

## Virtuelles Seminar: **Management von Dienstleistungsprozessen**

Dienstleistungsprozesse sind Bestandteil unseres Alltages als Konsumenten und des täglichen Geschäfts von Unternehmenskunden. Wir als Konsumenten gehen zum Bäcker und zum Friseur, schauen uns Filme im Kino an, besuchen Theatervorstellungen, essen im Restaurant und verbringen unseren Urlaub an schönen Orten, wo wir im Hotel übernachten oder Ausflüge buchen. Unternehmen beauftragen Dienstleister unterschiedlicher Art wie Wirtschaftsprüfungsgesellschaften, Werbeagenturen, Ingenieurbüros oder IT-Dienstleister. Obwohl diese Dienstleistungen sehr unterschiedlich sind, ist ihnen allen gemeinsam, dass der Kunde am Dienstleistungsprozess mitwirken muss. Diese Mitwirkung eröffnet besondere Gestaltungsmöglichkeiten für den Anbieter. Die aktive Beteiligung des Kunden führt dazu, dass der Kunde Einblicke in das Geschäft des Anbieters erhält, ja sogar ein Teil dessen wird. Der Kunde erlebt den Dienstleistungsprozess hautnah, bewertet die Anbieterleistungen und nimmt als aktiv Mitwirkender Einfluss auf den Ablauf des Prozesses sowie die Qualität und die Kosten der Dienstleistungserstellung. Gerade die Mitwirkung des Kunden an der Erbringung der Dienstleistung stellt den Anbieter aber auch vor die Herausforderung, Prozesse auf die Teilnahme und aktive Mitwirkung abzustimmen, den Prozess so zu gestalten, dass der Kunde ihn positiv erlebt, sich wohlfühlt und sich gerne engagiert, wobei der Anbieter gleichzeitig Qualität, Zeit und Kosten im Blick behalten muss.

Im Rahmen des Seminars werden wir uns ausgewählten Fragestellungen rund um das Management von Dienstleistungsprozessen widmen, die Besonderheiten diskutieren sowie Instrumente und Maßnahmen für die Gestaltung und Steuerung von Dienstleistungsprozessen kennenlernen.

Das Seminar ist als virtuelles Seminar konzipiert, d.h. es gibt keine Präsenzveranstaltung. Es besteht aus zwei Phasen. Die erste Phase besteht in der Anfertigung einer Seminararbeit, die die Grundlage der zweiten Phasen bildet. Hierzu erhalten Sie eine Einführung in die Seminarthemen sowie in das wissenschaftliche Arbeiten und die Literaturrecherche. Bei der Literatur handelt es sich im Wesentlichen um englischsprachige wissenschaftliche Aufsätze. Die vier Themen werden vierfach vergeben. Sie können Präferenzen für die Themen angeben und bei dem Ihnen zugewiesenen Thema einen Schwerpunkt setzen. Nach Abgabe der Seminararbeit findet die virtuelle Phase im Flipped Classroom-Format statt, d. h. asynchrone Selbst- und Gruppenarbeitsphasen in der Moodle-Lernumgebung wechseln sich mit synchronen Online-Meetings ab. Während des Flipped Classroom-Formats bearbeiten Sie auf der Basis der Seminararbeiten und/oder ausgewählter wissenschaftlicher Beiträge allein oder in Gruppen Fragestellungen zu jedem der vier Themenblöcke und posten die Ergebnisse in Moodle. In den Online-Meetings werden wir den Inhalt des jeweiligen Themenblocks im Plenum und in Gruppenarbeiten weiter vertiefen. Die Seminarleistung umfasst die Anfertigung der Seminararbeit mit einem Umfang von ca. 4.200 Wörtern (ca. 15 Seiten), das Erarbeiten der von uns vorgegebenen Literatur, die Bearbeitung der Aufgaben in Moodle sowie die Teilnahme und aktive Beteiligung an den Online-Meetings.

