

Internationale Studienreform zur Ausbildung zum »Service Manager MBA« nutzen

International anerkannter MBA mit Vertiefung im Service Management – ein neuer berufsbegleitender Studiengang der ISS – International Business School of Service Management gGmbH Hamburg

Interessante Ertrags- und Wachstumspotentiale für Unternehmen liegen nach neueren Erkenntnissen (Trendstudie Service vgl. Service Today 3 Seite 16) insbesondere auch im Service-Geschäft. Fachleute gehen davon aus, dass die Relation Hardwareumsatz zu Dienstleistungsumsatz in Deutschland innerhalb der nächsten Jahre von heute 5:1 auf 1:1 ansteigt. Leider ist bislang das Topmanagement in den wenigsten Fällen mit Service-Fachleuten besetzt. Zum anderen verfügen Service Manager häufig zwar über eine hervorragende technische Ausbildung und über jahrelange Berufspraxis, Kenntnisse über internationale Managementtools und theoretisch fundiertes Wissen über die Konsequenzen sich rasant wandelnder betriebs- wie volkswirtschaftlicher Rahmenbedingungen sind hingegen noch nicht so verbreitet. Dieser Diskrepanz wird jetzt durch das Angebot des neuen Studiengangs »MBA mit Vertiefung im Service Management« entsprochen. Angeboten wird er von der ISS -

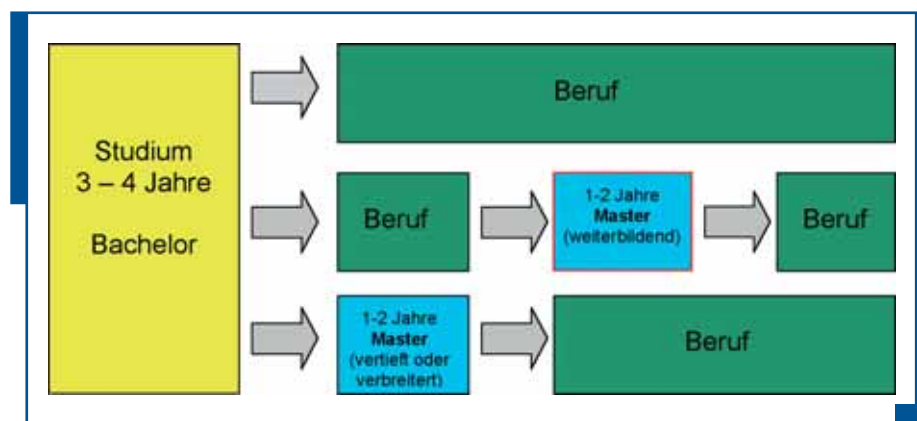


Bild 1: Neue Studienorganisation nach Bologna

International Business School of Service Management Hamburg. Die ISS, eine neue Hochschule in privater Trägerschaft, wurde von der Marketing-Akademie Hamburg in dreijähriger Planungsphase initiiert. Die Akkreditierung durch die international anerkannte FI-BAA – Foundation for International Business Administration Accreditation – ist eingeleitet.

Neue Organisation der Hochschulausbildung nach Bologna

Der in den Medien häufig und heftig diskutierte Bologna-Prozess wird bis spätestens 2010 zu einer grundlegenden Veränderung der akademischen Ausbildung in Deutschland führen. Dieser Prozess ist irreversibel und soll zu einer Vereinheitlichung und besseren Vergleichbarkeit der akademischen Ausbildung in Europa führen. Bild 1 zeigt die Grundzüge dieser neuen Studienorganisation, die auch die Hochschulausbildung in Deutschland erheblich verändern wird. Nach einem grundlegenden Bachelorstudium von 3 - 3,5

Jahren Dauer kann der erste berufsqualifizierende akademische Abschluss z.B. »Bachelor of Engineering« erworben werden. Anschließend wählen die Absolventen entweder den unmittelbaren Eintritt in die Berufstätigkeit oder eine direkte Weiterqualifikation an einer Hochschule in einem 1 – 2 jährigen Masterstudium.

Die Absolventen haben aber auch die Möglichkeit, erst nach einer mehrjährigen Berufstätigkeit und der damit verbundenen klaren Orientierung an den erforderlichen Praxisansprüchen ein weiterqualifizierendes Masterstudium aufzunehmen – besonders auch im Rahmen der Weiterqualifizierungsprogramme der Unternehmen.

