



**(VT-6) Services**

Modul:	<b>Service Engineering</b>		
Modulcontainer:	VT-6		
Moduldauer:	1 Semester	Turnus:	Jedes 2. Semester, SS
Leistungspunkte:	6.0 LP	Sprache:	Deutsch
Modulverantwortliche(r):			
Dozierende:	Dr.-Ing. Manuel Hirsch		
Zuordnung zum Curriculum:	MBE Intra- und Entrepreneurship (tech), Vertiefung Wahlbereich (VT-W), Container (VT-5), Wahlpflicht		
Empfohlene Voraussetzungen:			
Lernziele:	<p>Die Studierenden sind in der Lage,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• den Entwicklungsprozess für komplexe Dienstleistungen von der Idee bis zur Marktreife zu begleiten</li> <li>• Dienstleistungen im Kontext von Produkt-Service-Ökosystemen zu beurteilen und zu optimieren</li> <li>• Entwicklungsprozesse für innovative Dienstleistungen in Unternehmensnetzwerken mithilfe geeigneter Modelle, Konzepte, Methoden und Tools zu gestalten</li> <li>• im Rahmen eines ganzheitlichen Dienstleistungs-managements das Zusammenspiel interner und externer Stakeholder zu optimieren</li> </ul>		
Inhalt:	<p>Im Modul Service Engineering werden folgende Themen behandelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besondere Charakteristika von Dienstleistungen, IT-Services, Produktions- und Beratungsdiensten</li> <li>• Grundlagen und Erweiterungen im Service Engineering</li> <li>• Unternehmensnetzwerke, Produkt-Service-Ökosysteme und Servitisierung</li> <li>• Interaktion mit Dienstleistungskunden</li> <li>• Innovations- und Wissensmanagement für F&amp;E</li> <li>• Konzepte und Modelle, Organisation, Methoden und Tools entlang des Service Life Cycle</li> <li>• Fallbeispiele und Übungen</li> </ul> <p>In der Präsenzphase wird das Konzipieren und Testen von Dienstleistungen in Form von Gruppenarbeiten im ServLab vertieft.</p>		
Literatur:	<p>Basisliteratur:</p> <p>Bullinger, H.-J., Scheer, A.-W. (2003): Service Engineering. Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, Springer-Verlag</p> <p>Smart Service Engineering: Konzepte und Anwendungsszenarien für die digitale Transformation / Oliver Thomas, Markus Nüttgens, Michael Fellmann (Hrsg.).</p>		



Luczak, H., Reichwald, R., Spath, D. (2004): Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Gabler Verlag

Salvendy, G., Karwowski, W. (2010): Introduction to Service Engineering, Verlag John Wiley

Spath, D., Fähnrich K.-P. (2007): Advances in Services Innovations, Springer-Verlag

Burr, Wolfgang, Markt- und Unternehmensstrukturen bei technischen Dienstleistungen: Wettbewerbs- und Kundenvorteile durch Service Engineering

---

Lehrveranstaltungen und Lehrformen, Medien:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Online-Lernmodul auf der Lernplattform ILIAS (selbstinstruktive Lernmaterialien mit Fragen und Antworten zur Lernerfolgskontrolle),</li><li>• Mehrere virtuelle Präsenzveranstaltungen via Videokonferenz</li><li>• Ca. 7 stündige Präsenz-Übung</li></ul>
Abschätzung Arbeitsaufwand:	180 Std., davon 7 Stunden Präsenz (1 Tag) 2 Stunden Online-Präsenz (abends, je 1 Stunde Auftaktveranstaltung und Prüfungsvorbesprechung) 171 Stunden Selbststudium/ILIAS
Studienleistungen	Unbenotete Studienleistung als Vorleistung (USL-V): Lernfortschrittskontrollen.
Prüfungsnummer/n und -name:	Schriftliche Prüfung (PL), 120 Min.
Angeboten von:	Universität Stuttgart

---