



Douglas-Stiftungslehrstuhl für
Dienstleistungsmanagement

Matrikelnummer

--	--	--	--	--	--	--	--

Name: _____

Vorname: _____

Unterschrift: _____

Klausur: **Dienstleistungskonzeptionen - 31561**

Termin: **13. September 2017, 9.00 bis 11.00 Uhr**

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

Aufgabe	1 A + B	2a)	2b)	2c)	2d)	2 e)	Gesamt
Maximale Punktzahl	30	15	20	5	20	10	100
Erreichte Punktzahl							

Gesamtpunktzahl:

Note:

Datum:

Unterschrift
des Prüfers:

Hinweise zur Bearbeitung der Klausur

Die Klausur besteht inklusive Deckblatt aus **22** 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). 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 der Aufgaben 2 auf den dafür vorgesehenen Seiten aus. Markieren Sie deutlich, auf welchen Aufgabenteil sich Ihre Ausführungen beziehen.

Die Verwendung eines Taschenrechners 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!

--	--	--	--	--	--	--

Aufgabe 1: Multiple-Choice (15 Punkte)

!!! Tragen Sie Ihre Antworten aus dem Multiple-Choice-Teil abschließend in den vorgegebenen Lösungsbogen am Ende der Aufgabe 1: Multiple-Choice-Teil ein. **Antworten, die nicht in diesen Lösungsbogen eingetragen sind, werden nicht gewertet. !!!**

Teil A

(15 Punkte)

Bitte geben Sie zu jeder der folgenden 15 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.	Beim "commitment-orientierten Ansatz" ist die Arbeitsteilung und Spezialisierung weniger weit fortgeschritten und die Organisationshierarchie flacher als beim "kontrollorientierten Ansatz".	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Die "Pünktlichkeitsgarantie" eines Spediteurs stellt eine Potenzialgarantie dar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Die Transaktionskostentheorie, wozu auch der Messkostenansatz zählt, besagt, dass die Nutzung von Märkten mit Kosten verbunden ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Externe Produktionsfaktoren werden über den Beschaffungsmarkt erworben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Aus dem Vergleich des wahrgenommenen Angebotspreises mit den Wettbewerbspreisen resultiert das Preiswürdigkeitsurteil des Nachfragers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	In der Rolle des Substitute for Leadership übernimmt der Kunde eine wichtige Funktion bei der Innovation neuer Dienstleistungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Das Problem der Informationsasymmetrien bei Franchisesystemen kann durch vertragliche Absicherungen gelöst werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

--	--	--	--	--	--	--	--

- | Nr. | Aussage | R | F |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|
| 8. | Die Strategie der Signalfälschung kann nur dann zum Erfolg führen, wenn auf Wiederholungskäufe der Nachfrager keinerlei Wert gelegt wird und wenn der Markt durch ein schlechtes Kommunikationssystem gekennzeichnet ist. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. | Nach dem Analyseraster von Abel können die Funktionserfüllung und die Kundengruppe für die Bestimmung der relevanten Wettbewerber verwendet werden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. | Beim Outsourcing von Dienstleistungen weisen die Kosten nahezu vollständig fixen Charakter auf. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | Ökonomische Theorien haben eine höhere Empfehlungskraft als Verhaltenswissenschaftliche Theorien. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Das Anbieterrisiko ist bei der Standardisierung deutlich niedriger als bei der Individualisierung. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. | Interaktionen zwischen Kunden können zu einem hohen Erlebniswert beitragen und gezielt vom Anbieter gefördert werden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. | Die Unsicherheit des Kunden kann durch Werbung mit Testimonials (d.h. bekannte Personen wie Sportler oder Politiker) verringert werden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. | Agency costs entstehen auf Grund der Möglichkeit, Informationsvorsprünge missbräuchlich auszunutzen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

--	--	--	--	--	--	--	--

Teil B**(15 Punkte)**

!!! Tragen Sie Ihre Antworten aus dem Multiple-Choice-Teil abschließend in den vorgegebenen Lösungsbogen am Ende der Aufgabe 1: Multiple-Choice-Teil 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.

- | | | | |
|-----------|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. | <i>Um die Konsumentenrente möglichst vollständig abzuschöpfen, kann ein Anbieter verschiedene Preisstrategien wählen.</i> | R | F |
| A | Im Rahmen der Skimming-Strategie beginnt der Anbieter mit hohen Preisen, die er sukzessive senkt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B | Der niedrige Einführungspreis bei der Penetrationsstrategie zielt auf die Abschöpfung der Konsumentenrente. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C | In welchem Maße Preissenkungen im Rahmen einer Skimmingstrategie auch tatsächlich zu den beabsichtigten Mengeneffekten führen, hängt u.a. von der Art der Dienstleistung ab. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

--	--	--	--	--	--	--	--

- 2.** *Unter einem Leistungsbündel, auch als Bundling oder Bündelung bezeichnet, wird im Allgemeinen das „kombinierte Angebot von zwei oder mehr Gütern als Paket zu einem Gesamtpreis“ verstanden.* **R** **F**
- A Eine Pauschalreise zählt nicht als Leistungsbündel, da die Leistungen (Flug, Übernachtung, Ausflüge) alle durch andere Anbieter durchgeführt werden.
- B Der wesentliche Vorteil der Leistungsbündelung wird darin gesehen, dass Kunden die Angebote gut mit den Leistungen von Wettbewerbern vergleichen können; somit stellt das Bundling eine Differenzierungsmöglichkeit dar.
- C Beim Add-on Bundling werden zu einem Basisprodukt diverse Zusatzleistungen angeboten, die in einer komplementären Beziehung zum Basisprodukt stehen.
- 3.** *Eine interessante Systematisierung verschiedener Nutzendimensionen liefert Holbrook.* **R** **F**
- A Wird mit dem Kauf oder der Nutzung einer Dienstleistung kein übergeordnetes Ziel verfolgt, so handelt es sich um einen intrinsischen Nutzen.
- B Als Herr Liebling stolz von seiner Fernreise erzählte, gewann er an Anerkennung von seinen Kollegen. Der Nutzen für Herrn Liebling war somit eigenorientiert, da er an Status gewann.
- C Viele Wellness-Angebote im Dienstleistungsbereich nutzen die Ästhetik als reaktiven, intrinsischen Nutzen zur Gestaltung.

