Fachhochschule Graubünden
University of Applied Sciences

Bachelorstudienrichtung

Service Innovation and Design

Teilzeitstudium

Bilden und forschen. graubünden

Studiendauer

4 Jahre
(Teilzeit)

Bachelor of Science FHGR in Tourismus Studienrichtung Service Innovation and Design

ist Ihr Abschluss nach erfolgreichem Studium.

83 %

aller Unternehmen in der Schweiz sind im Dienstleistungssektor tätig.
(Quelle: Bundesamt für Statistik, 2018)

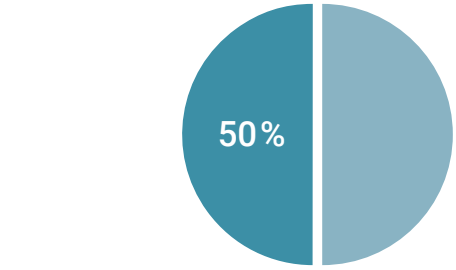
CHF 960

betragen die Studiengebühren pro Semester für Studierende aus der Schweiz und aus dem Fürstentum Liechtenstein.

Auslandsemester möglich

Unterrichtstage pro Woche

2 Tage



empfehlen wir Ihnen als maximales Arbeitspensum neben dem Studium.

Studienort

1865

Sonnenstunden

zählt Chur im Durchschnitt pro Jahr.
(Quelle: HEV Schweiz, 2018)

Das Studium auf einen Blick

Worum geht es im Studium Service Innovation and Design?

Sie sind kreativ und gehen gleichzeitig gerne analytisch vor? Unkonventionelles Denken und Handeln spricht Sie an und Neues fasziniert Sie? Dieses praxisnahe und breit abgestützte Studium ist auf die Erstellung und Optimierung von Dienstleistungen ausgerichtet.
Seite 4

Welches sind die Zulassungsbedingungen für das Studium?

Mit einer Berufsmaturität, einer Gymnasialmaturität oder einer vergleichbaren Ausbildung nehmen wir Sie ins Studium auf. Empfohlen werden gute Englisch-, Buchhaltungs- und Mathematikkenntnisse.
Seite 8

Welche Inhalte lerne ich im Studium?

Sie erhalten eine solide betriebswirtschaftliche Grundausbildung und einen vertieften Einblick in den Dienstleistungssektor auf Basis der Tourismuswirtschaft. Das Studium bereitet Sie in idealer Weise auf das Arbeitsumfeld von morgen vor, in welchem Innovationsfähigkeit, kundenzentrierte Dienstleistungen sowie die zielgerichtete Analyse von Datenbeständen den entscheidenden Wettbewerbsvorteil darstellen.
Seite 10

Wie läuft das vom Studienbeginn bis zur Diplomfeier?

Das Teilzeitstudium Service Innovation and Design beginnt im September und dauert vier Jahre. Der Unterricht findet an zwei Wochentagen in Chur statt. Zusätzlich finden Lehrveranstaltungen und Prüfungen in frühzeitig definierten Blockwochen statt. Exkursionen und Gastvorträge gehören genauso zum Studium wie Consultingprojekte für real existierende Unternehmen.
Seite 18

Was bietet mir die FH Graubünden?

Die FH Graubünden bietet ein praxisorientiertes Studium und bildet Sie zu einer verantwortungsvollen Fach- und Führungskraft aus. Dank überschaubarer Klassengrössen können Sie aktiv mitarbeiten und effizient lernen.
Seite 22

Wie geht es nach dem Studium weiter?

Es stehen Ihnen interessante Chancen im In- und Ausland offen, ganz generell im Bereich des massiv wachsenden Dienstleistungssektors oder spezifisch im Tourismus, in der Freizeitindustrie, in der Aviatik oder im Handel. Sie spüren die Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden auf, übernehmen Verantwortung für Innovationen und sichern so die gesunde Weiterentwicklung von Unternehmen.
Seite 26

Wie kann ich mich anmelden?

Füllen Sie das Anmeldeformular online aus und übermitteln Sie es mit den erforderlichen Unterlagen an die FH Graubünden.
Seite 28

fhgr.ch/sid

Worum geht es im Studium Service Innovation and Design?

Um das Bestehen einer Unternehmung langfristig absichern zu können, braucht es Optimierungen, Neuausrichtungen und Innovationen. Das zukunftsorientierte Studium mit Major Service Innovation and Design ist konsequent auf die Erstellung und Optimierung von kundenzentrierten Dienstleistungen ausgerichtet, die zu Erlebnissen veredelt werden. Als angehende Service Designerin oder angehender Service Designer lernen Sie Werkzeuge und Vorgehensweisen kennen, mit welchen Sie Kundenbedürfnisse erkennen und attraktive Angebote konzipieren und vermarkten können.

Studienkonzept

Kundenorientierte und datenbasierte Erlebnisse von morgen entwickeln.

Der oft verzweifelte Ruf nach Innovation ist allgegenwärtig. Der wirtschaftlich verheissungsvollste Ausweg aus dem Dilemma von beklemmender Kostenstruktur, lähmendem Konkurrenzdruck und schwierigem wirtschaftlichem Umfeld ist und bleibt die Schaffung von neuen Produkten und Dienstleistungen.

Erfolgreiche Innovationen

Die Wirtschaft generell und der Dienstleistungssektor im Speziellen brauchen weltoffene Profis, die attraktive Ansätze entwickeln, in direkter Zusammenarbeit mit zukünftigen Kundinnen und Kunden und unter Einbezug der neusten digitalen Technologien. Das Ziel besteht darin, einen Strom von Innovationen zu schaffen, der klug in die Unternehmensstruktur eingepasst wird und intelligent dosiert ist. Neue, wirtschaftlich vielversprechende Angebote sind in den meisten Fällen keine zufällig entstandenen Nebenprodukte. Innovationen, Verbesserungen an der Servicekette oder Optimierungen eines Kundenerlebnisses sind das Ergebnis eines strukturierten Vorgehens. Und das wiederum fusst auf einer spezifischen Denkhaltung. Im Fokus stehen Kundinnen und Kunden mit ihren Bedürfnissen und Wünschen.

Service Designerinnen und Service Designer zeichnen sich durch ein starkes Interesse an Menschen aus, die sie gerne beobachten und denen sie aufmerksam zuhören wollen, um so Potenziale für Erneuerungen, Optimierungen oder Anpassungen zu erspüren. Typische Service Design-Profis sind kreativ, ideenreich und werden als unkonventionelle Out-of-the-box-Denkerinnen und -Denker wahrgenommen. Darüber hinaus zeigen sie Mut bei der Planung und Umsetzung und haben ein gesundes Verhältnis zum unternehmerischen Risiko. Service Designerinnen und Service Designer schätzen es, analytisch zu denken und können Entscheidungen datenbasiert unterstützen.

Über zwei Kanäle zum Kundenverständnis

Der Major Service Innovation and Design zeichnet sich durch die Vermittlung von spezifischer Fachkompetenz aus, die am Arbeitsmarkt stark nachgefragt ist. Das grundlegende Ziel besteht darin, die Kundinnen und Kunden ins Zentrum aller Aktivitäten zu rücken, sie fundiert zu verstehen und aus diesem Verständnis latente Kundenbedürfnisse abzuleiten. Auf dieser Basis werden kommerziell vielversprechende Dienstleistungsangebote entwickelt und vermarktet.

