

Modulbezeichnung		WING-Master Modul 10 Wahlpflichtmodul Dienstleistungsproduktion	
Verwendbarkeit		Masterstudiengang Wirtschaftsingenieurwesen	
Lernziele / Kompetenzen		Die Studierenden - 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		- 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		Formal: keine Inhaltlich: keine	
Prüfungsleistung		Projektarbeit	
Kreditpunkte		3	
Arbeits- aufwand	Präsenzzeiten	30	
	Selbststudium	60	
Schwerpunkte im Selbststudium		- 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	