



UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



B.A.

BACHELOR OF ARTS (B.A.) SERVICE MANAGEMENT

BERUFSBEGLEITENDES STUDIUM IN HAMBURG

HOCHSCHULE FÜR MANAGEMENT UND UNTERNEHMENSENTWICKLUNG

STAATLICH ANERKANNT UND AKKREDITIERT



MBA

B.A.

CORPORATE

CONSULTING

RESEARCH

EXCELLENCE

B.A. Service Management

Service First.

Dienstleistungen, Services sind mittlerweile sowohl in entwickelten als auch in entstehenden Märkten zu einem der dynamischsten Bereiche geworden. Längst haben Unternehmen im Industrie- und Verbrauchersektor damit begonnen, Services und Lösungen als Quelle für Wachstum und Rentabilität zu nutzen.

Die ISS versetzt Teilnehmer Ihrer Programme in die Lage, die dafür erforderlichen Kompetenzen im Service zu entwickeln und erfolgreich in die Unternehmenspraxis einzubringen.



Der berufsbegleitende Bachelor-Studiengang ist für motivierte Berufstätige konzipiert, die sich berufsbegleitend Kenntnisse im Service Management aneignen und ihren ersten akademischen Abschluss erreichen möchten.

Nach erfolgreichem Abschluss verleiht die Hochschule den Teilnehmern den Bachelor-Grad und ein Diploma Supplement in englischer Sprache nach den Vorgaben der Europäischen Kommission und der Hochschulrektorenkonferenz. Der Abschluss befähigt zu einem Masterstudium.

Sie sind berufstätig,
motiviert, engagiert und
wollen »nach oben«?

Sie haben erfolgreich eine
technische oder kaufmännische
Ausbildung absolviert?

Sie identifizieren sich
mit den Zielen Ihres
Arbeitgebers?

- ✓ Eignen Sie sich Wissen mit der Effektivität und der Effizienz einer privaten Hochschule an und übertragen Sie dies direkt in Ihre Berufspraxis - die ISS lehrt praxisorientiert, zum Nutzen der Teilnehmer und der Unternehmen
- ✓ Bringen Sie Ihre Karriereentwicklung innerhalb Ihres Unternehmens voran
- ✓ Lernen Sie die Best Practices aus einer Vielzahl von Branchen kennen, die Sie zum Vorteil Ihres Unternehmens nutzen können
- ✓ Erreichen Sie eine persönliche Entwicklung durch Teamarbeit in kleinen Gruppen mit erfahrenen Dozenten
- ✓ Profitieren Sie von der exzellenten Lernumgebung an der ISS

Im Rahmen der FIBAA-Akkreditierung wurden die **Internationalität der Lehrenden**, die **Betreuung der Teilnehmer**, **Ausstattung** und **Berufsbefähigung** der Studierenden besonders positiv bewertet.

Der Bachelor-Studiengang wurde von der AFSMI (Association for Service Management International) zertifiziert. Die Absolventen erhalten ein Zertifikat des AFSMI, des führenden internationalen Verbandes für industrielles Service Management.

Einmalige Kundenorientierung, zukunftsorientierte Forschung, starke Einbindung von Unternehmen sowie eine praxisorientierte Lehre, die begeistert, entwickeln die ISS zur führenden internationalen Business School of Service Management.

Partner:





Programmüberblick

Dozenten (Auswahl)

Sie sollten Wert auf eine **persönliche Studienbetreuung** legen, **in kleinen Gruppen** lernen und einen **Präsenzstudiengang mit kompaktem Studienverlauf** dem Fernstudium vorziehen wollen. Die Lehrinhalte sind für Berufstätige **optimal aufbereitet**. Das Programm ist besonders geeignet zur Integration in ein betriebliches Weiterqualifizierungssystem.

- Prof. Dr. Tilo Böhmann**
Servicemanagement
- Prof. Dr. Odd Gisholt**
Internationales Marketing
- Prof. Dr. Markus Warg**
Finance and Risk Management
- Dr. Matthias Hajari**
Managed Services, Wincor-Nixdorf
- Dr.-Ing. Martin Habert**
Service Engineering, Demag Cranes GmbH
- Dr. Johann Schiller**
Recht im Service, Alfa Laval
- Dr. Karl Wolfgang Menck**
Economics, Hamburgisches
WeltWirtschaftsinstitut (HWWI)

Die Lehrveranstaltungen finden in Hamburg in der ISS statt. **Berufsbegleitend:** Pro Semester gibt es bis zu vier Präsenzwochen, das sechste Semester ist ein Praxissemester. Dabei bearbeiten Sie ein Thema aus Ihrem Unternehmen mit Unterstützung eines Dozenten. Regelstudienzeit: 8 Semester. Das B.A. Studium kann auch in **Vollzeit** bzw. als **Duales Studium** absolviert werden (Regelstudienzeit 6 Semester).

