



Factsheet Studienprogramm

Name	Bachelor of Arts (B.A.) Service Management Vollzeit/dual
Zielgruppe	Fach- und Führungskräfte aus allen Branchen, die professionelle Dienstleistungen erbringen und noch keinen ersten Studienabschluss haben.
Programmstart	13. September 2010, danach jährlich zum Herbstsemester
Programmform	DUAL/DUALmulti, deutschsprachig
Workload	3 Jahre (inkl. Praxisprojekt), 180 ECTS
Studiengebühr	2.880,- EUR/Semester (bei mtl. Zahlung 480,- EUR), 280,- EUR Zulassungsgebühr
Stipendien	2 Teilstipendien bis 2011 (www.spectaris.de)
Zulassungs- voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> • Für Bewerber mit Hochschul- oder Fachhochschulreife findet ein Eignungs- und Motivationsgespräch statt. • Für Bewerber mit abgeschlossener Berufsausbildung und einer mindestens dreijährigen Berufstätigkeit findet eine Eingangsprüfung statt. Die Eingangsprüfung besteht aus <ul style="list-style-type: none"> - einer schriftlichen Darstellung des persönlichen Werdegangs, - einer Klausur von 90 min. Dauer, in der themenbezogene Aufgaben der Studienrichtung gestellt werden. • Für Bewerber mit einer fachspezifischen Fortbildung (Meister, Fachwirt o.ä.) findet ein Beratungsgespräch mit einem Hochschullehrer statt.
Präsenzphasen	3-4 Blöcke pro Semester mit 12-15 Präsenztagen Insgesamt 81 Tage/Jahr, ohne Samstage
Lehrmethoden	Vorlesungen (seminaristischer Unterricht), Seminare mit Übungen, Fallstudien, Exkursionen
Studienorte	Hamburg
Studienablauf	<p><i>1. Jahr (1. und 2. Semester)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen Unternehmensführung und Service Business • Quantitative Methoden in Service und Marktforschung • Wirtschaftsenglisch, Kommunikations- und Präsentationstechniken, Zeitmanagement, Teambildung • Finanz- und Rechnungswesen • Informationsmanagement



	<p><i>2. Jahr (3. und 4. Semester)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmanagement • Personalführung • VWL (Grundlagen, Außenwirtschaft, Internationalisierung von Dienstleistungen) • Service Marketing • Organisation und Projektmanagement im Service • Service Engineering • Praxisprojekt I (Inland, 10 Wochen) <p><i>3. Jahr (5. und 6. Semester)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Praxisprojekt II (Ausland, 10 Wochen) • Dienstleistungsentwicklung und -optimierung • Service-Produktion • Spezialisierungen (branchen- und themenspezifisch) • Kundenorientierte, interdisziplinäre und interkulturelle Komm. • Wirtschaftsrecht • Bachelor-Thesis
Spezialisierungsmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • branchenspezifisch: industrieller Service, Instandhaltung, IT-Services, Finanz- und Versicherungsservice, Retail Services • themenspezifisch: Customer Relationship Management, Internationales Servicemanagement, Beschwerdemanagement, Pricing im Service, strategisches und operatives IT-Management, Supply Chain Management
Leistungen der ISS	<ul style="list-style-type: none"> • Lehr- und Lernmaterial zu den Lehrveranstaltungen • Intensive Betreuung der Fallstudien- und Projektarbeiten • Anleitung und intensive Betreuung Bachelor-Thesis • Nutzung der e-Learning Plattform/WebCampus • Kontaktorganisation Alumni- und Service-Netzwerk
Kooperationen	<p>Fraunhofer Institut Materialfluss und Logistik (IML), Dortmund Forum Vision Instandhaltung (FVI) Spectaris - Deutscher Industrieverband für optische, medizinische und mechatronische Technologien e.V. AGA Unternehmensverband Großhandel, Außenhandel, Dienstleistung e. V.</p>
Anerkennung	<p>Staatlich anerkannte Hochschule für Management und Unternehmensentwicklung seit 2007 mit den Schwerpunkten Forschung, Lehre und Corporate Programs</p>
Akkreditierung	<p>B.A.-Studienprogramm seit 2009 FIBAA-akkreditiert: Qualitätsanforderungen übertroffen in „Internationalität der Lehrenden“ „Betreuung der Teilnehmer“ „Ausstattung“ „Berufsbefähigung“</p>
Zertifizierung	<p>AFSMI-Zertifizierung vom 9.11.2009</p>