



MBA

B.A.

CORPORATE

CONSULTING

RESEARCH

EXCELLENCE

MBA SERVICE MANAGEMENT

INTERNATIONALES, BERUFSBEGLEITENDES STUDIUM
STAATLICH ANERKANNT UND AKKREDITIERT
HAMBURG - DUBLIN - KARLSTAD



MBA Service Management



Jeroen Molenhuis, Market Manager USA Service Operations Export bei Volkswagen, MBA-Jahrgang 2008:
»Die ISS Hamburg bietet ein hervorragendes Programm, bei dem die Teilnehmer als Kunden im Mittelpunkt stehen.«

Service First.

Dienstleistungen sind mittlerweile sowohl in entwickelten Märkten als auch in Wachstumsmärkten zu einem der dynamischsten Bereiche geworden. Für zahlreiche Unternehmen sind Services und Lösungen eine tragende Säule für Wachstum und Rentabilität. Um das Marktpotential von Services nutzen zu können, müssen Unternehmen ihre Kompetenzen im Servicemanagement entwickeln – in ihrer Strategie, in ihren Prozessen und bei ihren Mitarbeitern. Die ISS unterstützt Teilnehmer und Unternehmen dabei, diese Kompetenzen zu entwickeln, auf der Grundlage neuester Forschungsergebnisse und der Erfahrungen erfolgreicher Marktführer auf diesem Gebiet.

Herausragenden Nachwuchskräften wird forschungsgestütztes und angewandtes Wissen vermittelt, damit sie als Fach- und Führungskräfte im Servicemanagement erfolgreich Aufgaben auf internationaler Ebene ausüben können.

Einmalige Kundenorientierung, zukunftsorientierte Forschung, starke Einbindung von Unternehmen sowie eine praxisorientierte Lehre, die begeistert, entwickeln die ISS zur führenden internationalen Business School of Service Management, die Fach- und Führungskräfte sowie Wachstum im Servicegeschäft gewinnbringend steuern.

Die Vorteile für Unternehmen

- Geschäftliche Herausforderungen von Kunden verstehen und effektive und effiziente Services und Lösungen anbieten, die diese Herausforderungen bewältigen
- Best Practices im Servicemanagement kennenlernen, die durch die neueste Forschung, Unternehmensfallstudien, individuelle Recherche und akademische Unterstützung vermittelt werden
- Toptalente gewinnen, heranziehen und in Serviceorganisationen halten
- Fachfremde Führungskräfte effizient in neue Managementaufgaben in Serviceorganisationen einführen
- Kompetenzen für leistungsfähige und innovationsstarke Servicegeschäftsfelder entwickeln

Die Vorteile für Studierende

- Wichtige Leistungsindikatoren und entscheidende Faktoren für Service-Exzellenz und Leadership verstehen
- Wissen mit der Effektivität und der Effizienz einer privaten Business School aneignen und Managementkompetenz direkt in die Berufspraxis übertragen
- Führungsqualitäten mit dem zentralen Fokus auf Servicemanagement entwickeln
- Karrieren innerhalb der Unternehmen voranbringen - Service treibt Unternehmensentwicklung
- Best Practices aus einer Vielzahl von Branchen für die eigene Praxis nutzen
- Persönliche Kompetenzentwicklung durch Teamarbeit in kleinen Gruppen mit exzellenten Professoren und Dozenten

Partner:



Programmüberblick

Dozenten (Auswahl)



**Professor Dr. Tilo Böhmann,
Studiendekan MBA Service Management**
»Das MBA-Programm gründet sich auf neuesten Forschungsergebnissen im Bereich Servicemanagement und auf den Best Practices führender Dienstleistungsunternehmen. Das hervorragende internationale Netzwerk, langjährige Erfahrung auf dem Gebiet der Service-Ausbildung sowie das Bestreben, jeden einzelnen Teilnehmer gezielt zu fördern, machen die ISS zur richtigen Wahl, um die Karriere voranzubringen.«

Das MBA-Programm verbindet intensive Präsenzstudienphasen mit modernem e-Learning-Support für hocheffektives Lernen. Jedes Jahr profitieren die Studierenden von fünf Studienwochen auf dem Campus mit intensiver Interaktion mit führenden Köpfen im Servicemanagement aus Wissenschaft und Praxis. Drei Studienwochen in Dublin (Irland) und Karlstad (Schweden) runden die internationale Leadership-qualifizierung ab.

- Prof. Dr. Tilo Böhmann**
Service Management
 - Prof. Dr. Odd Gisholt**
Internationales Marketing
 - Prof. Dr.-Ing. Klaus W. Röben**
Instandhaltungsmanagement
 - Prof. Dr. Markus Warg**
Finance and Risk Management
 - Prof. Dr. Andreas Winkler**
Interkulturelle Kommunikation
 - Prof. Dr. Bo Edvardsson**
Strategisches Servicemanagement, Universität Karlstad
 - Dr.-Ing. Martin Habert**
Service Engineering, Demag Cranes & Components GmbH
 - PD Dr. Heiko Gebauer**
International Service Strategies, Universität St. Gallen
 - Maximilian Kammerer**
Innovation and Change Management, Nokia GmbH
 - Prof. Dr. Ulrich Karpen**
Rechtliche Aspekte von Dienstleistungen, Uni Hamburg
- Entscheidungsträger aus führenden Unternehmen stehen MBA-Studierenden in unserem Top Executive Partner Programm als Dozenten und Mentoren zur Seite.*

