

Modulbezeichnung	Dienstleistungsmanagement												
Modulverantwortliche(r)	Prof. Dr. M. Mirbabaie												
Modulart	Pflicht/Wahl <input checked="" type="checkbox"/> Wahlpflicht <input type="checkbox"/>												
Spezialisierungsbereich													
Dauer des Moduls	1 Semester												
Kreditpunkte	6 CP												
Arbeitsaufwand	<table> <tr> <td>Berechnung des Workloads</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Präsenz</td> <td>28 h</td> </tr> <tr> <td>Vor- und Nachbereitung</td> <td>70 h</td> </tr> <tr> <td>Programmierung/Selbstlernstudium</td> <td>56 h</td> </tr> <tr> <td>Prüfungsvorbereitung</td> <td>26 h</td> </tr> <tr> <td>Summe</td> <td>180 h</td> </tr> </table>	Berechnung des Workloads		Präsenz	28 h	Vor- und Nachbereitung	70 h	Programmierung/Selbstlernstudium	56 h	Prüfungsvorbereitung	26 h	Summe	180 h
Berechnung des Workloads													
Präsenz	28 h												
Vor- und Nachbereitung	70 h												
Programmierung/Selbstlernstudium	56 h												
Prüfungsvorbereitung	26 h												
Summe	180 h												
Turnus des Moduls	jährlich (WiSe)												
Voraussetzung für die Teilnahme	Keine <input type="checkbox"/> Folgende Formale Voraussetzungen: Keine												
Lehr- und Lernformen	Seminar <input checked="" type="checkbox"/> Vorlesung <input checked="" type="checkbox"/> Tutorium <input checked="" type="checkbox"/> Praktikum <input type="checkbox"/> Projekt <input type="checkbox"/>												
Lernziele	<p>Die Studierenden sollen am Ende des Kurses folgendes können:</p> <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. 												
Lerninhalte	<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 												
Prüfungsformen	Hausarbeit oder Portfolio												

Literatur

- 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.