



Prof. Dr. Tiilo Böhmann vertritt das Lehr- und Forschungsgebiet Service Management an der ISS in Hamburg. „Professionelles Service Management ist nicht Kür, sondern Pflicht für zukunftsichere Instandhaltung.“

Begeisterung für Service

Studiengang zum Service-MBA mit Schwerpunkt Instandhaltung in Hamburg

Instandhaltung wird immer wichtiger für die Wertschöpfung. Das bedeutet steigende Anforderungen an die Ausbildung der Instandhalter. Ein neuer MBA-Studiengang wirkt hier wegweisend.

Instandhaltung, die erhaltende und konservierende Branche, hat in den letzten Jahren eine Dynamik entwickelt, die der von High-Tech-Bereichen nicht nachsteht. Das erhöhte ihren Stellenwert in der Wertschöpfung und kam nicht zuletzt ihrem Image und ihrem Ansehen in den Unternehmen zugute.

Prof. Dr.-Ing. Axel Kuhn, Leiter des IML Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik in Dortmund, fasst das so zusammen: „Eine Nachhaltige Instandhaltung, also eine Instandhaltung,

die sowohl ökonomischen als auch ökologischen, sozialen und technischen Anforderungen Rechnung trägt, schont Ressourcen und spart Energie. Ressourcen- und Energieeffizienz aber sind unabdingbar, um am globalen Markt wettbewerbsfähig zu bleiben und auch für künftige Generationen eine lebenswerte Welt zu erhalten. Die Instandhaltung kann hier einen herausragenden Beitrag leisten.“

Aus dieser Situation ergeben sich aber auch neue und oft nicht leicht zu lösende Aufgaben. Dazu erklärt Harald Neuhäus, Vorsitzender des Vorstandes des FVI Forum Vision Instandhaltung e.V.: „Es ist unabdingbar, in der Ausbildung der Instandhalter das notwendige Wissen, aber auch die dazugehörige Sensibilität zu vermitteln. Wir fordern nicht ohne Grund, soziale Kompetenzen und

Verantwortung in der Ausbildung zu stärken. Der künftige ‚Instandhalter‘ muss neben technischem Wissen auch fundierte Kenntnisse in der Betriebswirtschaft, Kundenorientierung, Informationstechnik, Rechtsfragen und vieler weiterer Fachdisziplinen sowie soziale Kompetenzen vorweisen. Hierzu gehö-

Instandhaltungsmanagement ist eine Querschnittsaufgabe

ren die Fähigkeit, im Team zu arbeiten und Konflikte zu lösen sowie die Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung, gepaart mit eigenständigem Denken und Handeln.“

Von den Mitarbeitern und Führungskräften in der Instandhaltung wird also inzwischen ein sehr hohes Qualifikations- und Wissensniveau gefordert. Dies zeigt

MBA-Kurs der ISS

Organisatorisches

Die Weiterbildung zu Führungskräften im Service Business ist so organisiert, dass Vorlesungen nicht an jedem Wochenende, sondern in größeren Abständen in Blöcken durchgeführt werden. Damit müssen die Teilnehmer nicht jedes Wochenende nach Hamburg reisen und können die Themenblöcke mit den Dozenten über mehrere Tage intensiv und im Dialog erarbeiten. Auch die Freistellungen der Programm-Teilnehmer durch ihren Arbeitgeber lassen sich so einfacher einordnen.

Der nächstmögliche Einstieg ist als „Powerstart“ bis zum 4. Mai möglich. Das Frühjahrssemester läuft von Januar bis Juni (4 Blöcke). Das Herbstsemester startet im August und endet im November (3 Blöcke). Die Monate Juli und Dezember sind vorlesungsfrei.