Solide Einsichten über Wünsche und Erwartungshaltungen von Kundinnen und Kunden sind keine Zufallserkenntnisse, sondern das Ergebnis eines strukturierten Prozesses, der die unterschiedlichsten Methoden beinhaltet. Das Prinzip der zwei Kanäle unterstreicht die Wichtigkeit, Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden sowohl aus qualitativer wie auch aus quantitativer Sicht zu untersuchen und die Erkenntnisse durch gezielte Kombination zu vertiefen. **Der erste Kanal** steht für die Methoden des eigentlichen Service Designs, welche qualitative Ergebnisse im direkten Austausch mit Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden hervorbringen. Typische Methodenbeispiele sind Persona (Stereotypen von Kundinnen und Kunden), Customer Journey oder Kreativitätstechniken wie Brainstorming. **Der zweite Kanal** mit den Methoden der Data Science steht für den quantitativen Ansatz, bei dem bestehende

Informationen (der Rohstoff der Zukunft!) mit statistischen Methoden analysiert werden, um dann daraus Verhaltensmuster abzulesen. Klassische Beispiele von Datenbeständen, die zielgerichtet analysiert werden können, sind z. B. Resultate aus Google Analytics oder Aufzeichnungen über das Buchungsverhalten von Reisenden.

Praxisnahe Ausrichtung

Das Studium bereitet Sie sehr praxisnah auf Ihren Berufseinstieg als Service Designerin oder Service Designer vor. In kleinen Klassen lernen Sie interaktiv von und mit erfahrenen Dozierenden, die sowohl in der Praxis als auch in der akademischen Welt verankert sind. Die Fallstudienarbeit, welche in zahlreichen Modulen integriert ist, eröffnet weitere Möglichkeiten, mit interessanten Problemstellungen in Berührung zu kommen und unter fachkundiger Anleitung über Lösungsoptionen nachzudenken. In den höheren Semestern werden aktuelle Fälle aus Ihrem beruflichen Umfeld oder Consultingaufgaben von aussenstehenden Firmen gelöst.

Teilzeitmodell

Die Studienrichtung Service Innovation and Design wird voll und ganz im Teilzeitmodus absolviert. Das bietet Ihnen finanzielle Flexibilität und stellt sicher, dass der Kontakt zur Arbeitswelt jederzeit gewährleistet ist. Die Verbindung von Arbeit und Studium schult Ihre Organisationskompetenz und ermöglicht die laufende Validierung des erworbenen Wissens in der Berufspraxis. Daraus resultiert eine optimale Arbeitsmarktfähigkeit.

Partnernetzwerk

Die FH Graubünden hat im Rahmen der Studienrichtung Service Innovation and Design mit nationalen und regionalen Unternehmen partnerschaftliche Vereinbarungen getroffen. Dadurch können der starke Praxisbezug und die Einbindung der Industrie in die Studienrichtung gewährleistet werden. Zudem ermöglicht dies, dass Sie potenzielle Arbeitgebende bereits während des Studiums kennenlernen. Erfolgreiche Bachelor-Thesen können beispielsweise zu späteren Arbeitsverhältnissen führen.

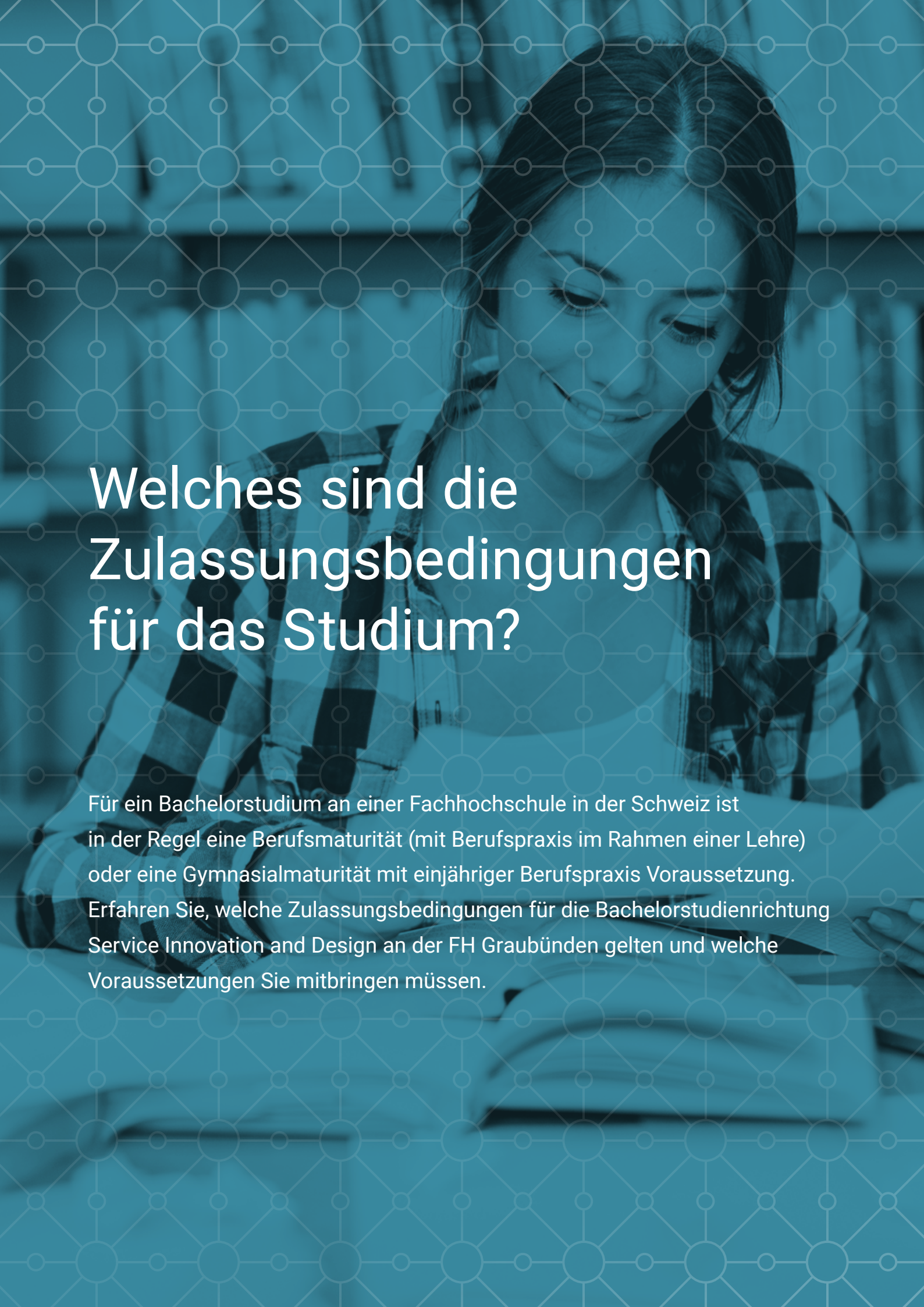
Die Studienrichtung Service Innovation and Design ist vollwertiges akademisches Mitglied des Service Design Network. Das SDN ist eine weltumspannende Vereinigung von Service Designerinnen und Service Designern, die sich der gezielten Weiterentwicklung der Service Design-Methodik verschrieben hat. Die Plattform ermöglicht zudem den Kontaktaufbau zwischen Berufsleuten und potenziellen Auftrag- oder Arbeitgebern. Regelmässige Konferenzen und Publikationen sichern den Informationsaustausch innerhalb der Service Design-Community.