Vorbereitung auf Führungsverantwortung 21%	Entwicklung von Service-Exzellenz 32%	Optimierung des Servicegeschäftes 26%	Umsetzung in die Praxis 21%
<p>Vorbereitungskurse allg. Betriebswirtschaftslehre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einführung in die BWL - VWL und internationale VWL - Betriebswirtschaftliche Entscheidungen <p>Unternehmensführung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unternehmensführung - IT-Systeme für Unternehmen <p>Finanzierung & Controlling</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finanzierung und Investitionsrechnung im Service - Rechnungswesen im Service <p>Innovations- und Changemanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Allg. Innovations- und Changemgmt. - Innovations- und Changemanagement im Service <p>Führungskompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effektive Kommunikation - Verhandlungs-/Konfliktgmt. - Interkulturelle Kommunikation und Mitarbeiterführung - Ethische Grundsätze der Unternehmensführung 	<p>Service Management I</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strategisches Servicemgmt. - Operatives Servicemanagement - Service Engineering I <p>Service Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strategisches Servicemarketing - Betriebliches Servicemarketing <p>Service Management III</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vertriebsmanagement für Dienstleistung Solution Selling - Vertriebsmethoden im Lösungsgeschäft - Beschwerdemanagement <p>Personalmanagement und Organisationsentwicklung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nationales und Internationales Personalmanagement - Organisation von Dienstleistungsunternehmen <p>Int. Dienstleistungsmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Int. Dienstleistungsstrategien - Führung von internationalen Serviceabteilungen 	<p>Service Management II</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logistik- und Lieferkettenmanagement - Wartungs- und Instandhaltungsmgmt. - Werkstattmanagement <p>Projekt- und Prozessmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Projektmanagement - Geschäftsprozessmanagement - Partnermanagement - Qualitätsmanagement im Services <p>Rechtliche Aspekte im Service</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nationales und internationales Recht - Gesellschaft-/Aktienrecht und Arbeitsrecht - Rechtliche Aspekte im Servicemanagement <p>Vertiefende Themenschwerpunkte im Service</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instandhaltungsmanagement - IT Servicemanagement - Risikomanagement - Service Engineering II - Multivendormanagement - Themenschwerpunkte können nach Wunsch ergänzt werden 	<p>Laufendes Feedback und Coaching</p> <p>Individuelle Fallstudien und Projektarbeit</p> <p>Seminare</p> <p>Abschlussarbeit (Master Thesis)</p>
			Prozentzahl der Credits



Die ISS ist eine staatlich anerkannte Hochschule für Management und Unternehmensentwicklung. Das MBA-Programm ist von der FIBAA (Foundation for International Business Administration Accreditation) akkreditiert. Die ISS fördert die Entwicklung von Unternehmen im Servicemanagement mit einzigartigen berufsbegleitenden Studiengängen, maßgeschneiderten Unternehmensprogrammen sowie Beratung und Forschung.

Die ISS verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der betriebswirtschaftlichen Weiterbildung und Beratung im Servicemanagement. Dieser Erfahrungsschatz wurde in den vergangenen fünf Jahren von Kunden in Deutschland und weltweit in mehr als 200 Unternehmensprogrammen, von über 1.300 Einzelteilnehmern in sehr erfolgreichen Servicemanagement- und Marketingprogrammen sowie von mehr als 500 Teilnehmern in Zertifikatskursen genutzt.

Roland Lachenmaier, Kundendienstleiter, viastore systems, Stuttgart, MBA-Jahrgang 2008:
»Die ISS ist ein einzigartiger Ort, um eine forschungsgestützte Grundlage für meine Aufgabe im internationalen Servicemanagement zu schaffen.«



Warum ISS?

- Fokus: einzigartige berufsbegleitende Programme für die Entwicklung von Servicemanagementkompetenzen
- Community: ein Kreis internationaler Führungskräfte, Studierender und Dozenten mit einem Ziel: Service-Exzellenz
- Hamburg, Dublin und Karlstad: erstklassige Standorte mit modernen Einrichtungen
- Betreuung: Unterstützung und Beratung durch die Professoren und das ISS-Team
- Staatlich anerkannte Hochschule, FIBAA-akkreditiertes Programm
- Studiensprache: Englisch

Anforderungen

Bewerber für das MBA Service Management-Programm müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Diplom oder Bachelor einer öffentlichen oder staatlich anerkannten Universität oder Fachhochschule
- Bestehen der ISS-Aufnahmeprüfung
- TOEFL-Test: min. 80 (Internet), 213 (Computer), 550 (schriftlich) oder TOEIC-Test 750 Punkte oder IELTS min. 6.0
- Mindestens drei Jahre einschlägige Berufserfahrung

Zu den persönlichen Eigenschaften für einen erfolgreichen Abschluss des MBA-Programms gehören unter anderem Leistungsbereitschaft, Eigeninitiative, Durchhaltevermögen, Teamfähigkeit sowie die Fähigkeit, konstruktives Feedback zu geben und anzunehmen.



Kontakt

ISS International Business School of Service Management
Hans-Henny-Jahnn-Weg 9, 22085 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 536 991-55
Fax: +49 (0)40 536 991-66
contact@iss-hamburg.de