Ruhr Master School
of Applied Sciences

Dieses Wahlpflichtmodul ist ein Angebot der:

Westfälische Hochschule

Master
Dienstleistungsmanagement

Methodik der Dienstleistungsentwicklung

Prof. Dr. Kruse
christian.kruse@w-hs.de

Hochschule Bochum
Bochum University
of Applied Sciences

Fachhochschule
Dortmund
University of Applied Sciences and Arts

Westfälische
Hochschule
Gelsenkirchen Bocholt Recklinghausen
University of Applied Sciences

STIFTUNG
MERCATOR

1 Pflichtmodule

Methodik der Dienstleistungsentwicklung

Service Engineering

Kürzel:	SE	**Workload:**	180 h	**Leistungspunkte:**	6
Semester:	2	**Dauer:**	1 Semester	**Häufigkeit:**	Regelmäßig im Wintersemester

Lehrveranstaltungen	**Präsenzzeit**	**Selbststudium**
Service Engineering Vorlesung	30 h	60 h
Service Engineering Praktikum/Übung	30 h	60 h

Lehrformen

Vorlesung, Übung, Praktikum

Gruppengröße

ca. 20

Qualifikationsziele

- Studierende verstehen Grundbegriffe des systematischen Entwurfs von Dienstleistungen
- Die Studierenden kennen Methoden und Werkzeuge zur systematischen, prozessorientierten Entwicklung von unternehmens- und personenbezogenen Dienstleistungen und können diese in eigenen Worten beschreiben.
- Studierende können Methoden und Werkzeuge zur Entwicklung von Dienstleistungen anwenden
- Sie sind in der Lage, Dienstleistungsprozesse systematisch zu strukturieren, zu standardisieren und anforderungsgerecht zu automatisieren.
- Sie sind in der Lage, unternehmensbezogene Dienstleistungen und personenbezogene Dienstleistungen zu entwickeln.
- Sie beherrschen IT-basierte Werkzeuge zur technischen Unterstützung des Entwicklungsprozesses von Dienstleistungen (Prozessmodellierungswerkzeuge, UX-Tools etc.)
- Sie kennen Modelle und Handlungsleitfäden zum kundenintegrierten Entwicklungsprozess.
- Sie können Potentiale informationstechnischer Innovationen für Dienstleistungsprozesse bewerten und anwenden (z. B. collaborative, webbasierte Dienstleistungsprozesse, Open Innovation).

Inhalte

- Grundbegriffe des systematischen Entwurfes von Dienstleistungen - Methoden und Werkzeuge des Dienstleistungsdesign (Typologisierung von Dienstleistungen / Entwicklung und Test von Geschäftsmodellen / Entwicklung und Test von Prozessmodellen (inkl. Customer Journey Modelling / User Experience Modelling) - Methoden und Werkzeuge des IT-basierten Prozess- und Dienstleistungsmanagements - Service Engineering und Informationstechnologien (Service Modellierung und Design, Service oriented Modelling Framework) - Aspekte der Verzahnung personenbezogener Dienstleistungen mit physischen und IT-Produkten (Hybride Dienstleistungsproduktion) - Service-Architekturen und -plattformen - Werkzeuggestützte Modellierung mit Hilfe webbasierter Werkzeuge (z. B. Signavio-Modeller)

Verwendbarkeit des Moduls

Pflichtmodul im Studiengang Dienstleistungsmanagement

Empfohlene Voraussetzungen/Vorkenntnisse

Grundlagen des Servicemanagements, Grundlagen der Wirtschaftsinformatik

Prüfungsformen

Klausur, schriftliche Ausarbeitung

Die Prüfungsform wird in den ersten zwei Wochen des Semesters durch den Prüfer/die Prüferin bekannt gegeben.

Voraussetzung für die Vergabe von Leistungspunkten

Bestandene Modulprüfung

Stellenwert der Note in der Endnote

Einfaches Leistungspunkte-Gewicht

Hauptamtlich Lehrende(r)

Prof. Dr. Kruse

Modulbeauftragte(r)

Prof. Dr. Kruse

Sonstige Informationen

Die aktuelle Literatur wird zu Beginn des Moduls vom Dozenten bekanntgegeben

Stand: 06.12.2017 Druckdatum: 27.02.2020