ISS INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL OF SERVICE MANAGEMENT

ServISS-Lotse

Newsletter der International Business School of Service Management

Ausgabe März 2012

Liebe Studenten, Interessenten und Geschäftspartner

Der Frühling kündigt sich mit milden Temperaturen und wärmenden Sonnenstrahlen in der Hansestadt an. Dabei hatten anhaltende Minusgrade die Hamburger in diesem Winter glücklich gemacht. Erstmals seit 15 Jahren war die Eisdecke der Außenalster wieder dick genug, um ohne Einschränkungen freigegeben zu werden. Die Hamburger ließen sich nicht zweimal bitten und zogen zu Hunderttausenden mit Kind und Kegel los, um dabei zu sein beim ersten Alstervergnügen seit 15 Jahren.

Warum die Studenten der ISS Hamburg den Alstereistouristen einiges voraus haben, erfahren Sie in der März-Ausgabe des ISS-Service-Lotsen.

Lesen Sie auch, wie Ihr Unternehmen von der großen Online-Umfrage zum Personalmanagement in servicegetriebenen Unternehmen profitieren kann und wie Sie sich daran beteiligen können. Erfahren Sie, warum das MBA-Programm „Service Management“ in wenigen Monaten in Indien startet und welche Chancen die neu geschlossene Kooperation mit der Initiative Hamburg@work allen Beteiligten bietet. Und – last, but not least – informieren Sie sich über aktuelle Forschungsaktivitäten der ISS Hamburg.

Wie immer wünschen wir Ihnen viel Vergnügen und freuen uns über Feedback. Für Fragen, Anregungen und Kritik stehen wir jederzeit zur Verfügung.

ISS Hamburg am Osterbekkanal (Uhlenhorst)

ISS Hamburg startet Online-Umfrage zum Personalmanagement in servicegetriebenen Unternehmen

Welche Wege gehen servicegetriebene Unternehmen, um ihren Bedarf an Fach- und Führungskräften auch in Zukunft zu decken? Anhand welcher Kriterien treffen Bewerber ihre Wahl für einen neuen Arbeitgeber? Welches sind die Hauptgründe für einen Arbeitgeberwechsel und welche Instrumente nutzen Unternehmen, um ihre Beschäftigten im Bereich Service an sich zu binden? Welchen Stellenwert haben Services / Dienstleistungen im Unternehmen?

Diese und weitere Fragen sind Inhalt einer von der ISS Hamburg erstellten Online-Umfrage, die sich an servicegetriebene Unternehmen unterschiedlicher Größe richtet.

Insgesamt etwa 20 Fragen zu unterschiedlichen Themenbereichen sind im Multiple-Choice-Verfahren zu beantworten. „Das Zeitinvestment liegt bei etwa zehn bis 15 Minuten“, sagt Projektkoordinatorin Andrea Brandt von der ISS Hamburg.

Wertvolle Erkenntnisse für das eigene Personalmanagement

„Die Idee entstand beim vergangenen Round Table Benchmark“, schildert Programm-Manager Thomas Oberdick. Führungskräfte national und international agierender Unternehmen hatten sich im November 2011 in der ISS Hamburg über die Entwicklungen, Aufgaben und Herausforderungen im Service Business ausgetauscht. Thomas Oberdick: „Während des Workshops wurde immer wieder der Wunsch nach Benchmarks laut. Diesem entsprechen wir mit der jetzt erstellten Online-Umfrage.“
Die Umfrage zum Personalmanagement in servicegetriebenen Unternehmen ist seit dem 5. März 2012 über die Webseite der Hochschule erreichbar. Die Ergebnisse der Online-Umfrage stellt die ISS Hamburg allen Teilnehmern in Form eines ausführlichen Berichtes kostenfrei zur Verfügung.

Neue Studiengänge akkreditiert

ISS Hamburg goes India

Die ISS Hamburg baut ihre Position als aus- und weiterbildende Hochschule für nationale und internationale Fach- und Führungskräfte aus. „In diesem Sommer starten wir in Indien mit dem neu konzipierten und re-akkreditierten MBA-Programm Service Management“, sagt ISS-Geschäftsführer Michael René Weber. Das duale Masterprogramm vermittelt Beschäftigten und Absolventen mit naturwissenschaftlichem oder technischem Background ergänzendes betriebswirtschaftliches Know-how und Leadership-Skills für eine erfolgreiche internationale Führungskarriere.

Internationale Experten für deutsche Global Player

Mit dem Schritt nach Indien reagiert die ISS Hamburg auf den wachsenden Bedarf deutscher Unternehmen an ausländischen Mitarbeitern, welche in den internationalen Dependancen für deutsche Unternehmen tätig sind. Die Entscheidung, mit dem MBA-Programm nach Indien zu gehen, fiel nicht zufällig: Aka-

demiker in Indien bringen bereits wichtige Skills für eine internationale Management-Karriere mit: Sie wachsen mehrsprachig auf und sind durch die Kulturvielfalt des Subkontinents geprägt. Damit fällt es ihnen besonders leicht, sich auf unterschiedliche Kulturkreise einzustellen und sich weitere Sprachen für ihre Führungskarriere auf internationalem Parkett anzueignen.

