

<b>Modultitel</b>		<b>Modulcode</b>	
Management von Serviceinnovationen		BWL-ManSrv	
<b>Modulverantwortliche(r)</b>		<b>Veranstalter</b>	
Professor Dr. Carsten Schultz		Professor Dr. Carsten Schultz	
<b>Fakultät</b>		<b>Prüfungsamt</b>	
Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät		WiSo-Fakultät	
<b>Leistungspunkte</b>		<b>Bewertung</b>	
5		benotet	
<b>Angebotshäufigkeit</b>		<b>Dauer</b>	
Jährlich im Wintersemester		1 Semester	
<b>Arbeitsaufwand</b>	<b>Präsenzzeit</b>	45 Stunden (30 Stunden Vorlesung; 15 Stunden Übung)	
	<b>Selbststudium</b>	105 Stunden	
	<b>Gesamtaufwand</b>	150 Stunden	
<b>Lehrsprache</b>		Deutsch	
<b>Zugangsvoraussetzung laut FPO</b>		./.	
<b>Empfohlene Zugangsvoraussetzung</b>			
<b>Modulveranstaltungen</b>			
<b>Lehrform</b>	<b>Lehrveranstaltungstitel</b>		<b>Pflicht /Wahl</b>
Vorlesung	Management von Serviceinnovationen		Pflicht
Übung	Management von Serviceinnovationen		Pflicht
<b>Weitere Bemerkungen zu den Lehrveranstaltungen</b>			
<b>Voraussetzungen für die Zulassung zu den Prüfungen (Vorleistungen)</b>			
<b>Weitere Voraussetzungen für die Vergabe von Leistungspunkten</b>			
<b>Prüfungen</b>			
<b>Prüfungsform</b>	<b>Bewertung</b>		<b>Gewicht im Modul</b>
Modulprüfung	benotet		100%
<b>Weitere Bemerkungen zu der / den Prüfungen</b>		PNr: 2080310 Die Zusammensetzung der Modulprüfung wird zu Beginn des Semesters bekanntgegeben.	
<b>Kurzzusammenfassung</b>			
Digitale Dienstleistungen dominieren heute die Innovationstätigkeit. Sowohl reine Dienstleister als auch			

produzierende Unternehmen stehen daher vor der Herausforderung Dienstleistungen systematisch zu entwickeln und im Markt einzuführen. Das Modul widmet sich diesen Herausforderungen und den für die Dienstleistungsentwicklung notwendigen Managementansätzen. Dabei stehen digitale Dienstleistungen, datenbasierte Dienstleistungen und Dienstleistungsplattformen im Fokus der Veranstaltung.

### **Lehrinhalte**

Folgende Kapitel werden in der Vorlesung behandelt:

- Grundlagen und Besonderheiten von Dienstleistungen
- Service Engineering
- Nutzerintegration / User Innovation
- Modellierung von Dienstleistungen
- Dienstleistungsqualität
- Adoption und Diffusion von Dienstleistungen
- Erfolgsfaktoren von Dienstleistungsinnovationen
- Dienstleistungsstrategie & Servitization

In der begleitenden Übung führen die Studierenden im Team ein eigenes Dienstleistungs-Innovationsprojekt durch, welches die Phasen von der Anforderungsanalyse bis zur Konzeption von Geschäftsmodellen und Serviceprozessen umfasst. Anhand des Projektes lernen die Studierenden konkrete Instrumente des Service Engineering kennen und reflektieren die Herausforderungen der Dienstleistungsentwicklung.

### **Lernziele**

Die Studierenden können die theoretischen Grundlagen von Dienstleistungen wiedergeben und erläutern. Sie können das Phänomen „Servitization“ und „Service Economy“ beschreiben und erklären und die damit verbundenen betriebswirtschaftlichen Herausforderungen für Unternehmen verschiedener Bereiche verdeutlichen. Sie können wesentliche Innovationsbarrieren bei Dienstleistungen beschreiben und deren Unterschiede zu Produktinnovationen erklären. Sie können die Rolle des Service Engineering für die Dienstleistungsentwicklung beschreiben und erläutern, welche Potenziale und Vorteile sich durch eine systematische Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen ergeben. Sie können die notwendigen Rahmenbedingungen für eine hohe Dienstleistungs-Qualität beschreiben und diese auf den Bereich datenbasierter (digitaler) Dienstleistungen anwenden. Sie können mit Hilfe von verschiedenen Modellen die Adoption und Diffusion von Dienstleistungen inhaltlich erklären und relevante Markteintrittsstrategien ableiten.

### **Literatur**

Leimeister, J.M. (aktuelle Ausgabe): Dienstleistungsengineering und –management. Springer und insbesondere die zu den einzelnen Kapiteln benannten wissenschaftlichen Zeitschriftenaufsätze.