



International Business Management Kunden- und Servicemanagement Master of Arts

FH AACHEN
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

FACHBEREICH WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTEN



Inhaltsverzeichnis

04	International Business Management – Kunden- und Servicemanagement
05	Das integrierte Auslandssemester
06	Schwerpunkte im Studium
08	Perspektiven und Berufsfelder
10	Wir entwickeln Kompetenzen!
12	Zugangsvoraussetzungen
14	Studienplan
16	Das Bewerbungsverfahren
18	Der Fachbereich Wirtschaftswissenschaften
20	Allgemeine Informationen
22	Ihre Ansprechpartner
23	Adressen Impressum

Alle Informationen zum Studiengang finden

Sie auch im Internet unter

www.fh-aachen.de/studium/ibm-kus/

International Business Management – Kunden- und Servicemanagement

Sie suchen einen Masterstudiengang, der auf Ihren Kenntnissen in der Betriebswirtschaft aufbaut und Sie zu einem Experten in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service macht? Sie sind bereit, sich auf die Bedürfnisse von Kunden einzulassen, geeignete Marketingstrategien zu entwickeln sowie Unternehmensstrukturen zu schaffen, die darauf perfekt abgestimmt sind? Dann ist der Studiengang Kunden- und Servicemanagement genau das Richtige für Sie. Hier lernen Sie, welche Konsequenzen ein Unternehmen aus den Kundenwünschen ziehen muss, welche unternehmerischen Prozesse davon abhängen und wie die Organisation eines Unternehmens dazu beschaffen sein muss.

Der Masterstudiengang International Business Management – Kunden- und Servicemanagement ist ein viersemestriger Studiengang. Das Sommersemester wird jeweils komplett auf Englisch, das Wintersemester jeweils komplett auf Deutsch gelehrt. Neben Pflichtmodulen in betriebswirtschaftlichen Bereichen wie Kundenzentriertes Marketing, Internationales Markenmanagement oder Geschäftsmodelle im Service haben Sie von Beginn an die Möglichkeit, durch Wahlmodule eigene Schwerpunkte in Ihrem Studium zu setzen. Hier haben Sie die Wahl zwischen Modulen aus den Bereichen Internationales Management, Business Intelligence, Cross-Cultural Competencies sowie aus Modulen zu Customer Integration bzw. Management von Kunden- und Serviceprozessen. Nach vier Semestern schließen Sie Ihr Masterstudium dann mit der Masterarbeit ab und erhalten den akademischen Titel Master of Arts.

Das integrierte Auslandssemester

Unser Masterstudiengang International Business Management – Kunden- und Servicemanagement stärkt Ihre interkulturellen Kompetenzen: Nicht nur, dass die Lehrveranstaltungen einen internationalen Schwerpunkt haben und das Sommersemester jeweils auf Englisch gelehrt wird. Im Studienplan ist ein Auslandsaufenthalt integriert, so dass Sie das dritte Semester Ihres Masterstudiums an einer unserer über 90 Partnerhochschulen weltweit verbringen.* Je nachdem, an welcher Partnerhochschule Sie studieren, haben Sie auch die Möglichkeit, Ihr Studium mit einem Doppelabschluss – dem Master of Arts der FH Aachen und einem gleichwertigen Abschluss der Partnerhochschule – abzuschließen.

