



## Factsheet Studienprogramm

Name	<b>Bachelor of Arts (B.A.) Service Management Berufsbegleitend</b>
Zielgruppe	Fach- und Führungskräfte aus allen Branchen, die professionelle Dienstleistungen erbringen und noch keinen ersten Studienabschluss haben.
Programmstart	25. Juni 2010
Programmform	Berufsbegleitend, deutschsprachig
Dauer/Workload	4 Jahre (inkl. Praxisprojekt), 180 credits (ECTS)
Studiengebühr	2.800,- EUR/Semester (bei mtl. Zahlung 480,- EUR), 280,- EUR Zulassungsgebühr
Stipendien	2 Teilstipendien bis 2011 ( <a href="http://www.spectaris.de">www.spectaris.de</a> )
Zulassungsvoraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für Bewerber mit Hochschul- oder Fachhochschulreife findet ein Eignungs- und Motivationsgespräch statt.</li> <li>• Für Berufstätige ohne formale Hochschulreife mit abgeschlossener Berufsausbildung und einer mindestens dreijährigen Berufstätigkeit findet eine Eignungsprüfung statt. Die Eignungsprüfung besteht aus <ul style="list-style-type: none"> <li>- einer schriftlichen Darstellung des persönlichen Werdegangs,</li> <li>- einer Klausur von 90 min. Dauer, in der themenbezogene Aufgaben der Studienrichtung gestellt werden.</li> </ul> </li> <li>• Für Bewerber mit einer fachspezifischen Fortbildung (Meister, Fachwirt o.ä.) findet ein Beratungsgespräch mit einem Hochschullehrer statt.</li> </ul>
Präsenzphasen	3-4 Blöcke pro Semester mit 5-8 Präsenztagen insges. 34 Tage/Jahr + 9 Sonnabende
Lehrmethoden	Vorlesungen (seminaristischer Unterricht), Seminare mit Übungen, Fallstudien, Exkursionen
Studienort	Hamburg
Studienablauf	<p><i>1. Jahr (1. und 2. Semester):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen Unternehmensführung und Service Business,</li> <li>• Quantitative Methoden in Service und Marktforschung</li> <li>• Wirtschaftsenglisch, Kommunikations- und Präsentationstechniken</li> <li>• Kundenerwartung und Prinzipien der Gestaltung des Service Business</li> </ul> <p><i>2. Jahr (3. und 4. Semester)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen Finanz- und Rechnungswesen</li> <li>• Informationsmanagement</li> <li>• VWL (Grundlagen, Außenwirtschaft, Internationalisierung von Dienstleistungen)</li> <li>• Personalführung</li> <li>• Service Marketing (Marketing Grundlagen, Dienstleistungsmarketing)</li> <li>• Zeitmanagement, Teambildung, Kompetenzentwicklung</li> </ul>



	<p><i>3. Jahr (5. und 6. Semester)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation und Projektmanagement im Service</li> <li>• Service Engineering</li> <li>• Service Marketing (Qualitative Marktforschung)</li> <li>• Praxisprojekt (20 Wochen)</li> </ul> <p><i>4. Jahr (7. und 8. Semester)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsentwicklung und -optimierung</li> <li>• Service-Produktion (Prozessmanagement, Ressourcenplanung)</li> <li>• Spezialisierungen (branchen- und themenspezifisch)</li> <li>• Qualitätsmanagement, Servicecontrolling</li> <li>• Rechtliche Aspekte des Dienstleistungsmanagements</li> </ul>
Spezialisierungsmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• branchenspezifisch: industrieller Service, Instandhaltung, IT-Services, Finanz- und Versicherungsservice, Retail Services</li> <li>• themenspezifisch: Customer Relationship Management, Internationales Servicemanagement, Beschwerdemanagement, Pricing im Service, strategisches und operatives IT-Management, Supply Chain Management</li> </ul>
Leistungen der ISS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lehr- und Lernmaterial zu den Lehrveranstaltungen</li> <li>• Intensive Betreuung der Fallstudien- und Projektarbeiten</li> <li>• Individuelle Studienberatung und Betreuung</li> <li>• Anleitung und Betreuung Bachelor-Thesis</li> <li>• Nutzung der e-Learning Plattform/WebCampus</li> <li>• Kontaktorganisation Alumni- und Service-Netzwerk</li> </ul>
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>