

AKAD Institut für Weiterbildung

# Experte für Digitalisierung in der Dienstleistungsbranche m/w/d (AKAD)

Modulkatalog

## Inhaltsverzeichnis

Einführende Informationen.....	3
Management der digitalen Transformation in der Praxis I: Digitale Motivation .....	4
Management der digitalen Transformation in der Praxis II: Tools und Services.....	6
Einführung in das Dienstleistungsmanagement.....	8
Leistungsprozesse in Dienstleistungsunternehmen .....	10
Electronic Business in Dienstleistungsunternehmen.....	12

## IFW10 Einführende Informationen

<b>Kompetenzzuordnung</b>	Systemische Kompetenz
<b>Kompetenzziele</b>	Sie finden sich in Ihrem Lehrgang zurecht und kennen die Anforderungen an Assignments; Sie können die Möglichkeiten der wissenschaftlichen Recherche beschreiben und unterscheiden und sind in der Lage, korrekt zu zitieren (Methodenkompetenz).
<b>Inhalt</b>	<p>Herzlich Willkommen in Ihrer Weiterbildung an der AKAD University. In diesem Modul möchten wir Ihnen die wichtigsten organisatorischen Informationen zukommen lassen, so dass Sie Ihre Weiterbildung erfolgreich gestalten und abschließen können.</p> <p>Sie finden hier insbesondere Informationen zu Formalia, die es bei der Bearbeitung von Assignments zu beachten gilt.</p> <p>Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!</p>
<b>Voraussetzungen</b>	keine
<b>Modulbausteine</b>	<p>SQF232 Selbstmanagement</p> <p>SQF233 Ziel- und Zeitmanagement</p> <p>SQF234 Kreative Kompetenz</p> <p>SQF235 Zielsicher präsentieren</p> <p>SQL301 Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten</p> <p>SQLD303-VH Vorgaben für Assignments bei AKAD</p>
<b>Kompetenznachweis</b>	
<b>Lernaufwand</b>	
<b>Sprache</b>	Deutsch
<b>Studienleiter</b>	Simone Eckerle

## DIT42 Management der digitalen Transformation in der Praxis I: Digitale Motivation

<b>Kompetenzzuordnung</b>	Wissensverbreiterung
<b>Kompetenzziele</b>	<p>Über Grundkenntnisse des Managements der digitalen Transformation in der Praxis verfügen und diese einordnen bzw. darlegen;</p> <p>die praktischen Herausforderungen der neuen Verantwortungs- und Arbeitsbereiche für Führungskräfte und Mitarbeiter einordnen und übertragen; Anforderungen an betriebliche Veränderungen und deren Umsetzung erkennen und lösen;</p> <p>grundlegende Ansätze des Innovationsmanagements kennen, anwenden und auf eigene praktische Herausforderungen übertragen; den Einsatz von Innovationsmethoden und Kreativitätstechniken gestaltend einsetzen.</p>
<b>Inhalt</b>	<p><b>Praktische Grundlagen der digitalen Transformation</b></p> <p>Die Entwicklung der digitalen Transformation</p> <p>Digital Governance</p> <p>Künstliche Intelligenz (KI)</p> <p>Digitale Marktforschung</p> <p>Budgetplanung für die digitale Transformation</p> <p><b>Digitale Verantwortung und Know-how-Kultur</b></p> <p>Einstieg in die digitale Transformation</p> <p>Digitale Kompetenz der Führungskräfte</p> <p>Geschäftsmodelle</p> <p>Wandel zur digitalen Unternehmenskultur</p> <p>Digitale Know-how-Kultur</p> <p><b>New Work</b></p> <p>Definition und Entstehung von New Work</p> <p>Zentrale Begriffe aus der Welt von New Work</p> <p>Human Resources 2.0</p> <p>Digitale Unternehmenskultur</p> <p>Agile Führung</p> <p>Gestaltung des Arbeitsplatzes</p> <p><b>Innovationsmanagement</b></p> <p>Grundlagen des Innovationsmanagements</p> <p>Plattform Economy</p> <p>Open Innovation</p> <p>Business Model Canvas</p> <p>Innovationsmethoden</p> <p>Kreativitätstechniken</p> <p>Aufbau eines Innovationsprogramms</p>

## Connected Leadership

Einstieg in das Thema "Connected Leadership"

Connected vs. Non-connected Company

Connected Maps

Tools zum kollaborativen Arbeiten

Interne Kommunikation

Crowdsourcing

Crowdfunding

---

<b>Voraussetzungen</b>	–
<b>Modulbausteine</b>	<p><b>Einführungsvideo</b> zum Studienbrief DIT421</p> <p><b>DIT421 Studienbrief</b> Praktische Grundlagen der digitalen Transformation mit <b>Onlineübung</b></p> <p><b>Einführungsvideo</b> zum Studienbrief DIT422</p> <p><b>DIT422 Studienbrief</b> Digitale Verantwortung und Know-how-Kultur mit <b>Onlineübungen</b></p> <p><b>Einführungsvideo</b> zum Studienbrief DIT423</p> <p><b>DIT423 Studienbrief</b> New Work mit <b>Onlineübung</b></p> <p><b>Einführungsvideo</b> zum Studienbrief DIT424</p> <p><b>DIT424 Studienbrief</b> Innovationsmanagement mit <b>Onlineübung</b></p> <p><b>Einführungsvideo</b> zum Studienbrief DIT425</p> <p><b>DIT425 Studienbrief</b> Connected Leadership mit <b>Onlineübung</b></p> <p><b>Onlinetutorium</b> (1 Stunde)</p>
<b>Kompetenznachweis</b>	Klausur (1 Stunde)
<b>Lernaufwand</b>	125 Stunden, 5 Leistungspunkte
<b>Sprache</b>	Deutsch
<b>Studienleiter</b>	Daniel Markgraf

---

# DIT43 Management der digitalen Transformation in der Praxis II: Tools und Services

<b>Kompetenzzuordnung</b>	Wissensverbreiterung
<b>Kompetenzziele</b>	<p>Grundlegende Begriffe und Prozesse aus dem Onlinemarketing, dem Social-Media-Marketing, dem Personal Branding und dem digitalen Service kennen, einordnen und übertragen;</p> <p>Möglichkeiten der Digitalisierung von Prozessen im allgemeinen Geschäftsbetrieb erkennen und erklären;</p> <p>Grundlagen der Vernetzung und Automatisierung von Prozessen und Dingen kennen und wiedergeben. Grundlagen der digitalen Infrastruktur kennen und wiedergeben.</p>
<b>Inhalt</b>	<p><b>Online- und Social-Media-Marketing</b></p> <p>Online-Marketing Corporate Website Suchmaschinenmarketing E-Mail-Marketing Affiliate- Marketing Social- Media- Marketing Social Selling Die Strategie im Social-Media-Marketing Personal Branding und Influencer-Marketing</p> <p><b>Digitale Servicekultur und Produkte als Service</b></p> <p>Customer-Experience – Design als Service Der Kunde – Dialog und Bedürfnisse Kundenkontakt Customer-Relationship-Management (CRM)</p> <p><b>Prozesse im Digital Business</b></p> <p>Digital Business und Status quo Übersetzung von manuellen in digitale Prozesse Usability im Digital Business Optimierung von Prozessen Business-Process-Management-Systeme (BPM) Robotic Process Automation (RPA) Enterprise Resource Planning (ERP) Supply Chain Management Business Intelligence Controlling im Digital Business Blockchain</p> <p><b>Automatisierung</b></p> <p>Grundlagen der Automatisierung</p>

Internet der Dinge (IoT)  
 Automatisierungstechnik  
 Key Performance Indicator (KPI)  
 Mensch-Maschine-Kommunikation

### Digitale Infrastruktur

Serviceorientierte Architektur (SOA) – konkrete Aufgabenverwaltung  
 API-Management – organisierter Datenaustausch  
 Digital-Asset-Management – Organisation digitaler Dateien  
 Digital Security  
 Hardware für Unternehmen

