



Studienbereich Wirtschaft

Ziele und aktuelle Schwerpunkte in der Studienrichtung Dienstleistungsmanagement

Industrielle und konsumtive Dienstleistungen (DL) haben als Kernprodukte oder als ergänzende und veredelnde Leistungen zu Sachgütern hohe volkswirtschaftliche Bedeutung und sind aus Sicht einzelner Unternehmen markante Erfolgs- und Wettbewerbsfaktoren.

Gleichzeitig wird die Spezifik von Dienstleistungen in der allgemeinen Betriebswirtschaftslehre nur begrenzt abgebildet. Dazu gehören u.a. die Prozessintegration des Kunden bzw. des externen Faktors als Ko-Produzent mit ausgeprägter Interaktionsanforderung, die Nichtlagerfähigkeit, die Rolle der persönlichen Leistungsfähigkeit.

Demzufolge hat sich das Dienstleistungsmanagement in den letzten Jahren als eine interdisziplinäre und äußerst zukunftssträchtige Fachdisziplin herausgebildet.

„Dienstleistungsmanagement 2.0“ kreativ, innovativ und integrativ

In kaum einem anderen Bereich werden neueste technologische Entwicklungen, Markttrends und Methoden der Betriebswirtschaft und Unternehmensführung im Interesse einer hohen Anpassungs- und Innovationsfähigkeit so intensiv verschmolzen.

Mit den folgenden Schwerpunkten soll der mit dem Studium verbundene Aktualitätsanspruch beispielhaft verdeutlicht werden:

- ❖ „Dienstleistungs-Engineering und -Management“
.. sichert die Nutzung erfolgreicher Methoden, Werkzeuge und Prinzipien des ingenieurtechnischen Vorgehens auch für Analyse, Ideenfindung, Konzeption, Spezifikation, Entwicklung, Evaluierung, Implementierung und Produktion modularer Dienstleistungen. Damit wird gewährleistet, dass ein unwirtschaftliches „Nebeneinander“ von systemischen Produkt- und Geschäftsfeldstrategien und eher reaktiv bzw. ad-hoc generiertem Dienstleistungsportfolio vermieden wird. DL „verlassen“ ihr „Nischendasein“ und werden Kernkompetenzen mit hochdynamischen Marktzyklen.
- ❖ „Mobile- und E-Business-Technologien“
.. ermöglichen innerhalb der Informations- und Kommunikationstechnologien (IuK) ein bisher nicht gekanntes Automatisierungs- und Vervielfachungspotenzial von traditionell persönlich erbrachten DL („DL mittels IuK“). Zur Ausschöpfung sind Methoden der Standardisierung und Modularisierung erforderlich, bis hin zum konsequenten Einsatz von Self-Service-Technologien. Andererseits erfordert die Erbringung von IuK aber auch angepasste dynamische und innovative DL („DL für IuK“).
- ❖ „Collaboration- und Social-Business/-Networking“
.. umfassen Methoden und Werkzeuge zur Bedienung des Trends personenzentrierter Planung, Realisierung und Kontrolle von Leistungen. Dazu werden zunehmend unternehmens- und einrichtungsüberschreitend Arbeits- und Teamräume fallweise zur Bearbeitung einer Problemstellung individuell organisiert. Schlüsselpartnerschaften sowohl auf der Ebene von Personen als auch von Unternehmen müssen somit als strategische Ressourcen mit unterschiedlichsten Akteuren und Perspektiven gehandhabt werden.
- ❖ „Integriertes Management“
.. ist die Basis für effektive und effiziente Geschäftsmodelle. Charakteristisch für diesen Trend sind u.a. der integrierte Vertrieb im Sinne des „Closed-Loop-Konzeptes“ zusammen mit Marketing und Service als Säulen des Kundenbeziehungsmanagements (CRM) oder das Risikomanagement in Verbindung mit Governance und Compliance (GRC).

“Dienstleistung leben”

Eine konsequente Einbindung von praktischen Übungen, Planspielen und Fallstudien im Studium gewährleistet die wirkungsvolle Umsetzung von Theorie in Praxis. Besonderer Wert wird darauf gelegt, dass unsere Studenten über das gesamte Studium anhand einer durchgehenden Aufgabenstellung selber als Dienstleister für Studenten, Praxispartner, Dozenten, Mitarbeiter, Gremien und Einrichtungen der Berufsakademie fungieren. Dazu werden praxisrelevante Themen in Profulfächern zur Bearbeitung vergeben. Die Berufsakademie bemüht sich außerdem um die Organisation ergänzender Weiterbildungsoptionen für die Studenten während des Studiums. Dazu gehören aktuell u.a.:

- ❖ Ausbildung der Ausbilder (AdA)
 - Vorbereitung auf die Ausbildereignungsprüfung nach der AEVO
 - Der Lehrgang dient zur Vorbereitung auf die externe IHK-Prüfung. Diese kann bundesweit bei allen IHK's nach Anmeldung abgelegt werden.

- ❖ Basiszertifikat im Projektmanagement der Deutschen Gesellschaft für Projektmanagement e.V. (GPM)
 - Schriftliche Prüfung durch PM-ZERT, Zertifizierungsstelle der GPM

Absolventen mit Dienstleistungsprofil

Deutschland hat nach wie vor einen exzellenten Ruf hinsichtlich der hier verfügbaren Ingenieurkunst. Warum sollte es nicht möglich sein, darauf aufbauend auch ein so positives Image hinsichtlich Dienstleistungs-Engineering und -Management herauszubilden?

Der Trend zur Integration von Dienstleistungen in jegliche Produkte, zur Bereitstellung von Betriebs- und Lösungskonzepten anstelle von Sachgütern oder Einzelleistungen sollte diesen Anspruch nachhaltig untermauern, um erreichte Marktpositionen nicht zu verlieren.

Die Studienrichtung möchte dazu durch die Ausbildung von Fach- und Führungskräften

- ❖ mit fundiertem Wissen,
- ❖ mit Verständnis für übergreifende Zusammenhänge,
- ❖ mit Fähigkeit zur methodisch sicheren, strukturierten und zielgerichteten Problemlösung und
- ❖ mit kreativer Innovationskraft

ihren Beitrag leisten.

DHGE Duale Hochschule Gera-Eisenach
Campus Eisenach
Prof. Dr.-Ing. Uwe Straubel
Am Wartenberg 2
D-99817 Eisenach
Tel.: +49 3691 | 6294-43
Fax: +49 3691 | 6294-49
uwe.straubel@dhge.de

Sekretariat Tel.: +49 3691 | 6294-73
www.dhge.de