

1. BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE STUDIENMODULE

- Marketing5 ECTS
- Personal und Organisation5 ECTS
- Investition, Finanzierung und Steuerlehre5 ECTS
- Materialwirtschaft und Logistik5 ECTS
- Unternehmensführung5 ECTS
- Controlling5 ECTS
- Externes Rechnungswesen5 ECTS
- Integriertes Rechnungswesen5 ECTS
- Mathematik5 ECTS
- Statistik5 ECTS
- Mikroökonomie5 ECTS
- Makroökonomie5 ECTS
- Lern- und Studienmethodik5 ECTS
- Englisch5 ECTS

2. SERVICECENTER-SPEZIFISCHE STUDIENMODULE

- ServiceCenter-Rahmenbedingungen5 ECTS
- ServiceCenter-Technik5 ECTS
- ServiceCenter-Recht5 ECTS
- Arbeitsrecht5 ECTS
- Wirtschaftsinformatik und Wissensmanagement5 ECTS
- Change Management5 ECTS
- Marketing im ServiceCenter5 ECTS
- Personalführung und -entwicklung im ServiceCenter5 ECTS
- Projekt- und Kampagnenmanagement5 ECTS
- ServiceCenter-Steuerung5 ECTS
- Kennzahlen und Reportings5 ECTS

3. UNTERNEHMENSPROJEKTE UND ABSCHLUSSARBEIT

- Unternehmensprojekte 1, 2, 3, 4 . . . jeweils 10 ECTS
- Bachelor Thesis10 ECTS

Office Management

Dipl.-Kffr. Christine Jordan-Decker

Institut für Wissenschaftliche Weiterbildung
der HTW des Saarlandes
Goebenstraße 40
66117 Saarbrücken
Telefon: (0681) 58 67 - 137
Telefax: (0681) 58 67 - 391
E-Mail: iww@htw-saarland.de
www.htw-saarland.de

Wissenschaftliche Leitung

Prof. Dr. Wolfgang Appel

E-Mail: Wolfgang.Appel@htw-saarland.de

Info-Telefon für fachliche Inhalte

Matthias Lorson

Telefon: (0681) 6 85 38 54

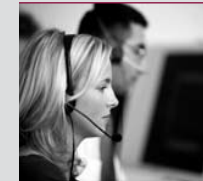
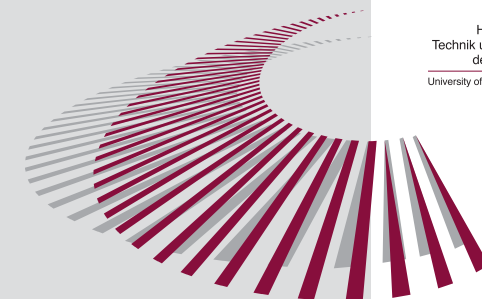
Programm-Management

Joachim Molz

CallCenter Akademie Saarland GmbH
Konrad-Zuse-Str. 3a
66115 Saarbrücken
Telefon: (06 81) 6 85 38 53
E-Mail: Joachim.Molz@callcenterakademie-saar.de

Impressum:

Referat für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
der Hochschule für Technik und
Wirtschaft des Saarlandes, April 2010


**ServiceCenter
Management**
Bachelor-Studiengang


Warum ein Studienangebot ServiceCenter Management?

Führungskräfte im ServiceCenter werden eine zunehmend knappe Ressource. Damit Mitarbeiter erfolgreich Führungsaufgaben übernehmen können, benötigen sie sowohl theoretisch fundierte Kenntnisse als auch Erfahrung aus der Berufspraxis. An dieser Stelle setzen wir mit unserem berufsintegrierenden Bachelor-Studiengang an.

Potential und Alleinstellungsmerkmal

Die ServiceCenter-Branche erwartet in den nächsten 10 Jahren trotz aktueller gesetzlicher Einschränkungen ein Wachstum von ca. 50 %, bezogen auf die Mitarbeiterzahlen. Als qualitativ größtes Entwicklungspotential wird das bisher nicht vorhandene Reservoir an Führungskräften gesehen. Branchenexperten wie HTW-Professor Wolfgang Appel (ehem. Leiter des Human Resources ServiceCenters der BASF), Wolfgang Ipfling (Geschäftsführer der Sparda TelefonService GmbH & Co. KG), oder Joachim Molz (Geschäftsführer der CallCenter Akademie Saarland GmbH) heben die Bedeutung von wissenschaftlich fundierten Inhalten in Kombination mit Praxis-Know-How für die Kompetenzentwicklung solcher Führungskräfte hervor.