«Innovative Produkte und Dienstleistungen mit ausgeprägtem Kundennutzen sind heute die echten Erfolgsgaranten. Wir brauchen dringend unkonventionell denkende und handelnde Leute mit frischen Ideen, welche unsere Dienstleistungserbringung nachhaltig weiterentwickeln können.»

Christian Gressbach, Geschäftsführer Toggenburg Tourismus
und Dozent an der FH Graubünden

«Die Studienrichtung Service Innovation and Design ist sehr zukunftsorientiert. Die gelernten Methoden können bereits während des Studiums im Rahmen von Praxisprojekten mit Business-Partnern aus unterschiedlichen Branchen angewendet werden. Die erworbenen Kompetenzen helfen mir, erfolgreich im nächsten Job durchzustarten.»

Florina Knecht, Studentin



Welches sind die Zulassungsbedingungen für das Studium?

Für ein Bachelorstudium an einer Fachhochschule in der Schweiz ist in der Regel eine Berufsmaturität (mit Berufspraxis im Rahmen einer Lehre) oder eine Gymnasialmaturität mit einjähriger Berufspraxis Voraussetzung. Erfahren Sie, welche Zulassungsbedingungen für die Bachelorstudienrichtung Service Innovation and Design an der FH Graubünden gelten und welche Voraussetzungen Sie mitbringen müssen.

Zulassungsbedingungen

Für die Zulassung zur Bachelorstudienrichtung Service Innovation and Design an der FH Graubünden müssen Sie nachfolgende Bedingungen erfüllen.

Falls Sie Fragen zu den Zulassungsbedingungen haben, kontaktieren Sie uns. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Checkliste

Sind Sie Inhaberin oder Inhaber eines der folgenden Diplome?

- ✓ Eidgenössisch anerkannte Berufs-, Gymnasial- oder Fachmaturität
- ✓ Vergleichbarer Ausweis; die allgemeine Hochschulreife (Abitur) und die fachgebundene Hochschulreife entsprechen der Gymnasialmaturität. Die Fachhochschulreife (Fachabitur) ist der Berufsmaturität gleichzusetzen.

Verfügen Sie über Berufspraxis?

- ✓ Eine Berufslehre oder ein Jahr Berufspraxis im Bereich Wirtschaft und Dienstleistungen

Englischkenntnisse

Ab dem vierten Semester finden gewisse Module in Englisch statt. Wir empfehlen Englischkenntnisse auf Niveau B2 (z. B. Cambridge First Certificate).

Mathematikkenntnisse

Terme, Gleichungen und Funktionen sollten Sie gut beherrschen, denn sie bilden die Basis für den Mathematikunterricht. Auf unserer Webseite finden Sie Links zu Tests und verschiedenen Vorbereitungsmaterialien, die es Ihnen erlauben, Ihren aktuellen Wissensstand zu bestimmen und allfällige Lücken im gezielten Selbststudium zu schliessen.

Informatik

In den höheren Semestern erhalten Sie einen vertieften Einblick in die Welt der Datenanalyse. Das setzt ein grundlegendes Interesse an Informatik voraus und nährt Ihre Neugier, wie Daten zielgerichtet interpretiert und wertvolle Erkenntnisse daraus gezogen werden können.

Buchhaltungskenntnisse

Bei Studienbeginn werden Buchhaltungskenntnisse auf Berufsmaturitätsniveau vorausgesetzt. Wenn Ihr Abschluss schon längere Zeit zurückliegt oder Ihnen die Grundsätze der doppelten Buchhaltung nicht mehr geläufig sind, empfehlen wir Ihnen, diese Kenntnisse aufzufrischen. Wir beraten Sie gerne in Bezug auf die relevante Literatur.

Berufspraxis

Die geforderte Berufspraxis beträgt bei einer 100%-Anstellung ein Jahr. Sie muss vor dem Studienbeginn abgeschlossen sein. Sie kann sich aus mehreren Einsätzen für verschiedene Arbeitgebende zusammensetzen. Die Studienleitung entscheidet, welche beruflichen Erfahrungen in welchem Umfang an die Berufspraxis angerechnet werden. Die beruflichen Erfahrungen setzen sich aus berufspraktischen und -theoretischen Erfahrungen zusammen. Sie sind verpflichtet, die Berufspraxis durch eine Arbeitsbestätigung nachzuweisen. Aus der Bestätigung müssen die Dauer der Berufspraxis sowie die von Ihnen ausgeübten fachspezifischen Tätigkeiten ersichtlich sein.

Ausnahmefälle

Sie erfüllen die oben genannten Zulassungsbedingungen zum Studium nicht, können jedoch eine jahrelange Berufspraxis und eine kontinuierliche Berufsentwicklung vorweisen? Oder Sie möchten von einer anderen Hochschule zu uns wechseln und direkt in ein höheres Semester einsteigen? Dann haben Sie die Möglichkeit, eine Aufnahme «sur dossier» zu beantragen.

Welche Inhalte lerne ich im Studium?

Die Studienrichtung Service Innovation and Design bietet Ihnen eine solide betriebswirtschaftliche Grundausbildung, damit Sie erfolgreich im Geschäftsumfeld agieren können. Ein vertiefter Einblick in den Dienstleistungssektor auf Basis der Tourismuswirtschaft schärft Ihre Sinne für die Kundenansprüche von heute und morgen. Innerhalb der Vertiefungsrichtung lernen Sie, die Erwartungshaltungen von Kundinnen und Kunden zu erforschen und basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen kommerziell vielversprechende Dienstleistungen zu entwickeln und zu vermarkten. Sie lernen, zielgerichtet mit Meinungsbildenden aus den unterschiedlichsten Richtungen zu kommunizieren und Ihre Geschäftsideen überzeugend zu vertreten.

Studieninhalte

Das Teilzeitstudium Service Innovation and Design dauert vier Jahre bzw. acht Semester. Die Studienstruktur basiert grundsätzlich auf der 30:70-Regel, das heisst rund 30 % des studentischen Arbeitsaufwands erfolgt im Rahmen von Vorlesungen und Veranstaltungen an der Hochschule, während 70 % der Zeit dem unabhängigen Selbststudium vorbehalten ist. Der vermittelte Stoff wird bis am Ende jedes Semesters pro Fach schriftlich oder mündlich geprüft, respektive es sind notenrelevante Prüfungsleistungen zu erbringen.

Die ersten Semester vermitteln Ihnen eine breite Palette an Fach-, Methoden- und Persönlichkeitskompetenzen. Als angehende Service Designerinnen und Service Designer erhalten Sie so eine fundierte betriebswirtschaftliche Basis. Darauf aufbauend wird das Verständnis bezüglich Funktionsweise der Dienstleistungsindustrie anhand der Tourismusindustrie stufenweise aufgebaut.

In den höheren Semestern tritt die Vermittlung von Inhalten in den Vordergrund, welche die eigentliche Studienrichtung Service Innovation and Design ausmachen. In dieser Phase des Studiums werden Ihnen Methoden und Vorgehensweisen vermittelt, die es ermöglichen, in engerer Zusammenarbeit mit potenziellen Kundinnen und Kunden Bedürfnisse zu erkennen und zu konkretisieren. Sie lernen, Wünsche und Erwartungshaltungen von Kundinnen und Kunden abzufragen und in konkrete Angebote zu überführen.

Fallstudien und Consultingprojekte

Im Rahmen von praxisbasierten Case Studies sowie Consultingprojekten mit Praxispartnerinnen und -partnern werden die unter betriebswirtschaftlichen Kriterien entworfenen, entwickelten und getesteten Dienstleistungen weiter optimiert – bis hin zu einem Erlebnis mit hohem Erinnerungswert. In dieser Phase erhalten Sie die Möglichkeit, Ihr Wissen direkt an Problemstellungen aus dem eigenen beruflichen Umfeld anzuwenden und so einen wesentlichen Beitrag zur weiteren erfolgreichen Entwicklung eines Unternehmens zu leisten.

Qualifizierter Lehrkörper

Sämtliche Lehrkräfte verfügen über einen akademischen Hintergrund und jahrelange praktische Berufserfahrung. Die Lehre an der FH Graubünden ist forschungsbasiert. Das bedeutet, dass unsere Dozierenden, Lehrbeauftragten und wissenschaftlichen Mitarbeitenden in unterschiedlichen Forschungs- und Beratungsprojekten tätig sind. Durch die enge Zusammenarbeit mit Unternehmen kennen wir die aktuellen Herausforderungen der Wirtschaft und des Tourismus und erarbeiten wegweisende Lösungen, die in die Lehre einfliessen.

«Mit Service Innovation and Design werden innovative Dienstleistungen kundenzentriert gestaltet. Service Designerinnen und Service Designer sind kreativ, analytisch, ideenreich und kommunikativ. Legen Sie mit Hilfe des Erlernten gemeinsam mit den Prozessbeteiligten den Grundstein zum nachhaltigen Unternehmenserfolg.»

Dominik Knaus, Studienleiter

«Die Weiterentwicklung von Dienstleistungen ist heutzutage ein wichtiger Prozess, welcher herausfordernd, spannend und kreativ sein kann. Im Teilzeitstudium Service Innovation and Design werden einem das Wissen und die notwendigen Werkzeuge vermittelt.»

Renato Zanella, Student

Studienplan

Teilzeitstudium (8 Semester / 4 Jahre)*

* Änderungen vorbehalten

Studienprogramm mit Flexibilität

Die Bachelorstudienrichtung Service Innovation and Design bietet Ihnen ein Höchstmass an Flexibilität bei der Gestaltung Ihres Studienprogramms. Je nach Interessenlage und angestrebtem Aktivitätsfeld stehen Module zur Verfügung, die es Ihnen erlauben, Ihren persönlichen Ausbildungspfad zusammenzustellen. Vor dem Hintergrund der spezifischen Fähigkeiten, die in Zukunft besonders stark am Arbeitsmarkt nachgefragt sein werden, hat die Studienleitung für jedes Wahl- und Wahlpflichtmodul eine Empfehlung abgegeben.

Pflichtmodule

Die Studienrichtung Service Innovation and Design enthält Pflichtmodule im Umfang von 128 ECTS. Sie stellen eine solide und zukunftsorientierte betriebswirtschaftliche Basisausbildung sicher. Alle Module aus dieser Kategorie müssen erfolgreich absolviert werden. Es besteht keine Wahlmöglichkeit.

Wahlmodule

Sie haben die Möglichkeit, Wahlmodule nach Ihren ganz spezifischen Wünschen und Vorstellungen im Umfang von 8 ECTS zu belegen. Dazu steht Ihnen das gesamte Angebot der FH Graubünden und anderer Hochschulen zur Verfügung, wobei die Zustimmung der Studienleitung vorbehalten bleibt. Sie können sich aber auch für die von der Studienleitung empfohlenen Module entscheiden und damit den Kompakt-Modus mit zwei Präsenztagen pro Woche sowie die inhaltliche Passung sicherstellen.

Wahlpflichtmodule

Die Empfehlung der Studienleitung umfasst die zentralen Module der Vertiefung Service Innovation and Design. Diese Module können im Rahmen der zwei vorgesehenen Präsenztage an der Hochschule absolviert werden.

Die Vertiefung Service Innovation and Design enthält die folgenden Lehrveranstaltungen*:

Service Design: Methodik

Hier geht es um die Thematik des humanzentrierten Ansatzes. Sie erlernen Methoden und Vorgehensweisen, um Kundenbedürfnisse zu erkennen und daraus neue oder optimierte Dienstleistungen abzuleiten.

Customer Experience Management

Sie lernen, die Customer Experience Ihrer Kundinnen und Kunden systematisch zu erheben, zu gestalten und kontinuierlich zu verbessern. Dabei nutzen Sie ausgewählte Methoden für das Design von Customer Journeys. Sie lernen auch, wie mit neuen technologischen Mitteln Kundenerlebnisse von morgen gestaltet werden können.

Service Innovation Management

Sie behandeln, aufbauend auf vorherigen Lehrveranstaltungen zum Innovationsmanagement, die besonderen Herausforderungen für das Management von Innovationen im Dienstleistungsbereich.

Strategisches Innovationsmanagement

Sie lernen die strategischen Aspekte des Innovationsmanagements kennen und behandeln z. B. die Fragestellung, welchen Wert Innovationen für Unternehmen haben und wie diese strategisch eingesetzt werden können. Sie behandeln, wie Innovationsteams zusammengestellt und geführt werden und wie Nutzerinnen und Nutzer in Innovationsprozesse eingebunden werden können. Ferner lernen Sie Konzepte wie Open Innovation, Lean Innovation und Crowdsourcing kennen.

Data-specific Service Design

Sie lernen, wie Geschäftsmodelle mittels datenbasiertem Service Design entwickelt werden. Aufbauend auf Inhalten vorhergehender Lehrveranstaltungen lernen Sie, wie evidenzbasierte Geschäftsmodelle entwickelt werden können.

* Anpassungen bezüglich der effektiv angebotenen Module sowie der Unterrichtssprache bleiben ausdrücklich vorbehalten.

Datenbanken
Dieses Modul führt Sie direkt in die Welt der Datenbanken und der Datenanalyse ein. Sie lernen, Datenbestände zu finden, einzuschätzen, zu analysieren und daraus Erkenntnisse zu gewinnen, die Ihnen helfen, Ihre Kundinnen und Kunden und deren Verhaltensweisen noch besser zu verstehen.

Consultingprojekt: Service Design & Data Analytics
In dieser Phase arbeiten Sie und Ihre Gruppe an einem realen Kundenprojekt, welches Service-Design- und Data-Analytics-Herausforderungen beinhaltet. Jetzt ist der Zeitpunkt gekommen, wo Sie Ihr Wissen in der Praxis einsetzen und Ihre Ansprechpartner zu überzeugen versuchen.

Business Intelligence
Business Intelligence bezeichnet Verfahren und Prozesse zur systematischen Analyse von Unternehmensdaten. In diesem Modul lernen Sie, Daten auszuwerten und Resultate zu kommunizieren. Dabei sind Visualisierungen wichtiger Bestandteil für die empfängerorientierte Kommunikation der Resultate.

