



Matrikelnummer 

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

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Klausur: **Dienstleistungsmanagement – Management  
von Dienstleistungsprozessen (Service Process Management)**

Termin: **12. März 2020, 11.30 bis 13.30 Uhr**

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

| Aufgabe             | 1  | 2  | 3  | Gesamt |
|---------------------|----|----|----|--------|
| Maximale Punktzahl  | 15 | 40 | 45 | 100    |
| Erreichte Punktzahl |    |    |    |        |

Gesamtpunktzahl:

Note:

Datum:

Unterschrift  
des Prüfers:

### Hinweise zur Bearbeitung der Klausur

Die Klausur besteht inklusive des Deckblatts aus 18 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+3). Es sind alle Aufgabenteile zu bearbeiten. 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 den Aufgaben 2 und 3 in Textform auf den dafür vorgesehenen Seiten aus. Markieren Sie deutlich, auf welchen Aufgabenteil Sie sich dabei beziehen. Die **Bearbeitungszeit** der Klausur beträgt **120 Minuten**.

Die Verwendung eines **Taschenrechners** ist dann und nur dann erlaubt, wenn dieser einer der drei 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.

**Schreibgeräte** und **Zeichenmaterial** sind als Hilfsmittel zugelassen. Eigenes Konzeptpapier ist nicht zugelassen; Notizen können auf der Rückseite der Klausur gemacht werden.

**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 des Multiple-Choice-Teils ein. Antworten, die nicht in den Lösungsbogen eingetragen sind, werden nicht gewertet. Bitte planen Sie hierfür auch ausreichend Zeit ein!

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 nicht korrekte 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. An einem Flughafen wurde ein neues Abfertigungskonzept eingeführt, bei dem die Passagiere ihre Bordkarte digital abrufen oder am Automaten ausdrucken, die Koffer selbst wiegen, mit einem Label versehen und aufs Transportband heben und schließlich durch die automatisierte, kamerabasierte Passkontrolle gehen. Am Flugsteig müssen sie ihre Bordkarte selbst scannen, um dann durch ein Drehkreuz zum Flieger gehen zu können.

- |  | <b>R</b>                 | <b>F</b>                 |
|--|--------------------------|--------------------------|
| A Es handelt sich dabei um eine Externalisierungsstrategie des Anbieters.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B Gemäß dem Vektorenmodell der Dienstleistungsproduktion nach Schade (1995) liegt der Punkt auf der Zeitlinie, die das erreichbare Dienstleistungsergebnis angibt, näher am Vektor, der die Problemlösungstechnologie des Nachfragers darstellt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C Im Hinblick auf die Arbeitsteilung bei der Leistungserstellung handelt es sich um einen sequenziell kundenindividuellen Dienstleistungsprozess.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

2. Immer wenn Frau Klüger zur ihrem Kunden in A-Stadt fährt, übernachtet sie in einem Hotel der WellLife-Gruppe. Die Hotelzimmer sind modern, sauber, groß und funktional. Das Personal begrüßt sie freundlich und für die Flasche Wasser bezahlt sie eben extra. Allerdings gibt es auch keine weitere Alternative, die ihren Anforderungen entspricht, da alle anderen Hotels kleinere Zimmer haben, die darüber hinaus rustikal eingerichtet sind. Ist das Hotel ausgebucht, versucht sie in der Regel, ihre Dienstreise auf einen anderen Termin zu legen.
- |   | <b>R</b>                 | <b>F</b>                 |
|---|--------------------------|--------------------------|
| A Aus austauschtheoretischer Sicht, wird Frau Klüger im Hotel nur übernachten, wenn deren Nutzen die Kosten übersteigt.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B Für den Hotelaufenthalt von Frau Klüger gilt, dass der Comparison Level for Alternatives über den Comparison Level liegt.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C Nach Thibaut/Kelly werden zur Bewertung die Vergleichsmaßstäbe Comparison Level und Comparison Level for Alternatives herangezogen, wohingegen bei Homans Alternativen bei der Bewertung keine Rolle spielen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 
3. Bei der Gestaltung einer Dienstleistung unter zeitlichen Gesichtspunkten...
- |  | <b>R</b>                 | <b>F</b>                 |
|--|--------------------------|--------------------------|
| A ...richtet sich der Valet-Parkservice hochpreisiger Hotels, bei dem ein Mitarbeiter gegen eine Gebühr den Pkw eines Gastes parkt, an Freizeitoptimierer.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B ...wirkt sich die verkehrsgünstige Lage des Standortes auf die Abwicklungszeiten aus.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C ...tragen Sitzgelegenheiten, Entertainment über Bildschirme sowie Cafés und Dutyfree-Shops am Flughafen dazu bei, die Wahrnehmung der Wartezeiten positiv zu beeinflussen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

**4.** Bezogen auf die Produktionsorganisation von Dienstleistungen...

- |   | <b>R</b>                 | <b>F</b>                 |
|---|--------------------------|--------------------------|
| A ...ist die Organisation nach dem Production-Line-Approach am besten für stark schwankende oder unsichere Nachfrage geeignet.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B ...können bei der Organisation in Form eines Job-Shops sowohl Economies of Scale als auch Economies of Scope erzielt werden.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C ...handelt es sich um einen Batch Job, wenn mehrere Hamburger in einem Fastfood-Restaurant immer blechweise zubereitet werden, bevor Cheeseburgers zubereitet werden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**5.** Für das Kapazitätsmanagement bei Dienstleistungen...