Berufsbegleitende Weiterbildung auf internationalem Niveau

Hier bietet die ISS geeigneten Kandidaten/innen und deren Unternehmen die Chance, berufsbegleitend eine Weiterqualifikation zum international aner-



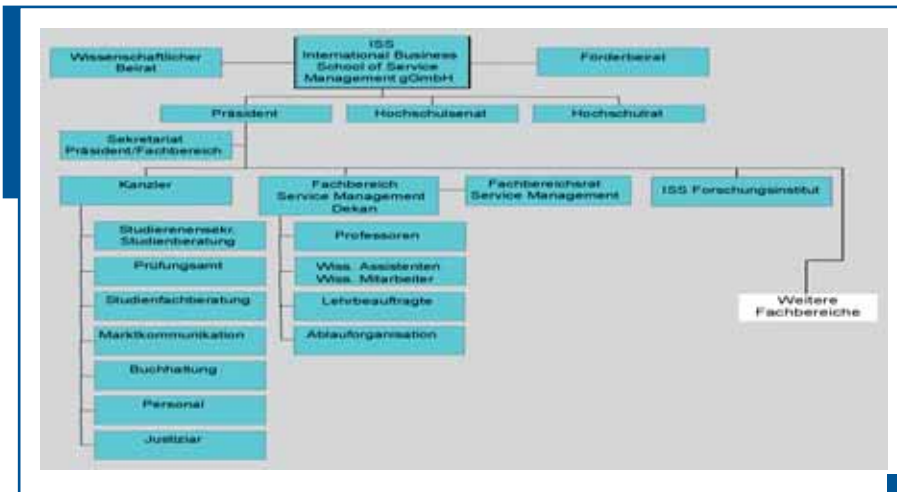


Bild 2: Organigramm der ISS

kannten MBA (Master of Business Administration mit Vertiefung im Service Management) zu erwerben, um sich damit für gehobene Führungsaufgaben im Service Management zu qualifizieren. Dieser MBA wird von der FIBBA akkreditiert und damit international anerkannt sein. Der zweijährige berufsbegleitende Studiengang verbindet eine fundierte akademische Ausbildung mit einem starken Praxisbezug im Service Management. Themen aus dem Berufsalltag der Studenten fließen direkt in die Case Studies, Projektarbeiten und Trainingsmodule ein. Die Abschlussarbeit (Master-Thesis) wird mit Unterstützung der ISS-Professoren im Unternehmen der Absolventen mit aktuellem Problembezug geschrieben.

Umfangreiche Erfahrung sichert hohes Fachwissen

In die Konzeption des MBA-Studienganges floss zum einen das Know-How der MarketingAkademie Hamburg, die in Kooperation mit dem Service Verband Deutschland (KVD) seit vielen Jahren Zertifikatslehrgänge und Seminare im Service Management anbietet. Renommiertere Professoren und Dozenten garantieren auf der anderen Seite die Qualität der theoretischen Ausbildung auf international anerkanntem Niveau. Die Organisation des Studienganges wird mit Credits auf der Grundlage des European Credit Transfer System (ECTS) vorgenommen. Diese einzigartige Kombina-

tion von Praxis und Theorie ermöglicht die zeitoptimierte Vermittlung von für Topmanagementpositionen notwendigem ganzheitlichem Methodenwissen und komplexeren Fachkenntnissen.

ISS - International Business School of Service Management

Im Fokus der Ausbildung stehen die Analyse, die Planung und das Management des Bereiches Service in internationaler Ausrichtung. Besonders angesprochen werden Ingenieure und Naturwissenschaftler, für die eine Weiterqualifikation im General Management mit der Vertiefung im Service Management eine sehr aussichtsreiche Ergänzung darstellt.

Unternehmensnähe sichert Praxisnähe

Die ISS wird als gemeinnützige GmbH in privater Trägerschaft geführt und wird sich aus den Studiengebühren und aus unterstützenden Leistungen von fördernden Unternehmen und Verbänden finanzieren. Förderer können entweder dem ISS-Förderkreis beitreten oder auch Gesellschafter der gGmbH werden, deren Gründungsgesellschafter die MarketingAkademie Hamburg ist. Durch die Mitgliedschaft im ISS-Förderkreis können Mitgliedsunternehmen Einfluss auf die Weiterentwicklung des Studienprogramms nehmen und eigene Vorstellungen in

die Ausbildung mit einbringen. Bild 2 zeigt das Organigramm der ISS mit allen Organen der Hochschule.

