arithmetischen Mittelwert der beiden Teilnoten. Ist nur ein Klausurteil bestanden und sind insgesamt mindestens die Hälfte der möglichen Punkte erreicht worden, ergibt sich die Gesamtnote aus der insgesamt erreichten Gesamtpunktzahl. Sind beide Klausurteile nicht bestanden oder sind insgesamt weniger als die Hälfte der möglichen Punkte erreicht worden, ist die Klausur nicht bestanden und wird mit der Note 5,0 bewertet.
- Um Täuschungsversuche zu erschweren, werden die Aufgaben des ersten Teils vom Moodle-System in ihrer Reihenfolge randomisiert. Zudem liegt bei längeren wortidentischen Lösungen der Aufgaben des zweiten Teils bei Klausuren unterschiedlicher Studierender der Verdacht des Täuschungsversuchs vor.
- Es besteht die Möglichkeit, die Fallstudie zu Beginn der Prüfung als PDF-Datei herunterzuladen. Zusätzlich wird die Fallstudie vor jeder darauf bezogenen Aufgabe angezeigt. Wenn Sie sich in Ihrer Lösung auf bestimmte Textstellen der Fallstudie beziehen, zitieren Sie diese bitte wie folgt: "[Ersten zwei Wörter des Zitats] ... [Letztes Wort des Zitats]".

Spezifische Hinweise zu den Klausuren „Empirische Forschungsmethoden: Datengewinnung“, „Angebotsmanagement für Dienstleistungen und Handel“ und „Kundenmanagement für Dienstleistungen und Handel“

- Der Aufbau der Klausur wird im Online-Format nicht verändert. Die Klausur beinhaltet eine Fallstudie, die die Basis der anwendungsorientierten Aufgaben bildet.
- Es besteht die Möglichkeit, die zugrundeliegende Fallstudie zu Beginn der Prüfung als PDF-Datei herunterzuladen. Zusätzlich wird die Fallstudie zu Beginn jeder Aufgabe angezeigt.
- Wenn Sie sich in Ihrer Lösung auf bestimmte Textstellen der Fallstudie beziehen, zitieren Sie diese bitte wie folgt: "[Ersten zwei Wörter des Zitats] ... [Letztes Wort des Zitats]".
- Bitte beachten Sie, dass bei längeren wortidentischen Lösungen der Aufgaben bei Klausuren unterschiedlicher Studierender der Verdacht des Täuschungsversuchs vorliegt.

Spezifische Hinweise zur mündlichen Prüfung „Prozess- und Qualitätsmanagement für Dienstleistungen und Handel“

- Die mündlichen Online-Prüfungen werden via Zoom am 23.02.2021 und ggf. am 24.02.2021 durchgeführt.
- Die Prüfungszeit beträgt 25 Minuten.
- Voraussetzung zur Teilnahme ist eine gültige Anmeldung zur Klausur über das Prüfungsamt.
- Bitte wenden Sie sich - sofern Sie diese Voraussetzung erfüllen – bis zum 12.02.2021 per Email unter Angabe Ihrer Matrikelnummer an Dr. Jennifer Hendricks (jennifer.hendricks@uni-due.de), um sich anzumelden.
- Weitere Informationen werden wir Ihnen zeitnah im Moodle-Kursraum zu dieser Veranstaltung zur Verfügung stellen.

Bitte haben Sie Verständnis, wenn nicht alles auf Anhieb kommuniziert werden kann und sehen Sie bitte zunächst von Rückfragen ab.
Weitere Informationen werden rechtzeitig in den jeweiligen Moodle-Kursräumen der Veranstaltungen veröffentlicht.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei den Klausuren.

Freundliche Grüße

Ihr Lehrstuhl-Team