## **Seminararbeitsthemen**

### **1. Das ServiceBlueprint – Aufbau, Weiterentwicklungen und Anwendungsmöglichkeiten**

Das *ServiceBlueprint* ist ein Instrument, um Dienstleistungsprozesse zu analysieren, zu gestalten und zu steuern. Im Rahmen des Themenblocks werden wir verschiedene Formen und Weiterentwicklungen des ServiceBlueprints kennenlernen, das ServiceBlueprint auf ein Beispiel anwenden und die Einsatzmöglichkeiten und Grenzen der Methode diskutieren. Im Rahmen der Seminararbeit ist ein Überblick über die Entwicklung des ServiceBlueprints zu geben und Anwendungsmöglichkeiten und -grenzen – ggf. anhand eines einfachen praktischen Beispiels – kritisch zu diskutieren.

### **2. Der Einfluss anderer Kunden auf das Kundenverhalten – eine Analyse des Social Servicescapes**

Dienstleistungsprozesse finden in einer realen oder virtuellen Dienstleistungsumgebung (*Servicescape*) statt, in der in der Regel auch andere Kunden anwesend und somit Teil des Dienstleistungsprozesses sind. In diesem Zusammenhang wird auch vom *Social Servicescape* gesprochen. Es wurden in den letzten zehn Jahren vermehrt Studien zum Einfluss der Anwesenheit oder des Verhaltens anderer Kunden auf das Kundenverhalten veröffentlicht. Im Rahmen der Seminararbeit soll herausgearbeitet werden, wie das Social Servicescape die Wahrnehmung und das Verhalten von Kunden beeinflusst und welche Gestaltungsoptionen sich daraus für den Anbieter ableiten lassen. Es kann dabei ein Schwerpunkt gesetzt werden.

### **3. Service Experience Management – eine systematisch-kritische Betrachtung der Gestaltung des Kundenerlebnisses im Dienstleistungsprozess**

Service Experience und deren Management ist in den letzten Jahren immer mehr in den Mittelpunkt der Forschung und Praxis gerückt. Was die Service Experience, also das Dienstleistungserlebnis, ausmacht, wie also Dienstleistungen vom Kunden erfahren und erlebt werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten Anbieter haben, um die Service Experience des Kunden zu beeinflussen, ist Gegenstand des *Service Experience Managements*. Im Rahmen der Seminararbeit soll ein systematischer Überblick über existierende Aspekte und Elemente zur Gestaltung des Dienstleistungserlebnisses gegeben werden und kritisch vor dem Hintergrund eines konzeptionellen Verständnisses von Dienstleistungsprozessen und Service Experience diskutiert werden.

### **4. Die Wahrnehmung von Wartezeit – eine kritische Betrachtung der Auswirkungen auf den Kunden**

Wartezeit entsteht z. B. durch Störungen im Prozessablauf und können sich in ihrer objektiven Länge, aber auch in der subjektiven Wahrnehmung durch den Kunden unterscheiden. Die Wahrnehmung eines Kunden von Wartezeit hat Auswirkungen auf sein Fühlen, Denken und Handeln. Im Rahmen des Themenblocks werden wir auf Basis von Literatur aber auch anhand eines praktischen Beispiels betrachten, wie Kunden Wartezeiten empfinden und daraus Gestaltungsmöglichkeiten für Dienstleistungsanbieter erarbeiten. Im Rahmen der Seminararbeit soll aufgearbeitet und kritisch reflektiert werden, wie Kunden auf wahrgenommene Wartezeiten im Dienstleistungsprozess reagieren. Dabei kann ein Schwerpunkt gesetzt werden.