--	--	--	--	--	--	--	--

- | | | | |
|---------------|--|--------------------------|--------------------------|
| 4. | <i>Jeder Dienstleistungsprozess kann aus den folgenden Perspektiven betrachtet werden:</i> | R | F |
| A | der organisatorischen Perspektive, bei der die Markttransaktion zwischen Anbieter und Nachfrager im Mittelpunkt steht, | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B | der produktionswirtschaftlichen Perspektive, bei der die technische Kombination der internen und externen Produktionsfaktoren im Vordergrund steht, | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C | der Marketing-Perspektive, bei dem die kommunikationspolitischen Maßnahmen (Werbung, Dienstleistungsumgebung) im Vordergrund stehen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|
5. |
<i>Nach der Prinzipal-Agenten-Theorie ist in einer Anbieter-Kunden-Beziehung i.d.R. der Kunde der Prinzipal, der Anbieter der Agent.</i> |
R |
F |
| A | Der Agent verfügt bei der Erfüllung seiner Aufgaben über einen Informationsvorsprung gegenüber dem Prinzipal, den er opportunistisch ausnutzen kann. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B | Eine Hold up-Situation ist beispielsweise gegeben, wenn der Prinzipal sich gezwungen fühlt, einen für ihn nachteiliger Vertrag abzuschließen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C | Bei Adverse Selection wird deutlich, dass die Entscheidung, einen bestimmten Agenten zu beauftragen, falsch war. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

--	--	--	--	--	--	--

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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Teil B

Nr.		R	F
1	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

--	--	--	--	--	--	--

Das Neueste im Gesundheitswesen: von Patienten generierte Daten

Viele Länder sind bestrebt, zukünftig die Qualität und Effizienz im Gesundheitswesen zu steigern, indem Leistungsanbieter nicht mehr für jede separat erbrachte Leistung, sondern auf Basis der Wertentstehung als Maß für das Leistungsergebnis vergütet werden sollen (value-based care). Um zu prüfen, inwiefern eine Behandlung im Hinblick auf Kosten- und Nutzenaspekten einen hohen Wert liefert, muss der Wert im Laufe des Behandlungsprozesses erfasst werden. Dafür werden große Mengen an Daten gebraucht, die durch neue Technologien immer einfacher von Patienten selbst oder deren Betreuern generiert werden können. Folgende Neuerungen gibt es derzeit:

1) Durch von Patienten generierte Daten können sowohl die Qualität und die Effizienz von Behandlungen gesteigert als auch Behandlungen besser auf das Individuum zugeschnitten werden. So ist es für manche Behandlungen sehr wichtig, den Verlauf des Heilungsprozesses zu beobachten. Hierbei gibt es neue Ansätze, bei denen Patienten mehrmals pro Tag ein Foto einer heilenden Wunde an den Arzt schicken. Der Arzt kann dann genau beobachten, ob eine Infektionsgefahr besteht. Der Patient selbst kann dies nicht richtig beurteilen. Eine Infektion kann auf diese Weise schnell erkannt werden, ohne dass der Patient stationär aufgenommen werden muss.

2) Auch längerfristige Daten tragen dazu bei, dass Risiken schneller erkannt werden können. Vor allem Menschen mit chronischen Krankheiten können anhand von solchen Daten mehr Kontrolle über ihre Gesundheit bekommen und sich dadurch sicherer fühlen. Zum Beispiel können Patienten mit einer Herzrhythmusstörung den Herzrhythmus messen. Das Gerät zeigt, ob der Rhythmus im sicheren Bereich ist. Die Daten können zudem direkt über Wifi an den Arzt geschickt werden. Zusätzlich zu solchen medizinischen Daten können Patienten auch Beobachtungen im Alltag, wie z.B. Schlafrhythmus, Essgewohnheiten, Bewegungsrhythmus und Stressfaktoren weitergeben, sodass der Arzt ein vollständiges Bild eines Patienten erhält.

3) Eine weitere Neuigkeit ist die Patienten-Innovations Plattform. Hier teilen vor allem chronisch erkrankte Menschen oder deren Betreuer Lösungen für medizinische Probleme, die sie eigenständig entwickelt haben. Viele Menschen haben aus der Not heraus Ideen entwickelt, an die Forscher noch gar nicht gedacht haben. Das Ziel der Plattform ist es, die Innovationen im Gesundheitsbereich durch die Beteiligung von Patienten voranzutreiben und für andere zugänglich zu machen.

--	--	--	--	--	--	--	--

b) Erklären Sie zunächst den Service-Value (und wie dieser entsteht) anhand des Fallbeispiels. Analysieren Sie die möglichen Nutzen- und Kostenkomponenten für den Patienten in den drei oben beschriebenen Fällen (treffen Sie ggf. eigene Annahmen).

(20 Punkte)

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

--	--	--	--	--	--	--	--

A large rectangular area containing 23 horizontal lines for writing, bounded by vertical lines on the left and right sides.

--	--	--	--	--	--	--	--

Lined area for writing answers, consisting of multiple horizontal lines within a vertical frame.