Gründung des Service-Forschungsinstituts

Besonders zu erwähnen ist das ISS Forschungsinstitut, das »International Institute of Service Management« das als Kompetenzzentrum für Service Management ausgebaut werden soll. Das Forschungsinstitut arbeitet als wirtschaftlich selbstständige Einheit vornehmlich in Projekten für Mitgliedsfirmen des ISS-Förderkreises und im Rahmen von öffentlich geförderten Forschungsprojekten. Durch Publikationen, Vorträge, Seminare, Workshops und die Organisation internationaler Erfahrungsaustauschtreffen von Top Managern im Service Management wird das Institut zu einer international anerkannten Institution avancieren.

MBA mit Vertiefung im Service Management

Die wesentlichen Merkmale des neuen MBA (Service Management) sind:

- Executive MBA (Vertiefung im Service Management): mit einem starken anwendungsorientierten Profil unter Nutzung wissenschaftlichen Methodenwissens.
- Postgradualer Studiengang: Die Studiendauer beträgt 2 Jahre.
- Berufsbegleitende Ausbildung: 3 Studienblöcke von 7-10 Unterrichtstagen sind pro Semester (Halbjahr) geplant.
- Internationale Ausrichtung: zwei Studienblöcke werden an einer ausländischen Hochschule durchgeführt. 40% der Lehrveranstaltungen werden in englischer Sprache durchgeführt.
- Fundierte wissenschaftliche Grundlagen des MBA: Dozenten der ISS sind renommierte Hochschulprofessoren und hochqualifizierte Praktiker und Führungskräfte aus der Wirtschaft.
- E-Learning-Plattform für die Nicht-präsenzphasen: Die E-Learning Plattform unterstützt ein kontinuierliches berufsbegleitendes Studium bei laufendem Kontakt mit der Hochschule.



Betriebswirtschaftslehre	Finanzierung und Investition
Volkswirtschaftslehre	Organisation und Führung
Marketing	Service Management
Rechnungswesen	Innovations- und Changemanagement
Recht	Service Marketing
Managementlehre I + II	Internationaler Service
Statistik	Master Thesis
Skills I – IV	

Bild 3: Studieninhalte MBA (Service Management)

Bild 3 skizziert die Studieninhalte des MBA (Service Management). Die fundierte Ausbildung im General Management wird durch die praxisorientierte Vertiefung im Service Management erweitert.

Die ISS kooperiert bei der Nutzung der Hochschuleinrichtungen (Räume, Bibliotheken, sonstige Hochschulinfrastruktur) mit der Helmut-Schmidt-Universität (HSU) Hamburg (ehemalige Universität der Bundeswehr Hamburg). Hierdurch wird ein solides, hochschulgerechtes Arbeiten möglich.

Studiengebühren und Zulassungsvoraussetzungen

Die Studiengebühren an der ISS betragen EUR 5.000,- pro Semester. Das Studium besteht aus 4 Semestern (2 Jahren). Jeweils zum Jahresbeginn (erstmalig Januar 2006) ist eine Aufnahme des Studiums möglich. Entsprechend der Zulassungsordnung der ISS haben die Teilnehmer folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

- Studienabschluss einer staatlich anerkannten Hochschule
- Mindestens drei Jahre qualifizierte Berufserfahrung nach dem Studienabschluss
- Ausreichende Kenntnisse der englischen Sprache (TOEFL min. 550 Achtung neue Regelung)
- Bestandene Aufnahmeprüfung
- Positiv beurteiltes Aufnahmegespräch



Prof. Dr.-Ing. Klaus W. Röben

Weitere Informationen:
 Prof. Dr.-Ing.
 Klaus W. Röben,
 Gründungsdekan,
 ISS - International
 Business School
 of Service Management,
 Hans-Henny-Jahn-Weg 9,
 22085 Hamburg,
 Telefon: 040 - 536991-13,
 roeben@iss-hh.de

Service-Management-System Modul: Kundenmanagement

Von der Zettelwirtschaft
 zum informierten Service

CRM - Maschinen- und Kundenhistorie auf einen Blick



Module im Überblick:

- | | |
|----------------------|----------------------|
| Einsatzplanung | Help Desk |
| Kundenmanagement/CRM | Projektmanagement |
| Mobiler Aussendienst | Fakturierung |
| Angebotswesen | Dokumentenmanagement |
| Materialwirtschaft | E-Commerce |
| Berichtswesen | Statistik |

INNOSOFT

Semerteichstrasse 47-49 • 44141 Dortmund
 Tel.: 0231/798 000-0 • Fax.: 0231/798 000-1
 info@innosoft-do.de • www.innosoft-do.de