

| | | |
|--|----------------------|---|
| 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 |