Kompakte Präsenzphasen

Grundlagen für das Service Business	Markt und Unternehmensprozesse	Management und Personal
<p>Methodische Grundlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen BWL - Mathematische und statistische Methoden im Service - Unternehmensführung <p>Informationsmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wirtschaftsinformatik - Prozess- und Datenmanagement - Informationsmanagement im Service <p>Finanz- und Rechnungswesen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internes Rechnungswesen - Unternehmensfinanzierung - Externes Rechnungswesen 	<p>Volkswirtschaftslehre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Allgemeine VWL - Außenwirtschaft - Internationalisierung von Dienstleistungen <p>Marktforschung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quantitative Marktforschung - Qualitative Marktforschung <p>Dienstleistungsprozesse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geschäftsprozessmanagement - Qualitätsmanagement im Service - Service Controlling <p>Wirtschaftsrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen des Wirtschaftsrechts - Handels- und Arbeitsrecht 	<p>Management und Leadership</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prinzipien und Funktionen des Management - Normatives und strategisches Management im Service <p>Marketing und Vertrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marketing Grundlagen - Besonderheiten des Dienstleistungsmarketings <p>Organisation und Projektmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation von Shared Service Center - Projektmanagement im Service <p>Personalmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personalwirtschaft - Personalführung
Service Exzellenz	Skills	
<p>Dienstleistungsentwicklung und -optimierung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Service Engineering - Kundenorientierte Unternehmensführung <p>Service Produktion</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geschäftsprozessmanagement - Ressourcenplanung und -management <p>Service Spezialisierung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Themenspezifisch u.a.: Internationales Service Management, 	<p>Customer Relations und Customer Value Management, Strategisches und operatives IT-Service Management, Pricing im Service, Beschwerdemanagement, Kundenbindungsstrategien und Kundenbindungsinstrumente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Branchenspezifisch: Industrieller Service, Instandhaltung, IT-Services, Finanz- und Versicherungsservice, Retail Services. 	
Umsetzung in die Praxis		

Fallstudien - Seminar - Praxisprojekt - Bachelor-Thesis



Die ISS ist eine staatlich anerkannte Hochschule für Management und Unternehmensentwicklung. Das B.A.-Programm ist von der FIBAA (Foundation for International Business Administration Accreditation) akkreditiert. Die ISS bietet persönliche Entwicklung und Unternehmensentwicklung im Bereich Servicemanagement mit einzigartigen berufsbegleitenden Programmen, maßgeschneiderten Unternehmensprogrammen und Schulungen sowie Beratung und Forschung an.

Über mehr als 20 Jahre Erfahrung verfügt die ISS in der betriebswirtschaftlichen Aus- und Weiterbildung im Service. Dieser Erfahrungsschatz wurde in den vergangenen fünf Jahren in Deutschland und weltweit von mehr als 200 Unternehmen, von über 1.300 Einzelteilnehmern in äußerst erfolgreichen Servicemanagement- und Marketingprogrammen und von mehr als 500 Teilnehmern in zertifizierten Kursen genutzt.



Warum ISS?

- Fokus: einzigartige berufsbegleitende Programme für die Entwicklung von Kompetenzen im Service
- Gemeinschaft: Internationale Kollegen, Studenten und Dozenten, die sich der Service-Exzellenz widmen
- Erstklassiger Standort in Hamburg mit modernen Einrichtungen
- Betreuung: Unterstützung und Beratung durch die Fakultät und ihr Team
- Akkreditierung: Staatlich anerkannte Hochschule, FIBAA-akkreditiertes Programm
- Studiensprache: Deutsch
- Zusatzzertifikat für Service Kompetenz des AFSMI

Anforderungen

Bewerber für das B.A. Service Management-Programm müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- allg. bzw. Fachhochschulreife und erfolgreiches Eignungsgespräch oder
- mindestens drei Jahre Berufspraxis und die bestandene Eignungsprüfung an der ISS nach § 38 HmbHG oder
- geeignete fachspezifische Fortbildung als Meister/-in, Fachwirt/-in o.ä. und Teilnahme an einem Beratungsgespräch an der ISS.

Zu den persönlichen Eigenschaften für einen erfolgreichen Abschluss des B.A.-Programms gehören unter anderem Leistungsbereitschaft, Eigeninitiative, Durchhaltevermögen, Teamfähigkeit sowie die Fähigkeit, konstruktives Feedback zu geben und anzunehmen.

Sie sind interessiert

- für sich selbst?
- für Mitarbeiter Ihres Unternehmens?
- an Master-Studiengängen der ISS?

Die ISS freut sich auf Ihren Anruf oder eine E-Mail.



Kontakt

ISS International Business School of Service Management
Hans-Henny-Jahnn-Weg 9, 22085 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 536 991-55
Fax: +49 (0)40 536 991-66
contact@iss-hamburg.de
www.iss-hamburg.de

Staatlich anerkannte
Hochschule für Management
und Unternehmensentwicklung /
University of Applied Sciences