



Factsheet Studienprogramm

Name	Master of Business Administration (MBA) Service Management
Zielgruppe	Ingenieure und Fach- und Führungskräfte, die ihre Kompetenzen im Servicemanagement berufsbegleitend ausbauen möchten. Unternehmen des industriellen Dienstleistungssektors, die ihren Führungsnachwuchs weiterqualifizieren wollen.
Programmstart	8. Januar 2011 (jährlich)
Programmform	Berufsbegleitend/englischsprachig
Dauer/Workload	24 Monate/4 Semester/70 credits (ECTS)
Studiengebühr	5.000,- EUR/Semester, 280,- EUR Zulassungsgebühr
Stipendien	2 Teilstipendien bis 2011 (www.spectaris.de)
Zulassungsvoraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> • anerkannter Bachelor-, Diplom- oder Magisterabschluss • Bestehen des ISS Assessments • mind. dreijährige qualifizierte Berufspraxis • TOEFL-Test min. score 80 (IB), 213 (CB), 550 (PB) o. TOEIC: min. score 750 o. IELTS min. score 6.0
Anforderungen Assessment Centre	<ul style="list-style-type: none"> • Mathematisch-logische Tests • Essay Service Management • Eignungs- und Motivationsgespräch
Präsenzphasen	Frühjahrssemester: 3 Studienblöcke á ca. 7-9 Tage Herbstsemester: 2 Studienblöcke á ca. 6-8 Tage Präsenztage 1. Jahr: 27,5 Tage + 9 Samstage Präsenztage 2. Jahr: 20,5 Tage + 6 Samstage
Lehrmethoden	Vorlesungen (seminaristischer Unterricht), Seminare mit Übungen, Fallstudien, Exkursionen
Studienorte	Hamburg, Dublin (2 Wochen), Karlstad (1 Woche)
Studienablauf	1. Semester: Einführendes Propädeutikum wirtschaftswissenschaftliches Basiswissen, anwendungsorientierte Fallbeispiele aus der Servicepraxis. Strategisches und operatives Servicemanagement, Service Marketing, Teambildung, persönliche Potenzialanalyse, Zeit- und Ressourcenmanagement



	<p><i>2. Semester:</i> Finance/Controlling im Service, Operative Umsetzung im Service Business: Field Support Mgt., Service Logistics, Supply Chain Management., Internationales Recht, HR-Management, Teamcoaching, Corporate Governance and Ethics</p> <p><i>3. Semester:</i> Effizienzsteigerung und Kundenorientierung: Prozess- und Projektmanagement im Service, Innovation- und Change Management, Service Sales Management, Consultative Selling, Spezialisierung (industrielles Servicemanagement oder Instandhaltungsmanagement)</p> <p><i>4. Semester:</i> Intercultural Training, Leadership of Intercultural Teams, Master-Thesis</p>
Spezialisierungsmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Industrielles Servicemanagement: Risikomanagement Service Engineering II Multivendormanagement • Instandhaltungsmanagement • IT Servicemanagement
Leistungen der ISS	<ul style="list-style-type: none"> • Lehr- und Lernmaterial zu den Lehrveranstaltungen • Anleitung/Betreuung der Fallstudien- und Projektarbeiten • Individuelle Studienberatung und Betreuung • Anleitung und intensive Betreuung Master-Thesis • Nutzung der e-Learning Plattform/WebCampus • Kontaktorganisation Alumni- und Service-Netzwerk
Kooperationen	Dublin Business School, Karlstad University of Sweden, Association for Service Management International (AFSMI), Fraunhofer Institut Materialfluss und Logistik (IML), Dortmund, Forum Vision Instandhaltung (FVI)
Verhältnis Dozenten Hochschule/ Wirtschaft	50 %
Ausländische Studierende	25 %
Angeboten seit	2008
Akkreditierung/ Anerkennung	<p>Staatlich anerkannte Hochschule für Management und Unternehmensentwicklung seit 2007 mit den Schwerpunkten Forschung, Lehre und Corporate Programs,</p> <p>MBA-Studienprogramm seit 2006 FIBAA-akkreditiert</p>