## Teilnahmevoraussetzungen

- Einschreibung in einem der folgenden wirtschaftswissenschaftlichen Studiengänge: Bachelor o. Master Wirtschaftswissenschaft, Master Wirtschaftswissenschaft für Ingenieur\*innen und Naturwissenschaftler\*innen
- Allgemeine Teilnahmevoraussetzungen gemäß Prüfungsordnung
- Belegung oder Abschluss eines unserer DLM-Module (31561, 32691, 32791)
- Funktionsfähiges, technisches Equipment für die Online-Meetings: stabile Internetverbindung, Computer mit aktuellem Webbrowser, Headset mit integriertem Mikrofon oder Kopfhörer und externes Mikrofon (keine integrierten Mikrofone in mobilen Endgeräten)

## Leistungen

- Anfertigung der Seminararbeit mit einem Umfang von 4.200 Wörtern (ca. 15 Seiten)
- Erarbeiten der vorgegebenen Literatur zu jedem Themenblock (Flipped Classroom-Phase)
- Bearbeitung der Aufgaben in Moodle zu jedem der vier Themenblöcke (Flipped Classroom-Phase)
- Teilnahme und aktive Beteiligung an allen Online-Meetings (Einführung in das Seminar und Online-Schulung zur Literaturrecherche in der Seminararbeitsphase sowie Online-Meetings zu den vier Themenblöcken in der Flipped Classroom-Phase)

## Bewertung

- 70% Seminararbeit,
- 30% sonstige Mitarbeit (Aufgabenbearbeitung in Moodle, mündliche Mitarbeit in den Online-Meetings)

## Ansprechpartner\*innen für Fragen

organisatorisch

inhaltlich

**Stefanie Vogt**

Tel. + 49 2331 987-2533

[d1m@feu.de](mailto:d1m@feu.de)

**Stefan Dyck**

Tel.: +49 2331 987-4452

[stefan.dyck@feu.de](mailto:stefan.dyck@feu.de)

## Terminüberblick

| Seminar Kick-off  |  |                           |
|---|--|---------------------------|
| 01.10.-11.10.2022   | Vorstellungsrunde mittels selbsterstellter Videos  | Moodle                    |
| Seminararbeitsphase   |  |                           |
| 12.10.2022,<br>16.30 – 18.30 Uhr  | Online-Meeting: Einführung in das Seminar und das wissenschaftliche Arbeiten             | Adobe Connect             |
| 19.10.2022,<br>18.00 – 20.00 Uhr  | Online-Schulung: Literaturrecherche (mit Achim Baecker, Fachreferent Wiwi der UB)        | Adobe Connect             |
| 24.10. – 28.10.2022   | Individuelle Exposébesprechung (individuelle Terminvereinbarung mit der*dem Betreuer*in) | Online-Meeting o. Telefon |
| 04.12.2022,<br>23.59 Uhr  | digitale Abgabe der Seminararbeit  | Moodle                    |
| Flipped Classroom-Phase   |  |                           |
| <b>1 ServiceBlueprinting – Grundlagen der Gestaltung von Dienstleistungsprozessen</b>                             |  |                           |
| 21.12.2022 –<br>11.01.2023  | asynchrone Arbeitsphase  | Moodle                    |
| 11.01.2023,<br>16.30 – 18.30 Uhr  | Online-Meeting   | Adobe Connect             |
| <b>2 Social Servicescape – andere Kunden in der Dienstleistungsumgebung als Teil des Dienstleistungsprozesses</b> |  |                           |
| 12.01. – 25.01.2023   | asynchrone Arbeitsphase  | Moodle                    |
| 25.01.2023,<br>16.30 – 18.30 Uhr  | Online-Meeting   | Adobe Connect             |
| <b>3 Management der Service Experience im Dienstleistungsprozess</b>  |  |                           |
| 26.01. – 08.02.2023   | asynchrone Arbeitsphase  | Moodle                    |
| 08.02.2023,<br>16.30 – 18.30 Uhr  | Online-Meeting   | Adobe Connect             |
| <b>4 Wartezeitmanagement in Dienstleistungsprozessen</b>  |  |                           |
| 09.02. – 22.02.2023   | asynchrone Arbeitsphase  | Moodle                    |
| 22.02.2023,<br>16.30 – 18.30 Uhr  | Online-Meeting   | Adobe Connect             |
| 24.02.2023  | Bekanntgabe der Seminarnoten   | E-Mail                    |
| nach Vereinbarung   | Individuelles Feedbackgespräch (freiwillig)  | Online-Meeting            |

Alle genannten Termine sind, sofern nicht anders herausgestellt, verpflichtend!