

Fach	Service-Management
<b>Abschlussgrad</b>	Master of Business Administration (MBA)
<b>Hochschule</b>	Fachhochschule Aachen
<b>Datum der Akkreditierung</b>	26.02.2007
<b>Dauer der Akkreditierung</b>	<b>30.09.2012</b>
<b>Start des Studienbetriebs</b>	02.07.2007
<b>Zugang zum höheren Dienst?</b> <small>(nur für Masterstudiengänge)</small>	<input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> nein
<b>Kategorisierung</b> <small>(nur für Master-Studiengänge)</small>	<input type="checkbox"/> konsekutiv <input type="checkbox"/> nicht-konsekutiv <input checked="" type="checkbox"/> weiterbildend
<b>Fakultät/Fachbereich</b>	Wirtschaftswissenschaften
<b>Kontakt</b>	Prof. Dr. Wolfram Pietsch 0241/6009-51955 0241/6009-52280 <a href="mailto:pietsch@fh-aachen.de">pietsch@fh-aachen.de</a>
<b>Auflagen</b>	Keine
<b>Auflagen erfüllt?</b>	-
<b>Profil des Studiengangs</b>	<p>Der Studiengang wird in Kooperation mit dem Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) und dem Kundendienstverband Deutschland (KVD) angeboten und soll den wirtschaftlichen Veränderungen Rechnung tragen, die dazu führen, dass in industriellen Unternehmen produktbegleitende und auch eigenständige Dienstleistungen zunehmend für den wirtschaftlichen Erfolg von Unternehmen entscheidend sind. Der damit erforderliche Transformationsprozess zu einem stärker dienstleistungsorientierten Unternehmen stellt für Manager eine neue und hohe Herausforderung dar, auf die der Studiengang vorbereiten soll. Grundlegende Managementqualifikationen werden dabei mit einer berufsrelevanten Schwerpunktsetzung verknüpft.</p> <p>Das Studienprogramm umfasst insgesamt 13 Module. Acht Module sind dem Bereich General Management zuzurechnen und beinhalten Unternehmensentwicklung und wirtschaftliche Rahmenbedingungen, Kostenrechnung, Ergebnis- und Finanzplanung, Marketing-Management, Human Resources Management, Process and Quality</p>

**Zusammenfassende  
Bewertung**

Management, Unternehmensführung, International Business Simulation und International Project Management.

In den weiteren fünf Modulen erfolgt zum einen die Spezialisierung auf Aspekte des Technischen Kundendienstes, zum anderen eine Integration der Wissensinhalte: Service Engineering und Geschäftsmodelle, Service Operations and Logistics, Service-Technologie und Informationssysteme, Service Level Management und Service-Management-Projekt.

Die Module werden durch die Masterarbeit ergänzt. Hier sollen die Studierenden in einem wissenschaftlich fundierten Rahmen ein neues Konzept entwickeln oder eine bestehende Technische Dienstleistung verbessern.

Der Studiengang ist als berufsbegleitender Teilzeitstudiengang konzipiert und umfasst 60 Credits und eine Regelstudienzeit von 2 Jahren. Er wird in geblockter Form angeboten und ist streng sequentiell zu studieren. Formale Voraussetzungen sind der Abschluss eines einschlägigen akademischen Studiums mindestens auf Bachelor-Niveau, eine mindestens zweijährige Berufserfahrung sowie elementare betriebswirtschaftliche Kenntnisse. Darüber hinaus sind der Nachweis von englischen Sprachkenntnissen und die Teilnahme an einem Auswahlgespräch vorgesehen.

Die Abwicklung des Studiengangs erfolgt nach dem Franchise-Modell [gemäß § 96 HG(I) NRW].

Die Gutachter begrüßen ausdrücklich die Initiative der Fachhochschule Aachen, ein Weiterbildungsangebot im Bereich „Service-Management“ anzubieten. Positiv hervorzuheben ist die eindeutige Schwerpunktsetzung auf Fragen des Servicemanagements im Bereich unternehmensbezogener Dienstleistungen und dabei auf den Bereich der Technischen Dienstleistungen.

Mit der akademischen Weiterqualifizierung im Bereich des Technischen Kundendienstes nimmt dieser Studiengang einen beobachtbaren Trend auf. Die Zielsetzung des Studiengangs ist es, einen Beitrag zur Steigerung der Leistungsfähigkeit und des Erfolgs von Anbietern Technischer Dienstleistungen durch eine Qualifizierung von Fach- und Führungskräften auf akademischem Niveau zu leisten. Diese Schwerpunktsetzung ist sinnvoll und plausibel. Sie entspricht dem Profil der FH Aachen und ermöglicht es, die dort vorhandenen besonderen fachlichen Kompetenzen gut einzubringen.

Die Lernziele für die Entwicklung des Curriculums sind klar auf das angegebene Profil abgestimmt und machen neben den inhaltlichen und methodischen Vermittlungszielen auch den Anspruch, zu problemlösendem Denken und Handeln zu befähigen, deutlich.

Der curriculare Aufbau ist schlüssig. Die gewählten didaktischen Methoden sind lernzielgerecht. Die Studienorganisation in Form der Blockstruktur ist für einen berufsbegleitenden Studiengang angemessen. Der geplante sequentielle Aufbau ist klar beschrieben und

gut nachvollziehbar. Insgesamt liegt ein inhaltlich und didaktisch stimmiges Konzept vor.

Das akademische Niveau des anwendungsorientierten Masterstudiengangs wird durch die Formulierung von Anforderungen an die akademische Konzeption und Durchführung der Module im Hinblick auf Perspektive, Methodik und Internationalität fixiert. Die internationale Ausrichtung wird durch die Einbindung von Lehrenden von ausländischen Hochschulen und die Berücksichtigung internationaler Aspekte in den Modulen sichergestellt.

Die Bedarfsorientierung des Studiengangs, der zu vermittelnden Kompetenzen und des Curriculums wurde durch die kooperative Entwicklung mit Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen (FIR) und dem Kundendienstverband Deutschland e.V. (KVD) sichergestellt. Überzeugend an der vorgelegten Struktur sind zum einen die Kombination einer generellen betriebswirtschaftlichen Ausbildung mit einer Spezialisierung auf Managementfragestellungen im Bereich des Technischen Kundendienst, zum anderen die gleichzeitige Vermittlung von Fachkompetenz und generellen Schlüsselqualifikationen. Darüber hinaus besteht durch die Einrichtung eines Koordinierungsrats und die darin und somit in die Entscheidungsfindung eingebundenen Praktiker eine gute Voraussetzung für eine dynamische Anpassung an relevante Bedarfsänderungen.

**Interne Verfahrensnummer  
von AQAS**

50025