

Matrikelnummer

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

Name: _____

Vorname: _____

Unterschrift: _____

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

Termin: **14. September 2017, 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 Deckblatt aus 17 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.** Zur Analyse der Gestaltung des sichtbaren Bereichs können, neben den umweltpsychologischen Ansätzen, auch wahrnehmungspsychologische Ansätze herangezogen werden. **R** **F**
- A In der Gestaltpsychologie wird davon ausgegangen, dass Elemente unabhängig von ihrer Umgebung und von ihrer Position zueinander wahrgenommen werden.
- B Das Phänomen der Irradiation bezeichnet, dass aufgrund der Fülle von Informationen, denen Menschen in ihrer Umgebung ausgesetzt sind, Menschen Informationen gezielt ausblenden.
- C Aus Sicht der Ganzheitspsychologie nehmen Kunden in einer Dienstleistungsumgebung nicht einzelne Elemente, sondern das Zusammenspiel verschiedener Elemente als Einheit wahr.
- 2.** Zur Steuerung des Mitarbeiterverhaltens wird grundsätzlich zwischen dem kontrollorientierten und dem Commitment- oder Involvementorientiertem Ansatz unterschieden. **R** **F**
- A Der kontrollorientierte Ansatz setzt in starkem Maße auf die Verhaltenskontrolle der Mitarbeiter und ist besonders für den Production-Line-Approach der Produktionsorganisation geeignet.
- B Empowerment ist eng mit dem Commitment- oder Involvementorientiertem Ansatz verbunden und ist unter allen Bedingungen zu empfehlen.
- C Empowerment schafft verantwortungsvolle und -bewusste Mitarbeiter, bedingt jedoch u.a. auch höhere Investitionen in die Mitarbeiterauswahl und Mitarbeiterschulungen.

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| <p>3. Ein Hilfsmittel zur Planung, Steuerung und Kontrolle von Projekten stellt die Netzplantechnik dar.</p> | R | F |
| <p>A Die Netzplantechnik ist eine sinnvolle Methode, um standardisierte Dienstleistungsprozesse und darin die zeitliche Abfolge der Prozessschritte darzustellen.</p> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>B Im Mittelpunkt der Zeitplanung steht die Dauer der einzelnen Vorgänge und des gesamten Projektes, um zeitkritische Aktivitätenabfolgen zu identifizieren, das Projekt zu beschleunigen oder bei Verzögerungen die Auswirkungen auf den Endtermin festzustellen.</p> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>C Im Rahmen der Zeitrechnung wird für jeden Vorgang berechnet, wann er spätestens beendet werden muss, d.h. für jeden Vorgang werden zwei Zeiten berechnet: der späteste Endzeitpunkt und der früheste Anfangszeitpunkt.</p> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>4. Zur Gestaltung und Steuerung der Interaktion mit dem Kunden können sowohl die struktur-funktionalistische als auch die symbolisch-interaktionistische Rollentheorie herangezogen werden.</p> | R | F |
| <p>A Nach der symbolisch-interaktionistischen Rollentheorie sind Rollen flexibel und können jederzeit verändert werden.</p> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>B Nach der struktur-funktionalistischen Rollentheorie sind Rollen starr an die mit einer bestimmten sozialen Position verbundenen Verhaltenserwartungen gebunden.</p> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>C Bei beiden Ansätzen wird zwischen kognitiven und expressiven Prozessen unterschieden, die beim Aushandeln sozialer Identitäten und interaktiver Rollen zum Tragen kommen.</p> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>5. Nach der von Heskett entwickelten Service Profit Chain...</p> | R | F |
| <p>A ...definiert der Anbieter durch die Gestaltung des Dienstleistungsangebots den Wert für den Kunden, der die Nutzen-Kosten-Relation aus Sicht des Kunden darstellt und im Vergleich mit Wettbewerbsangeboten dem Kundenvorteil entspricht.</p> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>B ...hat die Gestaltung des Dienstleistungsprozesses keinen Einfluss auf die Nutzen-Kosten-Relation für den Kunden.</p> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>C ...beeinflusst die interne Dienstleistungsqualität die Mitarbeiterzufriedenheit, welche wiederum die Mitarbeiterbindung und die Mitarbeiterproduktivität beeinflusst.</p> | <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.