<b>Voraussetzungen</b>	–
<b>Modulbausteine</b>	<p><b>Einführungsvideo</b> zum Studienbrief DIT431  <b>DIT431 Studienbrief</b> Online- und Social-Media-Marketing mit <b>Onlineübung</b>  <b>Einführungsvideo</b> zum Studienbrief DIT432  <b>DIT432 Studienbrief</b> Digitale Servicekultur und Produkte als Service mit <b>Onlineübung</b>  <b>Einführungsvideo</b> zum Studienbrief DIT433  <b>DIT433 Studienbrief</b> Prozesse im Digital Business mit <b>Onlineübung</b>  <b>Einführungsvideo</b> zum Studienbrief DIT434  <b>DIT434 Studienbrief</b> Automatisierung mit <b>Onlineübung</b>  <b>Einführungsvideo</b> zum Studienbrief DIT435  <b>DIT435 Studienbrief</b> Digitale Infrastruktur mit <b>Onlineübung</b>  <b>Onlinetutorium</b> (1 Stunde)</p>
<b>Kompetenznachweis</b>	Klausur (2 Stunden)
<b>Lernaufwand</b>	125 Stunden, 5 Leistungspunkte
<b>Sprache</b>	Deutsch
<b>Studienleiter</b>	Daniel Markgraf

# DLM24 Einführung in das Dienstleistungsmanagement

<b>Kompetenzzuordnung</b>	Wissensverbreiterung
<b>Kompetenzziele</b>	<p>Bedeutung und Besonderheiten von Dienstleistungen und Dienstleistungsmärkten kennen und verstehen;</p> <p>einfache Zusammenhänge aus unterschiedlichen Perspektiven begreifen;</p> <p>grundlegende Anforderungen an das Dienstleistungsmanagement erkennen.</p>
<b>Inhalt</b>	<p><b>Einführungen in Besonderheiten von Dienstleistungen</b></p> <p>Bedeutungsgrad des Dienstleistungssektors</p> <p>Begriff und Definition des Terminus Dienstleistung</p> <p>Dienstleistungsbegriff in der Betriebswirtschaftslehre</p> <p>Systematisierung von Dienstleistungen</p> <p>Ausgewählte Formen der Dienstleistungserbringung</p> <p>Dienstleistungskultur</p> <p>Produktivität und Produktivitätsmanagement</p> <p>Produktion von Dienstleistungen</p> <p>Relevanz der Integrativität</p> <p><b>Entwicklung und Relevanz des Dienstleistungssektors</b></p> <p>Ausgewählte Erklärungsansätze der ökonomischen und soziologischen Theorien zum Wandel zur Dienstleistungsgesellschaft</p> <p>Relevanz des Dienstleistungssektors</p> <p>Internationalisierung im Dienstleistungsbereich</p> <p>Entwicklungstendenzen im Dienstleistungsbereich</p> <p><b>Aufgaben und Funktionen des Dienstleistungsmanagements</b></p> <p>Grundlagen des Dienstleistungsmanagements</p> <p>Ziele im Dienstleistungsmanagement</p> <p>Strategien des Dienstleistungsmanagements</p> <p>Weitere Aufgaben des Dienstleistungsmanagements</p> <p><b>Planung von Dienstleistungsprozessen und Dienstleistungscontrolling</b></p> <p>Planung für Dienstleistungsunternehmen</p> <p>Kontrollansatz im Dienstleistungsmanagement</p> <p>Controlling in Dienstleistungsunternehmen</p> <p><b>Kundenorientierung im Dienstleistungsmanagement</b></p> <p>Customer-Relationship-Management bei Dienstleistern</p> <p>Kundenverhalten im Dienstleistungsbereich</p> <p>Kundenwertmanagement</p> <p>Kundenorientiertes Beschwerdemanagement</p>



Kundenorientiertes Personalmanagement  
 Kundenorientierte Dienstleistungsinnovationen  
 Exkurs: Produktbegleitende Dienstleistungen und Kundendienst

<b>Voraussetzungen</b>	–
<b>Modulbausteine</b>	<p><b>DLM201 Studienbrief</b> Einführung in Besonderheiten von Dienstleistungen mit <b>Onlineübung</b></p> <p><b>DLM202 Studienbrief</b> Entwicklung und Relevanz des Dienstleistungssektors mit <b>Onlineübung</b></p> <p><b>DLM203 Studienbrief</b> Aufgaben und Funktionen des Dienstleistungsmanagements mit <b>Onlineübung</b></p> <p><b>DLM209 Studienbrief</b> Planung von Dienstleistungsprozessen und Dienstleistungscontrolling mit <b>Onlineübung</b></p> <p><b>DLM204 Studienbrief</b> Kundenorientierung im Dienstleistungsmanagement mit <b>Onlineübung</b></p>
<b>Kompetenznachweis</b>	Assignment
<b>Lernaufwand</b>	150 Stunden, 6 Leistungspunkte
<b>Sprache</b>	Deutsch
<b>Studienleiter</b>	Prof. Dr. Torsten Olderog

