

**1. BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE STUDIENMODULE**

- Marketing
- Personal und Organisation
- Investition, Finanzierung und Steuerlehre
- Kommunikation
- Unternehmensführung
- Controlling
- Externes Rechnungswesen
- Einführung in die Betriebswirtschaftslehre und internes Rechnungswesen
- Mathematik
- Statistik
- Mikroökonomie
- Makroökonomie
- Lern- und Studienmethodik
- Englisch

je 5 ECTS/Modul

**2. SERVICECENTER-SPEZIFISCHE STUDIENMODULE**

- ServiceCenter-Rahmenbedingungen
- ServiceCenter-Technik
- ServiceCenter-Recht
- Arbeitsrecht
- Wirtschaftsinformatik und Wissensmanagement
- Change Management
- Marketing im ServiceCenter
- Personalführung und -entwicklung im ServiceCenter
- Projekt- und Kampagnenmanagement
- ServiceCenter-Steuerung
- Kennzahlen und Reportings

je 5 ECTS/Modul

**3. UNTERNEHMENSPROJEKTE UND ABSCHLUSSARBEIT**

- Unternehmensprojekte 1, 2, 3, 4
- Bachelor Thesis

je 10 ECTS/Modul

**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 - 659  
E-Mail: [iww@htw-saarland.de](mailto:iww@htw-saarland.de)  
[www.htw-saarland.de](http://www.htw-saarland.de)

**Wissenschaftliche Leitung**

*Prof. Dr. Wolfgang Appel*

E-Mail: [Wolfgang.Appel@htw-saarland.de](mailto:Wolfgang.Appel@htw-saarland.de)  
Mobil: (0176) 20 47 75 61

**Fachliche Beratung**

*Joachim Molz  
Matthias Lorson*

CallCenter Akademie Saarland GmbH  
Konrad-Zuse-Str. 3a  
66115 Saarbrücken  
Telefon: (06 81) 685 38 54  
E-Mail: [info@callcenterakademie-saar.de](mailto:info@callcenterakademie-saar.de)  
Internet: [servicecentermanagement.htw-saarland.de](http://servicecentermanagement.htw-saarland.de)

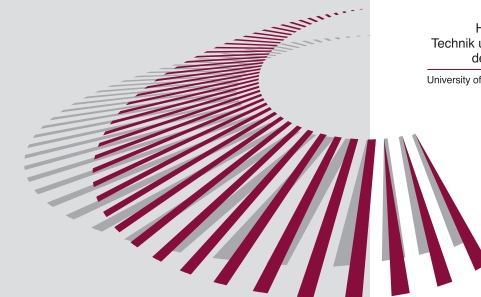
**Impressum:**

Referat für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
der Hochschule für Technik und  
Wirtschaft des Saarlandes, Januar 2012

Hochschule für  
Technik und Wirtschaft  
des Saarlandes  
University of Applied Sciences

**ServiceCenter  
Management****Bachelor-Studiengang**

Hochschule für  
Technik und Wirtschaft  
des Saarlandes  
University of Applied Sciences



## 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), Alexander Jünger (stellvertretender Chefredakteur der Fachzeitschrift CallCenterProfi) 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

Träger des Studienganges ist die Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes. Bei der Gestaltung des Curriculums und der Auswahl der Dozenten wird sie von der CallCenter Akademie Saarland GmbH, einem anerkannten Spezialisten für Beratung und Weiterbildung in der ServiceCenter-Branche, und weiteren branchenerfahrenen Unternehmen unterstützt.

## Fachliche Expertise

Schon in der Vorbereitung des Studienangebots wurde ein Arbeitskreis mit Experten gegründet, der in einen Praxis-Beirat überführt wurde, um die weitere Entwicklung des Studiengangs aktiv zu begleiten. Simone Fojut, Chefredakteurin der Fachzeitschrift Call-Center Profi, Manfred Stockmann, Präsident des Call-Center Verbands, Niclas Bychowski, Geschäftsführer der Sparda-Telefonservice und der Branchenexperte Harald Henn unterstützen erfahrene Hochschullehrer bei der Ausgestaltung von Inhalten und Methodik.



Der erste Studienjahrgang beim Start im Oktober 2010

## 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 fünf 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,- € pro Semester bzw. 320,- € pro Monat. Es fallen keine zusätzlichen Prüfungsgebühren an. Die Gebühren werden semesterweise per Rechnung erhoben.