

(VT-6) Services

Modul:	Service Engineering		
Modulcontainer:	VT-6		
Moduldauer:	1 Semester	Turnus:	Jedes 2. Semester, SS
Leistungspunkte:	6.0 LP	Sprache:	Deutsch
Modulverantwortliche(r):			
Dozierende:	Dr.-Ing. Manuel Hirsch		
Zuordnung zum Curriculum:	MBE Intra- und Entrepreneurship (tech), Vertiefung Wahlbereich (VT-W), Container (VT-5), Wahlpflicht		
Empfohlene Voraussetzungen:			
Lernziele:	Die Studierenden sind in der Lage, <ul style="list-style-type: none">• den Entwicklungsprozess für komplexe Dienstleistungen von der Idee bis zur Marktreife zu begleiten• Dienstleistungen im Kontext von Produkt-Service-Ökosystemen zu beurteilen und zu optimieren• Entwicklungsprozesse für innovative Dienstleistungen in Unternehmensnetzwerken mithilfe geeigneter Modelle, Konzepte, Methoden und Tools zu gestalten• im Rahmen eines ganzheitlichen Dienstleistungsmanagements das Zusammenspiel interner und externer Stakeholder zu optimieren		
Inhalt:	Im Modul Service Engineering werden folgende Themen behandelt: <ul style="list-style-type: none">• Besondere Charakteristika von Dienstleistungen, IT-Services, Produktions- und Beratungsdiensten• Grundlagen und Erweiterungen im Service Engineering• Unternehmensnetzwerke, Produkt-Service-Ökosysteme und Servitisierung• Interaktion mit Dienstleistungskunden• Innovations- und Wissensmanagement für F&E• Konzepte und Modelle, Organisation, Methoden und Tools entlang des Service Life Cycle• Fallbeispiele und Übungen In der Präsenzphase wird das Konzipieren und Testen von Dienstleistungen in Form von Gruppenarbeiten im ServLab vertieft.		
Literatur:	Basisliteratur: Bullinger, H.-J., Scheer, A.-W. (2003): Service Engineering. Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, Springer-Verlag		

Smart Service Engineering : Konzepte und Anwendungsszenarien für die digitale Transformation / Oliver Thomas, Markus Nüttgens, Michael Fellmann (Hrsg.).

Luczak, H., Reichwald, R., Spath, D. (2004): Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Gabler Verlag

Salvendy, G., Karwowski, W. (2010): Introduction to Service Engineering, Verlag John Wiley

Spath, D., Fähnrich K.-P. (2007): Advances in Services Innovations, Springer-Verlag

Burr, Wolfgang, Markt- und Unternehmensstrukturen bei technischen Dienstleistungen : Wettbewerbs- und Kundenvorteile durch Service Engineering

Lehrveranstaltungen und Lehrformen, Medien:	<ul style="list-style-type: none">• Online-Lernmodul auf der Lernplattform ILIAS (selbstinstruktive Lernmaterialien mit Fragen und Antworten zur Lernerfolgskontrolle),• Mehrere virtuelle Präsenzveranstaltungen via ILIAS und AdobeConnect Konferenz-Tool.• Ca. 6 stündige Präsenz-Übung
Abschätzung Arbeitsaufwand:	180 Std.
Studienleistungen	Unbenotete Studienleistung als Vorleistung (USL-V): Lernfortschrittskontrollen.
Prüfungsnummer/n und -name:	Schriftliche Prüfung (PL), 120 Min.
Angeboten von:	Universität Stuttgart
