Douglas-Stiftungslehrstuhl für Dienstleistungsmanagement

Matrikelnummer

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |

Name: _____

Vorname: _____

Unterschrift: _____

Klausur: **Dienstleistungskonzeptionen**

Termin: **12. September 2018, 9.00 bis 11.00 Uhr**

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

| Aufgabe | 1a) | 1b) | 2a) | 2b) | 2c) | 2d) | Gesamt |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Maximale Punktzahl | 15 | 15 | 15 | 25 | 15 | 15 | 100 |
| Erreichte Punktzahl | | | | | | | |

Gesamtpunktzahl: Note:

Datum: Unterschrift des Prüfers:

## Hinweise zur Bearbeitung der Klausur

Die Klausur besteht inklusive Deckblatt aus **21** 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!**



Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |

## 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. | Man spricht bei Dienstleistungen von einem gemeinsamen Wertschöpfungsprozess, wenn Kunden miteinander interagieren und so gemeinsam auf die Dienstleistung einwirken. | ☐ | ☐ |
| 2. | Innerhalb der Leistungstypologie nach Engelhardt et al. (1993) handelt es sich bei einer Fahrschulprüfung um ein immaterielles Produkt. | ☐ | ☐ |
| 3. | Der Hörsaal einer Universität ist ein Potentialfaktor im Rahmen der Erstellung der Dienstleistung „Lehre“. | ☐ | ☐ |
| 4. | Holt ein Kunde seine gereinigte Jacke aus der Reinigung ab, aktiviert er das Leistungspotenzial, in dem Moment, in dem er sie trägt. | ☐ | ☐ |
| 5. | Bei der Geldanlage in nachhaltige Fonds wird der externe Faktor transformiert. | ☐ | ☐ |
| 6. | Durch die Mitgliedschaft in einem Fitnessstudio erwirbt man das sog. *ius usus* an den Trainingsgeräten. | ☐ | ☐ |
| 7. | Die Veränderung von Wettbewerbspreisen stellt eine parametrische Unsicherheit dar. | ☐ | ☐ |
| 8. | Effektivität beschreibt das Verhältnis von Input zu Output der eingesetzten Faktoren. | ☐ | ☐ |



Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Matrikelnummer

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Nr.** | **Aussage** | **R** | **F** |
| 9. | Die Neue Institutionenökonomik nimmt an, dass Kunden ihren Eigennutzen oder Fremdnutzen maximieren wollen. | ☐ | ☐ |
| 10. | Bei der Suchmaschine Google handelt es sich um einen Ressourcenkoordinator. | ☐ | ☐ |
| 11. | Messkosten bezeichnen Kosten, die entstehen, um Qualität zu überprüfen. | ☐ | ☐ |
| 12. | Skills bezeichnen die Fähigkeiten von Menschen im Sinne einer koordinierten Handlungsfolge und dienen der Koordination von Mitarbeitern. | ☐ | ☐ |
| 13. | Ricardianische Renten sind Renten, die sich aus der Knappheit der Inputfaktoren ergeben | ☐ | ☐ |
| 14. | Ein Yogastudio ist dann ein Funktionsspezialist, wenn es eine spezielle Yoga-Technik für unterschiedliche Altersgruppen anbietet. | ☐ | ☐ |
| 15. | Car-Sharing Anbieter sind als Wertkette konfiguriert. | ☐ | ☐ |



Copyright © 2018 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 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.** In ihrer extremen Form kann die Mitwirkung des Kunden zur Selbstbedienung führen. Selbstbedienungskonzepte sind häufig mit dem Einsatz von Technologie und der Automatisierung von Prozessen verbunden.

| | | R | F |
|---|---|---|---|
| A | Selbstbedienungs-Dienstleistungen sind in der Regel Teil einer Externalisierungsstrategie. | ☐ | ☐ |
| B | Selbstbedienungs-Dienstleistungen zeigen, dass Kunden immer ein Mindestmaß an Aktivitäten einbringen müssen, während dies jedoch nicht für den Anbieter gilt. | ☐ | ☐ |
| C | Ein zentraler Einflussfaktor der Nutzung von Selbstbedienungsangeboten ist die Überzeugung einer Person darüber, wie leicht oder wie schwierig ein Verhalten für sie auszuüben ist. | ☐ | ☐ |

**2.** Wettbewerbsvorteile entstehen durch die Kombination von Kunden- und Ressourcenvorteil.

| | | R | F |
|---|---|---|---|
| A | Mengeneffizienzen und Synergieeffekte deuten auf einen Ressourcenvorteil hin. | ☐ | ☐ |
| B | Funktionserfüllung und Kundengruppe im Abellschen Raum bilden die Basis des Ressourcenvorteil. | ☐ | ☐ |
| C | Nur, wenn ein Anbieter dem Nachfrager sowohl einen höheren Nutzen als auch niedrigere Kosten bieten kann als andere Anbieter, liegt ein Kundenvorteil vor. | ☐ | ☐ |



Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

**3.** Die Systematisierung des Service Value nach Holbrook unterscheidet folgende Dimensionen des Nutzens:

| | | R | F |
|---|---|---|---|
| A | eigenorientierter vs. fremdorientierter Nutzen | ☐ | ☐ |
| B | aktiver vs. reaktiver Nutzen, | ☐ | ☐ |
| C | exogener vs. endogener Nutzen. | ☐ | ☐ |

