



www.ihk-bildungshaus.de

IHK Bildungshaus
IHK Region Stuttgart



Quelle: Pixabay

Zertifikatslehrgang

Senior-Servicetechniker für Systeme und Prozesse (IHK)

Lehrgangsbeginn: 14. Mai 2018



IHK-Bildungshaus
Goethestraße 31
73630 Remshalden



Bildung



Bundeseinheitlicher Zertifikatslehrgang
Entwickelt in Kooperation mit dem VDMA und DIHK

Lehrgangsbeschreibung

Für den Gesamterfolg am Markt hat der Service als Wettbewerbsfaktor und Differenzierungsmerkmal eine zentrale Funktion. Er zählt im Maschinen- und Anlagenbau eindeutig zu den Kernkompetenzen und ist ein wesentlicher Wertschöpfungsfaktor, der in seiner Bedeutung mit der Komplexität der Produkte weiter zunimmt. Es gilt, innovative Produkte durch einen angemessenen und attraktiven Service abzusichern.

Der Servicetechniker vor Ort ist ein wichtiger Baustein, weil es künftig nicht nur auf die technische Problemlösungskompetenz ankommt, sondern das Verständnis der integrierten Kundenprozesse zunehmend mehr im Mittelpunkt der Servicekompetenz erwartet wird.

Zentrale Themen sind somit: Projekt-, Prozess-, Change-, Claim-, Krisen-Management, Analysen, Lösungskonzepte und Strategieentwicklung, Koordination, Inbetrieb- /Abnahme, Dokumentation und vieles mehr.

Der Schwerpunkt liegt auf der Methodenkompetenz in Ausrichtung und Verknüpfung zum Servicemanagement.

Zielgruppe

Der Zertifikatslehrgang „Senior-Servicetechniker für Systeme und Prozesse (IHK)“ wendet sich an bereits im Einsatz befindliche Servicetechniker mit mindestens drei Jahren Berufserfahrung, die sich als operative Schnittstelle im Bereich des Servicemanagements verstehen und positionieren wollen.

Das Konzept

Eine breit angelegte Berufsausbildung, wie zum Beispiel zum Mechatroniker, bereitet zwar auf die Tätigkeiten im Service- und

Instandhaltungsbereich vor. Doch gibt es für den Maschinen- und Anlagenbau bisher keine spezifische, darauf aufbauende Weiterbildung. Für eine gezielte und vor allem auch kurzfristig greifende Fachkräfteentwicklung haben deshalb Serviceexperten aus VDMA-Mitgliedsunternehmen und Bildungsexperten der DIHK-Bildungs-GmbH unter der Federführung des Bildungshauses der IHK Region Stuttgart, ein innovatives Weiterbildungskonzept für die Qualifizierung von Servicetechnikern entwickelt. Die fachlichen Inhalte leiten sich aus den von den Serviceexperten beschriebenen Serviceabläufen und -prozessen ab und werden in vier aufeinander aufbauende Module (Trainingsbausteine) gegliedert.

Der Lehrgang orientiert sich am idealtypischen Service- / Projektablauf vom Auftrag über die Abnahme inkl. Projektbewertung, Lessons Learned und Wissensmanagement.

Praxistransfer

Die integrierte Praxisphase ist fester Bestandteil des Zertifikatslehrgangs. Eine arbeitsprozessorientierte Weiterbildung, wie die integrierte Praxisphase, knüpft gezielt an die alltäglichen Lernprozesse im Unternehmen an. Diese ermöglicht und stellt den nachhaltigen Transfer von der Theorie in die Praxis sicher.

Für den direkten Vorgesetzten ist die arbeitsprozessorientierte Weiterbildung von zentraler Bedeutung für die Kompetenz und Leistungsfähigkeit seiner Mitarbeiter und damit auch seines Verantwortungsbereichs.

Eine vorherige Absprache ist sinnvoll und erfolgt direkt nach der Anmeldung.

Ansprechpartner zur Form und Ausprägung der möglichen Umsetzung:

- HANS-GEORG SCHAPPACHER
- STEFAN WILKE
[siehe Rückseite]

Inhalte

Modul 1

Kundenanforderungen, Prozessanalyse, technische Lösungsansätze

- Service: Standortbestimmung und Veränderungen im globalen Umfeld
- Die Kundenanforderungen und das Unternehmensleitbild
- Projektzielsetzungen/Machbarkeitsprüfungen
- Risikoanalyse und -bewertung
- Prozessmanagement im Service
- Charakteristika von Innovationen in technologischen Prozessen

