

1 Modulbezeichnung (dt. / engl.) KPMG works – Zufriedenheitsmessung im CREM	Kennnummer (aus HIS-POS)					
2 Modulturnus: Angebot in <input type="checkbox"/> jedem SoSe, <input type="checkbox"/> jedem WiSe, anderer Turnus, nämlich: SoSe 2024	Dauer des Moduls: <input checked="" type="checkbox"/> 1 Semester <input type="checkbox"/> 2 Semester					
3 Angebot für folgenden Studiengang/folgende Studiengänge Masterstudiengang Immobilienmanagement	Pflicht, Wahlpflicht, Wahl		Angebot im ... Fachsemester			
	Wpfl		1-3			
4 Lehrveranstaltungen/ Lehrformen z.B. Vorlesung, Übung, seminaristischer Unterricht, Projekt-/Gruppenarbeit, Fallstudie, Planspiel, kreditiertes Tutorium (weitere Zeilen möglich)	Kontaktzeit		Selbststudium		Σ Workload	LP
	SWS	Workload in (Zeit)Stunden pro Semester SWS x i.d.R. 15 Semester- wochen	Form z. B. Tutorium, Vor-/ Nachbereitung, Prüfungsvorbereitung, Ausarbeitung von Hausarbeiten, Recherche	Workload in (Zeit)Stunden pro Semester SWS x i.d.R. 15 Semester- wochen		25 Stden. = 1 LP; nur ganze Zahlen zulässig!
Seminaristischer Unterricht + Projekt-/ Gruppenarbeit	4	60		90	150	5
Summen	4	60		90	150	5
5 Lernziele des Moduls (zu vermittelnde Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbst-Kompetenzen) Das CREM befindet sich – analog zum jeweiligen Kerngeschäft – in einem steten Wandel und Transformationsprozess. Neben dem grundsätzlichen Wandel der Arbeitswelt und auch der Arbeitskultur, ändern sich auch Aspekte des „Zuschnitts“ von Dienstleistungen an die nutzerspezifischen Kundenanforderungen. Gerade als Intermediär ist es die Aufgabe des CREM, die Anforderungen der Nutzer möglichst „treffsicher“ und effizient am Markt zu beschaffen. Vor diesem Hintergrund dient das Modul der Erstellung, Durchführung und Umsetzung von (vorhandenen) Zufriedenheitsanalysen, der Aufbereitung und Datenrepräsentation mittels geeigneter BI-Tools (vor allem PowerBI, Tableau) sowie Statistiksoftware (R/SPSS). Die Ergebnisbeschreibung und Analyse erfolgt dabei über Triangulation und Validierung mittels zugehöriger Customer Journey bei KPMG (an ausgewählten Standorten). Wesentliche Qualifikationsziele: <ul style="list-style-type: none"> • Kennen und Erlernen verschiedener Modelle und Methoden zur Messung der Zufriedenheit • Entwicklung von Struktur- und Messmodellen im Kontext quantitativer Forschung • Durchdringung relevanter Indikatoren zur Beschreibung und Messung von Zufriedenheiten • Anwendung verschiedener Datenanalysemethoden (SPSS/R/BI-Tools) • Planung und Durchführung einer Customer Journey • Präsentation der Ergebnisse beim Kunden 						
6 Inhalte (Überblick über die Modulinhalte) <ul style="list-style-type: none"> • Zufriedenheit und Zufriedenheitsforschung, Modell zur Messung der Kundenzufriedenheit und -loyalität, Grundlagen Struktur- und Messmodelle, Grundlagen quantitative Forschung, kundenseitige Vorstellung des „Messgegenstandes“ • Vergleich der Zufriedenheitsmessmodelle und Selektion, Ableitung und Beschreibung der Faktoren und Entwicklung der Indikatoren, Operationalisierung und Skalenniveaus; Ausbringen/Anpassen des Fragebogens • Planung und Umsetzung einer Customer Journey; Ableitung von Phasen, Schritten und Touchpoints; Abgleich mit statistischer Erhebung • Datenaufbereitung und Datenanalyse, deskriptive Statistik, Nutzung weiterer Analyseverfahren, Beschreibung des Modells und der Zufriedenheiten • Zusammenführung der Ergebnisse, Vorstellung des Berichtes beim Kunden, Erstellung eines Endberichtes 						

7	<p>Voraussetzungen für die Teilnahme am Modul (<i>Formal:</i> Prüfung in Modul xy muss bestanden sein o.ä.; <i>Inhaltlich:</i> Modul xy sollte absolviert sein, folgende Kenntnisse sollten vorhanden sein, ...)</p> <p>keine</p>
8	<p>Voraussetzungen für die Zulassung zur Prüfung</p> <p>keine</p>
9	<p>Prüfungsformen und -umfang (z.B. i. d. R. Klausur, mündliche Prüfung, Hausarbeit, Präsentation, Portfolio, Dauer der Prüfung in Min.)</p> <p>Gruppenpräsentation (20 min) und Endbericht (max. 50 Seiten je Gruppe)</p>
10	<p>Voraussetzungen für die Vergabe von Leistungspunkten (z.B. Bestehen der Prüfung)</p> <p>keine</p>
11	<p>Stellenwert der Note für die Endnote (je nach Gewichtung der einzelnen Module)</p> <p>s. Prüfungsordnung/ -en für oben (Zeile 3) genannte Studiengänge*</p> <p><small>*die Prüfungsordnungen der Studiengänge finden Sie in den Amtlichen Bekanntmachungen der FH Münster unter dem folgenden Link https://www.fh-muenster.de/hochschule/aktuelles/amtliche_bekanntmachungen/index.php?p=2,7</small></p>
12	<p>Modulverantwortliche/r Prof. Dr. Torben Bernhold</p>
13	<p>Veranstaltungssprache/n <input checked="" type="checkbox"/> Deutsch <input type="checkbox"/> Englisch <input type="checkbox"/> Weitere, nämlich:</p>
14	<p>Ergänzende Informationen:</p> <p><small>Aktuelle Informationen können dem Veranstaltungsverzeichnis (Vorlesungsverzeichnis, Cams, ILIAS, etc.) entnommen werden.</small></p>