

<b>Service Engineering</b>						
<b>Modulnummer</b>	<b>Workload</b>	<b>Präsenzzeit</b>	<b>Selbststudium</b>	<b>Studiensemester</b>	<b>Angebot im</b>	<b>Dauer</b>
55091	150 h	60 h	90 h	5./6. Semester	SO-SE	1 Sem.
<b>Lehrveranstaltungen</b>		<b>Credits</b>	<b>Zuordnung zu den Curricula</b>			
a) Vorlesung 2 SWS b) Übung 2 SWS		5	WIM (W)			
<b>1</b>	<b>Lernergebnisse / Kompetenzen</b>					
	Nach erfolgreichem Abschluss des Moduls sind die Studierenden in der Lage					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>die Bedeutung des Services für Industrieunternehmen zu erkennen und zu beurteilen,</li> <li>gegebene Service Strukturen zu analysieren, zu bewerten und einzustufen,</li> <li>Service Portfolios zu analysieren und hinsichtlich gegebener Kriterien zu beurteilen,</li> <li>modellhaft neue Serviceleistungen (Serviceportfolios) zu entwickeln und deren Umsetzung im Markt zu planen,</li> <li>die Systematik und den Nutzen von Service Bundlings zu erkennen und diese Methodik eigenständig anzuwenden,</li> <li>die Methodik zur Entwicklung von Service Level Agreements anzuwenden.</li> </ul>					
<b>2</b>	<b>Inhalte</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grundlagen und Voraussetzungen sowie Chancen und Risiken im Service und der Service Organisation</li> <li>Praxisbeispiele zur Umsetzung von Service Strukturen innerhalb eines Unternehmens</li> <li>Entwicklung von Services Prozessen anhand strukturierter Vorgehensweisen</li> <li>Entwicklung von Service-Management Prozessen für produzierende Unternehmen</li> </ul>					
<b>3</b>	<b>Lehrformen</b>					
	Problembasierte Lehr- und Lernansatz, seminaristischer Unterricht und Übungen, Gruppenarbeit mit Präsentationen					
<b>4</b>	<b>Empfohlene Voraussetzungen</b>					
	Keine Vorkenntnisse					
<b>5</b>	<b>Prüfungsformen</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hausarbeit mit theoretischen und oder experimentellen Inhalten.</li> <li>Alternativ schriftliche Prüfung von 90 min. (Klausur)</li> </ul> Art und Umfang der Prüfungsleistung wird zu Semesterbeginn festgelegt					
<b>6</b>	<b>Voraussetzungen für die Vergabe von Leistungspunkten</b>					
	Bestandene Modulprüfung sowie Erfüllung der Voraussetzungen zur Teilnahme an Wahlfächern gemäß Prüfungsordnung					

7	<p><b>Modulverantwortliche(r)</b></p> <p>Prof. Dr.-Ing. Jörg Niemann</p>
8	<p><b>Sprache</b></p> <p>Deutsch oder Englisch. Unterrichtssprache wird zu Beginn der Veranstaltung festgelegt.</p>
9	<p><b>Sonstige Informationen / Literaturempfehlungen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bullinger, H.-J., Scheer, A.-W.: Service Engineering: Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, Berlin, Heidelberg, Springer, 2003</li> <li>• Herrmann, T. et al.: Konzepte für das Service Engineering; Modularisierung, Prozessgestaltung und Produktivitätsmanagement</li> <li>• Niemann, Jörg: Die Services-Manufaktur, Industrielle Services planen –entwickeln – einführen. Ein Praxishandbuch Schritt für Schritt mit Übungen und Lösungen. Aachen, Shaker Verlag, 2016</li> </ul>