



Studienordnung für den Zertifikatslehrgang mit Certificate of Advanced Studies (CAS) in Customer Experience Ma- nagement

Die Departementsleitung,

gestützt auf die Rahmenstudienordnung für Diplom- und Zertifikatslehrgänge an der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften,

beschliesst:

1. Geltung

Diese Studienordnung regelt in Ergänzung zur ‚Rahmenstudienordnung für Diplom- und Zertifikatslehrgänge an der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften‘ den Zertifikatslehrgang „CAS Customer Experience Management“ der ZHAW School of Management and Law.

2. Kosten

Die Kosten für den Zertifikatslehrgang werden in den Anmeldeunterlagen veröffentlicht.

3. Zulassung

3.1 Allgemeine Zulassungsbedingungen

Die Zulassung zum Zertifikatslehrgang setzt voraus:

- Abschlussdiplom einer staatlich anerkannten Fachhochschule bzw. einer Vorgängerschule wie ZHW, HWV, HTL oder Abschlusszeugnis einer staatlich anerkannten Universität oder einer Technischen Hochschule (Diplom, Lizentiat, Bachelor oder Masterabschlüsse) sowie zum Zeitpunkt der Anmeldung mindestens 3 Jahre Berufserfahrung und eine aktuelle Führungsposition in Marketing, Vertrieb oder Service.
- Oder einen vergleichbaren Abschluss, mindestens 5 Jahre Berufserfahrung und eine aktuelle Führungsposition in Marketing, Vertrieb oder Service.

Die Studienleitung entscheidet über die Zulassung.

3.2 Zusätzliche Zulassungsbedingungen bei Fehlen eines Hochschulabschlusses

Bei Interessierten ohne Hochschulabschluss erfolgt eine Beurteilung der Aus- und Weiterbildung sowie der beruflichen Erfahrungen. Auf der Basis dieser Gleichwertigkeitsprüfung wird über die Zulassung zum Lehrgang entschieden. Die Studienleitung behält sich zudem vor, Referenzen einzuholen sowie die Interessierten zu einem Gespräch einzuladen.

4. Dauer und Art des Lehrgangs

Der Lehrgang umfasst 12 Credits. Es wird als berufsbegleitender Lehrgang angeboten und dauert ca. vier Monate. Die Höchststudiendauer beträgt zwei Jahre.

In begründeten Fällen kann die Studienleitung eine Verlängerung der Studienzeit bewilligen.

5. Anrechnung von Vorkenntnissen

Andernorts erworbene Credits können während 10 Jahren ab dem Semester ihres Erwerbs durch die Studienleitung angerechnet werden. Credits, die für die Aufnahme qualifizierend sind, können nicht angerechnet werden. Eine Anrechnung beruflicher Tätigkeit ist nicht möglich.

6. Modulplan

Der Lehrgang besteht aus folgenden Modulen:

Modulbezeichnung	Modultyp	Modulbewertung	Anzahl Credits
Strategisches Customer Experience Management	Pflichtmodul	Note	6
Kundenorientierte Gestaltung von Touchpoints	Pflichtmodul	Note	6

7. Leistungserbringung und Modulbewertung

Die geforderte Leistung muss für beide Module lückenlos erbracht werden.

Die Noten der numerischen Leistungsnachweise werden auf Viertelnoten gerundet.

Die numerische Modulbewertung ergibt sich aus den nach dem Arbeitsaufwand gewichteten numerischen Leistungsnachweisen und wird in Viertelnotenschritten ausgewiesen.

Die Studienleitung gibt die Termine und Modalitäten der Leistungsnachweise spätestens zu Beginn des jeweiligen Moduls bekannt.

Ein Modul gilt als bestanden und die entsprechende Anzahl Credits als erworben, wenn:

- alle massgebenden Leistungsnachweise erbracht und die Präsenzplicht erfüllt wurden,
- die numerische Modulbewertung 4.0 oder besser ist,
- alle nicht numerisch bewerteten Kurse bestanden sind.

Eine ungenügende Bewertung mit der Note zwischen 3.5 - 3.99 kann durch Nachprüfung oder Nachbesserung verbessert werden (kostenpflichtig). Durch Nachbesserung kann maximal die Note 4.0 erreicht werden. Bei einer ungenügenden Bewertung mit Note schlechter als 3.5 oder bei Nicht-Bestehen der Nachprüfung bzw. Nachbesserung kann das gesamte Modul einmal (kostenpflichtig) wiederholt werden.

Bei Nicht-Bestehen des Moduls sind alle nicht bestandenen Leistungsnachweise zu wiederholen.

8. Präsenz

Es gilt bei allen Kursen eine Präsenzplicht von mindestens 80%. Bei gewissen Kursen kann die Studienleitung eine Anwesenheit von 100% verlangen (siehe Modul- und/oder Kursbeschreibungen). Abwesenheiten werden nur aus zwingenden Gründen (gemäss §17 der Rahmenstudienordnung) anerkannt.

Die Studienleitung behält sich vor, bei mangelnder Präsenz zusätzliche Vorgaben zu machen.

9. Modulanmeldung

Die Anmeldung zum Lehrgang beinhaltet die Anmeldung für beide Module sowie die zugehörigen Leistungsnachweise und verpflichtet dazu, diese Leistungsnachweise zu erbringen.

10. Abschluss des Lehrgangs

Der Zertifikatslehrgang ist erfolgreich abgeschlossen, wenn die 12 Credits gemäss Modulplan erworben sind.

11. Abschlussbewertung

Die Note der Abschlussbewertung (Abschlussnote) ergibt sich aus dem nach Credits gewichteten arithmetischen Durchschnitt der numerischen Modulnoten gemäss Modulplan.

Die Abschlussnote wird auf Viertelnoten gerundet.

12. Abschlussdokumente

Nach erfolgreichem Abschluss des Zertifikatslehrgangs wird von der ZHAW das Zertifikat „Certificate of Advanced Studies in Customer Experience Management“ verliehen.

Der Absolvent bzw. die Absolventin erhält ein Zeugnis mit folgenden Inhalten:

- besuchte Module mit den erworbenen Credits
- Modulbewertungen

13. Inkrafttreten

Diese Studienordnung tritt am 01.08.2021 in Kraft.