

| | | | | | | | | | |
|---|---|----------------------------------|---|---|--|-------|----------|----------------------------|---------------------------|
| Dienstleistungsmanagement <i>Services Management</i> | | | | | | | | Modulnummer: WI-EB-WP/3 | |
| Bachelor | | | | | Schwerpunkt | | | | |
| Pflicht <input type="checkbox"/> | | | | | Computational Finance <input type="checkbox"/> | | | | |
| Winf-Schwerpunkt-Pflicht <input type="checkbox"/> | | | | | E-Business <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Winf-Schwerpunkt-Wahlpflicht <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | IT-Management <input type="checkbox"/> | | | | |
| Winf-Wahl <input type="checkbox"/> | | | | | Logistik <input type="checkbox"/> | | | | |
| Anzahl der SWS | V | UE | K | S | Prak. | Proj. | Σ | Kreditpunkte: 6 | Turnus jährlich (WiSe) |
| | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | | |
| Formale Voraussetzungen: Keine | | | | | | | | | |
| Inhaltliche Voraussetzungen: - | | | | | | | | | |
| Vorgesehenes Semester: ab 5. Semester | | | | | | | | | |
| Sprache: Deutsch/Englisch | | | | | | | | | |
| Ziele: Die Studierenden sollen am Ende des Kurses folgendes können: <ul style="list-style-type: none"> • Besonderheiten der Dienstleistungswirtschaft erläutern, • Die wirtschaftliche Bedeutung des Dienstleistungssektors beschreiben, • Grundbegriffe der Dienstleistungsforschung beherrschen, • Strategische und operative Ansätze des Dienstleistungsmanagements erläutern und exemplarisch anwenden, • Beschwerdemanagement als Dienstleistung zur nachhaltigen Sicherstellung der Kundenbindung erläutern, • Ansätze des Innovationsmanagements von Dienstleistungen erläutern und exemplarisch anwenden. | | | | | | | | | |
| Inhalte: <ul style="list-style-type: none"> • Besonderheiten und Relevanz von Dienstleistungen • Grundlagen zu Dienstleistungssystemen und zur Wertschöpfung mit Dienstleistungen • Grundlagen des Managements von Dienstleistungen, Dienstleistungsprozessen und Dienstleistungsorganisationen • Beschwerdemanagement • Dienstleistungsinnovation | | | | | | | | | |
| Unterlagen (Skripte, Literatur, Programme usw.): <ul style="list-style-type: none"> • Bieger, T. (2007) Dienstleistungsmanagement, 4. Auflage, Haupt-Verlag. • Haller, S. (2015) Dienstleistungsmanagement. Grundlagen - Konzepte – Instrumente. 6. Auflage. • Corsten, H.; Gössinger, Ralf (2015). Dienstleistungs-management. 6. Auflage. • Fließ, S. (2009) Dienstleistungsmanagement. Kundenintegration gestalten und steuern • Meffert, H.; Bruhn, M.; Hadwich, K. (2015) Dienstleistungsmarketing: Grundlagen - Konzepte – Methoden, 8. Auflage. | | | | | | | | | |
| Form der Prüfung: Hausarbeit oder Portfolio | | | | | | | | | |
| Arbeitsaufwand | | Präsenz | | | 28 h | | | | |
| | | Vor- und Nachbereitung | | | 70 h | | | | |
| | | Programmierung/Selbstlernstudium | | | 56 h | | | | |
| | | Prüfungsvorbereitung | | | 26 h | | | | |
| | | Summe | | | 180 h | | | | |
| Lehrende: Prof. Dr. M. Mirbabaie | | | | | Verantwortlich: Prof. Dr. M. Mirbabaie | | | | |