



Service Engineering in der Hochschule MBA-Studiengang Service Management

***Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.Ing. Günther Schuh,
Forschungsinstitut für Rationalisierung, Aachen, 21. April 2005***

A decorative graphic element consisting of a light gray curved line that starts from the bottom left and curves upwards and to the right. Three blue spheres with white highlights are placed along this curve, each corresponding to one of the text items listed to its right.

Executive MBA für Technologiemanager

Management – Kompakt: Zertifikatslehrgang
„Professionelles Management industrieller Dienstleistungen“

MBA-Studiengang „Service Management“

Executive MBA
Für Technologiemanager

Das Hand-Finger-System der Ausbildung



Executive MBA Für Technologiemanager

- für führungserfahrene, akademische Ingenieure
- 100 Präsenztage in 18 Monaten, berufsbegleitend
- 20 Module à 5 Tage [Mo.-Fr.]
je zu zwei Wochen geblockt [Wochenende frei]
- keine Vor- oder Nachbereitung der Module,
keine Gesamtabchlussprüfung
- jedes Modul schließt mit einer Prüfung am Freitag
- im 2. Teil des Studiengangs – Master-Arbeit
[Projektarbeit ggfs. aus eigenem Unternehmen]
- Credits gesamt: 800 - Min. zum Bestehen: 520
Master-Arbeit: 200 - Min. zum Bestehen: 80
- EQUIS & AACSB akkreditierter Double-Degree
- Investition: 32.000 Euro



Executive MBA Für Technologiemanager

2005	06.-10. Juni	13.-17. Juni	11. - 15. Juli	15.-26. August	26.-30. Sept.
	Einführung & Prozessmanagement	Corporate Governance	Grundlagen Supply Chain Management	Unternehmensführung & Wandel	Controlling & Finanzielle Führung
	Prof. Schuh Prof. Stölzle	Prof. Manella Prof. Dr. Dres. Dubs	Prof. Stölzle Prof. Wildemann	Prof. Müller-Stewens	Dr. Rieder
2005/06	03.-07. Oktober	21.-25. Nov.	28.Nov.-02. Dez.	09.-13. Januar	16.-20. Januar
	Corporate Finance	IKT Management	Innovationsmanagement	Logistiktechnologien & -systeme	Produktions- & Komplexitätsmanagement
	Prof. Amann	Prof. Brenner	Prof. Gassmann	Prof. Wiendahl	Prof. Eversheim Prof. Schuh
2006	optional / additional				
	23.-27. Januar	27. Feb.-03.März	06.-10. März	03.-07. April	29.Mai-02.Juni
	Entrepreneurship Development Program	Internationales Management	Kooperationen & Netzwerke	Volkswirtschaftslehre	Marketing
	Dr. Morse	Prof. Woywode	Prof. Schuh	Prof. Jaeger	Prof. Tomczak
2006	24.-28. Juli	31.Juli-04.Aug.	18.-22. Sept.	25.-29. Sept.	November
	Human Ressourcen Management	Industriegüter-Marketing	Betriebliche Anwendungssysteme	Unternehmens-Simulation	Studienreise nach Asien
	Prof. Hilb	Prof. Steffenhagen	Dr. Stich	Dr. Heinen Prof. Schuh	Dr. Kurr Prof. Eversheim

Studienorte
 Aachen, D
 St. Gallen, CH
 Asien / USA



Durchführung:

abwechselnd in
St.Gallen und Aachen

3x3 Tage + 1 Abschlusstag

Inhalte

- Grundlagen des Dienstleistungsmanagements
- Gestaltung des Dienstleistungsangebots
- Dienstleistungsstrategie
- Organisation und Führung
- Kommerzialisierung von Dienstleistungen
- Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie im Dienstleistungsbereich
- Performance Selling und Verkauf von Dienstleistungen
- Entwicklung von Dienstleistungen



The image shows the cover of a brochure for a certificate program. At the top, it features the logos for 'Transferzentrum für Technologiemanagement' and 'Universität St.Gallen'. Below this is a green-tinted photograph of two men in business attire looking at a laptop. A white banner with black text is overlaid on the photo, reading '3x3 Tage + 1 Abschlusstag'. At the bottom of the brochure, the logos for 'TECTEM' and 'RWTHAACHEN' are displayed, along with the 'fir' logo. The text below the logos reads: 'Zertifikatslehrgang Professionelles Management industrieller Dienstleistungen' and '1. Durchführung September – Dezember 2004'.