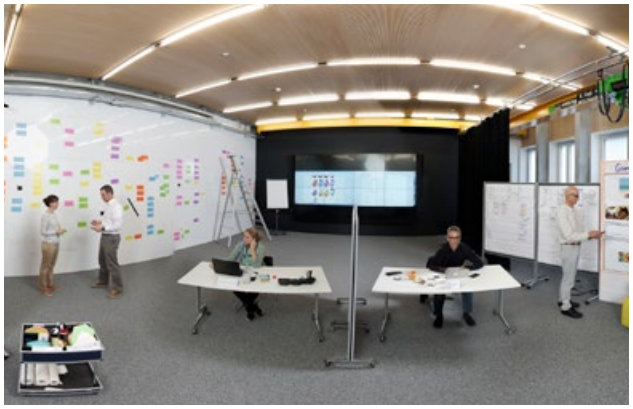
Services und Daten: Praxis
Parallel zum Consultingprojekt betrachten Sie in diesem Modul die dienstleistungsbezogene Datenanalyse vertieft – mit dem Ziel, Erkenntnisse zu gewinnen, welche direkt ins laufende Consultingprojekt integriert werden können.

«Die Studienrichtung bereitet die Studierenden gut auf die Arbeit in einer digitalisierten Welt vor, denn die menschliche Innovationsfähigkeit bleibt der wichtigste Erfolgsfaktor für Unternehmen. Die Absolvierenden wissen, wie man sowohl Human Insights als auch Erkenntnisse aus Big Data Analytics zur Lösung von Problemen in der realen Welt nutzt.»

Dr. Michael Lewrick, Bestsellerautor «Das Design Thinking Playbook»

Praxisbezug

In der Studienrichtung Service Innovation and Design legen wir grossen Wert darauf, dass Sie neu erworbenes Wissen umgehend anwenden können. Neben Fallstudien und Problemlösungsaufgaben, die in die Lehrveranstaltungen integriert sind, werden Sie die Möglichkeit haben, Ihre eigene Arbeitserfahrung in Fachdiskussionen einzubringen und kritisch zu reflektieren. Darüber hinaus sieht der Lehrplan spezielle Einheiten zur Förderung des Wissenstransfers vor.



Service Innovation Lab (SIL)

In den verschiedenen Modulen werden Sie unter fachkundiger Anleitung Ihrer Dozierenden reale Problemstellungen analysieren und praxisgerechte Lösungen erarbeiten. Im Rahmen der Kreativitäts- und Ideenfindungsprozesse werden Sie sich ausserdem oft in unserem Speziallabor, dem Service Innovation Lab (SIL), bewegen und in dieser inspirierenden Umgebung kreative Ansätze erarbeiten.

Distinguished Speaker Series (DSS)

Das Modul DSS wurde 2015 als Plattform zum Gedankenaustausch zwischen Persönlichkeiten aus der Praxis und den Tourismusstudierenden der FH Graubünden geschaffen. Die Teilnahme an diesen Veranstaltungen ist anrechenbarer Bestandteil Ihres Studiums. Bis heute durften wir eine Reihe von spannenden und teilweise kontroversen Persönlichkeiten auf der Bühne begrüssen, welche die Entwicklung der Branche nachhaltig beeinflusst haben oder beeinflussen werden. Die nächsten unkonventionellen Begegnungen sind bereits in Planung.

Wissenstransfer

Durch Consultingprojekte und Bachelor Thesen für Unternehmen setzen unsere Studierenden das gelernte Wissen direkt in die Praxis um. Weiter können Forschungsinteressierte während der Ausbildung als studentische Hilfskräfte im ProFit.Team nicht nur viel lernen, sondern sich auch etwas dazuverdienen.

«Wir richten unsere Entwicklung konsequent auf die Kundinnen und Kunden aus, holen frühzeitig User-Feedback ein, hinterfragen uns laufend, verwerfen Ideen oder justieren bei Bedarf nach. Dies schaffen wir nur durch eine Organisation und eine ebenso agile Herangehens- und Denkweise. Kundenorientierung und Agilität gehören heutzutage zur DNA eines erfolgreichen Entwicklers.»

Tobias Bowald, Product Owner und Project Manager bei Swiss.Smart.Mobility

Wie läuft das vom Studienbeginn bis zur Diplomfeier?

Wie viel kostet das Studium an der FH Graubünden? Wo findet das Studium statt? Wie viele ECTS-Punkte erhalte ich? An wie vielen Tagen habe ich Unterricht? Welchen Abschluss besitze ich nach dem Studium? Wo kann ich ein Auslandsemester absolvieren?

Organisatorisches

Studienkosten
Die einmalige Einschreibegebühr beträgt CHF 300 und wird an die Studiengebühr des ersten Semesters angerechnet. Falls Sie das Studium nicht antreten, bleibt diese geschuldet und wird nicht zurückerstattet.

Die Studiengebühr beträgt CHF 960 pro Semester für Personen, die die Staatsbürgerschaft der Schweiz oder des Fürstentums Liechtenstein besitzen. Die Studiengebühr beträgt CHF 1550 pro Semester für alle anderen Studierenden.

Für ausländische Studierende, die vor Studienbeginn mindestens zwei Jahre ihren Wohnsitz in der Schweiz hatten, finanziell unabhängig und nicht in Ausbildung waren, besteht die Möglichkeit, von der reduzierten Studiengebühr von CHF 960 zu profitieren. Die reduzierte Studiengebühr muss im Voraus von der FH Graubünden unter Einreichung von Dokumenten überprüft und bewilligt werden.

Von Studierenden ausserhalb von CH/FL/EU/EFTA erhebt die FH Graubünden ein Depot von CHF 3000.

In den Studiengebühren nicht inbegriffen sind unter anderem Lehrbücher, Reisen, Verpflegung und Unterkunft im Rahmen von Exkursionen, Blockwochen und der Bachelor Thesis.

Sie benötigen ein eigenes, leistungsfähiges Notebook (Windows empfohlen).

Stipendien
Die Fachhochschulen sind von Bund und Kantonen anerkannt, sodass ein Anspruch auf Stipendien geltend gemacht werden kann. Für Auskünfte wenden Sie sich bitte an die Stipendienabteilung des Erziehungsdepartements Ihres Kantons.

Studierende aus Deutschland und Österreich können sich an die entsprechenden öffentlichen Förderinstitutionen in ihrem Land wenden.

Studienort
Das Studium findet am Standort Chur statt. Einzelne Veranstaltungen an anderen Orten sind möglich und werden frühzeitig kommuniziert.

Studiendauer
Das Bachelorstudium dauert vier Jahre im Teilzeitstudium. Studienbeginn ist im September (KW 38). Vor dem offiziellen Studienbeginn findet eine Einführungswoche statt. Ein Studienjahr besteht aus zwei Semestern, welche in der Regel je 14 Wochen umfassen. Dazu kommen Prüfungswochen und einzelne Blockwochen.

Die genauen Daten und Details entnehmen Sie dem Hochschulkalender.

fhgr.ch/hochschulkalender

Unterrichtstage und Unterrichtszeiten
Der Unterricht findet an zwei Wochentagen statt. Zusätzlich finden frühzeitig definierte Blockwochen statt (in der Regel eine Blockwoche pro Semester). Der Unterricht findet jeweils zwischen 08.15 und 17.45 Uhr statt und kann in Ausnahmefällen auch bis 19.30 Uhr andauern. Wir empfehlen ein maximales Arbeitspensum von 50 % neben dem Studium.

ECTS-Punkte
Das Bachelorstudium umfasst 180 ECTS-Punkte. Ein ECTS-Punkt entspricht einem durchschnittlichen studentischen Arbeitsaufwand von etwa 30 Stunden.

Abschluss
Erfolgreiche Absolventinnen und Absolventen der Bachelorstudienrichtung Service Innovation and Design erhalten den Titel «Bachelor of Science FHGR in Tourismus Studienrichtung Service Innovation and Design».

Auslandsemester

Ein Auslandsemester kann Ihnen neue Horizonte eröffnen. Gerade im Bereich Tourismus und Freizeit ist der internationale Austausch von grossem Wert. Die FH Graubünden pflegt ein weltweites Netzwerk mit Hochschulen und anderen Bildungseinrichtungen und hilft Ihnen gerne, bei Erfüllung der erforderlichen Kriterien ein oder zwei Studiensemester im Ausland zu absolvieren.

In der Regel werden Ihnen die Auslandsemester ganz oder teilweise angerechnet. Damit können Sie Ihr Studium im geplanten Zeitraum abschliessen.

Nachstehende Auflistung ist eine Übersicht der Partnerhochschulen der Bachelorstudienrichtung Service Innovation and Design, an welchen Sie ein Auslandsemester absolvieren können.

Double Degree mit der University of the Sunshine Coast in Australien

Wer mehr Auslandserfahrung sammeln möchte, kann sich um ein Studienjahr bei unserer Partneruniversität USC in Australien bewerben. Pro Jahr stehen zirka fünf Studienplätze zur Verfügung. Sie absolvieren das zweite Studienjahr zu Sonderkonditionen an der USC und erhalten, erfolgreiche Prüfungsleistungen vorausgesetzt, nach dem Abschlussjahr an der FH Graubünden sowohl ein Tourismusbachelordiplom der FH Graubünden als auch einen Bachelor in Business Administration der USC.

USC AUSTRALIA

Europa

Deutschland
- Bonn, Internationale Fachhochschule Bad Honnef
- Heilbronn, Hochschule Heilbronn
- Köln, Cologne Business School
- Wernigerode, Hochschule Harz

Finnland
- Porvoo, Haaga-Helia University of Applied Sciences

Frankreich
- Angers, Université d'Angers
- La Rochelle, ESC La Rochelle

Island
- Bifröst University

Niederlande
- Breda, Breda University of Applied Sciences

Österreich
- Innsbruck, Management Center Innsbruck
- Krems, IMC Fachhochschule
- Salzburg, Fachhochschule Salzburg
- Wien, FHWien der WKW

Rumänien
- Cluj-Napoca, Babeș-Bolyai University

Schweden
- Borlänge, Darlarna University

Schweiz
- Siders, HES-SO

Spanien
- Barcelona, Universitat Autònoma de Barcelona
- Girona, Universitat de Girona
- Palma, Universitat de les Illes Balears
- Sevilla, Universidad de Sevilla

Ungarn
- Budapest Metropolitan University

Vereinigtes Königreich
- Leeds, Leeds Beckett University
- Southampton, Southampton Solent University

Nordamerika

Kanada
- Guelph, University of Guelph
- Kamloops, Thompson Rivers University

USA
- San Diego, San Diego State University

Asien

Hongkong (SAR)
- Hongkong, Hong Kong Polytechnic University

Singapur
- Singapur, Nanyang Polytechnic

Australien und Ozeanien

Australien
- Queensland, University of the Sunshine Coast

Afrika

Südafrika
- Potchefstroom, North-West University

Stand 2021 – gültig zum Zeitpunkt des Drucks

«Datenmanagement in einem so dynamischen Umfeld wie dem Tourismus ist aktueller denn je. Herausfordernd dabei ist nicht nur die technische Verknüpfung von Datenquellen, sondern auch die adressatengerechte und attraktive Darstellung neuer Erkenntnisse.»

Mirjam Frei, Manager Market Research, Schweiz Tourismus

Was bietet mir die FH Graubünden?

Die FH Graubünden ist eine innovative und unternehmerische Fachhochschule mit über 2300 Studierenden. Sie verfügt über schweizweit einzigartige Bachelor- und Masterangebote und legt grossen Wert auf Individualität. Der Unterricht findet in überschaubaren Klassen statt, in denen Sie aktiv mitarbeiten und effizient lernen können. Als regional verankerte Fachhochschule überzeugt die FH Graubünden mit ihrer persönlichen Atmosphäre über die Kantons- und Landesgrenzen hinaus.

Ein Ort, der zum Lernen gemacht ist

Die FH Graubünden verfügt über eine breite Auswahl an Bachelor-, Master- und Weiterbildungsangeboten, betreibt angewandte Forschung und Entwicklung, führt Beratungen durch und bietet Dienstleistungen an. Die Bündner Fachhochschule bildet Sie zu einer verantwortungsvollen Fach- und Führungskraft aus.

Als erste öffentliche Schweizer Hochschule ist die FH Graubünden 2009 der Initiative der Vereinten Nationen für verantwortungsvolle Ausbildung – den UN Principles for Responsible Management Education (PRME) – beigetreten. Seit 1. Januar 2020 ist die FH Graubünden die achte öffentlich-rechtliche Fachhochschule der Schweiz. Ihre Geschichte begann jedoch bereits 1963 mit der Gründung des Abendtechnikums Chur.

Internationalität hat nicht nur an der FH Graubünden, sondern im ganzen Kanton Tradition. Die Mehrsprachigkeit der Bevölkerung (Deutsch, Italienisch, Rätoromanisch), gemeinsame Grenzen mit Italien, Österreich und dem Fürstentum Liechtenstein und nicht zuletzt die zahlreichen internationalen Gäste haben das offene Denken und Handeln Graubündens geprägt. Für die FH Graubünden ist die internationale Ausrichtung Anliegen und Verpflichtung zugleich.

Wir unterstützen Sie gerne

Zahlreiche Dienstleistungen der FH Graubünden tragen zu Ihrer Förderung und Entwicklung sowie zur Unterstützung Ihres Studienverlaufs bei. Das Beratungsangebot umfasst interne und externe Hilfeleistung bei persönlichen Problemen und Fragestellungen. Das Career Center unterstützt Sie in Fragen der beruflichen Entwicklung. Das Hochschulsportprogramm vermittelt Ihnen ein breites Angebot an Kursen und sportlichen Aktivitäten. Ihre musikalische Ader können Sie im Chor ausleben. Sie können auch von der Stellen- und Wohnungsbörse profitieren, wo Sie fast täglich neue Angebote finden.

Hochschulsport-angebot kostenlos!
fhgr.ch/sport

Auslandsemester	Beratung
Bibliothek	Career Center
Chancengleichheit	Hochschulsport
International Office	Kinderbetreuung
Mentoring	Nachteilsausgleich
Stellenbörse	Vergünstigungen
Wohnungsbörse	

«Chur ist eine schöne Stadt mit einem Mix aus Altem und Neuem. Die Alpenstadt lädt zum Verweilen ein. Sie ist ein Traum für Outdoorbegeisterte – mit endlosen Bergen, Seen und Tälern, die sich bestens zum Ski- und Snowboardfahren, Mountainbiken, Wandern und Windsurfen eignen.»