Änderungen in der MBA-Studienstruktur garantieren volle Flexibilität

Das MBA-Studium „Service Management" kann künftig an der ISS Hamburg mit 60 oder 120 Credit-Points absolviert werden. Für 60 ECTS werden 12 Monate DUAL/DUALmulti bzw. 16 Monate berufsbegleitend benötigt. Für 120 ECTS verlängert sich die Studienzeit entsprechend auf 24 bzw. 32 Monate. Die Struktur des Studienganges wurde dabei dem bewährten Modul-Konzept mit vorbereitenden Webinaren, Präsenzblöcken und nachbereitenden Webinaren angeglichen – eine Neuerung, welche es erlaubt, das Studium individuell den beruflichen und privaten Bedürfnissen der Studenten anzupassen.

Nicht nur der neue konzipierte Studiengang MBA „Service Management" hat seine Re-Akkreditierung erhalten, auch das neue Masterprogramm der ISS Hamburg „International Service Operations Management" wurde durch die FIBAA akkreditiert.

Partnerschaft besiegelt: ISS Hamburg und Hamburg@work unterzeichnen Kooperationsvereinbarung

Von links: T. Sell, M.R. Weber, H. Krcmar, O. Gisholt, J.U. Neumann bei der Vertragsunterschrift am gemeinsamen Stand auf den Hamburger IT-Strategietagen

Die digitale Wirtschaft boomt und schafft in Hamburg mehr Arbeitsplätze als sie derzeit besetzen kann. Der Bedarf an qualifizierten Fach- und Führungskräften steigt unaufhörlich – sei es im Bereich IT, in den Medien und der gerade in Hamburg stark vertretenen Games-Branche. Die Arbeitgeber warten mit flachen Hierarchien, flexiblen Arbeitszeitmodellen und Incentives auf und lassen sich darüber hinaus so einiges einfallen, um Mitarbeiter zu gewinnen.

Vertrag am Rande der Hamburger IT-Strategietage unterzeichnet

Die ISS Hamburg und Hamburg@work, die Initiative für Medien, IT und Telekommunikation der Hansestadt, werden künftig bei der Aus- und Weiterbildung von Fach- und Führungskräften zusammenarbeiten. Eine entsprechende Kooperationsvereinbarung wurde am 9. Februar am Rande der Hamburger IT-Strategietage 2012 unterzeichnet. Für Hamburg@work setzten der Vorsitzende Uwe Jens Neumann und Vorstandsmitglied Thomas Sell ihre Unterschriften unter den Vertrag. Die ISS Hamburg wurde durch ihren Präsidenten, Prof. Dr. Odd Gisholt, den Vorsitzenden des Wissenschaftlichen Beirats, Prof. Dr. Helmut Krcmar und den Kanzler und Geschäftsführer der Hochschule, Michael René Weber, vertreten. Die ISS Hamburg ist damit neuester Partner der Initiative Hamburg@work, dem mit mehr als 2.500 Mitgliedern aus über 650 Unternehmen der Digitalen Wirtschaft bundesweit größten Netzwerk der Branche.

Studieninhalte auf Bedürfnisse der digitalen Wirtschaft abgestimmt

„Ziel der geschlossenen Kooperationsvereinbarung ist es, die Mitgliedsunternehmen durch den Einsatz qualifizierter Fach- und Führungskräfte in ihrer Wettbewerbsfähigkeit und Marktpositionierung national wie international zu stärken“, erklärt ISS-Geschäftsführer Michael René Weber. Die Hochschule wird im Rahmen der Kooperation den Mitgliedsunternehmen von Hamburg@work international ausgerichtete Bachelor-, Master- und MBA-Studiengänge anbieten. Die Inhalte der berufsbegleitenden Programme sind speziell auf die Anforderungen der im Netzwerk Hamburg@work vertretenen Branchen abgestimmt. Ein Beispiel: der „Master by Hamburg@work International Service and Operations Management“ qualifiziert primär Beschäftigte aus der Medien-, IT- und Telekommunikationsbranche betriebswirtschaftlich, service- und kundenorientiert. Durch ihre flexibel gehaltene Blockstruktur lassen sich die Lerneinheiten ganz individuell in den beruflichen Rhythmus der Studierenden integrieren.

