

Studentisches Projekt / Bachelorarbeit / Masterarbeit

Entwicklung einer Global Service Academy für internationale Servicetechniker

Über Baumer hhs

Baumer hhs ist ein international führender Anbieter von Lösungen für Klebstoffauftrag, Qualitätskontrolle und digitale Services in der Verpackungsindustrie. Unsere Systeme kommen weltweit in unterschiedlichsten Produktionsumgebungen zum Einsatz und werden durch ein internationales Netzwerk von Servicetechnikern unterstützt.

Um den steigenden Anforderungen an Servicequalität, Wissenstransfer und internationale Standardisierung gerecht zu werden, bauen wir derzeit eine globale Qualifizierungs- und Zertifizierungsplattform für unsere Servicetechniker auf.

Für dieses strategisch wichtige Zukunftsprojekt suchen wir Unterstützung im Rahmen einer Bachelorarbeit, Masterarbeit oder eines studentischen Projektes.

Projektziel

Ziel des Projektes ist die Entwicklung einer weltweit einsetzbaren „Global Service Academy“, welche die Qualifizierung internationaler Servicetechniker standardisiert und nachhaltig verbessert.

Dabei soll ein modernes Qualifizierungssystem entstehen, das digitale Lernformate mit praxisorientierten Präsenztrainings kombiniert und einen klaren Entwicklungsweg vom Einsteiger bis zum Experten definiert.

Das System soll zukünftig weltweit für eigene Mitarbeiter, Vertriebspartner und Tochtergesellschaften eingesetzt werden.

Ausgangssituation

Aktuell finden technische Schulungen in unterschiedlichen Regionen und Ländern statt.

Die Trainings basieren häufig auf individuellen Anforderungen, einzelnen Produktschulungen oder akuten Bedarfen. Eine einheitliche Struktur, standardisierte Lernpfade sowie ein globales Zertifizierungssystem existieren derzeit nicht.

Dadurch ergeben sich Herausforderungen hinsichtlich:

- Vergleichbarkeit von Qualifikationen
- Transparenz über vorhandene Kompetenzen
- Einheitlicher Servicequalität
- Effizientem Wissenstransfer
- Gezielter Kompetenzentwicklung

Aufgabenstellung

Im Rahmen des Projektes soll ein ganzheitliches Qualifizierungs- und Zertifizierungskonzept entwickelt werden.

Dabei stehen insbesondere folgende Fragestellungen im Fokus:

1. Bedarfsanalyse

- Analyse bestehender Trainingsmaßnahmen
- Interviews mit Servicetechnikern, Service-Managern und Trainern
- Identifikation relevanter Kompetenzfelder
- Analyse aktueller Qualifikationsstände
- Ermittlung zukünftiger Qualifizierungsbedarfe

Ziel ist die Beantwortung der Frage:

Welche Kompetenzen benötigen internationale Servicetechniker heute und in Zukunft, um Installationen, Inbetriebnahmen, Wartungen, Reparaturen und Retrofits erfolgreich durchzuführen?

2. Entwicklung einer Qualifikationsmatrix

Aufbau eines strukturierten Kompetenzmodells zur Bewertung von:

- technischem Wissen
- praktischen Fähigkeiten
- Produkterfahrung

- Serviceerfahrung
- Zertifizierungsständen

Die Matrix soll künftig als Grundlage für die globale Personalentwicklung dienen.

3. Entwicklung eines Academy-Konzepts

Konzeption einer Global Service Academy mit:

- Qualifikationsstufen
- Lernpfaden
- Zertifizierungen
- Kompetenzprofilen
- Online-Lernformaten
- Präsenztrainings
- Prüfungs- und Bewertungskonzepten

Dabei sollen moderne Lernmethoden und Blended-Learning-Konzepte berücksichtigt werden.

4. Konzeption der LMS-Implementierung

Das entwickelte Qualifizierungssystem soll anschließend für die Umsetzung in einem Learning Management System (LMS) vorbereitet werden.

Hierzu gehören beispielsweise:

- Kursstruktur
 - Lernpfade
 - Benutzerrollen
 - Zertifizierungslogik
 - Reporting- und Auswertungsmöglichkeiten
-

Abgrenzung des Projektes

Nicht Bestandteil des Projektes ist die Erstellung technischer Produktinhalte.

Die technischen Inhalte werden durch interne Fachexperten bereitgestellt.

Der Schwerpunkt des Projektes liegt auf:

- Qualifizierungsstrategie
 - Kompetenzmanagement
 - Lernarchitektur
 - Didaktik
 - Zertifizierungssystemen
 - Organisationsentwicklung
 - Digitalem Lernen
-

Geeignete Studienrichtungen

Wir freuen uns ausdrücklich über Bewerbungen aus unterschiedlichen Fachrichtungen.

Beispielsweise:

- Wirtschaftsingenieurwesen
- Betriebswirtschaftslehre
- Wirtschaftspädagogik
- Bildungsmanagement
- Personalmanagement
- Learning & Development
- Wirtschaftspsychologie
- Organisationsentwicklung
- Kommunikationsmanagement
- Marketing
- International Management

Studierende aus den Bereichen Marketing, Kommunikation oder Wirtschaftspsychologie sind ausdrücklich willkommen.

Das Projekt beschäftigt sich nicht primär mit Technik, sondern vor allem mit der Entwicklung eines überzeugenden Lern- und Qualifizierungssystems, das weltweit akzeptiert und genutzt wird.

Was dieses Projekt besonders macht

- Strategisch relevantes Zukunftsprojekt
- Internationale Ausrichtung
- Direkte Zusammenarbeit mit dem globalen Service Management
- Hoher Praxisbezug
- Kombination aus Organisation, Digitalisierung und Weiterbildung
- Sichtbarer Einfluss auf die zukünftige Servicequalität eines internationalen Unternehmens
- Möglichkeit zur Bachelor- oder Masterarbeit