- |  | <b>R</b>                 | <b>F</b>                 |
|--|--------------------------|--------------------------|
| A ...lassen sich saisonale Ansparmodelle im Sinne der chronometrischen Arbeitszeitflexibilisierung nutzen.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B ...lässt sich durch Yield-Management die Preisbereitschaft der Kunden nutzen, um Kapazitäten optimal auszulasten.                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C ...handelt es sich beim Angebot eines Hol- und Bringservices einer Textilreinigung um eine nachfragerbezogene, distributionspolitische Maßnahme. | <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.

- | <b>Nr.</b> | <b>R</b>                 | <b>F</b>                 |
|------------|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |

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

### *Fallvignette*

## **Eine Kreuzfahrt auf Gleisen**

Auf der Insel Kyushu in Japan kann man die schöne Landschaft auf einer Reise mit einem Luxus-Zug bewundern. Die Reise mit einer oder drei Übernachtungen soll den Passagieren ein einzigartiges Erlebnis bereiten. Laut des Designers soll im Zug eine „Bühne“ geschaffen werden. Die Passagiere sollten das Gefühl bekommen, dass sie Teil eines „Schauspiels“ werden. Der Zug ist im Stil der „Belle Époque“ gestaltet und erinnert, kombiniert mit prächtigen japanischen Elementen, an den Orient Express. Die Einrichtung wurde von lokalen Künstlern mit handgefertigten Einrichtungsgegenständen, wie Holzschnitzereien und -skulpturen, Gemälden und Porzellan-Waschtischen, gestaltet. Alle zwölf Suiten sind komfortabel mit großem Bett, Schreibtisch, Panorama-Fenster, Klimaanlage, dimmbarer Beleuchtung sowie eigenem WC und Duschbad ausgestattet.

Neben der Gestaltung des Zuges wird besonderer Wert auf erstklassigen Service gelegt. Die Reise beginnt in einer luxuriösen Lounge am Bahnhof, in der die Passagiere vom Zugführer persönlich begrüßt werden, während ein Pianist eine eigens für diesen Zug komponierte Erkennungsmelodie spielt. Währenddessen wird das Gepäck der Reisenden vom Personal zur jeweiligen Zug-Suite gebracht. An Bord wird zur Begrüßung Champagner gereicht. Während der Fahrt werden die Gourmet-Mahlzeiten von lokalen Top-Köchen zubereitet und bei Live-Musik und Unterhaltungsprogramm serviert. Als besonderes Highlight kommen gelegentlich sogar bekannte Köche und Entertainer an Bord. Wie es sich für ein derartig luxuriöses Essen gehört, gilt für die Passagiere Abendgarderobe als Dresscode. Wenn die Passagiere nun nach einem genussvollen Essen mit Unterhaltung in ihre Suiten kommen, erwartet sie ein für die Nacht vorbereitetes Zimmer. Während die Passagiere dann morgens frühstücken, richtet das Housekeeping die Suiten wieder für den Tag her. In der Nähe ausgewählter Sehenswürdigkeiten hält der Zug, sodass die Passagiere diese bewundern können.

Wesentlich für den guten Service ist auch die Interaktion des Zugpersonals mit den Reisenden, sodass die Passagiere sich wohl und wertgeschätzt fühlen. Die Mitarbeitenden tragen elegante Uniformen, verhalten sich stets höflich und zuvorkommend, lächeln immer und verbeugen sich – wie in Japan üblich – oft. Einer Bedienung im Restaurant fällt auf, dass ein Passagier am zweiten Tag der Reise kein Jackett trägt, als er das Restaurant betritt. Sie spricht den Gast höflich lächelnd mit geneigtem Kopf an: „Guten Abend, Herr Miller! Dürfen wir ihr Jackett reinigen?“ Herr Miller schaut überrascht an sich herunter. Darauf verneigt er sich, bedankt sich und lächelt: „Bitte entschuldigen Sie, ich habe mein Jackett in der Suite vergessen!“

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

## Aufgabe 2 (40 Punkte)

Erläutern Sie, welche Bedeutung der sichtbare Bereich für die Passagiere bei dieser Zugfahrt hat. Ziehen Sie dazu relevante Ansätze aus dem Lerntext heran, mithilfe derer Sie den Fall analysieren. Erläutern Sie, wo nötig, Begriffe und Konzepte und begründen Sie Zusammenhänge schlüssig.

## Aufgabe 3 (45 Punkte)

Erklären Sie möglichst umfassend die Verhaltensweisen der Mitarbeiterin und die von Herrn Miller im Fallbeispiel und gehen Sie auch auf mögliche Ziele und Gedanken der beiden Personen ein. Verwenden Sie dafür relevante Ansätze aus dem Lehrtext und erläutern Sie, wo nötig, Begriffe und Konzepte. Stellen Sie bei der Bearbeitung klare Verknüpfungen der Fallfakten mit den Ansätzen dar und diskutieren Sie diese.

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

Ihre Lösung



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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung



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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung