

Querschnittsfunktionen im Dienstleistungsmanagement				
<i>Crossfunctional Service Management</i>				
Modulnummer	Workload	Credits	Häufigkeit des Angebots	Dauer
31571	300 h	10	jedes Semester	1 Semester
1	Lehrveranstaltungen			
	Kurs-Nr.	Kurs-Titel	Workload	
	41570	Querschnittsfunktionen im Dienstleistungsmanagement	300 h	
2	Lernergebnisse (learning outcomes) / Kompetenzen			
	Nach der Bearbeitung des Moduls sind die Studierenden in der Lage:			
	<ul style="list-style-type: none"> – Zusammenhänge zwischen Kosten und Qualität von Dienstleistungen zu verstehen. – Den Einfluss auf Kosten und Qualität, der vom Kunden bei der Erstellung von Dienstleistungsprozessen ausgeht, nachzuvollziehen. – Konzepte des Qualitätsmanagements anzuwenden – Die Qualität bei Dienstleistungsprozessen selbst gestalten zu können. – Methoden und Instrumente des Kosten- und Erlösmanagements anzuwenden und die Bedingungen für deren Einsatz zu kennen. 			
3	Inhalte			
	Qualitätsmanagement von Dienstleistungen (200 h)			
	Aufbauend auf den begrifflichen Grundlagen der Dienstleistungsqualität werden die Besonderheiten eines Qualitätsmanagements von Dienstleistungen erläutert. Die Bedeutung der Qualität für den Unternehmenserfolg wird anhand der Kundenwirkung (Kundenzufriedenheit), der Wettbewerbswirkung (Qualitätsstrategie) sowie der Unternehmenswirkung (TQM, Zertifizierung) beschrieben. Modelle und Methoden zur Gestaltung der Qualität von Dienstleistungen dienen der Gestaltungsaufgabe im Rahmen des Qualitätsmanagements. Modelle und Methoden zur Qualitätsmessung bilden die Basis der Qualitätssteuerung. Den Abschluss bildet die Darstellung von Möglichkeiten zur Entwicklung der Dienstleistungsqualität.			
	Kosten- und Erlösmanagement von Dienstleistungen (100 h)			
	In diesem Lehrtext werden zunächst die Auswirkungen auf Kosten und Erlöse dargestellt, die aus der Mitwirkung des Kunden im Dienstleistungsprozess resultieren. Es wird eine Einführung in die in der Praxis zunehmend Anwendung findende Prozesskostenrechnung bei Dienstleistungsunternehmen gegeben, um die Kosten in Prozessen erfassen zu können. Darauf aufbauend werden dienstleistungstypische Methoden und Konzepte vorgestellt, um Kosten zu reduzieren. Hierbei liegt ein besonderer Schwerpunkt auf dem Management von Zeiten in Dienstleistungsprozessen. Im Rahmen des Erlösmanagements werden dienstleistungstypische Preis- und Zahlungsmodelle vorgestellt, die über die im Modul „Grundlagen des Dienstleistungsmanagements“ vorgestellten Grundkonzepte hinausgehen.			
4	Lehrformen			
	Fernstudium, die Lehrinhalte sind didaktisch so aufbereitet, dass Sie von den Studenten in freier Zeiteinteilung und Ortswahl bearbeitet werden können. Die Kurse enthalten eine Vielzahl von Praxisbeispielen zur Ergänzung und Illustration der vorgestellten Konzepte, Instrumente und Methoden. Das schriftliche Studienmaterial wird durch einen Hypertextkurs auf einer CD-ROM ergänzt, der neben zusammenfassenden Darstellungen auch tonunterstützte Animationen und Übungsaufgaben enthält. Zudem werden semesterbegleitend Übungen und Kolloquien in der virtuellen Lernplattform Moodle angeboten.			
5	Teilnahmevoraussetzungen			
	Formal:	Gemäß Prüfungsordnung des jeweiligen Studienganges		
	Inhaltlich:	Dieses Modul setzt die Kenntnis der gängigen Kostenrechnungssysteme (Vollkostenrechnung, Teilkostenrechnung) voraus. Darüber hinaus ist das Studium des Bachelormoduls I „Grundlagen des Dienstleistungsmanagements“ eine inhaltliche Voraussetzung.		

6	Prüfungsformen Zweistündige Abschlussklausur
7	Voraussetzungen für die Vergabe von Kreditpunkten Die Leistungspunkte werden vergeben, wenn die Prüfungsklausur bestanden worden ist. Voraussetzung für die Teilnahme an der Prüfungsklausur ist das Bestehen mindestens einer von zwei Einsendearbeiten.
8	Verwendung des Moduls Bachelorstudiengang Wirtschaftswissenschaft Bachelorstudiengang Wirtschaftsinformatik Diplomstudiengang Wirtschaftswissenschaft Zusatzstudiengang für Ingenieure und Naturwissenschaftler Akademiestudiengänge und Weiterbildung
9	Stellenwert der Note für die Endnote Gemäß Prüfungsordnung des jeweiligen Studienganges.
10	Modulbeauftragte/r und hauptamtlich Lehrende Univ.-Prof. Dr. Sabine Fließ
11	Sonstige Informationen –