## DLM25 Leistungsprozesse in Dienstleistungsunternehmen

<b>Kompetenzzuordnung</b>	Wissensverbreiterung
<b>Kompetenzziele</b>	<p>Grundlagen der Organisationslehre kennen;          Besonderheiten und Anforderungen in Dienstleistungsunternehmen verstehen;          Konzept der Geschäftsprozesse kennen und Gestaltungsziele und -optionen verstehen;          Geschäftsprozesse in einfachen Geschäftsmodellen kennen und auf Kunden ausrichten;          Grundlagen des Beschaffungsmanagements beherrschen;          Beschaffungsprozesse kennen und auf Dienstleistungsbetriebe anwenden;          Beschaffungsstrategien im Dienstleistungsbereich entwickeln und Beschaffungsinstrumente anwenden;          Produktions- und Kapazitätsprozesse kennen und auf Dienstleistungsbetriebe anwenden;          Grundlagen und Instrumente des Produktionsmanagements auf die Dienstleistungserstellung anwenden;          Innovationsmanagement im Dienstleistungsbereich kennen;          Dienstleistungsentwicklungsprozesse kennen;          Kunden in Dienstleistungsentwicklungsprozess einbinden.</p>
<b>Inhalt</b>	<p><b>Organisatorische Gestaltung von Dienstleistungsprozessen</b>          Management und Dienstleistungsprozesse          Gestaltung der Dienstleistungsprozesse          Organisationsinstrumente zur Gestaltung und Optimierung von Dienstleistungsprozessen</p> <p><b>Beschaffungsmanagement im Dienstleistungsbereich</b>          Grundlagen des Beschaffungsmanagements          Betriebswirtschaftliche Relevanz und organisatorische Verankerung des Beschaffungsmanagements          Unternehmenspolitische Ausrichtung des Beschaffungsmanagements          Herausforderungen und Problemstellungen des dienstleistungsorientierten Beschaffungsmanagements          Operative Prozesse der Beschaffung          Bestellverfahren          Inputklassifizierung der Beschaffungsstrategie          Optimale Bestellmenge          Servicegrad</p> <p><b>Produktion von Dienstleistungen</b>          Ausgewählte zielorientierte Aspekte der Dienstleistungsproduktion          Produktionsmanagement</p>

Kapazitätsmanagement  
 Produktionstheorien und Produktionsmodelle

### **Einführung in das Innovationsmanagement von Dienstleistungen**

Determinanten des Innovationsmanagements – die betriebswirtschaftliche Außensicht (inside-out)

Innovationsmanagement im Dienstleistungsbereich – die globale mikro- und makroökonomische Sicht

Dienstleistungsentwicklung – die unternehmensinterne prozessuale Betrachtung

Organisatorische Aspekte

Kundenintegration und Medienwahl im

Dienstleistungsentwicklungsprozess – die verbindende Komponente

Schutz und Management des geistigen Eigentums – die formal juristische Sicht

<b>Voraussetzungen</b>	–
<b>Modulbausteine</b>	<p><b>DLM208 Studienbrief</b> Organisatorische Gestaltung von Dienstleistungsprozessen mit <b>Onlineübung</b></p> <p><b>DLM218 Studienbrief</b> Beschaffungsmanagement im Dienstleistungsbereich mit <b>Onlineübung</b></p> <p><b>DLM210 Studienbrief</b> Produktion von Dienstleistungen mit <b>Onlineübung</b></p> <p><b>DLM211 Studienbrief</b> Einführung in das Innovationsmanagement von Dienstleistungen mit <b>Onlineübung</b></p>
<b>Kompetenznachweis</b>	Assignment
<b>Lernaufwand</b>	150 Stunden, 6 Leistungspunkte
<b>Sprache</b>	Deutsch
<b>Studienleiter</b>	Prof. Dr. Torsten Olderog