Es handelt sich um das erste derartige Studienangebot im deutschsprachigen Raum.

Zielgruppe

Berufserfahrene Mitarbeiter(innen) von ServiceCentern, die eine erste Führungsposition, etwa als Teamleiter(in) innehaben und deren Arbeitgeber das Studium als Qualifizierung für eine weitere Karriereentwicklung unterstützt.

Kooperation / Träger des Studienganges

Die Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes hat zusammen mit der CallCenter Akademie Saarland GmbH, einem anerkannten Spezialisten für Beratung und Weiterbildung in der ServiceCenter-Branche, und weiteren branchenerfahrenen Unternehmen das berufsbegleitende Weiterbildungsstudium „ServiceCenter Management“ entwickelt.

Fachliche Expertise

Schon in der Vorbereitung des Studienangebots wurde ein Arbeitskreis mit Experten gegründet. Dieser soll in einen Praxis-Beirat überführt werden, der die weitere Entwicklung des Studiengangs aktiv begleitet. Ihre Beteiligung zugesagt haben die Geschäftsführer der ServiceCenter-Gesellschaften der Sparda-Bank und des Sparkassen-Verbandes, die Chefredaktion der wichtigsten Branchenzeitschrift CallCenter Profi und der Vorstand des Branchenverbandes Call Center Forum. Praxisversierte Branchenprofis wie Harald Henn werden erfahrene Hochschullehrer in der Lehre unterstützen.



Studieninhalte

Der Bachelor-Studiengang ServiceCenter Management vermittelt im Rahmen eines siebensemestrigen modularen Curriculums fundierte Kenntnisse auf den einschlägigen Gebieten der Betriebswirtschaftslehre und des Rechnungswesens, ergänzt durch Veranstaltungen des Wirtschaftsrechts, der Mathematik und Statistik sowie der Wirtschaftsinformatik und der Volkswirtschaftslehre.

Den Studienschwerpunkt bilden ServiceCenter-spezifische Module aus den Bereichen Personal, Recht, Technik und Projektmanagement. Darüber hinaus werden fremdsprachliche und rhetorische Kenntnisse vertieft sowie die persönliche und soziale Kompetenz in Theorie und Praxis durch Einweisungen in das wissenschaftliche Arbeiten und die zugehörigen interaktiven Arbeits- und Lerntechniken gefestigt.

Studienkonzept

Unser Fernstudienkonzept ermöglicht es Praktiker(inne)n, parallel zum Beruf zu studieren. Die Präsenzphasen werden in sechs Wochenendseminaren pro Semester in Saarbrücken durchgeführt.

Die Integration von Unternehmensprojekten ermöglicht es, Leistungen, die am Arbeitsplatz erbracht werden, auf die Studienleistung anzurechnen. Damit wird die praxisorientierte Umsetzung des erlernten theoretischen Wissens sichergestellt und es werden zugleich Unternehmensprojekte initiiert. Dieses Qualifizierungsangebot ist speziell auf die Bedürfnisse von (Nachwuchs-)Fach- und Führungskräften aus der ServiceCenter-Branche ausgerichtet.

Studiendauer und Abschluss

Die Regelstudienzeit beträgt 7 Semester inkl. Abschlussarbeit (Bachelor Thesis). Das Studium schließt mit dem akademischen Grad Bachelor of Arts (B. A.) ab.

Zulassungsvoraussetzungen

Alternativ

- Allgemeine Hochschulreife
- Fachhochschulreife
- von der zuständigen Schulbehörde als gleichwertig anerkannte Schulabschlüsse.

Des Weiteren besteht die fachgebundene Studienberechtigung für beruflich qualifizierte Bewerber(innen) gemäß § 65 Abs. 6 Fachhochschulgesetz (FhG), z.B. für Fachwirte/-innen für Teleservice und Kommunikation (IHK).

Gebühren

Die Teilnahmegebühren betragen 1.920,- € (inkl. 7% MwSt.) pro Semester bzw. 320,- € (inkl. 7% MwSt.) pro Monat. Es fallen keine zusätzlichen Prüfungsgebühren an. Die Gebühren werden semesterweise per Rechnung erhoben.