Modul 2

Analyse, Identifizierung, Mängelbehebung und Optimierung

- Methodenkompetenz: Von der Fehleranalyse, -behebung bis zur Optimierung
- Kennzahlensysteme
- Lösungskonzepte und Strategieentwicklung
- Optimierung der Dienstleistung

Modul 3

Realisierung, Koordinierung, Inbetriebnahme

- Baustellenmanagement
- Change- und Krisenmanagement
- Projektorganisation, -kommunikation, -controlling und -bewertung
- Methoden der Qualifizierung und Unterweisung

Modul 4

Dokumentation, Übergabe, Abnahme

- Validierung, technische Kommunikation und Dokumentation
- Claim Management
- Lessons Learned, Wissensmanagement
- Von der Kundenbindung zur Strategie der Kundenloyalität und Kundengewinnung

Skills Auszug

Analytische Fähigkeit

- Wesentliches von Unwesentlichem unterscheiden, Informationsflut verdichten und schnell auf den Punkt bringen, aus der Informations- und Datenvielfalt ein klar strukturiertes Bild zeichnen

Auftrags- und Projektkoordinierung

- Auftrags- bzw. Projektfortschritte überwachen, im Verlauf des Projekts nötige Korrekturen vornehmen, Risiken systematisch eingrenzen

Beratungskompetenz

- Aufgabenstellungen bei Kunden analysieren, Kunden beraten, spezifische Lösungsvorschläge für Kunden unter Einbeziehung der Kunden entwickeln
- **Konfliktlösungsfähigkeit**
- **Kundenorientierung, Dialogfähigkeit**
- **Problemlösefähigkeit**
- **Qualitäts- und Sicherheitsstandards**
- **Systematisch-methodisches Vorgehen**
- **Vermittlungs-/Lehrfähigkeit**

Methoden

Der Lehrgang wird lernprozessorientiert durchgeführt. Die zentrale Methode ist die Fallstudie/das Fallbeispiel:

- 1 Intro: Einordnung des Themas, Inhaltlicher Block [Theorie]
- 2 Fallstudie - Gruppenarbeit aus der Praxis der Teilnehmer
- 3 Vorstellung der Ergebnisse, Ergebnissicherung
- 4 Reflexion - Praxisbezug

Durch Arbeitsaufträge über den ONLINE - CAMPUS erfolgt eine weiterführende Lernprozessbegleitung.

ONLINE - CAMPUS

Die Teilnehmer finden auf dem ONLINE - CAMPUS neben vielfältigen Kommunikationsmöglichkeiten weitere Lernangebote, wie Übungsaufgaben und weiterführende Dateien auf der Basis des weltweit verbreiteten Learn-Managements-Systems (LMS) Moodle.

Die IHK-Online-Akademie ist sowohl auf stationären Computern als auch auf mobilen Endgeräten (Browser oder App) nutzbar. Dieser Service ist im Lehrgangsentgelt bereits enthalten.

Ansprechpartner IHK



HANS-GEORG SCHAPPACHER
Leiter Technische Weiterbildung

hans.schappacher@stuttgart.ihk.de
Tel: 07151 7095-8821



FRITZ GROßMANN
Veranstaltungsmanagement
Technische Weiterbildung

fritz.grossmann@stuttgart.ihk.de
Tel: 07151 7095-8822

Trainer / Dozent



STEFAN WILKE
PROJECT • MANAGEMENT • EDUCATION
TRAINER

mail@stefan-wilke.de
Tel: 02501 987092

IHK - Zertifikat

Für die Vergabe des IHK- Zertifikates ist eine Teilnahme von

- mindestens 80% des Lehrgangs,
- das erfolgreiche Bestehen der vier modulspezifischen Tests und
- der Nachweis des Praxistransfers erforderlich.

Lehrgangsdaten

► Unterrichtszeiten

Mo-Fr: 8:15-16:15

► Lehrgangsabschnitte

Modul 1: 14.05. - 18.05.2018

Modul 2: 02.07. - 06.07.2018

Modul 3: 17.09. - 21.09.2018

Modul 4: 03.12. - 07.12.2018

► Ort

IHK-Bildungshaus
der IHK Region Stuttgart
Goethestraße 31

73630 Remshalden-Grunbach

Förderung

Informationen: www.bildungspraemie.info

Bis zu 30 % bzw. 50 % Zuschuss durch EU-Fördermittel oder durch den Bildungsscheck des jeweiligen Bundeslandes möglich.

Sprechen Sie uns an!

Lehrgangsentgelt

Gebühr pro Teilnehmer:
4100 Euro inkl. Unterlagen und Verpflegung

Inhouse-Seminar:

Als [Firmenseminar](#) anfragen.