

VL/Ü	Dienstleistungsmanagement (Szolgáltatásmenedzsment, Service Management)
Veranstalter	Manfred Röber
Zeit	VL: 22.09.2017, 09.00-13.00 h und 14.00-18.00 h; 07.10.2017, 09.00-13.00 h und 14.00-18.00 h; 01.12.2017, 09.00-13.00 h und 14.00-18.00 h Die Übung findet begleitend zur Vorlesung in individuellen Gruppengesprächen statt.
Ort	am 1.12 im HS 1 sonst HS 5
Anrechnungscode	MML023
Kreditpunkte	3
Kontaktstunde	nach Vereinbarung
Prüfungsanmeldung	über das elektronische Studienverwaltungssystem

### Inhalt und Ziele

#### Kursbeschreibung:

In der Vorlesung werden die theoretischen Grundlagen, die konzeptionellen Ansätze und die Instrumente des Dienstleistungsmanagement behandelt. Neben einzelnen betriebswirtschaftlichen Funktionsbereichen im Dienstleistungsmanagement (Strategisches Management, Service Operations Management, Human Resources Management und Qualitätsmanagement) wird auf Besonderheiten in Leistungsnetzwerken und auf die Internationalisierung im Dienstleistungsmanagement vertieft eingegangen. Außerdem wird es einen Gastvortrag aus der Praxis geben.

In der Übung sind Praxisbeispiele und Fallstudien zu bearbeiten.

#### Ziele:

Die Studierenden

- können die konstituierenden Merkmale des Dienstleistungsmanagement beschreiben,
- sind in der Lage, die wesentlichen Unterschiede zwischen Produktions- und Dienstleistungsunternehmen zu erkennen und gegenüberzustellen,
- können Unterschiede zwischen dem privaten und dem öffentlichen Dienstleistungssektor sowie zwischen einzelnen Branchen analysieren,
- kennen die wichtigsten Funktionsbereiche des Dienstleistungsmanagement,
- können praktische Probleme mit Hilfe theoretischer Konzepte strukturieren und lösen,
- verfügen über konzeptionell abgestützte Einsichten zu Möglichkeiten und Grenzen der Entwicklung des Dienstleistungsmanagement.

### Themen und Literatur

	Thema	
1.	Begriffsabgrenzungen und Erscheinungsformen von Dienstleistungen	<p><b>Basisliteratur für alle Themen (für einzelne Themen gibt es gezielte Hinweise)</b></p> <p>Bieger, Thomas / Beritelli, Pietro (Hrsg.): Dienstleistungsmanagement in Netzwerken. Wettbewerbsvorteile durch das Management des virtuellen Dienstleistungsunternehmens. Bern, Stuttgart, Wien 2006</p> <p>Bruhn, Manfred / Meffert, Heribert (Hrsg.): Handbuch Dienstleistungsmanagement. Von der strategischen Konzeption zur praktischen Umsetzung. 2. Aufl., Wiesbaden 2001</p> <p>Burr, Wolfgang / Stephan, Michael: Dienstleistungsmanagement. Innovative Wertschöpfungskonzepte für Dienstleistungsunternehmen. Stuttgart 2006</p> <p>Corsten, Hans / Gössinger, Ralf: Dienstleistungsmanagement. 5. Aufl., München 2007</p> <p>Haller, Sabine: Dienstleistungsmanagement. Grundlagen – Konzepte – Instrumente. 5. Aufl., Wiesbaden 2012</p>
2.	Theorie des Dienstleistungsmanagements	
3.	Strategische Planung im Dienstleistungsbereich	
4.	Dienstleistungsmanagement in Netzwerken	
5.	Dienstleistungsmarketing	
6.	Service Operations Management	
7.	Human Resources Management in Dienstleistungsunternehmen	
8.	Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich	
9.	Internationalisierung von Dienstleistungen	
10.		

### Bewertung

**Prüfungsform:** Klausur oder/und schriftliche Hausarbeit