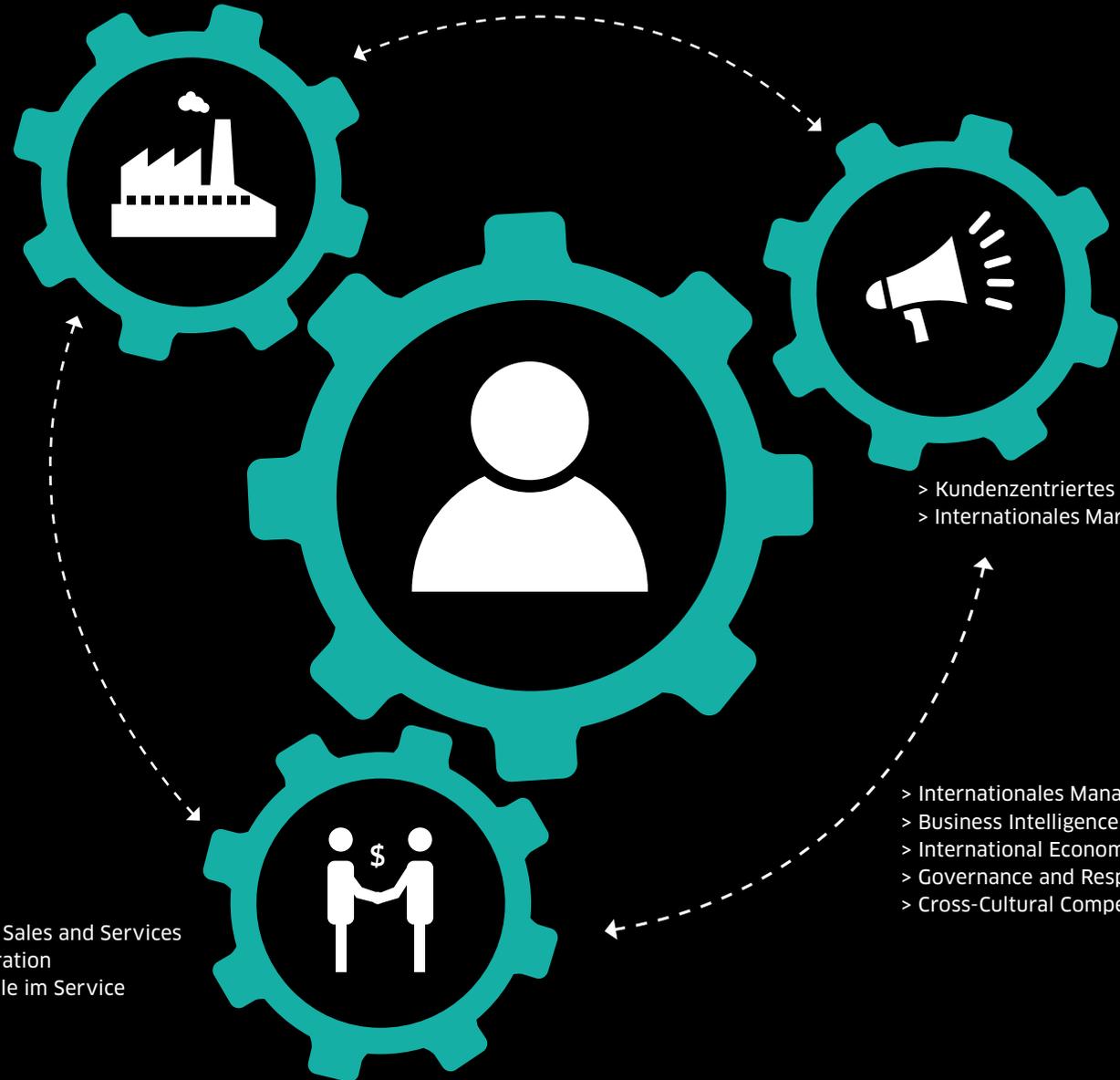
* Bitte beachten Sie, dass an manchen Partnerhochschulen Studiengebühren anfallen können. Ebenso stehen nicht jedes Semester alle Partnerhochschule zur Verfügung.

Schwerpunkte im Studium

Der Studiengang International Business Management - Kunden- und Servicemanagement führt die unterschiedlichen Bereiche wie Marketing, Vertrieb und Service zueinander.

Sie lernen, die übergreifenden Prozesse zu verstehen und zu organisieren. Gleichzeitig haben Sie selbst die Möglichkeit, in Ihrem Studium Schwerpunkte zu setzen.

- > International Supply Chain Management
- > Management von Kunden- und Serviceprozessen



- > Management of Sales and Services
- > Customer Integration
- > Geschäftsmodelle im Service

- > Kundenzentriertes Marketing
- > Internationales Markenmanagement

- > Internationales Management
- > Business Intelligence
- > International Economics
- > Governance and Responsibility
- > Cross-Cultural Competencies

A photograph of three business professionals in a meeting. A man in a blue suit and red tie is pointing at a document on a table. Two women, one in a white blazer and one in a dark blazer, are looking at the document. A white coffee cup is on the table.

Perspektiven und Berufsfelder

Nach dem Masterstudium im International Business Management - Kunden- und Servicemanagement starten Sie Ihre Karriere in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service.

