

Modulbezeichnung		WING-Master Modul 10 Wahlpflicht Dienstleistungsproduktion
Verwendbarkeit		Masterstudiengang Wirtschaftsingenieurwesen
Lernziele / Kompetenzen		<p>Die Studierenden</p> <ul style="list-style-type: none"> - kennen die besonderen Merkmale von Dienstleistungen und deren Ausprägungen. - kennen die Betriebsorganisation von Dienstleistungen, können diese analysieren, bewerten und planen. - können Prozessketten für die Dienstleistungsproduktion entwickeln. - können Anforderungen an Organigramme / Stellenbeschreibungen beurteilen. - kennen die Steuerungsmöglichkeiten von Dienstleistungsunternehmen und können betriebswirtschaftliche Kennzahlen entwickeln und beurteilen.
Lehrinhalte		<ul style="list-style-type: none"> - Merkmale von technischer und allgemeiner Dienstleistungsproduktion - Kundenanforderungen bei Dienstleistungen - Dienstleistungsstrategien in unterschiedlichen Branchen - Service Engineering - Dienstleistungsproduktion und Prozessketten - Dienstleistungsmarketing - Mitarbeiter in Dienstleistungsunternehmen - Dienstleistungsqualität - Service 4.0
Lehr- und Lernformen		Seminaristischer Unterricht, Übungen, Gruppen-Seminararbeit
Modulsprache		Deutsch
Voraussetzungen		<p>Formal: Für diese Lehrveranstaltung besteht Präsenzpflcht (überwiegend Seminarcharakter)</p> <p>Inhaltlich: Grundlagen Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagement, Wirtschafts- und Umweltrecht, Grundlagen BWL</p>
Prüfungsleistung		Projektarbeit
Kreditpunkte		3
Arbeitsaufwand	Präsenzzeiten	30
	Selbststudium	60
Schwerpunkte im Selbststudium		<ul style="list-style-type: none"> - Eigenständige Bearbeitung von bereitgestellten Übungsaufgaben - Vor- und Nachbereitung der Fallbeispiele - Literaturstudium
Angebot des Moduls		Sommersemester
Modulverantwortliche/r		Prof. Dr.-Ing. Harms
Lehrende/r		Prof. Dr.-Ing. Harms