Marc Sorrie, Austauschstudent, Kanada

Werkstatt Chur | werkstattchur.ch

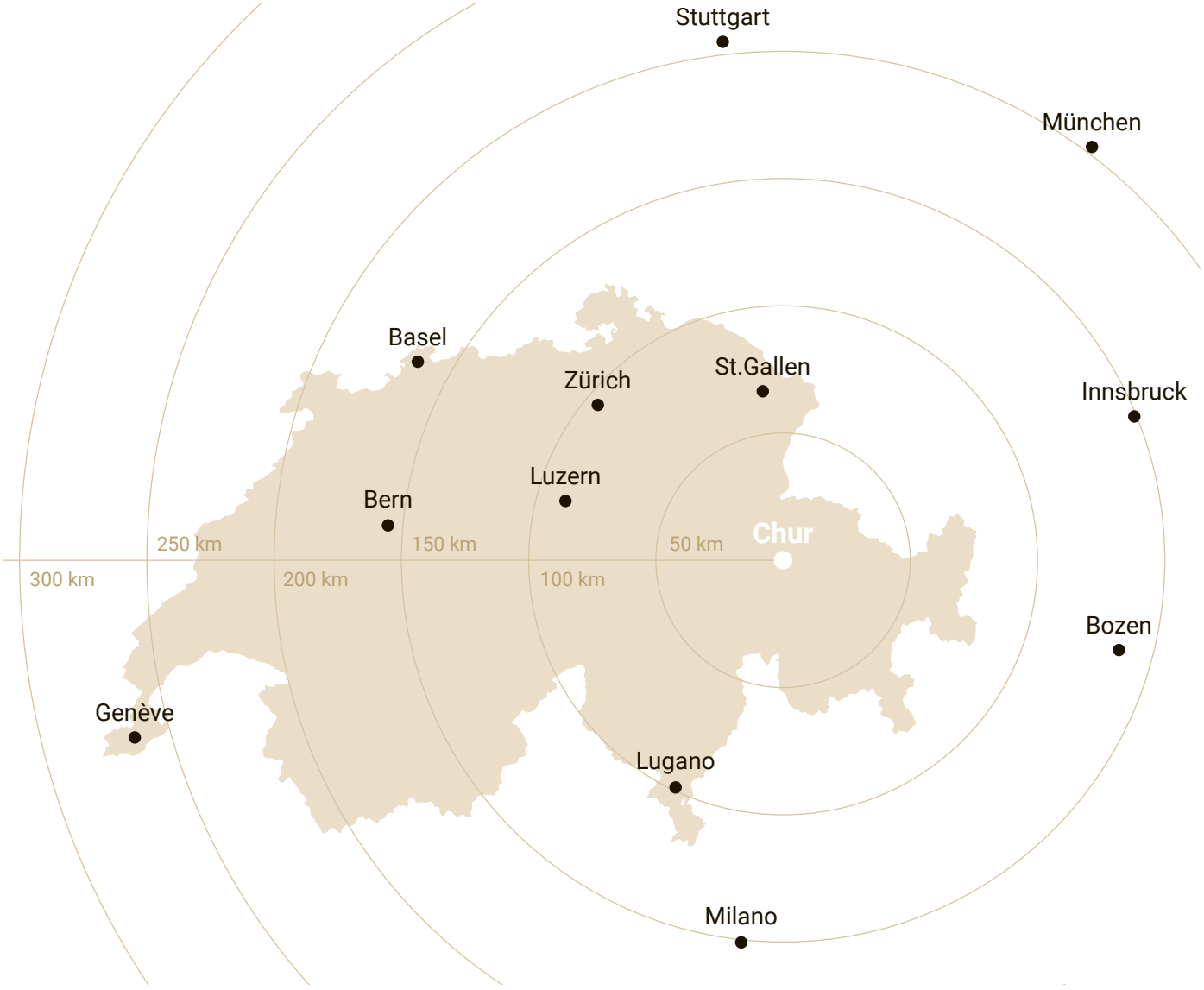
Leben in Chur

Lust auf Bergzauber oder pulsierendes Stadtleben? Die Alpenstadt Chur bietet beides. Malerische Gassen und schneebedeckte Berge, moderne Einkaufszentren und unverfälschte Natur: Chur ist eben einfach *die* Alpenstadt – voller urbaner Lebenslust inmitten einer alpinen Zauberwelt.

Chur ist die Hauptstadt des Kantons Graubünden, der grössten Ferienregion der Schweiz. Weltweit bekannte Ferienorte wie Arosa, Davos Klosters, Flims Laax Falera und St. Moritz befinden sich in unmittelbarer Nähe zu Chur und sind schnell zu erreichen. Als einzige Stadt der Schweiz besitzt Chur mit Brambrüesch ein eigenes Sommer- und Wintersportgebiet.

An der FH Graubünden gibt es verschiedene Vereinigungen von und für Studentinnen und Studenten, wo Sie neue Leute kennenlernen, sich über das Studium austauschen oder an diversen gesellschaftlichen sowie sportlichen Events teilnehmen können. Zudem bietet das Hochschulsportprogramm der FH Graubünden ein breites Angebot an Kursen und Aktivitäten, bei denen Sie die sportliche Seite von Chur – wie z. B. die Kletterhalle mit Outdoorkletterbereich – entdecken können.

Chur ist gut mit öffentlichen und privaten Verkehrsmitteln erschlossen. Es bestehen regelmässige Bahn- oder Busverbindungen nach Zürich, St. Gallen und in die Bündner Haupttäler.



Wie geht es nach dem Studium weiter?

Mit einer soliden betriebswirtschaftlichen Grundausbildung, einem vertieften Verständnis für die Dienstleistungsindustrie am Beispiel des Tourismus sowie umfassender Fachkompetenz in Service Design und Datenanalyse sind Sie ideal aufgestellt für eine herausfordernde Tätigkeit, die zu Ihnen passt. Als Service Designerin oder Service Designer arbeiten Sie eng mit potenziellen Kundinnen und Kunden zusammen und nutzen Ihre kreative Ader, um neue Dienstleistungen zu schaffen und am Markt einzuführen. Mit Ihrem Verständnis für die digitale Welt sind Sie eine gesuchte Fachkraft an der Schnittstelle zwischen Dienstleistungskonsumierenden und der technischen Fachwelt.

Zukunftsperspektiven

In einem Ernst & Young Tweet aus der Kategorie «Entrepreneur of the Year» (2017) wurde die Frage gestellt: «What will be more important in the future, the right skill set or mindset?» Sind bestimmte Fähigkeiten für die Zukunft wichtig oder ist eher die richtige Geisteshaltung entscheidend? Unser Verantwortungsbewusstsein gegenüber den Absolventinnen und Absolventen der Studienrichtung Service Innovation and Design gibt uns vor, dass wir uns nicht für das Eine oder Andere entscheiden sollten. Es ist unsere Pflicht sicherzustellen, dass Sie für die Zukunft perfekt positioniert sind. Das heisst, Sie verfügen nach dem Studium über die entscheidenden Fähigkeiten, um in einem dynamischen Wirtschaftsumfeld erfolgreich zu sein und Freude an Ihrer Aufgabe zu finden. Andererseits brauchen Sie als kompetente Fach- und Führungskraft von morgen eine solide Basis im Sinne einer zukunftsgerichteten personenzentrierten Geisteshaltung, verbunden mit einem gesunden Verhältnis zum unternehmerischen Risiko. Die Studienrichtung vermittelt Ihnen modernste Werkzeuge und bestärkt Sie in einer anforderungsgerechten Wertehaltung, sodass Sie aus einer Position der Stärke zu neuen Tätigkeitsfeldern aufbrechen können.