## DLM42 Electronic Business in Dienstleistungsunternehmen

<b>Kompetenzzuordnung</b>	Wissensverbreiterung
<b>Kompetenzziele</b>	<p>Grundlagenkenntnisse Internet: Grundbegriffe, Geschichte, Aufbau, Funktionsweise und Nutzungsmöglichkeiten des Internets insbesondere als neues Marktmedium erläutern; die sicherheitstechnischen und rechtlichen Aspekte des Internets benennen; Dienste und Suchmaschinen gezielt bezüglich Studieren anwenden; die grundlegenden Begriffe, Zusammenhänge und Geschäftsmodelle des E-Business und des E-Commerce beschreiben. Konzeption und Planung einer Web-Business-Lösung grundsätzlich erstellen; Web-Business-Lösung grundsätzlich entwerfen und Realisierungsmöglichkeiten erläutern; die rechtlichen Grundlagen für die Geschäftsabwicklung im Internet erläutern; Bedeutung, Rolle und Einsatzmöglichkeiten von Electronic Business verstehen; geeignete Electronic-Business-Komponenten für ein Beispielunternehmen vorschlagen (Fach- und Methodenkompetenz).</p>
<b>Inhalt</b>	<p><b>Grundwissen Internet</b></p> <p>Das Internet – was ist das?          Internetdienste im Überblick          WWW (World Wide Web)          Internetzugang          Geschäftsabwicklung im Internet          Kriminalität und Sicherheit im Internet          Intranet – Internet im Kleinen          Suchen im Internet</p> <p><b>Einführung in das Web-Business</b></p> <p>Einführung und Übersicht          Dynamik des E-Commerce          Elektronische Märkte und elektronischer Wertschöpfungsprozess          Anwendungsbereiche</p> <p><b>Konzeption und Design von Web-Business-Lösungen</b></p> <p>Einführung und Übersicht          Beurteilungskriterien für Web-Business-Lösungen          Systemkonzeption und Systemoptimierung          Systemrealisierung und laufender Betrieb</p> <p><b>Rechtsgrundlagen Internet</b></p> <p>Grundlagen des Internet-Rechts          Datenschutz und Internet          Rechtstellung der Internet-Service-Provider          Recht der Internet-Domain          Geschäftsabschlüsse im Internet (E-Commerce)          Werbung und Wettbewerb im Internet          Urheberschutz im Internet</p>

Internet und Steuern

### **Grundlagen des Electronic Business**

Einführung in Electronic Business  
 Informationsgesellschaft und Informationsökonomie  
 Elektronische Märkte  
 Geschäftskonzepte im Electronic Business

### **Onlinekommunikation und Social Media Marketing**

Bedeutung der Onlinekommunikation und moderner Instrumente der Marktkommunikation  
 Onlinekommunikation  
 Möglichkeiten der klassischen Onlinekommunikation  
 Möglichkeiten des Social Media Marketing  
 Kommunikation im Mobile Marketing  
 In-Game Advertising  
 Gamification

### **Fortgeschrittene E-Business-Konzepte im B2B und B2C**

Das Internet: Gestern, Heute, Morgen  
 E-Business-Grundlagen im Überblick  
 Das Internet als Marktmedium im B2B und B2C  
 Advanced Online-Marketing

<b>Voraussetzungen</b>	–
<b>Modulbausteine</b>	<b>INT101 Studienbrief</b> Grundwissen Internet mit <b>Onlineübung</b> <b>WEB101 Studienbrief</b> Einführung in das Web-Business mit <b>Onlineübung</b> <b>WEB102 Studienbrief</b> Konzeption und Design von Web-Business-Lösungen mit <b>Onlineübung</b> <b>WEB103 Studienbrief</b> Rechtsgrundlagen Internet mit <b>Onlineübung</b> <b>DLW413 Studienbrief</b> Grundlagen des Electronic Business mit <b>Onlineübung</b> <b>DLW414 Studienbrief</b> Onlinekommunikation und Social Media Marketing mit <b>Onlineübung</b> <b>DLW415 Studienbrief</b> Fortgeschrittene E-Business-Konzepte im B2B und B2C mit <b>Onlineübung</b>
<b>Kompetenznachweis</b>	Assignment
<b>Lernaufwand</b>	200 Stunden, 8 Leistungspunkte
<b>Sprache</b>	Deutsch
<b>Studienleiter</b>	Prof. Dr. Torsten Olderog