Zeit	Block 1			Block 2			Block 3			Abschluss	
	Donnerstag, 09.09.2004	Freitag, 10.09.2004	Samstag, 11.09.2004	Donnerstag, 07.10.2004	Freitag, 08.10.2004	Samstag, 09.10.2004	Donnerstag, 11.11.2004	Freitag, 12.11.2004	Samstag, 13.11.2004	Freitag, 03.12.2004	
08.00 – 09.15	Anreise der Teilnehmer	Strukturierung des Dienstleistungsangebots	<div style="border: 2px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Einführung und Bearbeitung der Fallstudie Industrial Services AG</p> </div>			Einführung in die Kommerzialisierung und das Controlling von Dienstleistungen	Anreise der Teilnehmer	Performance Selling (1)	Prüfung	Anreise der Teilnehmer	
09.15 – 09.45		Pause				Pause			Pause	Pause	
09.45 – 11.00	Überblick über den Lehrgang	Einführung und Bearbeitung der Fallstudie Industrial Services AG				Fallstudie über das Controlling von Dienstleistungen	Vorstellen und Diskussion der Transferaufgabe	Performance Selling (2)	Prüfung	Vorstellen und Diskussion der Transferaufgabe	
11.15 – 12.30	Bedeutung von Dienstleistungen in der heutigen Wirtschaft	Präsentation und Besprechung der Fallstudie				Fallstudie zur Kommerzialisierung von Dienstleistungen	Systematische Entwicklung von Dienstleistungen	Verkaufstraining	Entwicklungsperspektiven aus Sicht der Wissenschaft	Umsetzungshindernisse und -Enabler in der eigenen Organisation	
12.30 – 14.00	Mittagessen	Mittagessen				Mittagessen	Mittagessen	Mittagessen	Mittagessen	Mittagessen	
14.00 – 15.15	Grundlagen des Dienstleistungs-Managements	Gestaltung von einzelnen Dienstleistungspaketen				Vorbereitung der Transferaufgabe	Übung – Entwicklung von Dienstleistungen	Verkaufstraining	Vorbereitung der Transferaufgabe	Zusammenfassung und Rückblick	
15.15 – 15.45	Pause	Pause		Heimreise	Pause	Pause	Heimreise	Pause	Pause	Heimreise	Pause
15.45 – 17.00	Dienstleistungen in produzierenden Unternehmen	Fallstudie zur Gestaltung von Dienstleistungspaketen			Einsatzbereiche und Umsetzung von Service-Portalen	Visionen im Dienstleistungs-Management		Innovative Dienstleistungen aus der Praxis	Verkaufstraining		Überreichen der Zertifikate
17.15 – 18.30	Herausforderungen im DL-Management für produzierende Unternehmen	Präsentation und Besprechung der Fallstudie			Praxis-Vortrag Service-Portale in der Praxis	Unternehmergespräch		Übung – Entwicklung von Dienstleistungen auf Basis vorhandener Kompetenzen	Verkaufstraining		
18.30 – 19.30											Apéro und Nachtessen
19.30 – 21.00	Selbststudium	Selbststudium		Selbststudium	Selbststudium		Selbststudium	Selbststudium			

- Abschluss: „Master of Business Administration“ (MBA)
- Franchise-Studiengang
Aachen Institute of Applied Sciences e.V. = Franchisenehmer; bereitet die Studierenden auf die Hochschulprüfung vor
FH Aachen = Franchisegeber; prüft die Studierenden und vergibt MBA-Grad
- Regel-Studienzeit: zwei Jahre berufsbegleitend
- Zulassungsvoraussetzung: Hochschulabsolventen (Bachelor / Diplom von Fachhochschule oder Universität, Staatsexamen zum höheren Lehramt) aller Fachrichtungen, mind. zwei Jahre einschlägige Berufserfahrung
- Studienvolumen: 60 ECTS-Credits (European Credit Transfer System), dabei die ersten 1,5 Jahre als reine Studiensemester
- Termin der Durchführung: in Wochenblöcken (Montags bis Samstags á 50 h)
- Ort der Durchführung: zentral gelegenes Seminarhotel
- Studiengebühren: 18.000 Euro

- Der Studiengang soll die Absolventen darauf vorbereiten, eine Abteilung oder ein Unternehmen im Dienstleistungsbereich erfolgreich zu führen und weiterzuentwickeln. Dazu sollen wissenschaftlich fundierte Methoden, und erprobte Techniken spezifisch für den Dienstleistungsbereich, d. h. branchenspezifisch adressiert werden.
- Primäre Zielgruppe: Dienstleister aus den Branchen
 - Call-Center-Betreiber
 - IT-Dienstleister (Softwareanbieter, Systemintegratoren / ERP-Dienstleister)
 - Maschinenbau und Anlagenbau (u. a. auch Medizintechnik)
 - Konsumelektronik
 - Logistikdienstleister
 - Handel, insbesondere Großhandel
- Durch die Masterprüfung sollen die Studierenden zeigen, dass sie neben einem fundierten betriebswirtschaftlichen Wissen ein ausgeprägtes Verständnis für die Erfassung von Kundenwünschen sowie deren effizienter Umsetzung in maßgeschneiderte Dienstleistungen erworben haben.

