

<b>Dienstleistungsmanagement – Management von Dienstleistungsprozessen</b>				
<i>Services Process Management</i>				
<b>Modulnummer</b>	<b>Workload</b>	<b>Credits</b>	<b>Häufigkeit des Angebots</b>	<b>Dauer</b>
<b>32691</b>	300 h	10	jedes Semester	1 Semester
<b>1</b>	<b>Lehrveranstaltungen</b>			
	<b>Kurs-Nr.</b>	<b>Kurs-Titel</b>	<b>Workload</b>	
	42180	Dienstleistungsmanagement – Management von Dienstleistungsprozessen	300 h	
<b>2</b>	<b>Lernergebnisse (learning outcomes)/Kompetenzen</b>			
	Die Studierenden haben			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Fähigkeit, Dienstleistungen zu steuern und zu gestalten,</li> <li>– die Fähigkeit, die für die Gestaltung von Dienstleistungen relevanten Theorien auf die Dienstleistungspraxis anzuwenden, um das Verhalten von Kunden und Servicepersonal besser verstehen und gestalten zu können,</li> <li>– Kenntnisse der Methoden, mit denen die Interaktion mit dem Kunden innerhalb von Dienstleistungsprozessen gestaltet und gesteuert wird,</li> <li>– einen Überblick über die Bedeutung der Gestaltung des sichtbaren Bereichs von Dienstleistungen und beherrschen die theoretischen Ansätze dieses Themenfeldes,</li> <li>– die Fähigkeit, organisatorische Grundsätze der Gestaltung von Dienstleistungsprozessen anzuwenden,</li> <li>– Einblick, wie der Faktor Zeit aus verschiedenen theoretischen Perspektiven definiert wird und welche Konsequenzen dies für die Gestaltung und Steuerung von Dienstleistungsprozessen hat,</li> <li>– die Fähigkeit, verschiedene Methoden, mit denen der Faktor Zeit innerhalb von Dienstleistungsprozessen gestaltet werden kann, zu beherrschen.</li> </ul>			
<b>3</b>	<b>Inhalte</b>			
	Kurseinheit 1: Management von Dienstleistungsprozessen (200 h)			
	<p>In diesem Lehrtext geht es um die Gestaltung und Steuerung von Dienstleistungsprozessen. Im Mittelpunkt des ersten Teils stehen grundlegende Gestaltungsentscheidungen. Für diese Gestaltungsentscheidungen werden die Dienstleistungsprozesse aus produktions- und austauschtheoretischer Sicht untersucht und entsprechende Anforderungen sowie Gestaltungsmöglichkeiten an die angebotenen Dienstleistungsprozesse dargestellt. Dabei steht insbesondere die Gestaltung der Interaktion mit dem Kunden im Vordergrund: Wie lassen sich Dienstleistungstransaktionen, -episoden und -kontaktpunkte aus Sicht der Austauschtheorie, der Skripttheorie oder der Rollentheorie bestmöglich gestalten? Im zweiten Teil steht dann der Steuerungsaspekt im Vordergrund der Betrachtungen. Aufbauend auf grundlegenden Überlegungen zur Funktionsweise von sozialer Interaktion und Kommunikation sowie Konzepten der Wahrnehmung werden Möglichkeiten sowohl der Lenkung von Interaktionen zwischen Dienstleistungsanbietern und -nachfragern als auch der Gestaltung der Dienstleistungsumgebungen behandelt. Des Weiteren wird die Organisation des Dienstleistungsprozesses betrachtet. Neben unterschiedlichen Produktionsabläufen der Leistungserstellung werden zum anderen verschiedene Formen der Arbeitsteilung dargestellt. Grundsätzliche Fragen einer optimalen Kapazitätsplanung und -steuerung im Rahmen des Leistungspotenzials bilden den Abschluss des Kurses.</p>			
	Kurseinheit 2: Zeitmanagement von Dienstleistungen (100 h)			
	<p>In diesem Lehrtext stellt die zeitliche Gestaltung von Dienstleistungen dar. Zunächst werden die begrifflichen Grundlagen zur Bedeutung der Zeit bei Dienstleistungen und die damit verbundenen Besonderheiten für ein Zeitmanagement von Dienstleistungen erläutert. In einer kundenbezogenen Sichtweise werden ökonomische und psychologische Aspekte der Zeit und in der sich anschließenden anbieterbezogenen Sichtweise Gesichtspunkte der Potential- bzw. Prozessgestaltung dargestellt. Im nächsten Teil stehen die Aufgaben und die damit verbundenen Instrumente des Zeitmanagements im Mittelpunkt der Darstellungen. Im Zentrum der kundenbezogenen Maßnahmen steht die Erfassung der</p>			

	<p>Kundenwünsche bzw. der Zeitwahrnehmung aus Kundensicht und die daraus resultierende Ausgestaltung des Marketing-Mix wie z.B. die Preisdifferenzierung nach Zeitaspekten. Bei den sich anschließenden anbieterbezogenen Maßnahmen werden im Rahmen des Potentialmanagements das Kapazitäts- und Yieldmanagement erklärt. Den Abschluss bilden Maßnahmen des Prozessmanagements wie z.B. die Netzplantechnik oder das Blueprinting zur Planung und Steuerung von Prozessen.</p>
<b>4</b>	<p><b>Lehrformen</b> Fernstudium</p>
<b>5</b>	<p><b>Teilnahmevoraussetzungen</b>                  Formal: Gemäß Prüfungsordnung des jeweiligen Studienganges                  Inhaltlich: Kenntnisse des Bachelormoduls I „Grundlagen des Dienstleistungsmanagements“ sind notwendig.</p>
<b>6</b>	<p><b>Prüfungsformen</b> Zweistündige Abschlussklausur</p>
<b>7</b>	<p><b>Voraussetzungen für die Vergabe von Kreditpunkten</b>                  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.</p>
<b>8</b>	<p><b>Verwendung des Moduls</b>                  Masterstudiengang Wirtschaftswissenschaft                  Masterstudiengang Wirtschaftsinformatik                  Diplomstudiengang Wirtschaftswissenschaft                  Akademiestudiengänge und Weiterbildung</p>
<b>9</b>	<p><b>Stellenwert der Note für die Endnote</b> Gemäß Prüfungsordnung des jeweiligen Studienganges.</p>
<b>10</b>	<p><b>Modulbeauftragte/r und hauptamtlich Lehrende</b> Univ.-Prof. Dr. Sabine Fließ</p>
<b>11</b>	<p><b>Sonstige Informationen</b> –</p>