

SERVICE MANAGEMENT

Neue Karrieren mit Ingenieur-Dienstleistungen
Bachelor of Science



**STUDIERN
AUF HÖCHSTEM
NIVEAU**

HOCHSCHULE
FURTWANGEN
UNIVERSITY





DIE HOCHSCHULE FURTWANGEN

Studieren auf höchstem Niveau

Sie ist nicht nur die höchst gelegene Hochschule in Deutschland, sie zählt auch nach Einschätzung ihrer Studierenden und der Wirtschaft in Rankings zu den Top-Bildungseinrichtungen in Deutschland. Mit acht Fakultäten und 35 akkreditierten Studiengängen an den drei Standorten Furtwangen, Villingen-Schwenningen sowie Tuttlingen ist die HFU mit ihrem vielfältigen Studienangebot die führende Hochschule im Südwesten.

Wer sich für ein HFU-Studium entscheidet, profitiert von einer exzellenten Betreuung und Unterstützung. An der HFU stimmen die Rahmenbedingungen. Hohe Qualität der Lehre, kleine Lerngruppen, der persönliche Kontakt zu Professoren und Dozenten und ein effizientes Lernumfeld versprechen einen sehr guten Studienerfolg. Die Studierenden können sich voll auf ihr Studium konzentrieren. Modernste Labore, eine zeitgemäße IT-Infrastruktur und eine der besten Wissenschaftsbibliotheken Deutschlands sind Teil der hervorragenden Ausstattung.



DER CAMPUS

Ingenieurwissenschaften, Medien, Informatik, Wirtschaftsinformatik und Wirtschaftsingenieurwesen

Aus einer renommierten Ingenieurschule hervorgegangen, hat sich der Standort Furtwangen in den vergangenen Jahrzehnten zu einem hoch modernen Campus entwickelt, auf dem heute fünf Fakultäten zu Hause sind. Hightech und Naturerlebnis machen die Stadt zum idealen Studienort für alle, die den Fortschritt in unmittelbarer Nähe spüren und trotzdem nicht auf hohe Lebensqualität verzichten möchten.

Die Fakultät Product Engineering / Wirtschaftsingenieurwesen

Die Fakultät schreibt ihre über 25-jährige Erfolgsgeschichte mit einem attraktiven, industrienahen Studienangebot fort. Den Produktprozess eines Unternehmens vollständig beherrschen – von der Produktidee, der Entwicklung und Fertigung über Marketing und Vertrieb bis hin zum Service. Dies ist der Grundgedanke aller Studiengänge der Fakultät.

Die Fakultät bietet vier Studiengänge an:

- Product Engineering (Abschluss: Bachelor of Engineering) FIBAA akkreditiert
- Marketing und Vertrieb (Abschluss: Bachelor of Science) FIBAA akkreditiert
- Service Management (Abschluss: Bachelor of Science)
- Sales and Service Engineering (Abschluss: MBA in Sales & Service) FIBAA akkreditiert

Die Bachelor-Studiengänge bauen auf einem gemeinsamen zweisemestri-gen Grundstudium auf. Das bietet den Vorteil, dass nach der Orientierung im Grundstudium ein Studienwechsel innerhalb der Fakultät PE möglich ist.



DER STUDIENGANG

Neue Karrieren mit Ingenieur-Dienstleistungen

Der Technische Kundendienst hat für viele Unternehmen wachsende Bedeutung, da bei immer ähnlicheren Produkten eine Differenzierung zum Wettbewerb vor allem durch adäquaten Service erreicht werden kann. Wachsender Preisdruck führt zudem dazu, dass Gewinne erst im Aftersales-Geschäft erzielt werden können. Da gleichzeitig die Komplexität der Produkte und der zugehörigen Diagnosetechnik weiter zunimmt, benötigt der Arbeitsmarkt Service Manager, die gleichermaßen Technik und auch Service Marketing, Kostenrechnung und Qualitätssicherung im Service beherrschen. Die Fakultät Product Engineering / Wirtschaftsingenieurwesen hat daher den neuen Wirtschaftsingenieur-Studiengang „Service Management“ entwickelt, dessen Inhalte den Bedürfnissen der wichtigsten Service-intensiven Industrien entsprechen.