- Propädeutikum „Einführung in das Dienstleistungsmanagement“
- Grundlagenmodule
(branchenneutral, jedoch mit Bezug zum Dienstleistungsgeschäft)
 - Grundlagen der Unternehmensführung
 - Projektmanagement (einschließlich Kostenrechnung und Kalkulation)
 - Kundenorientiertes Prozess- und Qualitätsmanagement
 - Marketing für Serviceleistungen
- Aufbaumodule
(spezielle methodische Konzeptionen für das Dienstleistungsgeschäft)
 - Service Engineering
 - IT-Servicemanagement
- Branchenspezifische Fallstudien
- Masterprojekt

Code	Modulbezeichnung	P / W	Cr
1. Jahr			
ES	Einführung in das Servicemanagement (Propädeutikum)	P	0
UF	Grundlagen der Unternehmensführung	P	5
PM	Projektmanagement/Kostenrechnung und Kalkulation	P	5
PQ	Kundenorientiertes Prozess- und Qualitätsmanagement	P	5
MS	Marketing für Serviceleistungen	P	5
SE	Service-Engineering	P	5
IT	IT-Servicemanagement	P	5
2. Jahr			
FS 1	Fallstudie 1	W	5
FS 2	Fallstudie 2	W	5
MA	Masterarbeit incl. Kolloquium	P	20
Summe			60

Fallstudien:

- CallCenter
- IT-Services
- Maschinen- und Anlagenbau
- Logistik-Dienstleister
- Handel und Konsumelektronik

Einführung in das Servicemanagement: Dr.-Ing. Dipl.-Kfm. Volker Liestmann,
Forschungsinstitut für Rationalisierung, Bereichsleiter Dienstleistungsorganisation /
Dr.-Ing. Volker Stich, Forschungsinstitut für Rationalisierung, Geschäftsführer

Grundlagen der Unternehmensführung: Prof. Dr. rer. pol. Georg Siedenbiedel
FH Aachen, Professor für Organisation

Projektmanagement: Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Manfred Schulte-Zurhausen
FH Aachen, Professor für Organisation und Projektmanagement, Prorektor der FH Aachen

Kundenorientiertes Prozess- und Qualitätsmanagement: Dr. rer. pol. Wolfram Pietsch
FH Aachen, Professor für Wirtschaftsinformatik, Vorstandsmitglied QFD Institut Deutschland e. V.

Marketing für Serviceleistungen: Dr. rer. pol. Guido Call
FH Aachen, Professor für Marketing

Service Engineering: Dr.-Ing. Dipl.-Kfm. Volker Liestmann / Dr.-Ing. Volker Stich

IT-Servicemanagement: Dr. rer. pol. Wolfram Pietsch

Fallstudien: Dr. rer. pol. Dipl.-Phys. Hans Gipper
FH Aachen, em. Professor für Wirtschaftsinformatik

- Konzeption Studiengang ✓
- Kooperationsverträge FH Aachen – AcIAS / AcIAS – KVD und FIR ✓
- Antrag an die Gremien der Hochschule (Fachbereichsrat / Rektorat) ✓
- Antrag an das Ministerium ✓
- Vorverträge mit den Dozenten
- Aufbau der Studienorganisation
(Termin- und Raumplanung, Prüfungsordnungen etc.) ✓
- Akkreditierung
- Marketing
- Aufnahme Studienbetrieb

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Forschungsinstitut für Rationalisierung - Netscape

Datei Bearbeiten Ansicht Gehe Communicator Hilfe

Lesezeichen Adresse: www.fir.de Verwandte Objek

Themen & Projekte Literatur & Service Veranstaltungen Kontakt Über uns

www.fir.de

fir
Forschungsinstitut für
Rationalisierung
an der RWTH Aachen

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

Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen
Tel. ++49/241/47705-100
Fax ++49/241/47705-198
e-mail: shu@fir.rwth-aachen.de

Willkommen beim
Forschungsinstitut
für Rationalisierung
an der RWTH Aachen.

fir **Betriebsorganisation**
im Unternehmen der Zukunft

Dokument: Übermittelt