

Service-Engineering

Kurzzeichen:	Workload:	Studiensemester:
BSEN	150 h	5. Sem.
Credits:	Dauer:	Häufigkeit des Angebots:
5	1 Semester	Wintersemester
Selbststudium:	Anzahl Studierende:	Kontaktzeit:
90 h		4 SWS / 60 h
Modulnummer:	Prüfungsnummer:	Anteil Abschlussnote [%]:
7719	9999	W: 2,86
Unterrichtssprache:	Stand BPO/MPO min.:	Intern: DB-Nr./Status
deutsch	BPO-2017	713 / akkred

Lehrveranstaltungen:

Seminaristische Vorlesung: 2 SWS/ 30 h, Übung: 2 SWS/ 30 h

Lernergebnisse/Kompetenzen:

Das Modul betrachtet Aspekte der Unternehmensführung am Beispiel des Service Managements. Durch das Erlernen und Anwenden der Methode Balanced Scorecard wird die Kompetenz vermittelt ein Führungs- und Zielsystem zu entwickeln und zu implementieren. Ferner sind die Studierenden in der Lage, basierend auf den Konzepten des „New Service Design“ ein Geschäftsmodell für eine Dienstleistung zu entwickeln. Basierend auf einem solchen Dienstleistungskonzept erlangen die Studierenden die Fähigkeit, Dienstleistungen zu steuern und zu gestalten. Dies umfasst insbesondere die Kenntnis der für die Gestaltung von Dienstleistungen relevanten Theorien und deren Anwendung auf die Dienstleistungspraxis. Schwerpunkte bilden Methoden und Technologien, mit denen die Interaktion mit dem Kunden innerhalb von Dienstleistungsprozessen gestaltet und gesteuert werden. Die Studierenden erlangen die

Fähigkeiten und Fertigkeiten, organisatorische Grundsätze der Gestaltung von Dienstleistungsprozessen anzuwenden und technische Assistenzsysteme für Dienstleistungen zu konzipieren. Entsprechend der Erfolgsfaktoren von Dienstleistungen werden in dem Modul die Kompetenzen erworben, den Faktor Zeit bei der Planung und Steuerung von Dienstleistungen zu analysieren und zu gestalten. Ein Schwerpunkt bildet hierbei das Konzept der Dienstleistungsproduktivität.

Inhalte:

Ausgehend von Methoden zur Unternehmensführung, wie z.B. der Balanced Scorecard und der Organisationsform Gruppenarbeit wird sich dem Aspekt der Führung innerhalb einer Arbeitsorganisation oder in Unternehmensnetzwerken genähert. Dies umfasst die Themengebiete Führungsstile und Motivation bzw. Mitarbeiterzufriedenheit. Als Untersuchungsgegenstand werden Dienstleistungsunternehmen und/oder Unternehmen betrachtet, die eine hybride Wertschöpfung anbieten.

Das Modul legt daher einen Schwerpunkt auf die Entwicklung von Dienstleistung (Service Design & Engineering) sowie die Gestaltung und Steuerung von Dienstleistungsprozessen bei B2B- und B2C-Beziehungen. Für die hierfür erforderlichen Entscheidungen hinsichtlich der Gestaltung und Bewertung werden die Geschäftsprozesse aus einer produktions- und austauschtheoretischen Sicht betrachtet. Dabei stehen insbesondere die Aspekte der Dienstleistungsproduktivität und die Gestaltung der Interaktion mit dem Nachfrager einer Dienstleistung im Vordergrund. Dies bedingt die nähere Betrachtung der sozialen Interaktion und Kommunikation sowie die Planung und Steuerung der Beziehungen zwischen Dienstleistungsanbieter und -nachfrager. Grundsätzliche Fragen einer Unterstützung der Leistungserbringung durch eine fortschreitende digitale Transformation werden ebenso behandelt, wie Fragen nach einer optimalen Kapazitätsplanung und -steuerung sowie der zeitlichen Gestaltung einer Dienstleistung.

Lehrformen:

Seminaristische Vorlesung mit dem Einsatz von Tafel/Laptop/Tageslichtprojektor.

Teilnahmevoraussetzungen:

keine

Prüfungsformen / ErstprüferIn / ZweitprüferIn:

Klausur / Prof. Tackenberg / Prof. Glatzel

Voraussetzungen für die Vergabe von Kreditpunkten

Bestandene Modulprüfung

Verwendung des Moduls: (in Semester-Nr.)

(5) Bachelor Wirtschaftsingenieurwesen (S)

Stellenwert für die Endnote:

5/170: Bachelor Wirtschaftsingenieurwesen

Modulbeauftragte/r und Hauptamtlich Lehrende:

Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing B.A. Sven Tackenberg

Sonstige Informationen:

Literatur:

- Dresselhaus, D.; Jungkind, W. (2021): Strategische Unternehmensführung - General Management. Lehrbrief für den MBA-Studiengang „General Management und Leadership“ an der HS OWL, Lemgo.
- Dresselhaus, D. /Jungkind, W. (2014): Strategisches Management bei KMU. Wie kleinere und mittlere Unternehmen proaktiv und erfolgreich positioniert werden können, in: Industrial Engineering Nr. 1, S. 16-21
- Fließ, S. (2006): Prozessorganisation in Dienstleistungsunternehmen, Kohlhammer W.
- Meyer, K.; Klingner, S.; Zinke, C. (2018): Service Engineering: Von Dienstleistungen zu digitalen Service-Systemen, Springer.
- Fitzsimmons, J. (2010): Service Management. 7. Ed. McGraw-Hill Publishing