Weitere attraktive Leistungen für Mitgliedsunternehmen

Die Mitgliedsunternehmen von Hamburg@work profitieren zudem vom „Family and Friends Programm“ der ISS Hamburg. Sie erhalten Zugang zu Tagungen und Workshops sowie den Seminaren und Zertifikatslehrgängen der ISS-Kooperationspartner Service- und MarketingAkademie Hamburg.
Die Kooperation erstreckt sich auch auf die Forschungsaktivitäten der ISS Hamburg. Die Mitgliedsunternehmen von Hamburg@work werden künftig aktiv darin eingebunden und können die neuesten Forschungsergebnisse damit direkt in der Praxis nutzen. Aktuelle Themen der Service-Forschung an der ISS Hamburg sind u. a. die Standardisierung und Produktivitätssteigerung von Dienstleistungen, die Entwicklung hybrider Lösungen und die Rolle der IT in der Kreation und Erbringung von Dienstleistungen.

Forschung aktuell: ISS-Beitrag zur Tagung „Dienstleistungsmodellierung (DLM) 2012“ angenommen

SERVICE RESEARCH CENTER
CTF | CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

Über den State-of-the-Art der Modellierung von Dienstleistungen diskutieren Experten und Wissenschaftler aus dem In- und Ausland am 14. und 15. März 2012 an der Otto-Friedrich-Universität Bamberg.

Die ISS Hamburg ist in Bamberg erneut mit einem Beitrag vertreten. „Das Programmkomitee hat unseren Beitrag zum Thema ‚Vergleich von Metamodellen zur Repräsentation von Geschäftsmodellen im Service‘ angenommen“, sagt Andreas Zolnowski, wissenschaftlicher Mitarbeiter der ISS Hamburg.

In einem zweijährigen Rhythmus gibt der Workshop „Dienstleistungsmodellierung“ einen Überblick über aktuelle Problemstellungen, Lösungsansätze und Entwicklungsperspektiven im Service. In Bamberg werden Beiträge zu allen Lebenszyklusphasen von Dienstleistungen und allen „Dimensionen“ des Dienstleistungsbegriffes diskutiert. Der Workshop ist interdisziplinär ausgerichtet und schlägt eine Brücke zwischen der Betriebswirtschaftslehre, den Ingenieurwissenschaften, der Wirtschaftsinformatik und der Informatik.

Enge Kooperation in der Serviceforschung

Die wissenschaftlichen Mitarbeiter der ISS Hamburg und der Karlstad Univerität (Schweden) werden künftig noch enger zusammenarbeiten und den wissenschaftlichen Austausch stärken. „Schwerpunkt der gemeinsamen Forschung ist das Thema Geschäftsmodelle im Service“, erklärt Andreas Zolnowski, wissenschaftlicher Mitarbeiter an der ISS Hamburg. Ziel der Kooperation ist es, gemeinsam auf internationaler Ebene Forschungspublikationen zu veröffentlichen und Workshops mit der Wirtschaft zu initiieren. Ein erster wissenschaftlicher Austausch findet bereits im März 2012 statt.

Ein Hockey-Match auf dem Osterbekkanal

Zwischen 15 und 20 Zentimeter dick war das Eis der Außenalster Mitte Februar zum Alstervergnügen 2012. Hunderttausende Hamburger auf dem Eis und lange Schlangen an den rund 60 Imbissstationen rund um die Außenalster prägten das Bild...

Mit genauso viel Spaß, aber in einem viel persönlicheren Rahmen konnten die Studenten der ISS Hamburg am 13.2. ihr Eisvergnügen auf dem Osterbekkanal erleben. Bei Chili con Carne und heißem Winterpunsch war die Stimmung ausgelassen und auch der Sport stand hoch im Kurs. Beim Hockey und Curling auf dem Eis konnten Studenten und Mitarbeiter der ISS Hamburg ihre sportliche Fitness und ihr Geschick unter Beweis stellen.

Auch, wenn das Eis inzwischen längst geschmolzen ist – eine einmalige Angelegenheit soll das Event nicht bleiben. Bei Uni-Meisterschaften im Kleinfeldformat will die ISS Hamburg künftig mit einem eigenen Hockey-Team an den Start gehen.

Ihre Ansprechpartner

Studienprogramme:
Nina Bielau, M.A.
Career Center
Tel.: +49 40 536991 -19
E-Mail: bielau@iss-hamburg.de

Stephan Platz, M.Sc
Student Avisory Services / Company Services
Tel.: +49 40 536991 -18
E-Mail: platz@iss-hamburg.de

Forschung:
Dipl.-Wirt.-Inf. Andreas Zolnowski
E-Mail: zolnowski@iss-hamburg.de

Verantwortlich für redaktionellen Inhalt:
Harriet Lemcke
Public Relations
E-Mail: lemcke@iss-hamburg.de

Christoph Steckhan, M.A.
Marketing & Communications
Tel.: +49 40 536991 -32
E-Mail: steckhan@iss-hamburg.de

ISS INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL OF SERVICE MANAGEMENT

Impressum
Tel.: +49 40 536991 -55
E-Mail: contact@iss-hamburg.de

© 2012 ISS International Business School of Service Management GmbH,
Amtsgericht HR: Hamburg HRB 92491
USt-IdNr.:DE118682880,
Geschäftsführer: Michael R. Weber