Absolventinnen und Absolventen der Bachelorstudienrichtung Service Innovation and Design sind gesuchte Fach- und Führungskräfte mit internationalem Zugang. Sie arbeiten im Tourismus, in der Freizeitindustrie, im Handel oder ganz generell im Bereich der massiv wachsenden Dienstleistungsindustrie. Sie fühlen sich im Innovationsmanagement genauso zu Hause wie im Change Management. Typischerweise identifizieren Sie Innovationspotenzial systematisch und gestalten oder verbessern Dienstleistungen und Produkte in direkter Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden und anderen Interessengruppen. Sie koordinieren Prozesse und streben die gezielte Optimierung des Kundennutzens an. Weiter kümmern Sie sich um die konkrete Markteinführung des neuen Produkts und verfolgen die weitere Entwicklung aufmerksam. Mit Ihrem vertieften Wissen in den Bereichen Data Management und Data Analytics stellen Sie sicher, dass Daten zielführend gesammelt werden und daraus Erkenntnisse in Bezug auf Kundenvorlieben und -verhaltensweisen gewonnen werden.

Tätigkeitsfelder

Als Service Designerin oder Service Designer identifizieren Sie systematisch die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden und leiten daraus neue Lösungen und Konzepte ab. Sie sind die Schnittstelle zwischen Ihrem Unternehmen und den Kundinnen und Kunden sowie anderen Marktteilnehmenden. Sie beraten Firmen im Innovationsprozess und unterstützen die Geschäftsleitung bei der strategischen Unternehmensentwicklung. Oder Sie betreuen Events, die von sich reden machen und sind in Projekte involviert, die heute noch auf keiner Landkarte verzeichnet sind. Aktuelle Stellenbezeichnungen für diese neue Generation von Dienstleistungs-Entwicklerinnen und -Entwicklern könnten sein: Service Designerin, Service Development Manager, Experience Managerin, Innovation Manager, Product Managerin etc.

Masterstudium

Nach dem Tourismusstudium mit Major Service Innovation and Design haben Sie die Möglichkeit, ein Masterstudium im In- oder Ausland zu absolvieren. Dabei können Sie Ihren Fokus noch weiter vertiefen oder sich einer generalistischen Managementausbildung widmen. Die Masterstudienrichtung Tourism and Change der FH Graubünden richtet sich an hochmotivierte Bachelorabsolventinnen und -absolventen mit einem sehr guten Abschluss, die sich profundes Wissen in der Tourismuswirtschaft aneignen wollen.

«Das Zauberwort im Shoppingumfeld heisst ‹Einkaufserlebnis›. Innovative Dienstleistungen mit überzeugendem Mehrwert müssen zu eigentlichen Erlebnissen optimiert werden, die positiv in Erinnerung bleiben. Hier sind kreative und unkonventionelle Service Designerinnen und Service Designer gefragt, welche trotz der Digitalisierung den Menschen nicht vergessen.»

Rageth Clavadetscher, Leiter Glattzentrum, Wallisellen

Wie kann ich mich anmelden?

Sie haben sich entschieden und möchten Ihr Bachelorstudium an der FH Graubünden starten? Das freut uns natürlich sehr! Sie können das Online-Anmeldeformular ausfüllen und abschicken. Ihre Anmeldung wird sorgfältig geprüft. Wenn es noch freie Studienplätze gibt, erhalten Sie eine Bestätigung oder werden über das weitere Vorgehen informiert. Falls Sie noch Fragen zum Studieninhalt oder allgemein zum Studienbetrieb haben, zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren. Wir beraten und unterstützen Sie gerne.

Anmeldung

Anmeldeunterlagen
Wenn Sie sich für das Studium anmelden möchten, füllen Sie das Online-Anmeldeformular aus und laden Sie die erforderlichen Dokumente hoch.

fhgr.ch/anmelden

Anmeldeschluss
Anmeldeschluss ist jeweils der 30. April des Jahres, in dem Sie Ihr Studium antreten möchten. Die Studienplätze werden nach Eingangsdatum der Anmeldeunterlagen vergeben.

Anmeldungen werden auch noch nach Anmeldeschluss berücksichtigt, sofern freie Studienplätze verfügbar sind. Auskunft erteilt die Administration.

Beratung

Sie haben inhaltliche oder administrative Fragen? Sie möchten eine Studienberatung?
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Studienleitung
Dominik Knaus

Beratung und Studienassistenz
Stéphanie Bartels

Administration
Katarina Riedi

Fachhochschule Graubünden
Comercialstrasse 22
7000 Chur
Schweiz
T +41 81 286 24 56
sid@fhgr.ch

fhgr.ch/sid

«Einfachheit heisst die Lösung! Schaut man sich die erfolgreichsten Produkte, Dienstleistungen und Anwendungen seit der Jahrtausendwende an, entdeckt man bei den meisten eine erstaunliche Gemeinsamkeit: Ihr Erfolg scheint auf dem Konzept der Einfachheit zu basieren. Das erstaunt nicht: Kunden lieben Einfachheit! Weil einfache Marktleistungen besser verstanden werden, fallen Kaufentscheidungen schneller. Produkte und Dienstleistungen werden auch am ehesten dann weiterempfohlen, wenn sie besonders einfach sind. Eine Mehrheit ist sogar bereit, für einfache Lösungen und Serviceleistungen mehr Geld auszugeben.»

Dr. Michael Hartschen, CEO Brain Connection GmbH,
Coach, Buchautor, Wangen/Dübendorf

Studien- und Weiterbildungsangebote

Die FH Graubünden bildet Bachelor-, Master- und Weiterbildungsstudierende aus. Verschaffen Sie sich einen Überblick über das vielfältige Studienangebot der Bündner Fachhochschule. Für weitere Details kontaktieren Sie uns oder besuchen Sie eine unserer Informationsveranstaltungen.

fhgr.ch/infoanlass

Bachelorangebote

- Architektur
- Bauingenieurwesen
- Betriebsökonomie
- Computational and Data Science
- Digital Business Management
- Digital Supply Chain Management
- Information Science
- Mobile Robotics
- Multimedia Production
- Photonics
- Service Innovation and Design
- Sport Management
- Tourismus

Masterangebote

- Data Visualization
- Engineering (MSE)
- New Business
- Sustainable Business Development
- Tourism and Change
- User Experience Design

Weiterbildungsangebote

Executive MBA (EMBA)

- Digital Technology and Operations
- Digital Transformation
- General Management
- New Business Development
- Smart and Digital Marketing

Master of Advanced Studies (MAS)

- Business Administration
- eHealth
- Energiewirtschaft
- Information Science
- Nachhaltiges Bauen
- Sporttourismus

Diploma of Advanced Studies (DAS)

- Business Administration
- Sport- und Event Management
- Tourismus- und Event Management
- Tourismus- und Sportmanagement

Certificate of Advanced Studies (CAS)

- Augmented und Virtual Reality
- Digital Communication Excellence
- Digitale Transformation in der Verwaltung
- Event Management
- Führung öffentliche Verwaltung und Non-Profit-Organisationen
- Mindful Communication and Innovation
- Museumsarbeit
- Projektmanagement
- Sport Management 4.0
- Strategy with Impact
- Tourismus 4.0
- Urban Forestry
- Weiterbauen am Gebäudebestand

Fachhochschule Graubünden
Pulvermühlestrasse 57
7000 Chur
Schweiz
T +41 81 286 24 24
info@fhgr.ch

fhgr.ch/sid

Fachhochschule Graubünden
Scola auta spezialisada dal Grischun
Scuola universitaria professionale dei Grigioni
University of Applied Sciences of the Grisons

© FH Graubünden, März 2022

swissuniversities

Schweizerischer Akkreditierungsrat
Conseil suisse d'accréditation
Consiglio svizzero di accreditamento
Swiss Accreditation Council
Institutionell akkreditiert nach HFKG 2018-2025