



# UdZ

# 3/2007

## Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

### **Information management**



Foto: © 2007 RACC, España

[www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)



## M.B.A.-Studium Service-Management

### Neuer M.B.A.-Studiengang Service-Management in Aachen



Das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e.V. an der RWTH Aachen, die Fachhochschule Aachen und der Kundendienst-Verband Deutschland (KVD) e.V. bieten in Zusammenarbeit ein M.B.A.-Studium Service-Management an. Es handelt sich bei diesem M.B.A.-Studienangebot um ein von der AQAS e. V. akkreditiertes M.B.A.-Programm, das als international anerkannter Kompetenznachweis für Führungskräfte anzusehen ist.

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

Dienstleistungen tragen in ihrer Vielfalt in unverzichtbarer Weise zur Leistung der übrigen Wirtschaft bei. Sie sind untrennbar mit dem Verarbeitenden Gewerbe verflochten. Alle Waren enthalten Dienstleistungselemente in mehr oder weniger starkem Ausmaß. In vielen Fällen ist gerade der Beitrag dieser Dienstleistungen zum Wert des fertigen Produkts für die Attraktivität des Erzeugnisses am Markt und der damit einhergehenden Differenzierung vom Wettbewerb ausschlaggebend. Die Gestaltung dienstleistungsorientierter Unternehmen, die Erweiterung industrieller Produkte durch Dienstleistungen oder gar deren dienstleistungsorientierte Umgestaltung stellen einen komplexen Prozess dar. Ein Prozess, der durch die Besonderheiten der Produktion von Dienstleistungen sowohl praktisch als auch methodisch eine Herausforderung für Fach- und Führungskräfte darstellt.

Ein M.B.A.-Studienangebot in diesem Dienstleistungsbereich muss demnach in den Studieninhalten und in den vermittelten Kompetenzen auf die Besonderheiten und Marktbedingungen in den verschiedenen Teilssektoren des Dienstleistungsbereichs abgestimmt sein.

Die Größe und Heterogenität des Dienstleistungssektors macht jedoch eine Konzeption eines Studienangebots, das alle denkbaren Dienstleistungen erfasst, weder praktikabel noch sinnvoll. Deshalb wird innerhalb des M.B.A.-Studiengangs Service-Management eine Spezialisierung auf **Technische Dienstleistungen**, d.h. operative unternehmensbezogene Dienstleistungen, vorgenommen. Das Service-Management im hier verstandenen Sinne stellt somit einen Teilbereich des Dienstleistungsmanagement dar.

Wie alle Dienstleistungen sind Technische Dienstleistungen als derivative Produktionsfaktoren anzusehen, d.h. als Ergebnis eines bereits vorangegangenen Produktionsprozesses. Daraus ergeben

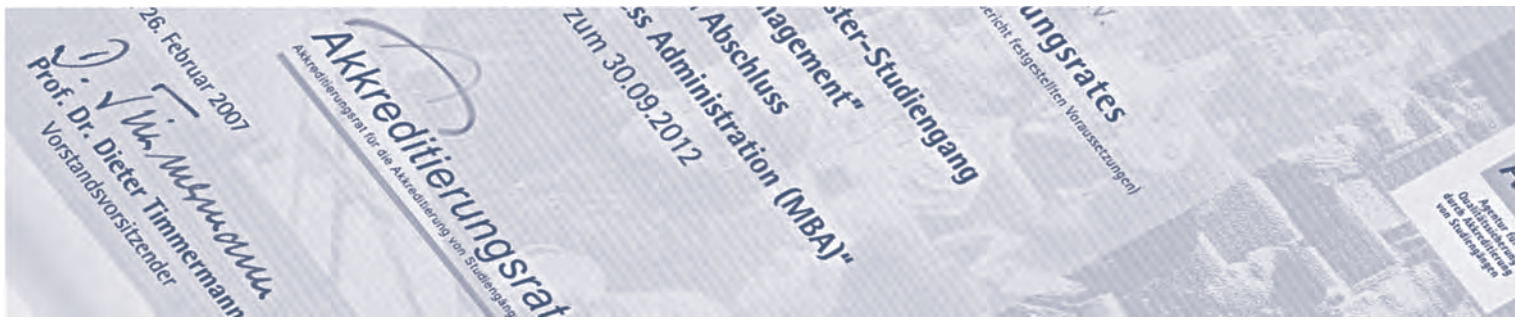
sich Besonderheiten wie die Integration des Kunden als externen Produktionsfaktor oder die Nicht-Lagerfähigkeit sowie die Immaterialität der Leistung. Darüber hinaus werden mit dem strukturellen Wandel in der Wertschöpfung eine Reihe neuer Anforderungen an die Technischen Dienstleister gestellt: beispielsweise die Integration von Informations- und Kommunikationstechnologien in die Geschäftsabläufe (sowohl unternehmensintern als auch mit Partnern), die Professionalisierung von Forschung und Entwicklung sowie ein professionelles Innovationsmanagement. Dies erfordert eine ständige Aktualisierung der Kompetenzen und ein kontinuierliches, lebenslanges Lernen. Prozesse, Strukturen und Personal müssen den Herausforderungen entsprechend angepasst und entwickelt werden.

Zur Bewältigung dieser Herausforderungen soll der M.B.A.-Studiengang Service-Management einen entscheidenden Beitrag leisten. Es wird ein neuer Typ von Managern ausgebildet, der durch ein angepasstes Programm auf eine systematische, dienstleistungsorientierte Gestaltung von Unternehmen im Bereich der Technischen Dienstleistungen im Kontext des strukturellen Wandels und des internationalen Wettbewerbs vorbereitet wurde.

#### Welche Inhalte werden vermittelt?

Diese Besonderheiten von Technischen Dienstleistungen erfordern gegenüber der Produktion von Sachgütern unter methodischen Gesichtspunkten eine spezifische Betrachtung. Eine Qualifikation von Fach- und Führungskräften für die fokussierte Unternehmensgruppe ist daher nicht durch eine traditionelle, auf die Belange der produzierenden Industrie ausgerichtete Managementausbildung zu gewährleisten, sondern bedarf eines speziell auf die dargestellten Besonderheiten zugeschnittenen Curriculums.

Inhaltlich gliedert sich der M.B.A.-Studiengang Service-Management daher in zwei grundsätzliche Modulgruppen.



In der 1. Modulgruppe „General Management“ werden methodische Managementgrundlagen vermittelt. Die Veranstaltungen in dieser Modulgruppe sind dementsprechend generalistisch angelegt, wobei bereits hier der Bezug zum Dienstleistungsbereich hergestellt wird.

Innerhalb der 2. Modulgruppe „Service-Management – Vertiefung und Integration“ erfolgt die Anwendung der allgemeinen Managementinhalte und der methodischen Grundlagen auf den Bereich der Technischen Dienstleistungen.

Der internationalen Ausrichtung des Studiengangs wird sowohl durch dessen internationale Studieninhalte als auch die Internationalität der Dozenten Rechnung getragen.

#### Wie ist das Studium organisatorisch angelegt?

Bei dem M.B.A.-Studiengang Service-Management handelt es sich um eine zweijährige berufsbegleitende Ausbildung. Die in Aachen stattfindenden Lehrveranstaltungen sind in verschiedene Wochenblöcke aufgeteilt. Diese werden jeweils im Abstand von zwei Monaten stattfinden. Im zweiten Studienjahr schließen sich an die Block-Lehrveranstaltungen ein Service-Management-Projekt und die Erstellung der Masterarbeit an. Zu den in den Lehrveranstaltungen behandelten Modulinhalten erfolgen jeweils unterschiedliche Prüfungen. Der wesentliche Teil des Studiums findet in eigenverantwortlicher Arbeit des Studierenden statt.


#### Wer gehört zur Zielgruppe dieses M.B.A.-Studiengangs?

Zielgruppe sind zukünftige Führungskräfte in Unternehmen aller Größen, für die Technische Dienstleistungen und darauf basierende Lösungen für den Kunden die Basis des Unternehmenserfolgs darstellen.

#### Welche formalen Voraussetzungen sind zu erfüllen?

Zulassungsbedingungen für die Teilnahme am M.B.A.-Studiengang Service-Management sind eine mindestens zweijährige einschlägige Berufserfahrung, ein Abschluss mindestens auf Bachelor-niveau in geeigneten wirtschaftsorientierten Disziplinen und adäquate Kenntnisse der englischen Sprache.

#### Was kostet der Studiengang?

Die Studiengebühr beträgt für das gesamte Studium 20.000 Euro. Hierin enthalten sind die Einschreibgebühr, Prüfungsgebühren und zur Verfügung gestellte Unterrichtsmaterialien. Kosten für den Aufenthalt am Studienort außerhalb der Unterrichtszeiten sind im Studienentgelt nicht enthalten. 

#### Haben Sie noch weitere Fragen? Dann wenden Sie sich gerne an:



Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V.  
an der RWTH-Aachen  
Dr. Katja Hüfner  
Pontdriesch 14/16  
52062 Aachen

Tel.: +49 241 47705-238  
Fax: +49 241 47705-199  
E-Mail: [mba-service-management@fir.rwth-aachen.de](mailto:mba-service-management@fir.rwth-aachen.de)  
Internet: [www.mba-service-management.de](http://www.mba-service-management.de)



## Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft  
 FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation  
 und Unternehmensentwicklung  
 8. Jg., Heft 3/2007, 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.: +49 241 47705-0  
 Fax: +49 241 47705-199  
 E-Mail: [info@fir.rwth-aachen.de](mailto:info@fir.rwth-aachen.de)  
 Web: [www.fir.rwth-aachen.de](http://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, Layout und Database Publishing  
 Olaf Konstantin Krueger, M.A. (Informationsmanagement)  
 Tel.: +49 241 47705-150

E-Mail: [OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de](mailto:OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de),  
[redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de](mailto: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](mailto:office@m-publishing.com)

Design und Bildbearbeitung, Satz und Layout  
 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-Mörrike-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](http://www.fir.rwth-aachen.de/service)