10 gute Gründe für das Studium

- Ganzheitliche Kompetenz in Technik, BWL und Methodenwissen
- Ausbildungsinhalte entsprechen den Forderungen der Industrie
- Projektarbeit mit Industrieunternehmen
- Internationale Ausrichtung mit Auslandssemester und Sprachkompetenz
- Abdeckung der wichtigsten Industriebranchen
- Praxisnahe Ausbildung in speziellen Labors
- Kleine Gruppen, persönliche Betreuung
- Exzellente Berufsaussichten durch Trend „Akademisierung des Service“
- Hochschule mit hohem Ansehen in der Wirtschaft
- Endgültige Entscheidung für einen Studiengang bis zum dritten Semester möglich

Zugangsvoraussetzungen

Allgemeine Hochschulreife, fachgebundene Hochschulreife, Fachhochschulreife

Studiendauer

Die Studiendauer umfasst 7 Semester, einschließlich Praxissemester

DER STUDIENVERLAUF





DIE STUDIENINHALTE

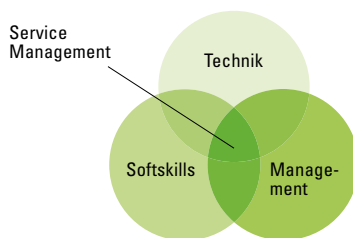
Zugeschnitten auf wissensbasierte Dienstleistungen

Die Hochschulausbildung orientiert sich vor allem an folgenden Branchen:

- Automobilindustrie und Zulieferer
- Maschinen- und Anlagenbau
- IT-Industrie
- Technische Gebrauchsgüter (z. B. Elektrogeräte, Medizintechnik, Haushaltsgeräte)

Breite Grundlagenausbildung plus Vertiefung in den Bereichen:

- Spezielle kaufmännische Gebiete des Service: Garantie + Kulanz, Kostenrechnung im Handwerksbetrieb, Finanzierung + Leasing
- Kundendiensttechnik: Werkstattausrüstung, Prüftechnik, Diagnosesysteme, Ferndiagnose, Fernwartung
- Technische Dokumentation und IT-Lösungen im Service: Service-Literatur, Informationslogistik, Datenbanken, Online-Serviceplattformen
- Technische Schulung: KD-Schulen, Blended Learning, IT-basierte Schulung
- Ersatzteilgeschäft: Teilelogistik, Werksaustausch, Serieninstandsetzung
- Service-Marketing und Vertrieb: Kundendienst-Werbung, Gestaltung von Service-Organisationen, Controlling, Beschwerdemanagement
- Internationalisierung: Internationale Projekte und Fallstudien, weltweite Servicekonzepte
- Service Kommunikation: Umgang mit Kunden, Simulation von kritischen Kundengesprächen



DIE BERUFSAUSSICHTEN

Gesucht: Wirtschaftsingenieure im Technischen Kundendienst

Die Absolventinnen und Absolventen arbeiten in Unternehmen aller Größen: In den Kundendienstzentralen großer Konzerne, bei Mittelständlern als Service-Allrounder, in größeren Handwerksbetrieben (z. B. Autohaus) als Führungskräfte oder Inhabernachwuchs.

Typische Berufsbilder in den Servicezentralen sind:

- Entwickler von Dienstleistungen im Service Engineering
- Entwickler Prüftechnik/Diagnose
- Technischer Redakteur, Usability Engineer
- Schulungsleiter, Schulungsentwickler (einschl. E-learning)
- Ersatzteil-Manager (einschl. elektronische Kataloge, Datenbanken)
- Produktmanager und Marketingmanager für den Aftermarket

In den Serviceorganisationen:

- Niederlassungsleiter bzw. Technische Leiter
- Serviceberater (Außendienst der Zentrale)
- Inhabernachwuchs (z. B. Autohäuser)

Weitere Tätigkeiten für Service-Spezialisten:

- Entwickeln von Prüf- und Instandsetzungsanleitungen
- Entwickeln und Testen von Prüftechnik/Diagnose
- Einbauversuche einschließlich Dokumentation
- Entwickeln von Schulungen (einschl. E-Learning, Technische Fotografie/Video)
- Simulieren und Optimieren von Serviceabläufen
- Verhaltenstraining, Kundenbehandlung

Weiterbildung zum Master

Der seit 2001 angebotene Masterstudiengang Sales & Service Engineering bietet besonders befähigten Absolventen der Bachelor Studiengänge sowie Absolventen anderer Hochschulen und Berufsakademien, die Möglichkeit sich weiterzuqualifizieren.



DIE ERSTEN SCHRITTE

Wo und wie bewerbe ich mich?

Studienberatung

Hochschule Furtwangen
Fakultät Product Engineering /
Wirtschaftsingenieurwesen
Studiengang Service Management
Prof. Dr. Hans-Joachim Hoffmann
Robert-Gerwig-Platz 1
78120 Furtwangen
Tel. +49 (0)7723.920-1860
Fax +49 (0)7723.920-1869
hf@hs-furtwangen.de
www.hs-furtwangen.de

Bewerbungsunterlagen an

Hochschule Furtwangen
Zulassungsamt
Robert-Gerwig-Platz 1
78120 Furtwangen
Tel. +49 (0)7723.920-1232
Fax +49 (0)7723.920-1239
zulassungsamt@hs-furtwangen.de
www.hfu-onlinebewerbung.de

Bewerbungsschluss

Sommersemester 15. Januar
Wintersemester 15. Juli

Online-Bewerbung:
www.hfu-studium.de/bewerbung

HOCHSCHULE
FURTWANGEN
UNIVERSITY

