

# Service News

Aktuelle Studien und Trends aus dem Service

## Unterstützung // Bildung und Forschung: BMBF fördert 10 deutsche KMU-Cluster

Wie kann man mit moderner Kabinentechnologie den Lärm- und Brandschutz für Passagiere im Flugzeug verbessern? Daran wird der Spitzencluster Hamburg Aviation gemeinsam mit Partnern des Luftfahrtstandorts Quebec/Montreal in Kanada forschen. Wie und für welche neuen Einsatzmöglichkeiten wird man zukünftig flexible, transparente Solarfolie aus organischen Materialien fertigen? Dazu wird das Netzwerk Organic Electronic Saxony gemeinsam mit japanischen Partnern forschen. Dies sind zwei von 22 Beispielen dafür, wie deutsche Spitzencluster und Zukunftsprojekte mit Unterstützung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) strategische Kooperationen mit Partnern weltweit entwickeln. Weitere zehn Projekte sind nun für die Förderung ausgewählt worden und werden insbesondere auch kleinen und mittleren Unternehmen Chancen eröffnen, sich in internationale Innovations- und Wissensprozesse einzuklinken.

## Regelung // AÜG gilt seit April 2017

Im vergangenen Oktober hat der Deutsche Bundestag die AÜG-Reform 2017 verabschiedet. Seit April gilt das Gesetz zur Neuregelung von Leiharbeit und Werkverträgen mit neuen Regeln zur Höchstüberlassung und zu Equal Pay. Außerdem ist Zeitarbeit künftig im Überlassungsvertrag als Arbeitnehmerüberlassung zu bezeichnen. Eine sogenannte Vorraterlaubnis oder Fallschirmlösung wird künftig die Folgen einer verdeckten Arbeitnehmerüberlassung nicht verhindern. Was man auch bedenken sollte: Künftig sind Zeitarbeitnehmer für die Berechnung der Schwellenwerte des BetrVG und bei der Unternehmensmitbestimmung zu berücksichtigen.

## Job-Zukunft // Junge Talente mit Deutschlandstipendium fördern

Im Jahr 2016 konnten bundesweit 25.528 Stipendiatinnen und Stipendiaten mit einem Deutschlandstipendium gefördert werden. Die Hochschulen haben somit fünf Prozent mehr Studierende mit dem Stipendium gefördert als noch im Vorjahr. Das geht aus den aktuellen Daten hervor, die das Statistische Bundesamt veröffentlicht hat. Demnach haben private Förderer allein im vergangenen Jahr 26,2 Millionen Euro für das Programm aufgebracht.

## Digitalisierung // Prioritäten verschieben sich

Die Digitalisierung sorgt dafür, dass sich die HR-Prioritäten in Unternehmen verschieben. So hat sich die Rangfolge der wichtigsten HR-Handlungsfelder im Vergleich zum Vorjahr deutlich verändert: Im neuen HR-Report 2017 steht die Flexibilisierung der Arbeitsstrukturen auf dem ersten Platz. Topthema Nummer zwei ist die Weiterentwicklung der Unternehmenskultur. Ebenfalls nach oben geklettert ist die Vorbereitung der Mitarbeiter auf die digitale Transformation. Die wichtigste Herausforderung bei der Gestaltung des digitalen Wandels sehen die Befragten im Managen der immer komplexer werdenden Zusammenarbeit ihrer Mitarbeiter (58 Prozent), wie es bei Projekten der Fall ist.

## Bildung // Fachbeirat bestätigt neue Programmstruktur der ISS Zertifikatslehrgänge

Kompetenzen für den Ausbau des Service Business sind Kern der ISS Programme, die jetzt modularer und als Blended Learning durchgeführt werden. Der Lerntransfer in die Arbeitspraxis der Teilnehmer wurde verstärkt, die Prüfungsordnungen angepasst. Der 5-tägige Zertifikatslehrgang für „Service Business Kompetenz“ fokussiert auf Kunden-Kompetenz und Steigerung der Unternehmensergebnisse. Jetzt sind Umsetzungsaufgaben Kern der Prüfung. Zielgruppe: erfahrene Service Mitarbeiter. „Kernkompetenzen“ stehen auch im „Service Management Kompakt“ im Fokus, ein 5-tägiger Zertifikatslehrgang für wirtschaftliche Kompetenz im Service. Eine von der ISS begleitete Service Konzeption für die eigene Arbeitspraxis der Teilnehmer ist Prüfungsgegenstand.

„Fachkompetenzen“ werden dem Bedarf der Unternehmen und Teilnehmer entsprechend aufgebaut – z.B. Service „Produktmanagement, Sales und Marketing“, „Operational Excellence“ oder „Service in Transition“. Diese Module starten mit einem Webinar, und Aufgaben zur Vorbereitung auf die 3 Präsenztage. Die Module schließen mit einer begleiteten Projektarbeit aus der Arbeitspraxis ab, die auch Prüfungsgegenstand ist.

„Handlungskompetenz“ wird dann im RLP-Modul eingefordert, wenn der Teilnehmer eine strategisch relevante Aufgabe als sein „Real Life Projekt“ im Training-TransferSystem unterstützt, mit Mentor und ISS support erarbeitet.

Wer über die Kernkompetenzen verfügt und Fach- sowie Handlungskompetenz nachgewiesen hat, erhält das Zertifikat zum Service Business Manager (ISS). Auf seiner Sitzung am 2. Juni in Hamburg hat der Fachbeirat der ISS ServiceAcademy die neue Programmstruktur der ISS Zertifikatslehrgänge bestätigt. Die Module können einzeln belegt werden. Informationen dazu gibt es unter [www.iss-hamburg.de](http://www.iss-hamburg.de)