

Dienstleistungsmanagement <i>Services Management</i>								Modulnummer:	
Bachelor Pflicht/Wahl <input checked="" type="checkbox"/> Wahlpflicht <input type="checkbox"/> Wahl <input type="checkbox"/> Sonderfall <input type="checkbox"/>				Modulbereich: Pflicht					
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 1. 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			