**4.** Empowerment beschreibt das Engagement und das Selbstmanagement von Mitarbeitern im Dienstleistungsprozess.

| | | R | F |
|---|---|---|---|
| A | Empowerment eignet sich insbesondere für Dienstleistungsprozesse mit hohem Integrativitätsgrad, geringem Externalisierungsgrad und hohem Interaktionsgrad. | ☐ | ☐ |
| B | Beim kontrollorientierten Ansatz des Empowerment werden die Verhaltensspielräume der Mitarbeiter stark eingeschränkt. Aufgrund der damit einhergehenden Spezialisierung eignet sich diese Form des Empowerment nicht für den Production-Line-Approach der Produktionsorganisation. | ☐ | ☐ |
| C | Suggestion Involvement ist für Dienstleistungsprozesse geeignet, deren Aktivitätenfolge nach dem Production-Line-Approach organisiert ist. | ☐ | ☐ |

**5.** Eine positive Bewertung der Dienstleistungsumgebung äußert sich nach dem umweltpsychologischen Verhaltensmodell von Mehrabian und Russell bzw. Bitner in dem Wunsch:

| | | R | F |
|---|---|---|---|
| A | Kognitiv nicht jedoch physisch in dieser Umgebung zu bleiben | ☐ | ☐ |
| B | sich umzuschauen und die Umwelt zu erforschen | ☐ | ☐ |
| C | mit anderen zu kommunizieren. | ☐ | ☐ |



Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Matrikelnummer

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |

## 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 © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

## Auf dem Weg zum Erfolg – Your Business School (YBS)

Die Wahl der Hochschule ist eine Entscheidung, die wichtige Weichen für das gesamte Leben stellt. Unter dem Motto „*Your career is our mission*" vermarktet sich die Your Business School (YBS). Rund 2500 Studierende aus über 30 Nationen lassen sich an der YBS zu Manager*innen und Marketingexpert*innen ausbilden. Ein Abschluss an der YBS steht für ein erstklassiges Studium, in dem hohe Fachkompetenz, sehr gute Sprachkenntnisse und Führungsqualitäten erworben werden. Vor allem aber verspricht die YBS den Zugang in ein globales Netzwerk international tätiger Unternehmen – die Eintrittskarte in eine steile Karriere also.

Deshalb hat sich auch Elsa bei ihrem Erststudium für die YBS entschieden. Über die Zulassung freut sie sich sehr, danach fühlt sie sich jedoch mit der Aufgabe, ihren Stundenplan zusammenzustellen, allein gelassen. Die Informationen, was sie wann belegen kann bzw. soll, sind an unterschiedlichen Stellen auf der Website der YBS versteckt und sogar teilweise widersprüchlich. Unklar ist auch, wie sie sich für Kurse anmelden kann, da dies jeder Dozent unterschiedlich zu handhaben scheint. Sie möchte deshalb das „Ersti-Angebot" der Studierendenberatung annehmen, bekommt aber vor Vorlesungsbeginn keinen Termin mehr, und Herr Troll, ein Sekretariatsmitarbeiter, den sie nach unzähligen unbeantworteten Anrufen erreicht, erklärt ihr patzig, dass die Stundenplanerstellung Aufgabe der Studierenden selbst und nicht der YBS sei.

Die YBS ist sich dieser Startschwierigkeiten der Studierenden bewusst und arbeitet an Lösungen. Dazu wurden bereits zwei Maßnahmen initiiert. Zum einen sind Mitarbeiter wie Herr Troll angehalten, Studierenden auch bei solch allgemeinen Fragen zu helfen. Herr Troll sitzt in einem Einzelbüro und hat oft keine Lust zu arbeiten, weshalb er Anfragen, wie die von Elsa, häufig abwimmelt. Auch seine Kolleg*innen sind nur wenig begeistert von dieser neuen Aufgabe und drücken sich regelmäßig davor, indem Anrufe ignoriert werden.

Die zweite Maßnahme betrifft die Kommunikationsabteilung, die für jeden neuen Jahrgang eine Facebook-Gruppe erstellt, in der sich die Erstis vernetzen und gegenseitig helfen können. Dort beantwortet eine Kommilitonin von Elsa ihre Fragen.



Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

## Aufgabe 2 (70 Punkte)

**a)** Erörtern und bewerten Sie die Schwierigkeiten, die Elsa zu Beginn ihres Studiums begegnen vor dem Hintergrund der Skripttheorie. Leiten Sie Handlungsempfehlungen für die YBS ab. **(15 Punkte)**



Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

**b)** Erläutern Sie die Prinzipal-Agenten-Theorie und übertragen Sie sie anschließend auf das Verhalten von Herrn Troll. Diskutieren Sie, welche Strategien eingesetzt werden können, um Herrn Troll und seine Kolleg*innen dazu zu bringen ihre neue Aufgabe zu übernehmen. **(25 Punkte)**



Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

**c)** Erklären Sie kurz, welche Rollen Kunden im Dienstleistungsprozess übernehmen können. Welche Rolle übernehmen die Studierenden in der Facebook-Gruppe? Erörtern Sie, welche potentiellen Probleme damit einhergehen können. Treffen Sie hierzu ggf. eigene Annahmen.
**(15 Punkte)**



Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

**d)** Sie werden an der YBS eingestellt, um einen Managementprozess für die Markenführung zu implementieren. Wie gehen Sie vor? Erläutern Sie insbesondere die Rolle des Markencontrollings anhand des Falls. **(15 Punkte)**



Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2018 FernUniversität in Hagen - Alle Rechte vorbehalten