Die Präsenzblöcke beginnen in der Regel am Freitag oder Montag und enden am Samstag. Der Sonntag ist vorlesungsfrei. Neben den eigentlichen Lehrveranstaltungen in den Präsenzblöcken müssen die Studierenden Zeit für Selbststudien und Prüfungsvorbereitung aufwenden. Der dabei zu leistende Arbeitsaufwand liegt, natürlich je nach individueller Leistungsfähigkeit des Studierenden, bei etwa 25 Stunden pro Woche. Neben den Management-Vorlesungen bietet die ISS ein besonderes Mentoring-Programm, das erst kürzlich gestartet wurde: 12 erfolgreiche Vorstände und Geschäftsführer stehen als Top Executive

Partner den Studierenden mit exzellenter Führungserfahrung persönlich als Mentor und Sparringspartner zur Seite.

Die Studiengebühren für den MBA Studiengang mit Spezialisierung im Service Management betragen 5 000 Euro pro Semester bei Absolvierung des Programms in der Regelstudienzeit von vier Semestern. Alle MBA-Module sind übrigens auch einzeln buchbar. Besonderer Kniff: Das erworbene Wissen kann auf einen späteren Einstieg in ein MBA-Programm angerechnet werden.

Die ISS verleiht nach der bestandenen Bachelor-Prüfung den akademischen Grad ‚Bachelor of Arts in Service Management‘ (B.A. in Service Management), beim MBA -Kurs den akademischen Grad ‚Master of Business Administration in Service Management (MBA in Service Management)‘, der auch zur Promotion berechtigt.

Ein weiteres Beispiel für die enge Kooperation mit der Service-Community ist die Zertifizierung der AFSMI (Association for Service Management International), des weltweiten Berufs- und Interessenverbandes für Führungskräfte der High-Tech-Dienstleistungsbranche.

ISS International Business School of Service Management
Tel.: 040 536 991 55
Mail: contact@iss-hamburg.de
www.iss-hamburg.de

deutlich eine Analyse von Stellenanzeigen des Fraunhofer IML Dortmund, die durch Gespräche mit technischen Geschäftsführern und Instandhaltungsverantwortlichen in den Unternehmen untermauert wurde. Die hier formulierten Anforderungen sind sehr vielfältig und anspruchsvoll. Dieser Situation muss die Aus- und Weiterbildung bestmöglich Rechnung tragen und sich flexibel den sich verändernden Anforderungen anpassen lassen.

Noch kürzer und prägnanter formulierte das im Trendforum ‚Aus- und Weiterbildung‘ der internationalen Fachmesse MAINTAIN im vergangenen Oktober der Vorsitzende der Geschäftsführung von

Thyssenkrupp Mill Services & Systems, Jürgen Stojan: „Wenn ich eine leitende Funktion in der Instandhaltung habe, dann spielen auch Psychologie und Führungskraft eine Rolle. Es ist wirklich die gesamte Breite gefragt, angefangen von der Technik. Und das ist das Problem. Wir müssen diese Leute ausbilden, sonst wird es sie einfach nicht geben.“

Diese Forderung, die nicht nur auf der MAINTAIN, sondern auch in den letzten

Jahren bei unzähligen Treffen und Veranstaltungen der Instandhalter immer wieder zu hören war, verhallte nicht ungehört. Oder, konkret gesagt, sie wurde in Dortmund aufgegriffen, wobei das FVI die Initiative für ein interessantes Weiterbildungsprojekt übernahm, das nun in Hamburg umgesetzt wird.

Die MarketingAkademie Hamburg verfügt über 20 Jahre Erfahrung mit Seminaren und Zertifikatslehrgängen in den Bereichen Marketing, Sales und Service. Während dieser Zeit und bei dieser Arbeit entstand ein internationales Netzwerk aus Unternehmen, Praktikern, Organisationen, Absolventen, Dozenten und Trainern. Das war die Grundlage der 2003 gegründete ISS International Business School of Service Management, einer staatlich anerkannten privaten Hochschule mit akademischer Forschung und Lehre im Service. Unternehmen erhielten auch die Möglichkeit, mit „Corporate Programs“ firmenspezifische Management-Weiterbildung zu entwickeln und durchzuführen.

Die Leadership-Aspekte stehen im Fokus der Ausbildung

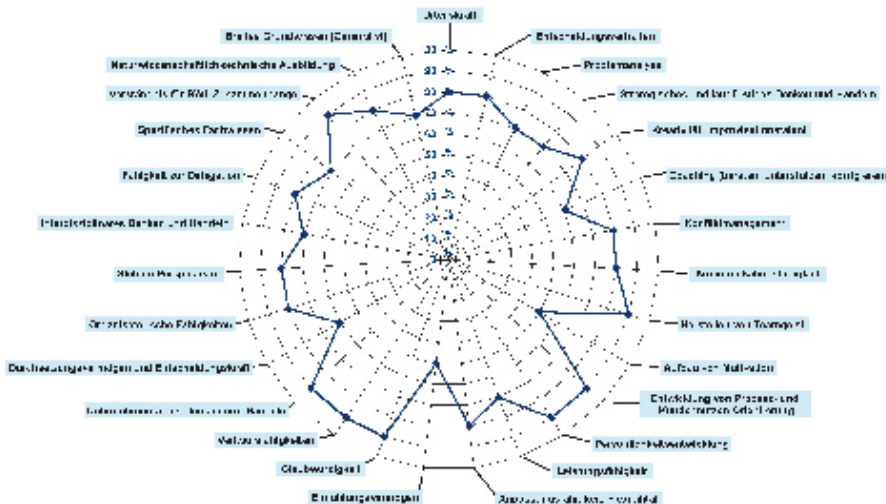
Aus dem Netzwerk der ISS erwuchs schließlich auch der berufsbegleitende Studiengang zum Service-MBA mit Schwerpunkt Instandhaltung, die gemeinsam mit dem FVI und dem Fraunhofer IML profiliert wurde. Dieses Programm sieht die Spezialisierung auf Service Management im industriellen Umfeld vor – verbunden mit einer Fokussierung auf Leadership-Aspekte und umgesetzt in einem international akkreditierten Studiengang. Im Sommer kommt sogar ein berufsbegleitendes Bachelor-Angebot hinzu.

Dazu wird auf der Grundlage des Themengebietes Service Management in Kooperation mit Praktikern des FVI und Ingenieurwissenschaftlern aus Dortmund eine passgenaue Aufstockung angeboten: Die Studierenden können nun entweder als ihren Schwerpunkt das klassische Ser-

Der Start: Auf der MAINTAIN in München wurde im Oktober 2008 der Kooperationsvertrag unterzeichnet von Prof. Dr.-Ing. Axel Kuhn, Institutsleiter Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML, Dortmund, Prof. Dr.-Ing. Klaus W. Röben, Präsident der ISS International Business School of Service Management, Hamburg und Harald Neuhaus, Vorsitzender des Vorstandes FVI-Forum Vision Instandhaltung e.V., Dortmund.



Anforderungsprofil an eine Führungskraft im Bereich Instandhaltung



Vielseitigkeit gefordert: Profil einer Führungskraft im Bereich Instandhaltung nach einer Analyse von Stellenanzeigen und Gesprächen mit Instandhaltungsverantwortlichen.

vice Management auswählen, oder aber sich stärker auf die industrielle Instandhaltung verlegen. Die enge Kooperation von Praxis, Wissenschaft und Lehre garantiert dabei, dass praxisorientierte, zukunftsweisende Themen professionell vermittelt werden.

Der Anteil an den originären Instandhaltungsthemen in dem MBA-Lehrplan der ISS Hamburg macht etwa 30 Prozent aus; rechnet man aber die weiteren verwandten Themen wie Service Management oder Prozess- und Projektmanagement hinzu, werden nahezu 100 Prozent erreicht. Insbesondere in zwei Modulen geht es um aktuelle Fragen in der Instandhaltung:

