Douglas Stiftungslehrstuhl für Dienstleistungsmanagement

Matrikelnummer | | | | | | | |

Name: _____

Vorname: _____

Unterschrift: _____

Klausur: **Querschnittsfunktionen im Dienstleistungsmanagement**

Termin: **13. September 2016, 11.30 bis 13.30 Uhr**

Prüfer: **Univ.-Prof. Dr. Sabine Fließ**

Aufgabe	1	2	3	Gesamt
Maximale Punktzahl	30	40	30	100
Erreichte Punktzahl				

Gesamtpunktzahl: Note:

Datum: Unterschrift des Prüfers:

Hinweise zur Bearbeitung der Klausur

Die Klausur besteht inklusive Deckblatt aus 20 Seiten. Prüfen Sie bitte vor Bearbeitungsbeginn, ob Ihr Klausurexemplar vollständig ist. Vergessen Sie nicht, Name, Matrikelnummer auf dem Deckblatt einzutragen und die Klausur zu unterschreiben.

Die Klausur besteht aus einem Multiple-Choice-Teil (Aufgabe 1) und einem Freitext-Teil (Aufgabe 2 + 3). Es sind alle Aufgabenteile zu bearbeiten. Die **Bearbeitungszeit** der Klausur beträgt **120 Minuten**.

Ihre Antworten aus dem Multiple-Choice-Teil tragen Sie abschließend in den **Lösungsbogen** am Ende des Multiple-Choice-Teils ein. Antworten, die nicht in den Lösungsbogen eingetragen sind, werden nicht gewertet. Führen Sie Ihre Lösungsansätze zu den Aufgaben 2 und 3 auf den dafür vorgesehenen Seiten aus. Markieren Sie deutlich, auf welchen Aufgabenteil sich Ihre Ausführungen beziehen.

Die Verwendung eines **Taschenrechner**s ist dann und nur dann erlaubt, wenn dieser einer der folgenden Modellreihen angehört: **Casio fx86 oder fx87, Texas Instruments TI 30 X II** oder **Sharp EL 531**. Die Verwendung anderer Taschenrechnermodelle wird als Täuschungsversuch gewertet und mit der Note „nicht ausreichend" (5,0) sanktioniert. Ob ein Taschenrechner einer der drei Modellreihen angehört, können Sie selbst überprüfen, indem Sie die vom Hersteller auf dem Rechner angebrachte Modellbezeichnung mit den oben angegebenen Bezeichnungen vergleichen: Bei vollständiger Übereinstimmung ist das Modell erlaubt. Ist die auf dem Rechner angebrachte Modellbezeichnung umfangreicher, enthält aber eine der oben angegebenen Bezeichnungen vollständig, ist das Modell ebenfalls erlaubt. In allen anderen Fällen ist das Modell nicht erlaubt.

Viel Erfolg bei der Bearbeitung der Klausur!

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Aufgabe 1: Multiple-Choice (30 Punkte)

!!! Tragen Sie Ihre Antworten aus dem Multiple-Choice-Teil abschließend in den vorgegebenen Lösungsbogen am Ende des Multiple-Choice-Teils ein. **Antworten, die nicht in den Lösungsbogen eingetragen sind, werden nicht gewertet. !!!**

Teil A (15 Punkte)

!!! Bitte geben Sie zu jeder der folgenden Aussagen an, ob sie richtig (R) oder falsch (F) ist. Für jede korrekte Antwort erhalten Sie einen Punkt und für jede falsche Antwort erhalten Sie keinen Punkt. Machen Sie keine Angabe, erhalten Sie keinen Punkt. !!!

Nr.	Aussage	R	F
1.	Das Uno-Acto Prinzip besagt, dass bei der Erstellung von Dienstleistungen immer der Kunde als externer Faktor mit einbezogen werden muss.	☐	☐
2.	Silent Shopping bietet sich bei der Ermittlung objektiver Sachverhalte an.	☐	☐
3.	Qualität wird in eine absolute Qualität und eine zielorientierte Qualität unterschieden.	☐	☐
4.	Stimmen die Erwartungen des Kunden nicht mit der Wahrnehmung der erbrachten Leistung überein, entsteht nach dem Confirmation/Disconfirmation-Paradigma immer Unzufriedenheit.	☐	☐
5.	Die Sequentielle Ereignismethode beinhaltet die Ermittlung von positiven und negativen Ereignissen im Qualitätserleben von Dienstleistungskunden.	☐	☐
6.	Qualitätsführerschaft und Kostenführerschaft sind zwei grundlegende Wettbewerbsstrategien nach Porter.	☐	☐
7.	Hidden characteristics sind dadurch gekennzeichnet, dass der Prinzipal vor Vertragsabschluss über Informationen verfügt, die dem Agenten nicht zur Verfügung stehen.	☐	☐
8.	Die Vignette-Methode benutzt kein globales Qualitätsurteil zur Messung der Qualität von Dienstleistungen.	☐	☐