Generell übernehmen Sie schnell Führungspositionen und sind in der Lage, geeignete Maßnahmen zur Zufriedenstellung der Kundenbedürfnisse anzustoßen und voranzutreiben. Ihre guten Englischkenntnisse und die Erfahrungen aus dem Auslandssemester lassen sie auf internationaler Ebene souverän agieren und in anderen Kulturkreisen verständnisvoll kommunizieren. Unsere Absolventinnen und Absolventen fühlen sich demnach in nationalen wie internationalen Unternehmen zuhause.



Wir entwickeln Kompetenzen!

Uns ist es wichtig, Ihnen Methodenkompetenzen zu vermitteln, die Sie im späteren Berufsleben direkt praktisch anwenden können. Als Absolventin oder Absolvent des Studiengangs International Business Management – Kunden- und Servicemanagement sind Sie in der Lage, das Unternehmen aus Kundensicht zu betrachten, Schwachstellen zu erkennen und geeignete Lösungswege umzusetzen. Sie lernen, wirtschaftliche, technologische und gesellschaftliche Aspekte in Ihren Entscheidungen zu berücksichtigen und entsprechend in die Aufgaben des Unternehmens zu integrieren. Sie kennen geeignete Methoden, um strategische Managementprozesse, speziell auch für international operierende Unternehmen, zu entwickeln und anzuwenden.

In den Lehrveranstaltungen legen wir einen besonderen Wert auf Internationalität. Das Auslandsstudiensemester trägt darüber hinaus dazu bei, dass Sie verständnisvoll mit anderen Kulturkreisen umgehen, die Kundenbedürfnisse auf internationaler Ebene analysieren und diese in angemessene Unternehmenssysteme übertragen können. Generell sind Sie in der Lage, das Unternehmen im Ganzen zu verstehen und im speziellen Bereich des Kunden- und Servicemanagements Führungspositionen zu übernehmen.

Wir arbeiten – neben klassischer Vorlesungs- und Seminarform – u.a. in Praxisprojekten und Projektarbeiten, bearbeiten aktuelle Praxisbeispiele, erhalten durch Gastvorträge von Praktikern Einblicke in unterschiedliche Branchen und erweitern Ihre fachlichen und sozialen Kompetenzen in semesterbegleitenden Fallstudien.

Zugangs- voraussetzungen

Um im Studiengang International Business Management – Kunden- und Servicemanagement aufgenommen zu werden, müssen Sie bestimmte fachliche und sprachliche Voraussetzungen erfüllen, die wir Ihnen im Folgenden gerne erläutern:

Abschluss

Sie benötigen einen Abschluss in einem mindestens sechsemestrigen Bachelorstudiengang (oder gleichwertigen Abschluss) mit 180 ECTS in einem wirtschaftswissenschaftlichen oder inhaltlich nahe verwandten Studiengang mit guten Prüfungsergebnissen an einer deutschen oder ausländischen Hochschule, deren Abschluss einem deutschen Fachhochschulabschluss mindestens gleichgestellt ist.

Note

Die Gesamtnote Ihres Bachelorabschlusses (oder gleichwertigen Abschlusses) muss mindestens die Note 2,5 sein.

Deutschkenntnisse

Sie müssen ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache nachweisen. Der Nachweis gilt als erbracht, wenn

- > die Hochschulreife an einer deutschen Hochschule erworben wurde,
- > der Abschluss eines deutschsprachigen Hochschulstudiums erworben wurde,
- > Deutschkenntnisse gemäß der Ordnung der FH Aachen „Deutsche Sprachprüfung für den Hochschulzugang“ an der Sprachenakademie Aachen, gemäß DSH-2 oder einer äquivalenten Prüfung nachgewiesen werden können.

Englischkenntnisse

Außerdem müssen Sie ausreichende Kenntnisse der englischen Sprache nachweisen. Der Nachweis gilt als erbracht, wenn

- > die Hochschulreife an einer englischsprachigen Schule erworben oder
- > mind. 30 ECTS in einem englischsprachigen Studiengang einer englischsprachigen Hochschule erworben oder
- > der internetbasierte „New Generation TOEFL-Test“ mit einer Mindestpunktzahl von 80 bestanden oder
- > die Prüfung IELTS mit mindestens Band 6.0 abgelegt oder
- > das Cambridge English: First (FCE)-Certificate mit mindestens Grade B bestanden oder
- > die Zugangsprüfung Englisch der Sprachenakademie Aachen oder
- > Wirtschaftsenglisch auf der Niveaustufe B2 im Umfang von 5 Leistungspunkten mindestens mit der Note 2,5 erfolgreich bestanden wurde.

Fachliche Voraussetzungen

Sie müssen während des Bachelorstudiums in den Modulen Mathematik und Statistik mindestens 10 Leistungspunkte, in Volkswirtschaftslehre mindestens 10 Leistungspunkte sowie in Recht mindestens 7,5 Leistungspunkte erworben haben. Außerdem müssen Sie in den Modulen Marketing, Beschaffung, Produktion, Logistik, Organisation und Personal zusammen mindestens 19 Leistungspunkte nachweisen können.

Die Zugangsvoraussetzungen finden Sie auch auf unserer Internetseite unter www.fh-aachen.de/studium/ibm-kus/bewerbung/zugangsvoraussetzungen/.

Studienplan

Modulcode	Bezeichnung	W/P	LP	Semesterwochenstunden				
				V	Ü	Pr	SU	Σ
Wintersemester (Deutsch)								
77601	Internationales Management	W1	6	0	0	0	4	4
77602	Business Intelligence	W1	6	0	0	0	4	4
77606	Kundenzentriertes Marketing	P	6	0	0	0	4	4
77607	Internationales Markenmanagement	P	6	0	0	0	4	4
77608	Geschäftsmodelle im Service	P	6	0	0	0	4	4
77622	Management von Kunden- und Serviceprozessen	W2	6	0	0	0	4	4
Summe			30	0	0	0	20	20

Sommersemester (Englisch)								
77609	Governance and Responsibility	W1	6	0	0	0	4	4
77610	International Economics	W1	6	0	0	0	4	4
77611	Cross-Cultural Competencies	W1	6	0	0	0	4	4
77614	Management of Sales and Services	P	6	0	0	0	4	4
77615	International Supply Chain Management	P	6	0	0	0	4	4
77621	Customer Integration	W2	6	0	0	0	4	4
Summe			30	0	0	0	20	20

Sommer- oder Wintersemester								
Auslandssemester		W	30	-	-	-	-	-
Summe			30	0	0	0	0	0

Sommer- oder Wintersemester								
77102	Research Methods	P	3	0	0	0	2	2
79107	Project Proposal	P	5	-	-	-	-	0
8998	Masterarbeit	P	20	-	-	-	-	0
8999	Kolloquium	P	2	-	-	-	-	0
Summe			30	0	0	0	2	2

LP: Leistungspunkte P: Pflicht W1: 4 aus 5 mit W1 markierten Modulen müssen ausgewählt werden
 W2: eines der beiden mit W2 markierten Module muss gewählt werden SU: Seminar, seminaristischer Unterricht
 V: Vorlesung Ü: Übung Pr: Praktikum Semesterwochenstunden: 1 SWS = 45 Minuten



Das Bewerbungsverfahren

Bewerbungsfristen

Sie können sich sowohl zum Sommer- als auch zum Wintersemester für den Masterstudiengang International Business Management – Kunden- und Servicemanagement bewerben.

Die Bewerbung erfolgt online über das Bewerbungsportal der FH Aachen.

Eine Bewerbung ist für den Studienbeginn

- > im Sommersemester vom **15. November bis zum 15. Januar**,
- > im Wintersemester vom **15. Mai bis 15. Juli** möglich.

Der Link zum Bewerbungsportal wird zu den angegebenen Zeiten hier veröffentlicht:

www.fh-aachen.de/studium/ibm-kus/bewerbung/das-bewerbungsverfahren/

Zulassung

Da es für den Studiengang International Business Management - Kunden- und Servicemanagement mehr Interessenten gibt, als Studienplätze zur Verfügung stehen, ist der Studiengang zulassungsbeschränkt. Die Auswahl der zugelassenen Studierenden erfolgt nach der Durchschnittsnote des Bachelorstudiums. Generell haben Bewerbungen mit besseren Noten eine größere Chance, einen Studienplatz zu bekommen. Haben Sie in dem Verfahren einen Studienplatz erhalten, bekommen Sie einen Zulassungsbescheid per Mail geschickt. Dort sind alle weiteren Schritte und Fristen angegeben.

Einschreibung

War Ihre Bewerbung für das Studium erfolgreich, können Sie sich in der Hochschule einschreiben. In Ihrem Zulassungsbescheid ist genau aufgeführt, welche Unterlagen Sie dafür wann und wo einreichen müssen.

An der FH Aachen ist die Einschreibung sowohl postalisch als auch persönlich im Studierendensekretariat möglich.

Kosten

Das dritte Semester verbringen sie im Ausland an einer unserer Partnerhochschulen. Je nachdem, an welcher Hochschule Sie studieren möchten, fallen dort Studiengebühren an. Ebenso können die Lebenshaltungskosten höher sein als in Deutschland. Für mehr Informationen zu den Partnerhochschulen können Sie sich gerne an unser International Faculty Office wenden.

Als Studierender müssen Sie außerdem jedes Semester einen Sozialbeitrag für die Leistungen des Studierendenwerks und einen Studierendenschaftsbeitrag für die Arbeit des AStA (Allgemeiner Studierendenausschuss) bezahlen. Im Studierendenschaftsbeitrag sind die Kosten für das NRW-Ticket enthalten.

Wie hoch dieser Beitrag ist, können Sie unter

www.studierendensekretariat.fh-aachen.de/sozial-und-studierendenschaftsbeitrag/ nachsehen.



Der Fachbereich Wirtschaftswissenschaften

Seit über 45 Jahren bietet der Fachbereich hochwertige wirtschaftswissenschaftliche Studiengänge und entwickelt sein Studienangebot kontinuierlich weiter. Neben dem Studiengang Betriebswirtschaft/ Business Studies, der als Allrounder gilt, setzt er durch Wirtschaftsrecht und internationale BWL-Studiengänge weitere Schwerpunkte. Der Fachbereich zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

Praxisnah

Wir begleiten Ihren Studienerfolg Tag für Tag. Unsere Professorinnen und Professoren haben viele Jahre Berufserfahrung in verschiedenen Branchen und binden ihre vielfältigen praktischen Erfahrungen in ihre anspruchsvolle Lehre ein. Regelmäßig können Sie an Gastvorträgen von Experten aus der Praxis teilnehmen und haben im Rahmen von Exkursionen die Möglichkeit, Unternehmen vor Ort kennenzulernen.

Vernetzt

Um Ihren Berufseinstieg bestmöglich zu gestalten und Sie optimal auf die vielfältigen Tätigkeiten in der Wirtschaft vorzubereiten, pflegen wir enge Beziehungen zu lokalen und nationalen Unternehmen und erweitern unser Netzwerk stetig. Über mehrere Jahre hinweg begleiten wir Sie auf Ihrem Weg zum Studienabschluss und halten den Kontakt zu Ihnen im Rahmen der Alumniarbeit aufrecht.

International

Damit Sie in interkulturellen Arbeitsumfeldern erfolgreich und souverän agieren können, ermutigen wir Sie, über die Landesgrenzen hinweg mobil zu sein und sich interkulturelle Kompetenzen anzueignen. Mit rund 90 Partnerhochschulen weltweit, 120 Studierenden, die jährlich eine Zeit im Ausland verbringen und die Möglichkeit haben, einen Doppelabschluss zu erlangen sowie zahlreichen Gaststudierenden wird Internationalität bei uns aktiv gelebt.

Persönlich

Es ist uns wichtig, Ihren Studienverlauf persönlich zu begleiten. Zudem legen wir bei Ihrer Ausbildung Wert auf fachliches Know-How und auf Werte und Persönlichkeit. Neben der Vermittlung von betriebswirtschaftlichem Wissen fördern wir Sozialkompetenzen, kritisches Denken sowie ethisches Bewusstsein.

Allgemeine Informationen

Welche Vorteile bietet ein Studium an der FH Aachen?

Die Module bieten ein akademisch hohes Niveau in kleinen Gruppen und eine enge Zusammenarbeit zwischen Ihnen und den Lehrenden. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf Ihrer fachlichen Weiterqualifizierung.

Studiendauer, -aufbau und -beginn

Die Regelstudienzeit im Masterstudiengang International Business Management - Kunden- und Servicemanagement beträgt einschließlich der Anfertigung der Masterarbeit vier Semester. Eine Aufnahme in den Studiengang ist sowohl zum Winter- als auch zum Sommersemester möglich.

Besteht die Möglichkeit, neben dem Studium in einem Unternehmen zu arbeiten?

Der Master ist als Vollzeitstudium konzipiert. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit einer flexiblen Nebentätigkeit nachzugehen. Das Studium sollte aber immer im Vordergrund stehen.

Wie läuft das Auslandssemester ab?

Das dritte Semester Ihres Masterstudiums verbringen Sie an einer unserer 90 Partnerhochschulen weltweit. Zu Beginn des ersten Semesters werden Ihnen in einer Informationsveranstaltung alle möglichen Partnerhochschulen, die für Ihr Auslandssemester zur Verfügung stehen, vorgestellt. Anschließend bewerben Sie sich im International Faculty Office und reichen eine Liste mit Ihren bevorzugten Hochschulen im Ausland ein. In der Regel können wir einen Platz an einer Ihrer Wunschhochschulen organisieren. Bitte beachten Sie: Je nachdem, an welche Hochschule Sie gehen möchten, können Studiengebühren für Ihr Auslandssemester anfallen.

Durch ein Learning Agreement mit der Partnerhochschule wird garantiert, dass die Module, die Sie im Ausland belegen, später an der FH Aachen anerkannt werden.



Ihre Ansprechpartner



**Fachstudienberatung
Lilith Deutz M.A.**

deutz@fh-aachen.de
T +49.241.6009 51960
Raum E213

Sprechstundenzeiten:

Montag, Dienstag,
Donnerstag
9.00 - 12.30 Uhr und
13.15 - 14.15 Uhr

Mittwoch und Freitag
nach Vereinbarung



**Fachstudienberatung
Internationales
Jennifer Janas M.A.**

janas@fh-aachen.de
T +49.241.6009 51930
Raum E215

Sprechstundenzeiten:

Montag - Donnerstag:
8.00 - 12.30 Uhr und
13.30 - 15.30 Uhr
Freitag:
8.00 - 12.30 Uhr



**Studiengangleitung
Prof. Dr. sc. pol. Norbert Janz**

janz@fh-aachen.de
T +49.241.6009 51905

Adressen

Fachbereich Wirtschaftswissenschaften

Eupener Str. 70, 52066 Aachen
T +49.241.6009 51910
F +49.241.6009 52280
www.wirtschaft.fh-aachen.de

International Faculty Office

Eupener Str. 70
52066 Aachen
ifo@fh-aachen.de

Student Service Center (SSC)

Das Student Service Center bietet Informationen und Beratung bei Fragen rund um das Studium. Bei weiterführenden Anliegen, die im Student Service Center nicht abschließend geklärt werden können, leiten wir Sie an die zuständigen Kolleginnen und Kollegen aus den Fachabteilungen weiter.

Bayernallee 11, 52066 Aachen
T +49.241.6009 51616
ssc@fh-aachen.de

Impressum

Herausgeber | Der Rektor der FH Aachen
Bayernallee 11, 50266 Aachen
www.fh-aachen.de
Auskunft | studienberatung@fh-aachen.de

Die Informationen in der Broschüre beschreiben den Studiengang zum Stand der Drucklegung. Daraus kann kein Rechtsanspruch abgeleitet werden, da sich bis zur nächsten Einschreibeperiode Studienverlauf, Studienpläne oder Fristen ändern können. Die aktuell gültigen Prüfungsordnungen einschließlich der geltenden Studienpläne sind im Downloadcenter unter www.fh-aachen.de abrufbar.

Redaktion und Bildredaktion | Fachbereich Wirtschaftswissenschaften, Fachbereichsmarketing
Maïke Pauli M.A., Dipl.-Kff. Jessica van de Pol, Verena Vierhaus M.A.
Gestaltungskonzeption | Presse-, Öffentlichkeitsarbeit und Marketing der FH Aachen
Satz | Fachbereich Wirtschaftswissenschaften, Fachbereichsmarketing: Maïke Pauli M.A., Dipl.-Kff. Jessica van de Pol, Kathrin Langer
Bildnachweis | Eigenes Bild (Prof. Dr. sc. pol. Norbert Janz): S. 22 | Fachbereich Wirtschaftswissenschaften, Fachbereichsmarketing: S. 5, 8/9, 17, 18/19, 22 (Deutz, Janas) | Fabian Nawrath: Titelbild, S. 2, 10/11, 21)

Stand: November 2018



HAWtech
HöhschulAllianz für
Angewandte Wissenschaften