Der Bereich „Technological and Managerial Foundations of Industrial Maintenance“ umfasst 12 Lehrveranstaltungen und wird erstmalig im dritten Semester behandelt. Ziel dieser Lehrveranstaltung ist es, die Besonderheiten bei der Anlagen-Instandhaltung im Vergleich mit dem allgemeinen industriellen Service herauszuarbeiten. Dabei geht es um Strategien und Konzepte für Instandhaltungsobjekte entsprechend der jeweiligen Branche und des jeweiligen Anlagentyps sowie um Ziele und Aufgaben, Begriffe, Normen und Leistungsarten wie

- Wartung,
- Inspektion,
- Instandsetzung und
- Verbesserung.
- Ausgehend von Ausfallursachen und Abnutzungsmechanismen sowie Schwachstellen- und Schadensanalysen werden dann Instandhaltungsstrategien und -konzepte betrachtet:
- ausfall-, zeit- und zustandsabhängige Instandhaltung,
- TPM - Total Productive Maintenance,
- RCM - Reliability Centered Maintenance,

- RBM - Risk Based Maintenance,
- Lean Prinzipien wie Value Stream Analysis,
- PDM - Predictive Maintenance.
- Zudem stehen die organisatorischen Grundlagen, die Prozessabläufe in einer Instandhaltungsabteilung, Personal-, Kostenrechnungs- und Controllingthemen auf dem Lehrplan. Mit der praktischen Anwendung der erlernten Management-Techniken in Projektarbeiten und Business Cases endet der erste Themenkomplex.

Im zweiten Teil, 'Tools and Quality Monitoring in Industrial Maintenance' lernen die Teilnehmer dann Verfahren zur Ablaufsteuerung und Qualitätsüberwachung in der Anlageninstandhaltung kennen. Das versetzt sie schließlich in die Lage, diese Verfahren zu beurteilen und unter den besonderen Bedingungen einer Instandhaltungsabteilung zu deren Steuerung einzusetzen.

Der Lehrstoff ist in vier Gebiete eingeteilt:

- Ersatzteillogistik und Supply Chain Management in der Instandhaltung,
- IT-Tools (Instandhaltungsplanungs- und Steuerungssysteme),
- Steuerungskennzahlen und Key-Performance Indicators (OEE – Overall Equipment Effectiveness, OBE – Overall Business Effectiveness, Balanced Scorecard),
- Benchmarksysteme/Maintenance Excellence.

In diesem Modul werden zudem für die Praxis wichtige Themen wie Arbeitsschutz- und -sicherheit, Umweltschutz, rechtliche Aspekte und Contracting behandelt. Auch dieser Block endet mit der praktischen Anwendung der Tools und Techniken und der selbständigen Bearbeitung von Case Studies. Der Studierende ist dann in der Lage, die Tools anzuwenden, kennt die praktische Umsetzung der gängigen Vorschriften und kann vertragliche Vereinbarungen im Instandhaltungsbereich aufsetzen. In der Abschlussarbeit, der ‚Master-Thesis‘, bearbeitet er dann meist eine Aufgabenstellung aus seinem Unternehmen – und kann dabei die Unterstützung der Dozenten von IML und ISS in Anspruch nehmen.

Neben dieser Vermittlung des fachlichen Rüstzeugs geht es aber im MBA-Programm auch um die Entwicklung des ‚Leadership‘-Blickwinkels. Prof. Dr. Markus Warg, ISS-Professor für Finance- and Risk Management, formuliert diesen Anspruch so: „Wir möchten IT-Spezialisten nicht zu IT-Experten machen, sondern suchen Ingenieure, Naturwissenschaftler und motivierte Fach- und Führungskräfte aus dem Servicebereich, die Service-Innovationen, neue Wachstumspotenziale, Umstrukturierungen oder Talentmanagement-Initiativen auf Management Ebene vorantreiben und den Vorstand dafür begeistern.“



Die ISS International Business School of Service Management: Im Herzen Hamburgs am Osterbekkanal gelegen, bietet sie MBA-Studenten und den Seminar- und Lehrgangsteilnehmern der MarketingAkademie Hamburg ein attraktives Umfeld, zu dem sogar ein eigenes Boot für Törns auf die Alster gehört.