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Nr.	Aussage	R	F
9.	Für Dienstleistungsunternehmen sind die Bildung der Produktivitätskennziffer und folglich auch die Produktivitätsmessung mit keinerlei Schwierigkeiten verbunden.	☐	☐
10.	Ausgangspunkt des Qualitätsmodells von Grönroos ist ein vom Nachfrager vorgenommener Beurteilungsprozess, in dem er seine Erwartungen an die Dienstleistung mit der erhaltenen Dienstleistung vergleicht.	☐	☐
11.	Das Konzept des Quality Function Development (QFD) stellt eine umfassende Systematik zur kundenorientierten Gestaltung des optimalen Leistungsumfangs, zur Detailplanung der Abläufe und zur Bestimmung der erforderlichen Ausstattung und Ausrüstung dar.	☐	☐
12.	Eines der Problemfelder der Kostenrechnung und des Kostenmanagements im Dienstleistungsbereich ist die Dominanz der Bereitschaftskosten.	☐	☐
13.	Unter Qualitätspreisen (Quality Awards) sind Preisvergaben i. d. R. durch spezielle Institutionen zu verstehen, die für den Nachweis der Förderung der Qualität, des Qualitätsverständnisses im gesamten Unternehmen sowie dessen erfolgreiche interne und externe Umsetzung vergeben werden.	☐	☐
14.	Die Prozesskostenrechnung ist ein stellen- und abteilungsübergreifendes Instrument zur Zerlegung der Gemeinkosten nach dem Prinzip der Verursachung und Inanspruchnahme.	☐	☐
15.	Das Ziel des betrieblichen Vorschlagswesens ist es, detaillierte Informationen über unternehmensbedingte Probleme und Lösungsansätze aus Sicht des Kunden zu bekommen.	☐	☐

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Teil B (15 Punkte)

!!! Tragen Sie Ihre Antworten aus dem Multiple-Choice-Teil abschließend in den vorgegebenen Lösungsbogen am Ende des Multiple-Choice-Teils ein. **Antworten, die nicht in diesen Lösungsbogen eingetragen sind, werden nicht gewertet. !!!**

Der folgende Multiple-Choice-Teil besteht aus 5 Blöcken mit je 3 Aussagen zu einer übergeordneten Frage oder Aussage. Bitte geben Sie zu jeder Aussage innerhalb eines Blocks an, ob sie richtig (R) oder falsch (F) ist. Für jede korrekte Antwort erhalten Sie einen Punkt und für jede falsche Antwort erhalten Sie keinen Punkt. Machen Sie keine Angabe, erhalten Sie keinen Punkt. Je Block können maximal 3 und minimal 0 Punkte erreicht werden.

Nr.	Aussage	R	F
1.	Das Total Quality Management (TQM) dient…		
A	… ausschließlich der Ergebnisüberprüfung.	☐	☐
B	… nur zur Qualitätsprüfung von materiellen Gütern.	☐	☐
C	… der Prozessoptimierung.	☐	☐

Nr.	Aussage	R	F
2.	Der Fragebogen für die Frequenz-Relevanz-Analyse für Probleme (FRAP) weist je Problemklasse drei Fragen auf:		
A	Ist das spezifische Problem überhaupt aufgetreten?	☐	☐
B	Wie stark weicht die Erwartung des Kunden von seiner tatsächlichen Wahrnehmung der Leistung ab?	☐	☐
C	Wie häufig hat sich der Kunde bereits in der Vergangenheit beschwert?	☐	☐

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Nr.	**Aussage**	**R**	**F**
3.	Beim Fishbone-Ansatz…		
A	… werden sämtliche denkbaren Ursachen des Problems gesammelt, anstatt die Ursachen auf wenige Faktoren zu verdichten.	☐	☐
B	… besteht eine Schwäche darin, dass keine Problemlösungen geliefert werden, sondern nur Ursache-Wirkungsbeziehungen aufgezeigt werden.	☐	☐
C	… besteht eine Stärke darin, dass er gut als Diskussionsgrundlage für Kreativitätstechniken und Brainstorming geeignet ist.	☐	☐

Nr.	**Aussage**	**R**	**F**
4.	Im Gap-Modell…		
A	… ist das Ausmaß des Gap 5 nicht von den übrigen vier Gaps abhängig.	☐	☐
B	… wird die Dienstleistungsqualität als Diskrepanz zwischen Kundenerwartung und -wahrnehmung einer Dienstleistung definiert.	☐	☐
C	… gilt: je kleiner die Gaps 1-4 sind, desto höher ist die wahrgenommene Dienstleistungsqualität des Kunden.	☐	☐

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Nr.	**Aussage**	**R**	**F**
5.	Die Prozesswertanalyse und die prozessorientierte Funktionsanalyse…		
A	... werden primär zur Identifikation von Kostensenkungspotentialen auf der Ebene der einzelnen Dienstleistungen genutzt.	☐	☐
B	... sind Methoden, die aufgrund ihres recht geringen Aufwands vor allem für standardisierte oder standardisierbare Prozesse geeignet sind.	☐	☐
C	... unterscheiden sich dadurch, dass bei der Prozesswertanalyse der Prozessablauf aus Anbietersicht den Ausgangspunkt bildet, während die prozessorientierte Funktionsanalyse die Sicht des Kunden einnimmt.	☐	☐

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Lösungsbogen Aufgabe 1

Tragen Sie Ihre Antworten aus dem Multiple-Choice-Teil abschließend in diesen Lösungsbogen ein. Nicht eingetragene Lösungen können nicht gewertet werden.

