



UdZ

2/2007

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

/ Dienstleistungsmanagement

Foto: © 2007 Sartorius AG



www.fir.rwth-aachen.de

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft
 FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation
 und Unternehmensentwicklung
 8. Jg., Heft 2/2007, ISSN 1439-2585
 „UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen vierteljährlich über die wissenschaftlichen Aktivitäten des FIR

Herausgeber

Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V.
 an der RWTH Aachen
 Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen
 Tel.: +49 2 41 47705-0
 Fax: +49 2 41 47705-199
 E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de
 Web: www.fir.rwth-aachen.de
 Bankverbindung: Sparkasse Aachen
 BLZ 390 500 00, Konto-Nr. 000 300 1500

Direktor

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh

Geschäftsführer

Dr.-Ing. Volker Stich

Bereichsleiter

Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan (Dienstleistungsmanagement)
 Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing (Informationsmanagement)
 Dipl.-Ing. Carsten Schmidt (Produktionsmanagement)

Redaktion, Satz und Database Publishing
 Olaf Konstantin Krueger, M.A. (Informationsmanagement)
 Tel.: +49 241 47705-510

E-Mail: OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de,
redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de

School of Communication, Information and New Media
 University of South Australia, Adelaide SA 5001 Australia
 Ph.: +61 8 8302 4656, E-mail: office@m-publishing.com

Design, Satz, Layout und Bildbearbeitung

Birgit Kreitz, FIR, Tel.: +49 241 47705-153

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 4 vom 01.02.2007

Druck

Kuper-Druck GmbH
 Eduard-Mörke-Straße 36, D-52249 Eschweiler

Copyright

Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden

Weitere Literatur im Web

www.fir.rwth-aachen.de/service

Akkreditierter M.B.A.-Studiengang Service-Management



Inhalt, Organisation und Zulassungsbedingungen

Der gemeinsam vom FIR, von der Fachhochschule Aachen und dem KVD angebotene M.B.A.-Studiengang hat am 26. Februar dieses Jahres die Akkreditierung ohne Auflagen durch die AQAS e.V. erhalten.

Warum ein M.B.A.-Studium Service-Management?

Der wachsende Dienstleistungssektor stellt einen wesentlichen Faktor für die Entwicklung des Wirtschaftsstandortes Deutschland dar. Ergänzende oder eigenständige Dienstleistungen entscheiden zunehmend über den wirtschaftlichen Erfolg von Unternehmen – auch und gerade im internationalen Wettbewerb. Der neue Aachener M.B.A.-Studiengang Service-Management trägt diesem Sachverhalt Rechnung. Entsprechend ist das mit diesem M.B.A.-Studiengang verfolgte Ziel formuliert: Es soll ein neuer Typ von Managern ausgebildet werden, der durch diese spezifische Programmausrichtung auf eine systematische, dienstleistungsorientierte Gestaltung von Unternehmen vorbereitet wurde.

Zielgruppe des Studienganges

Das Angebot richtet sich an zukünftige Führungskräfte in Unternehmen, für die Technische Dienstleistungen und darauf basierende Lösungen für den Kunden die Erfolgsbasis darstellen. Der Studiengang bereitet auf die Leitung entsprechender Geschäftseinheiten großer Unternehmen und die Geschäftsführung in kleinen und mittleren Unternehmen gleichermaßen vor.

Studieninhalte

Durch den M.B.A.-Studiengang Service-Management sollen Führungskräfte ausgebildet werden, die eine serviceorientierte Ge- und Umgestaltung eines Unternehmens durchführen können. Dies bedingt eine integrierende, breit angelegte Ausbildung mit einem starken Anwendungsbezug für das Management Technischer Dienstleistung. Diesen Anforderungen wird durch das spezifische Curriculum Rechnung getragen. Gleichzeitig entspricht der M.B.A.-Studiengang Service-Management somit inhaltlich den Anforderungen an einen internationalen M.B.A.-Studiengang, da eine Trennung der Wissensvermittlung von General-Management-Inhalten und der fachspezifischen Vertiefung von Service-Management-Inhalten erfolgt. Demzufolge werden in der *ersten Modulgruppe „General Management“* me-

thodische Managementgrundlagen vermittelt. Die Veranstaltungen sind dementsprechend generalistisch angelegt, wobei bereits in diesen Modulen der Bezug zum Dienstleistungsbereich hergestellt wird. Die erste Modulgruppe ist in folgende Module unterteilt:

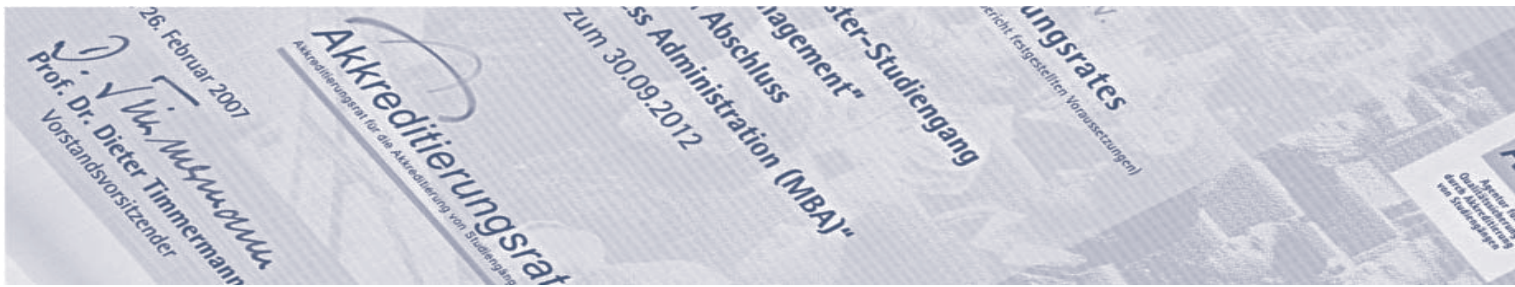
Modul G 1	Unternehmensentwicklung und wirtschaftliche Rahmenbedingungen
Modul G 2	Kostenrechnung, Ergebnis- und Finanzplanung
Modul G 3	Marketingmanagement
Modul G 4	Personalmanagement
Modul G 5	Prozess- und Qualitätsmanagement
Modul G 6	Unternehmensführung
Modul G 7	International Business Simulation
Modul G 8	International Project Management

In der zweiten Modulgruppe „Service-Management – Vertiefung und Integration“ erfolgt dann eine Vertiefung und Integration der allgemeinen Managementinhalte auf den Bereich der Technischen Dienstleistungen. Die methodischen Grundlagen werden hinsichtlich spezifischer Lösungsansätze für das Service-Management vertieft. Dies erfolgt durch folgende Untergliederung:

Modul S 1	Service Engineering und Geschäftsmodelle
Modul S 2	Service-Operations und Logistik
Modul S 3	Service-Technologie und Informationssysteme
Modul S 4	Service Level Management

Inhalt dieser Modulgruppe ist zudem ein *Service-Management-Projekt*, innerhalb dessen jeder Teilnehmer des Studiengangs seine gewonnenen Erkenntnisse in ein eigenständiges Projekt transferiert.

Abschließend wird in der *Masterarbeit* eine umfassende Problemstellung des Service-Managements ganzheitlich bearbeitet; weiterhin werden die relevanten Methoden kritisch reflektiert, adaptiert und wissenschaftlich dokumentiert.



Studienorganisation

Das Studium ist berufsbegleitend organisiert und kann in 2 Jahren absolviert werden. Die in Aachen stattfindenden Lehrveranstaltungen sind jeweils in Wochenblöcke aufgeteilt. Im ersten Studienjahr werden 7 Wochenblöcke jeweils im Abstand von 2 Monaten stattfinden. Im zweiten Studienjahr sind es 2 Wochenblöcke an die sich ein Service-Management-Projekt und die Erstellung der Masterarbeit anschließen.

Dozenten

Zur Vermittlung dieser Inhalte wurden Professoren, erfahrene Lehrbeauftragte und Praktiker mit Erfahrungen in der Lehre als Dozenten für diesen Studiengang gewonnen. Die Dozenten sind stets bemüht – auch aus eigenem beruflichem Bestreben – aktuelle Entwicklungen in ihren jeweiligen Lehrgebieten aufzunehmen. Durch die Kooperation mit dem KVD können zudem aktuelle Entwicklungen im Kundendienst und Service umgehend in die Studieninhalte integriert werden.

Internationale Ausrichtung

Die Ausbildung ist konsequent auf die Erfordernisse des Servicebereichs ausgelegt. Neben branchenspezifischen und regionalen Themen werden insbesondere internationale Aspekte thematisiert. Die im internationalen Business notwendigen Sozial- und Führungskompetenzen stellen einen Querschnittsaspekt aller Module dar. Mehrere Module werden in Englisch und zum Teil von internationalen Dozenten gehalten.

Drei starke Partner – ein gemeinsamer Studiengang

Für den M.B.A.-Studiengang Service-Management haben sich drei starke Partner zusammengefunden. Sie können gemeinsam ein exklusives M.B.A.-Studium anbieten, in dem sich fundierte wissenschaftliche Erkenntnisse mit praktischer Erfahrung im spezifischen Bereich des Service-Managements verbinden.

Die Fachhochschule Aachen hält eine Spitzenstellung in der anwendungsorientierten Forschung und Lehre in Deutschland. Sie verfügt mit dem Fachbereich Wirtschaftswissenschaften über einen der größten betriebswirtschaftlichen Fachbereiche und ferner über mehr als 20 Jahre Erfahrungen in der Durchführung internationaler Studiengänge.

Das renommierte Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen (FIR) verfügt über profunde Forschungs- und Praxiserfahrung im Bereich des professionellen Dienstleistungsmanagements und ist wesentlich an der Entwicklung und Lehre dieses M.B.A.-Studiengangs Service-Management beteiligt.

Der M.B.A.-Studiengang Service-Management wurde auf Initiative eines der weltweit größten Berufsverbände für Führungskräfte im Kundendienst und Service, dem Kundendienst-Verband Deutschland e.V. (KVD) entwickelt und wird in Kooperation mit dem KVD durchgeführt.

Zulassungsbedingungen

Voraussetzung für die Teilnahme am M.B.A.-Studiengang Service-Management ist eine zweijährige einschlägige Berufserfahrung, ein Abschluss auf Bachelorniveau in wirtschaftsorientierten Disziplinen und adäquate Englischkenntnisse. **!**

Ansprechpartner

Dr. rer. pol. Katja Hüfner
Kordinatorin M.B.A.-Studiengang
Service-Management
Wissenschaftliche Hilfskraft am FIR
im Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-238
E-Mail: mba-service-management@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan
Bereichsleiter am FIR
im Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-202
E-Mail: Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de

