

## Fach

## Service Management

### Abschlussgrad

Master of Arts

### Hochschule

Fachhochschule Gelsenkirchen

### Datum der Akkreditierung

22.08.2006

### Dauer der Akkreditierung

30.09.2011

### Start des Studienbetriebs

WS 06/07

### Zugang zum höheren Dienst? (nur für Masterstudiengänge)

Ja

### Kategorisierung (nur für Master-Studiengänge)

konsekutiv

### Fakultät/Fachbereich

Fachbereich Wirtschaft Bocholt

### Kontakt

Prof. Dr. Raymond Figura (Dekan)

Tel.: 02871-2155-701

Fax: 02871-2155-735

E-Mail: dekan.wirtschaft.bocholt@fh-gelsenkirchen.de

### Auflagen

1. Die Schlüsselkompetenzen müssen im Modulhandbuch deutlich beschrieben werden, wenn die Hochschule diese als integrativen Bestandteil der Fachmodule anbieten will.
2. Die Creditvergabe für die Master-Arbeit scheint gemessen am Workload zu hoch zu sein. Die Hochschule muss entweder die Bearbeitungsdauer für die Master-Arbeit verlängern oder die Anzahl der Credits reduzieren.
3. Die hauseigene Evaluationsordnung ist einzuhalten, insbesondere ist die externe Evaluation aufzubauen. Die Gutachter empfehlen darüber hinaus, die Evaluierung auf jede Veranstaltung auszudehnen.
4. Über die finanziellen Ressourcen des Fachbereiches liegen keine Angaben vor. Diese müssen nachgeliefert werden.
5. Bei den anstehenden Neuberufungen von Professoren muss darauf geachtet werden, dass diese den Schwerpunkt „Service-Management“ im Master-Studiengang inhaltlich erweitern und verstärken können. Die Hochschule muss mit einem Zeitplan dokumentieren, wie welche Stellen neu besetzt werden.

### Profil des Studiengangs

Der viersemestrige konsekutive Masterstudiengang „Service Management“ will auf hohem Niveau die für den Dienstleistungsbereich zentralen Fach- und Methodenkenntnisse sowie Schlüsselqualifikationen vermitteln. Die im Studiengang zu vermittelnden Lehrinhalte sind prozessorientiert angelegt.

Es sollen Absolventen von Studiengängen aus den Bereichen Wirtschaft, Wirtschaftsingenieurwesen und Wirtschaftsinformatik aufgenommen werden. Die Abschlussnote soll mindestens „gut“ sein.

Zu Beginn des Studiums ist ein kleineres „Selbstmanagementmodul“

### Zusammenfassende Bewertung

geplant. Außerdem sind für das erste Semester Module zum „Management der Innen- und HR-Beziehungen“ und zum „Management der Leistungsströme“ im Umfang von jeweils zehn Credits vorgesehen. Weitere Module zu den Themen Management, Dienstleistungsstrategien, Informations- und Kommunikationsbeziehungen und Geld- und Finanzströme müssen von den Studierenden ebenfalls belegt werden. Das Angebot wird durch Wahlpflichtmodule, die die Inhalte der Pflichtmodule exemplarisch vertiefen sollen, ergänzt. Hinzu kommt ferner ein Praxismodul, in dem die Studierenden eine zwölfwöchige Praxisphase durchlaufen. Im vierten Semester soll die Masterthesis im Umfang von 30 Credits in Zusammenarbeit mit einem Unternehmen verfasst werden.

Der Masterstudiengang „Service Management“ ist eine Antwort auf die sich verändernde Welt der Wirtschaft, in der immer komplexere Produkte und komplizierte Prozesse zu zunehmender Spezialisierung der Experten und einer Arbeitsteilung führen. Damit trifft dieser Studiengang den Nerv der Zeit und es stellen sich für die Absolventen sehr gute Berufsaussichten dar. Das Service Management wird sowohl in internen Prozessen, wie z.B. Personal und IT, benötigt, aber insbesondere ganze Branchen haben einen eindeutigen Bedarf definiert.

Die Inhalte im Masterstudiengang bauen sehr sinnvoll auf den Bachelorstudiengängen auf. Wünschenswert wäre eine noch stärkere Orientierung an einer oder mehreren Branchen. Aus Sicht der FH Gelsenkirchen erscheint, insbesondere für den Tourismus, eine Ausrichtung sinnvoll, da die Hochschule hier auf eine breite Erfahrung bei den Dozenten zurückgreifen kann. Eine Orientierung auf IT-Services, inklusive globaler Aspekte, sollte noch einmal überdacht werden.

Um grundsätzlich einen noch höheren Praxisbezug zu erreichen, sollten Lehrbeauftragte aus der Wirtschaft eingesetzt werden. Die zu Beginn des Studienganges angebotene Orientierung wird von den Gutachtern als positiv bewertet.

Die Modularisierung des Curriculums folgt der Logik von Geschäftsprozessen im Dienstleistungsbereich. Dies erscheint zweckmäßig und zeitgemäß, wenn auch manche Inhalte sich gegen diese Logik sperren. Wenn auch das Lehrangebot konzeptionell durchdacht scheint, spiegelt sich nur in wenigen Modulen eine ausgesprochene Dienstleistungsorientierung wider. Hier ist zu empfehlen, dass der inhaltliche Bezug der einzelnen Veranstaltungen zum Generalthema „Dienstleistungsmanagement“ hergestellt wird. Der Dienstleistungssektor trägt gegenwärtig die Globalisierung. Von daher wäre eine Verankerung der Internationalisierung des Dienstleistungsmanagements im Curriculum wünschenswert.