



Veranstaltungs- und Prüfungsmerkblatt Frühjahrssemester 2024

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](#) , [Schedler Kuno](#)

Veranstaltungs-Informationen

Veranstaltungs-Vorbedingungen

keine.

Lern-Ziele

Die Studierenden

- beschreiben die Elemente von Service Modellen des Staates und wenden sie in konkreten Fällen korrekt an
- bearbeiten innovative Service Modelle im Rahmen der Veranstaltung im Auftrag
- designen neue Service Modelle für zwei Schweizer Städte.

Veranstaltungs-Inhalt

In diesem Kurs arbeiten wir **mit der Stadt Aarau und der Stadt St. Gallen zusammen**. Die Studierenden werden in vier Gruppen je ein Projekt aus der Stadt bearbeiten und bis Ende des Semesters ein innovatives Konzept entwickeln, das sie der Auftraggeberin präsentieren. Inhaltlich lehnen wir uns an das top-aktuelle Thema Service Model-Innovation an.

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. Neben klassischen Ansätzen der Public Private Partnerships (PPP), sollen auf der Grundlage des Service Model Navigators von Schedler und Guenduez erstmals innovative Geschäftsmodelle der Privatwirtschaft in die öffentliche Verwaltung übersetzt werden.

Die Veranstaltung ist sehr praktisch aufgebaut. Die Studierenden nehmen die Rolle von Beratenden an. Das bedingt Flexibilität, die Ergebnisse fliessen aber direkt in die Praxis der beiden Städte ein.

Veranstaltungs-Struktur und Lehr-/Lerndesign



Der Kurs beginnt mit einem Kick-Off, an dem die Auftraggeberinnen ihre Herausforderungen präsentieren.

Die Studierenden erstellen danach eine Offerte mit Arbeiten und Zeitplanung für das jeweilige Projekt.

Im Verlauf des Semesters werden die Studierenden-Gruppen von den Dozenten sowie den beiden Städten individuell betreut.

Der Abschluss ist eine Präsentation der Lösungen vor den Vertretungen der Städte.

Veranstaltungs-Literatur

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

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

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 der Auftraggeberin

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 Reflexion zum Projekt

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

Präsentation der Gruppenarbeit im Rahmen des Seminars und Verfassen des Schlussberichts der Gruppe gegenüber der Auftraggeberin.

Verfassung eines individuellen Papers (max. 10'000 Zeichen inkl. Leerzeichen) zur Umsetzung des im Kurs erarbeiteten Projekts.

Prüfungs-Literatur

Folieninhalte der Vorlesung und Pflichtliteratur auf StudyNet



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 prüfungsrelevant.

Verbindlichkeit der Merkblätter:

- Veranstaltungsinformationen sowie Prüfungszeitpunkt (zentral/dezentral organisiert) und Prüfungsform: ab Biddingstart in der KW 04 (Donnerstag, 25. Januar 2024);
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittelzusätze, Prüfungsinhalte, Prüfungsliteratur) für dezentral organisierte Prüfungen: in der KW 12 (Montag, 18. März 2024);
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittelzusätze, Prüfungsinhalte, Prüfungsliteratur) für zentral organisierte Mid-Term Prüfungen: in der KW 13 (Montag, 25. März 2024);
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittelzusätze, Prüfungsinhalte, Prüfungsliteratur) für zentral organisierte Prüfungen: mit Beginn der Prüfungsabmeldephase in der KW 15 (Montag, 08. April 2024).