Studiengang: B.Sc. Maschinenbau und Produktion B.Sc. Maschinenbau und Produktion (dual)	
Modulbezeichnung / Titel	**Service Management**
Modulkennziffer	SMG
Modulkoordination/ Modulverantwortliche/r	Herr Prof. Dr. Hans-Joachim Schelberg
Dauer des Moduls/ Semester/ Angebotsturnus	1 Semester/ 5. oder 6. Semester, im dualen Studiengang 6. oder 7. Semester/ jährlich
Leistungspunkte(LP)/ Semesterwochenstunden(SWS)	5 LP/ 4.00 SWS
Art des Moduls, Verwendbarkeit des Moduls	Wahlpflichtfach in der Studienrichtung Digital Engineering and Mobility Wahlpflichtfach in dem Studienschwerpunkt Service Engineering
Arbeitsaufwand (Workload)	Präsenzstudium 68 h und Selbststudium 82 h (17 Semesterwochen, 1 SWS = 60 min)
Teilnahmevoraussetzungen/ Vorkenntnisse	Fehlen Prüfungs- oder Studienleistungen des 1. und 2. Semesters, können keine Prüfungsleistungen ab dem 5. Semester abgelegt werden. Empfohlen: Industriebetriebslehre, Kostenrechnung, Konstruktion A und B, Methodische Produktentwicklung I, Grundlagen Informatik, Softwareanwendung im Maschinenbau
Lehrsprache	Regelhafte Lehrsprache: Deutsch Weitere mögliche Lehrsprache: Englisch Bei mehr als einer möglichen Lehrsprache im Modul wird die zu erbringende Lehrsprache von dem bzw. der verantwortlichen Lehrenden zu Beginn der Lehrveranstaltung bekannt gegeben.
Zu erwerbende Kompetenzen/ Lernergebnisse	Am Ende dieses Kurses haben die Teilnehmer fundierte Kenntnisse erworben, um erste Führungsaufgaben im Bereich der Kundendienst- und Service-Leistungen für technische Produkte übernehmen zu können. Sie verstehen und leben die Integration des Servicegedankens in den frühen Phasen der Produktentwicklung. Ein wesentlicher Schwerpunkt liegt danach in der Gestaltung und dem operativen Management einer Service-Organisation. Dies umfasst die Aufbau- (Struktur, Personal, Logistik, etc.) ebenso wie die Ablauforganisation (ITIL, Kommunikation, Technologien, etc.). Den Abschluß bildet die Analyse und Bewertung neuer Service-orientierter Geschäftsmodelle und deren technischer Grundlagen. Im Rahmen eines begleitenden Projektes werden die erlernten Kompetenzen praktisch umgesetzt und vertieft.

Inhalte des Moduls	- Service im Maschinenbau - Service Design * Service im Produktentwicklungsprozess * Definition und Entwicklung von Produkt-Service-Systemen * Service-gerechte Konstruktion * Closed Loop Engineering - Service Management * Service-orientierte Organisation * Service-Logistik * Servicekommunikation * Trainingskonzeption und Unterstützungstechnologien * Personalmanagement * Kosten- und Einnahmenmodelle * Service-Vertrags- und Haftungsrecht - Service-orientierte Geschäftsmodelle * Vom Produktverkauf zur kontinuierlichen Wertschöpfungsstrategie
Voraussetzungen für die Vergabe von Leistungspunkten (Studien- und Prüfungsleistungen)	Regelhafte Prüfungsform für die Modulprüfung: Portfolio-Prüfung (PL) Weitere mögliche Prüfungsformen: Hausarbeit, Klausur Laborpraktikum: Laborabschluss (SL) Bei mehr als einer möglichen Prüfungsform im Modul wird die zu erbringende Prüfungsform von dem bzw. der verantwortlichen Lehrenden zu Beginn der Lehrveranstaltung bekannt gegeben.
Lehr- und Lernformen/ Methoden/ Medienformen	Seminaristischer Unterricht (3 SWS); Moderierte Teamarbeit, eLearning, Interaktive Präsentation, Praktische Laborübungen (1 SWS), Selbststudium
Literatur	Haller, S.: Dienstleistungsmanagement : Grundlagen - Konzepte - Instrumente; Springer 2017 Maister,D.: Managing The Professional Service Firm; FreePress 1997 Meier, H.: Industrielle Produkt-Service Systeme : Entwicklung, Betrieb und Management; Springer 2017 Bruhn, M.: Service Business Development; Springer 2019 Meyer,K.; Klingner,S.; Zinke, C.: Service Engineering - von Dienstleistungen zu digitalen Service-Systemen; Springer 2018 Born, H.: Geschäftsmodell-Innovation im Zeitalter der vierten industriellen Revolution; Springer 2018 Gouthier, M.: Service Design - innovative Services und exzellente Kundenerlebnisse gestalten; Nomos 2017