

Dienstleistungsmanagement <i>Services Management</i>								Modulnummer:			
Bachelor Pflicht/Wahl <input checked="" type="checkbox"/> Wahl <input type="checkbox"/> Basis <input type="checkbox"/> Ergänzung <input type="checkbox"/> Sonderfall <input type="checkbox"/>				Zugeordnet zu Masterprofil Sicherheit und Qualität (SQ) <input type="checkbox"/> KI, Kognition, Robotik (KIKR) <input type="checkbox"/> Digitale Medien und Interaktion (DMI) <input type="checkbox"/>							
Modulbereich: Mathematik und Theoretische Informatik Modulteilbereich: (keine Angabe)											
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					