Teil A

Nr.	R	F
1.	☐	☐
2.	☐	☐
3.	☐	☐
4.	☐	☐
5.	☐	☐
6.	☐	☐
7.	☐	☐
8.	☐	☐
9.	☐	☐
10.	☐	☐
11.	☐	☐
12.	☐	☐
13.	☐	☐
14.	☐	☐
15.	☐	☐

Teil B

Nr.		R	F
1.	**A**	☐	☐
	B	☐	☐
	C	☐	☐
2.	**A**	☐	☐
	B	☐	☐
	C	☐	☐
3.	**A**	☐	☐
	B	☐	☐
	C	☐	☐
4.	**A**	☐	☐
	B	☐	☐
	C	☐	☐
5.	**A**	☐	☐
	B	☐	☐
	C	☐	☐

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Aufgabe 2: (40 Punkte)

Frau Kreuz ist die Inhaberin des Schifffahrtsunternehmens „Good trip“, deren verhältnismäßig große Flotte acht Kreuzfahrtschiffe umfasst. Seit mehreren Jahrzehnten bietet sie Kreuzfahrten auf dem Schiff „Sonnendeck“ an. Die spektakuläre Schiffstaufe und die präsentierten Serviceangebote der konkurrierenden Reederei „Merida“ machen Frau Kreuz ihre prekäre Situation bewusst. Seit längerem beobachtet sie einen dramatischen Kundenrückgang und befürchtet bald ihr Unternehmen zu verlieren.

Der enorme Kundenrückgang veranlasst Frau Kreuz eine umfassende Umfrage zur Kundenzufriedenheit auf der „Sonnendeck“ durchzuführen. Mit dem Ziel die Gründe des Kundenrückgangs zu identifizieren, lässt Frau Kreuz die gesammelten Daten der Kundenzufriedenheitsumfrage durch eine Unternehmensberatung auswerten. Ein paar Tage später liegen Frau Kreuz die ausführlichen Ergebnisse der Untersuchung vor. Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfrage weisen auf eine wachsende Unzufriedenheit hin.

Positive Aspekte sind:

- ankommenden Gäste werden persönlich von den Servicekräften in Empfang genommen,
- Gäste werden mit einem Obstkorb in der eigenen Kabine angenehm überrascht.

Negative Aspekte sind:

- die mangelhafte Sauberkeit in den Kabinen und im Speisezimmer,
- die nicht stattfindenden, aber im Flyer der „Sonnendeck“ angebotenen Fitnesskurse. Gästen, die sich für die Fitnesskurse interessieren, wird mitgeteilt, dass aufgrund des Personalmangels die Kurse nicht stattfinden.
- das beim Servieren bereits kalte Essen,
- die mürrischen Reaktionen der Kellner auf Beschwerden.

Frau Kreuz ist bestürzt über die berichteten Zustände und möchte schnellst möglichst die Mängel beseitigen.

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

a) Analysieren Sie die Probleme des Schiffs „Sonnendeck“ mit Hilfe des Kano-Modells und entwickeln Sie Verbesserungsvorschläge. **(20 Punkte)**

Lösung Aufgabe 2 a)

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Fortsetzung Lösung Aufgabe 2 a)

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Fortsetzung Lösung Aufgabe 2 a)

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

b) Schlagen Sie Frau Kreuz zwei geeignete Messansätze vor und stellen Sie jeweils die Vor- und Nachteile der Messmethoden gegenüber. **(20 Punkte)**

Lösung Aufgabe 2 b)

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Fortsetzung Lösung Aufgabe 2 b)

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Fortsetzung Lösung Aufgabe 2 b)

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Aufgabe 3: (30 Punkte)

Im Golfclub treffen Sie auf die Reedereibesitzerin Frau Kreuz, die Ihnen ihr Leid klagt: Frau Kreuz sieht sich zunehmend Problemen bei der Kapazitätsauslastung gegenüber gestellt.

a) Erläutern Sie Frau Kreuz die Idee des Yield-Managements als ein geeignetes Instrument zur Steuerung der Kosten und Erlöse. Diskutieren Sie, unter welchen Bedingungen der Einsatz des Yield-Managements für das Schiff „Sonnendeck" sinnvoll ist. **(18 Punkte)**

Lösung Aufgabe 3 a)

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Fortsetzung Lösung Aufgabe 3 a)

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Fortsetzung Lösung Aufgabe 3 a)

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

b) Frau Kreuz überlegt, ob sich die Einführung der Balanced Scorecard lohnen würde. Was würden Sie ihr raten? **(12 Punkte)**

Lösung Aufgabe 3 b)

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Fortsetzung Lösung Aufgabe 3 b)

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Fortsetzung Lösung Aufgabe 3 b)

Copyright © 2016 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten