



Service Excellence auch Thema im MBA Bereich

Präsidiumssitzung des Salzburger MBA Tourismus auf Schloss Urstein



Im Bild von links nach rechts: Dkfm. Edward Gordon (Reisebüro Gordon), Mag. Barbara Klingsbigl (SMBS), Walter E. Junger (Walter Junger Consulting), Univ.-Prof. Dr. Reinhard Bachleitner (Universität Salzburg), Dkfm. Markus Kopp (Deutsche Lufthansa AG), Christoph Nake (Akademie Schloss Urstein), Dr. Gerhard Aumayr (SMBS) (Foto: SMBS, honorarfrei)

Das jährliche Treffen des Präsidiums des Salzburger "Int. Executive MBA in Tourism and Leisure Management" ist mittlerweile zum fixen Bestandteil des Programms geworden. Internationale ExpertInnen aus der Branche stellen sicher, dass im MBA-Programm die Balance zwischen praktischem Know-how und theoretischen Inhalten gewahrt bleibt.

Das Präsidium fungiert als Bindeglied zur Praxis und stellt eine wertvolle Komponente für das MBA-Programm dar. Mitglieder sind beispielsweise die Österreich Werbung, die Deutsche Lufthansa AG, die Salzburger Land Tourismus GmbH, Swarovski Kristallwelten, der Schweizer Tourismusverband, die ÖHV-Akademie, die Wirtschaftskammer, die Deutsche Zentrale für Tourismus oder die Universität Salzburg.

Mit einem hochinteressanten, interaktiven Vortrag zum Thema "Service Branding durch Total Quality Management" eröffnete der Salzburger Walter Junger die fachliche Diskussion. Walter Junger, selbst Präsidiumsmitglied im MBA, ist in der Branche aufgrund seiner langjährigen erfolgreichen Tätigkeit für die "Ritz-Carlton Hotel Company" bekannt. Seit Mai 2005 ist er mit "Walter Junger & Friends Ltd." in Berlin und Singapur selbstständig tätig.

Downloads:
[pr_sidium.jpg](#)

Seinem Impulsreferat folgte die Präsentation der bisherigen Entwicklung des MBA-Programms durch die Projektleiterin Mag. Barbara Klingsbigl. Auf großes Interesse stießen im Präsidium die Auswertungen der Feedbacks der TeilnehmerInnen bezüglich Inhalte, Referenten und der Organisation des Programms. "Wir freuen uns, sehr gute Beurteilungen von unseren 'KundInnen' erhalten zu haben, wobei anzumerken ist, dass die Erwartungshaltung durchwegs hoch angesetzt und individuell unterschiedlich war. Ein wichtiger Qualitätsgarant ist sicherlich, dass das schriftlich und anonym erteilte Feedback unmittelbar in die Weiterentwicklung des Programms einfließt", so Klingsbigl. Besonders positiv bewertet wurden die internationale Ausrichtung des MBA-Programms und die Relevanz des vermittelten theoretischen Wissens für die Praxis. Auch hier ist Kundenorientierung einer der wichtigsten Faktoren für den Erfolg.

Aus Australien erreichte das Gremium die Frage von Prof. Christian Laesser (IDT-HSG, Universität St.Gallen), ob aus dem Blickwinkel der Praxis in Zukunft die MBA-Inhalte eher schwergewichtsmäßig auf Methoden und Tools oder auf Disziplinen gelegt werden sollten. Univ. Prof. Dr. Christian Laesser ist seit kurzem Mitglied der Lehrgangsführung und folgt in dieser Funktion Univ.-Prof. Dr. Thomas Bieger nach. Die Frage beantwortete das Präsidium klar: Es muss, so die Mitglieder, eine gute Mischung beider Aspekte weiterhin geben und stetes Augenmerk auf die Praxisnähe des MBA-Programms gelegt werden. Themenvorschläge für Masterthesen wären beispielsweise denkbar, so Markus Kopp von der Deutschen Lufthansa AG, ein Vorschlag, der von Hans Scharfetter, Vizepräsident der Wirtschaftskammer Salzburg unterstützt wurde. Diskutiert wurde abschließend die Entwicklung eines branchenbezogenen Lobbying Planquadrats zur verstärkten Etablierung des MBA-Programms sowie die weitere Integration der Präsidiumsmitglieder in das Rahmenprogramm des MBAs.

Informationen und Anmeldung zu dem im Oktober 2006 startenden Lehrgang:

SMBS - University of Salzburg Business School
Projektleitung, Mag. Barbara Klingsbigl
Tel +43 (0) 662/2222-2135
Fax +43 (0) 662/2222-2900
barbara.klingsbigl@smbs.at

Aussender & Rückfragehinweis:

Pressestelle SMBS - University of Salzburg Business School/ Leitung Marketing & PR, Dr. Margit Skias
Mail: margit.skias@smbs.at