



Veranstaltungs- und Prüfungsmerkblatt Frühjahrssemester 2025

8,392: Consultancy Project: Innovative Service Models im öffentlichen Sektor

ECTS-Credits: 4

Überblick Prüfung/en

(Verbindliche Vorgaben siehe unten)

dezentral - Präsentation, Analog, Gruppenarbeit Gruppennote (60%)

Prüfungszeitpunkt: Vorlesungszeit

dezentral - Schriftliche Arbeit, Digital, Einzelarbeit Individualnote (40%)

Prüfungszeitpunkt: Vorlesungszeit

Zugeordnete Veranstaltung/en

Stundenplan -- Sprache -- Dozent

[8,392,1.00 Consultancy Project: Innovative Service Models im öffentlichen Sektor](#) -- Deutsch -- [Gündüz Ali Asker](#)

Veranstaltungs-Informationen

Veranstaltungs-Vorbedingungen

keine.

Lern-Ziele

Die Studierenden

- kennen die Elemente von Service Modellen des Staates und wenden sie in konkreten Fällen an
- bearbeiten innovative Service Modelle im Rahmen der Veranstaltung
- designen neue Service Modelle

Veranstaltungs-Inhalt

Amazon, Netflix und Uber haben gezeigt: Die Zukunft der Innovation liegt nicht mehr nur in Produktinnovationen, sondern immer mehr in innovativen Businessmodellen. Was in der Privatwirtschaft schon auf der Agenda vieler Manager steht, ist in der öffentlichen Verwaltung noch weitgehend Neuland. Der Staat hat zunehmend Mühe, seine starren Service Modelle der sich schnell ändernden Umwelt anzupassen. Es genügt heute nicht mehr, Dienstleistungen isoliert zur Verfügung zu stellen, sondern eine einheitliche «Customer Experience» mit Wirkung ist gefragt.

Aufgrund der gestiegenen Komplexität des staatlichen Anforderungsprofils und der erschwerte Eigenfinanzierbarkeit der wachsenden Zahl an erwarteten Leistungen, ist die öffentliche Verwaltung vermehrt dazu bewegt, neue innovative Service Modelle zu testen.

In diesem Kurs arbeiten wir mit Praxispartnern zusammen. Die Studierenden werden in Gruppen je ein Projekt bearbeiten und bis Ende des Semesters ein innovatives Konzept entwickeln, das sie den Praxispartnern präsentieren. Inhaltlich lehnen wir uns an das top-aktuelle Thema Service Model-Innovation an.

Die Veranstaltung ist sehr praxisnah. Die Studierenden nehmen die Rolle von Beratenden an. Das bedingt Flexibilität, die Ergebnisse fließen aber direkt in die Praxis ein.

Veranstaltungs-Struktur und Lehr-/Lerndesign

Der Kurs startet mit einem Kick-Off, bei dem die Praxispartner ihre Herausforderungen vorstellen.



Im Anschluss erarbeiten die Studierenden eine Offerte, die Projektschritte sowie eine Zeitplanung für das jeweilige Projekt enthält.

Während des Semesters werden die Studierendengruppen individuell vom Dozenten und den Praxispartnern begleitet und betreut.

Den Abschluss bildet eine Präsentation der erarbeiteten Lösungen vor den Praxispartnern (Prüfungs-Teilleistung (1/2)).

Die Studierende reichen anschliessend eine individuelle schriftliche Arbeit zu einem selbstgewählten Vertiefungsthema ein (Prüfungs-Teilleistung (2/2)).

Veranstaltungs-Literatur

Grundlage ist das Buch "Service Model Navigator" von Schedler und Guenduez (2023) mit dem dazu gehörenden Kartenset.

Weitere Quellen werden fallweise angegeben bzw. müssen von den Studierenden selbständig gesucht werden.

Veranstaltungs-Zusatzinformationen

Prüfungs-Informationen

Prüfungs-Teilleistung/en

1. Prüfungs-Teilleistung (1/2)

Prüfungsmodalitäten

Prüfungstyp	Präsentation
Verantwortung für Organisation	dezentral
Prüfungsform	Mündliche Prüfung
Prüfungsart	Analog
Prüfungszeitpunkt	Vorlesungszeit
Prüfungsdurchführung	Asynchron
Prüfungsort	On Campus
Benotungsform	Gruppenarbeit Gruppennote
Gewichtung	60%
Dauer	--

Prüfungs-Sprachen

Fragesprache: Deutsch
Antwortsprache: Deutsch

Bemerkungen

Gruppenpräsentation vor den Praxispartnern

Hilfsmittel-Regelung

Freie Hilfsmittelregelung

Die Hilfsmittel sind durch die Studierenden grundsätzlich frei wählbar. Allfällige Einschränkungen werden im Hilfsmittelzusatz durch die zuständigen Dozierenden definiert.

Hilfsmittel-Zusatz

--



2. Prüfungs-Teilleistung (2/2)

Prüfungsmodalitäten

Prüfungstyp	Schriftliche Arbeit
Verantwortung für Organisation	dezentral
Prüfungsform	Schriftliche Arbeit
Prüfungsart	Digital
Prüfungszeitpunkt	Vorlesungszeit
Prüfungsdurchführung	Asynchron
Prüfungsort	Off Campus
Benotungsform	Einzelarbeit Individualnote
Gewichtung	40%
Dauer	--

Prüfungs-Sprachen

Fragesprache: Deutsch
Antwortsprache: Deutsch

Bemerkungen

Individuelle schriftliche Arbeit

Hilfsmittel-Regelung

Freie Hilfsmittelregelung

Die Hilfsmittel sind durch die Studierenden grundsätzlich frei wählbar. Allfällige Einschränkungen werden im Hilfsmittelzusatz durch die zuständigen Dozierenden definiert.

Hilfsmittel-Zusatz

--

Prüfungs-Inhalt

Gruppenpräsentation im Rahmen des Seminars.

Verfassung eines individuellen Papers (max. 12'000 Zeichen inkl. Leerzeichen).

Prüfungs-Literatur

Folieninhalte der Vorlesung und Pflichtliteratur auf StudyNet, alles verfügbar bis spätestens letzte Sitzung.



Wichtige Hinweise

Bitte beachten Sie, dass nur dieses Merkblatt, sowie der bei Biddingstart veröffentlichte Prüfungsplan verbindlich sind und anderen Informationen, wie Angaben auf StudyNet (Canvas), auf Internetseiten der Dozierenden und Angaben in den Vorlesungen etc. vorgehen.

Allfällige Verweise und Verlinkungen zu Inhalten von Dritten innerhalb des Merkblatts haben lediglich ergänzenden, informativen Charakter und liegen ausserhalb des Verantwortungsbereichs der Universität St.Gallen.

Unterlagen und Materialien sind für zentrale Prüfungen nur dann prüfungsrelevant, wenn sie bis spätestens Ende der Vorlesungszeit (KW 21) vorliegen. Bei zentral organisierten Mid-Term Prüfungen sind die Unterlagen und Materialien bis zur KW 13 (Montag, 24. März 2025) prüfungsrelevant.

Verbindlichkeit der Merkblätter:

- Veranstaltungsinformationen sowie Prüfungszeitpunkt (zentral/dezentral organisiert) und Prüfungsform: ab Biddingstart in der KW 04 (Donnerstag, 23. Januar 2025);
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittelzusätze, Prüfungsinhalte, Prüfungsliteratur) für dezentral organisierte Prüfungen: in der KW 12 (Montag, 17. März 2025);
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittelzusätze, Prüfungsinhalte, Prüfungsliteratur) für zentral organisierte Mid-Term Prüfungen: in der KW 14 (Montag, 31. März 2025);
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittelzusätze, Prüfungsinhalte, Prüfungsliteratur) für zentral organisierte Prüfungen: zwei Wochen vor Ende der Prüfungsabmeldephase in der KW 15 (Montag, 07. April 2025).