- | 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"/> |

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

*Fallbeispiel***Cuoco a casa – Restauranterlebnis in den eigenen vier Wänden**

Das Ehepaar Stomaco, das seit vielen Jahren ein gut etabliertes mediterranes Restaurant in Düsseldorf betreibt, hat ein neuer Trend auf die Idee gebracht, unter dem Label „Cuoco a casa“ neben dem Restaurantbetrieb Private Cooking anzubieten. Damit ist der Verzehr eines durch einen ausgebildeten Koch in den eigenen vier Wänden des Kunden zubereiteten Essens – oft eines mehrgängigen Menüs – gemeint. Das Restaurant läuft gut; die Söhne Massimiliano und Paolo kümmern sich um den Regelbetrieb und so können Herr und Frau Stomaco zusammen ihrer Leidenschaft fürs Kochen mit dem neuen Private Cooking nachgehen und ihre Kunden und deren Gäste zu Hause mit kulinarischen Köstlichkeiten aus dem Mittelmeerraum verwöhnen und einem erstklassigen Ambiente begeistern.

Die Anlässe für ein solches Restauranterlebnis in den eigenen vier Wänden sind vielfältig: von Geburtstagsfeiern, Gartenpartys, Hochzeiten über Geschäftsessen bis hin zu kulinarischen Abenden mit Freunden oder Familie. So ist es nicht verwunderlich, dass das Angebot gut von bestehenden Restaurantgästen in Anspruch genommen wird. Die Leistung ist natürlich – je nach Umfang und kulinarischen Wünschen sowie der Gestaltung des Ambientes – etwas teurer als das Essen im Restaurant, dafür ist man aber im eigenen Heim unter sich, spart sich lange Anfahrten und Parkplatzsuche und genießt die exklusive Runde und die persönliche Bedienung durch Herrn und Frau Stomaco. Das Ehepaar lässt sich bei der Zubereitung gern über die Schulter schauen, glänzt durch Informationen zu Zutaten und Zubereitung und erzählt die eine oder andere Geschichte zu Essen und Erlebnissen aus ihrem Gastronomen-Alltag. So sorgen die beiden – auch im Privathaushalt der Gäste – für das gewohnte mediterrane Flair und eine gute Stimmung.

Nach telefonischer oder persönlicher Klärung der kulinarischen Wünsche und des Anlasses bereiten die Stomacos alles vor. Dabei können sie auf Kochequipment (z.B. Induktionskochplatten, Töpfe, Pfannen und einen mobilen Gasgrill) und – wenn gewünscht – auch Tischausstattung (Tische und Sitzgelegenheiten, Tischwäsche, Geschirr, Gläser, Besteck, Dekoration) aus ihrem Restaurant zurückgreifen. Am Tag der Veranstaltung kaufen sie die Zutaten frisch im Großmarkt ein und kommen dann zum Kunden nach Hause. Dort bereiten sie ggf. den Tisch vor und machen – ganz wie im Restaurant – das „mis en place“ in der Küche, schneiden Kräuter und stellen alles bereit, damit es gleich losgehen kann, wenn die Gäste eintreffen. Neben dem Essen bringen die Stomacos auf Wunsch der Kunden auch passende Weine, Sekt, Champagner und andere Getränke mit. Nach der Veranstaltung räumen die beiden natürlich Küche und Essbereich komplett wieder auf.

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

Aufgabe 2 (40 Punkte)

Auch wenn das Private Cooking Angebot der Stomacos recht beliebt ist, fehlt es dem Unternehmen bisher noch an einer klaren Marketingstrategie. Sie wurden als Berater von Herrn und Frau Stomacos beauftragt, ein Marketingkonzept für „Cuoco a casa“ zu entwickeln, das insbesondere den zeitlichen Aspekt der Dienstleistung berücksichtigt. Wählen Sie dazu geeignete Konzepte und Theorien aus dem Lehrtext, klären Sie verwendete Begriffe und Zusammenhänge hinreichend, und entwickeln Sie ein stimmiges Gesamtkonzept.

Aufgabe 3 (45 Punkte)

Schon kurz nachdem die Stomacos das Privat Cooking angeboten und erste Veranstaltungen durchgeführt haben, ist ihnen aufgefallen, dass Vorbereitung, Kochen, Bedienen und Aufräumen nicht so reibungslos wie im eigenen Restaurant ablaufen, obwohl sie im Kern immer noch das Gleiche tun: mediterranes Essen zubereiten und servieren. Helfen Sie Herrn und Frau Stomaco, dieses Problem zu analysieren und zu lösen, indem Sie geeignete Konzepte, Ansätze und Theorien zur Gestaltung und Steuerung des Leistungserstellungsprozesses aus dem Lehrtext heranziehen, erläutern und darauf aufbauend ihre Lösung entwickeln.

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung