



WIRTSCHAFT
UND RECHT

DESIGN UND MANAGEMENT SERVICEORIENTIERTER GESCHÄFTSMODELLE



SCHLOSS
HOFEN

Hochschullehrgang der
FH Vorarlberg

WISSENSCHAFT &
WEITERBILDUNG

FH Vorarlberg
University of Applied Sciences



Der Hochschullehrgang »Design und Management serviceorientierter Geschäftsmodelle« ist als Lehrgang zur Weiterbildung gem. § 9 FHStG an der FH Vorarlberg eingerichtet.



WIRTSCHAFT
UND RECHT

Wandeln Sie Ihr Wissen über Kundenwünsche und -anforderungen in wertgenerierende Geschäftsmodelle und Dienstleistungen um. Der Hochschullehrgang vermittelt Ihnen die Grundlagen für zweckmäßiges Design und kompetentes Management serviceorientierter Geschäftsmodelle als Basis für eine zukünftige Karriere im industriellen oder gewerblichen Servicemanagement.

» Komplexe Dienstleistungen erfordern zunehmend höhere Kompetenzen im Design und Management serviceorientierter Geschäftsmodelle. Mit diesem Lehrgang sind Sie für die Zukunft bestens gerüstet.

Industrie- und Dienstleistungsbetriebe sind zunehmend gefordert, auf neue Kundenanforderungen auch mit der Entwicklung und Ergänzung von innovativen oder anspruchsvolleren Serviceangeboten zu reagieren. Um Kundenbedürfnisse in neue Dienstleistungen zu verwandeln, bestehende zu verbessern oder zu erweitern, braucht es Kenntnisse und Fähigkeiten zur Konzeption und Optimierung von Servicegeschäftsmustern.

Da sich Servicegeschäfte von klassischen Produktgeschäften in wesentlichen Punkten unterscheiden, soll dieser berufsbegleitende Lehrgang relevante Konzepte vermitteln, die spezifisch für das Design und Management von Servicegeschäften geeignet sind.

KOMPETENZEN

Zukunftsweisende Dienstleistungen zeichnen sich dadurch aus, dass die gleichzeitige Steigerung von Effizienz und Kundenzufriedenheit kein Widerspruch, sondern das Resultat von durchdachten, serviceorientierten Geschäftsmodellen ist. Die Studierenden des Lehrgangs erwerben daher methodische und ausgewählte betriebswirtschaftliche Kompetenzen für die Konzeption wie auch das Management von Dienstleistungspro-

zessen. Dabei stehen vor allem die Fähigkeiten der Ermittlung von relevanten Kundenanforderungen und deren Umwandlung in attraktive Angebotskonzepte wie auch Design und Optimierung der Leistungsprozesse und deren Verbesserungspotentiale im Vordergrund.

Zusätzlich zu den fachlich-methodischen Inhalten wird mittels Projektarbeit auch die Anwendung dieser Konzepte und Methoden anhand ausgewählter Problemstellungen geübt und somit eine sofortige Umsetzung im eigenen Arbeitsumfeld gefördert.

ZIELGRUPPEN

Der Hochschullehrgang richtet sich an berufserfahrene Praktikerinnen und Praktiker aus betrieblichen Funktionen mit verantwortlichem Kundenkontakt, also Mitarbeitende aus den Fachbereichen technischer Service, Vertriebsinnendienst, Produktunterstützung und Kundentraining, digitales Servicedesign, Serviceproduktmanagement, Distribution o.ä. bzw. aus der operativen Leitung dieser Bereiche.

Das Angebot ist insbesondere auch offen für hochqualifizierte Spezialistinnen und Spezialisten aus Technik, Informatik, Design,



Prozesssteuerung etc. ohne einschlägige betriebswirtschaftliche Vorbildung, die sich in Richtung Service Management weiterentwickeln wollen und schon über Erfahrungen im Kundenkontakt verfügen.

Die Lehrgangsdauer von neun Monaten in einem berufsbegleitenden Zeitmodell wird durch ein intensives, jedoch kompaktes und integriertes Programm mit Präsenz- und Selbstlernelementen sichergestellt.

Die Studieninhalte können als betriebswirtschaftliche Vorbildung im Rahmen der Aufnahmekriterien für die Masterstudiengänge der Betriebswirtschaft der FH Vorarlberg angerechnet werden.

INHALTE

Der Lehrgang vermittelt erforderliche und ausgewählte Grundlagen der Marktforschung, des modernen Prozessmanagements und der finanziellen Unternehmensführung, die zur Konzeption und Optimierung von Servicegeschäften notwendig sind.

Darüber hinaus werden Methoden zur Gestaltung von Serviceangeboten und deren Integration in erfolgreiche Geschäftsmodelle betrachtet. In einem semesterumspannenden Projekt können alle relevanten Kompetenzfelder unmittelbar angewendet und vertieft werden.

Abgerundet wird das Programm durch eine Einführung in die erfolgsorientierte Steuerung und Führung von Dienstleistungsabteilungen.

CURRICULUM

Modul »Design serviceorientierter Geschäftsmodelle«

	SWS	ECTS
Grundlagen der Marktforschung und Statistik	2	4
Digitale Geschäftsmodelle	2	4
Customer Experience Design	2	3
	6	11

Modul »Management von Dienstleistungsprozessen«

Grundlagen finanzieller Unternehmensführung und Rechnungswesen	3	5
Grundlagen Prozessmanagement und Organisation	2	4
Performance Management und Führung	2	3
	7	12

Modul »Service Management Projekt«

Coaching und Präsentation Projekt	1	1
Anwendungsorientiertes Fallbeispiel	-	5
	1	6
GESAMT	14	29

ECTS Leistungspunkte nach dem „European Credit Transfer and Accumulation System“.

1 ECTS-Punkt entspricht 25 Std. Arbeitsaufwand.

SWS 15 Unterrichtseinheiten à 45 Minuten.

LEHR- UND LERNKONZEPT

Das kompakte und berufsbegleitende Programm führt nach Vermittlung elementarer Grundkenntnisse von serviceorientierten Geschäftsmodellen und deren betriebswirtschaftliche Bewertung stufenweise in die Fachthemen der Konzeption und Umsetzung von Serviceprozessen ein.

In klaren Selbstlerneinheiten wird das Basiswissen erworben, welches in interaktiven Präsenzlehrveranstaltungen vertieft diskutiert und in den Zusammenhang mit den übrigen Modulen gebracht wird.

Nach Abschluss der ersten Module können die Lerninhalte stufenweise und unmittelbar in einem komplexen einsemestrigen Lehrprojekt erprobt und angewandt werden.

Dabei werden Teamfähigkeiten ebenso wie Arbeitstechniken und Präsentationsfähigkeiten trainiert. Professionelle Betreuung in Kleingruppen durch erfahrene Lehrbeauftragte sowie eine moderne Arbeitsumgebung mit allen erforderlichen Hilfsmitteln stellen den Lernerfolg sicher.

DAUER UND UMFANG

Der Hochschullehrgang dauert 2 Semester und umfasst insgesamt 29 ECTS. Die Präsenzlehrveranstaltungen finden in geblockter Form (Freitag von 14:00 bis 20:00 Uhr und Samstag von 8:30 bis 16:30 Uhr) statt.

BEWERBUNG UND ZULASSUNG

In den Lehrgang können Personen mit folgenden Voraussetzungen aufgenommen werden:

- ▶ Matura oder
- ▶ abgeschlossene, mindestens dreijährige Berufsausbildung oder
- ▶ berufsbildende mittlere Schule
- ▶ mindestens drei Jahre einschlägige Berufserfahrung in einer Funktion mit verantwortlichem Kundenkontakt aus Industrie, Gewerbe, Handel oder Dienstleistung.

Alle Bewerbende haben für die Zulassung in den Lehrgang ein Aufnahmeverfahren erfolgreich zu absolvieren. Über die Aufnahme zum Lehrgang entscheidet die wissenschaftliche Leitung gemeinsam mit Schloss Hofen.

ZEUGNIS UND ABSCHLUSS

Nach erfolgreichem Besuch und Leistungserbringung des Hochschullehrgangs wird ein Zertifikat und Abschlusszeugnis der FH Vorarlberg ausgestellt.

REFERIERENDE UND STAFF

Praxiserfahrene Professorinnen und Professoren bzw. unterrichtserfahrene Spezialistinnen und Spezialisten aus den Fachgebieten Digitale Geschäftsmodelle, Design Thinking, Prozessmanagement, Controlling und Finanzen und Servicemanagement gestalten die Lehrveranstaltungen.

WISSENSCHAFTLICHE LEITUNG

Prof. (FH) Dipl.-Ing. Wilfried Manhart, MBA

Hochschullehrer und Studiengangsleiter für die internationalen Masterstudien der Betriebswirtschaft an der FH Vorarlberg.

»» Verbesserungsvorschläge der Mitarbeitenden werden oft als lästige Kritik anstatt als Chance gesehen, die Organisation als Kette von Servicebeziehungen bis zum Kunden zu betrachten. Dagegen helfen nicht bessere CRM-Systeme, sondern nur eine strategische Aufwertung der Servicebereiche. ««

PROF. (FH) DI WILFRIED MANHART, MBA
FH Vorarlberg

KONTAKT

SCHLOSS HOFEN

Wissenschaft & Weiterbildung

Hofer Straße 26
6911 Lochau, Austria

Mag. Mag. Rainer Längle, MPH

Leiter Programmbereich
»Wirtschaft und Recht«

Cornelia Ebner

Administration
T +43 5574 4930 440
E wirtschaft@schlosshofen.at
W www.schlosshofen.at

SCHLOSS HOFEN

An der Schwelle zum 17. Jahrhundert von den Herren von Raitenau als Renaissancewohnsitz erbaut, gehört Schloss Hofen mit dem Palast in Hohenems zu den bedeutendsten Renaissancebauten Vorarlbergs. Nach langer wechselvoller Geschichte gelangt das Gebäude 1972 in den Besitz des Landes Vorarlberg. Seit 1981 wird Schloss Hofen als Wissenschafts- und Weiterbildungszentrum des Landes Vorarlberg und der FH Vorarlberg geführt.

Derzeit umfasst das Angebot von Schloss Hofen rund 30 staatlich anerkannte Lehrgänge in Kooperation mit in- und ausländischen Universitäten bzw. Fachhochschulen sowie ein breites Seminarprogramm.

