

Matrikelnummer 

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

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

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

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

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

Termin: **14. März 2019, 11.30 bis 13.30 Uhr**

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

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

Gesamtpunktzahl:

Note:

Datum:

Unterschrift  
des Prüfers:

### Hinweise zur Bearbeitung der Klausur

Die Klausur besteht inklusive Deckblatt 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.

- |           |   |                          |                          |
|-----------|---|--------------------------|--------------------------|
| <b>1.</b> | Konsumtive Dienstleistungen (B2C-Dienstleistungen) lassen sich nach dem Grad der Arbeitsteilung unterteilen.  | <b>R</b>                 | <b>F</b>                 |
| A         | Selbstbedienungs-Dienstleistungen unterscheiden sich von Remote Services dadurch, dass der Aktivitätsgrad des Kunden bei Remote Services höher ist.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B         | Eine Schminkeberatung durch eine Kosmetikerin kann als interaktive Dienstleistung verstanden werden.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C         | Bei der Abwicklung eines Gebäude-Wasserschadens durch eine Versicherung handelt es sich um einen Remote Service.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>2.</b> | In der Begegnung treffen Interaktionspartner Entscheidungen bezüglich der räumlichen Distanz, ...   | <b>R</b>                 | <b>F</b>                 |
| A         | ... sodass der Abstand gewählt wird, der der Beziehung der beiden Interaktionspartner entspricht.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B         | ... sodass die räumliche Distanz zwischen einer Selbstständigen, die schon seit vielen Jahren eng mit einem Steuerberater zusammenarbeitet und sich gut mit ihm versteht, den Steuerberater als zwanglos-persönlich eingestuft werden kann. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C         | ... sodass zwei einander unbekannte Interaktionspartner zu Beginn die öffentliche Distanz wählen werden.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| <p><b>3.</b> Ausgehend vom Ausmaß an Situationskontrolle, das Handelnden zugestanden wird, ...</p>   | <b>R</b>                 | <b>F</b>                 |
| <p>A ... wird eine Begegnung zwischen Kunde und Dienstleister, die durch einen hochstandardisierten Leistungserstellungsprozess bestimmt ist, als systemdominierte Interaktion verstanden.</p> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>B ... ist ein Dienstleistungsprozess mit hohem Aktivitätsgrad des Kunden als kundendominierte Interaktion einzuordnen.</p>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>C ... ist bei einer systemdominierten Interaktion die Entscheidungs- und Verhaltenskontrolle des Kundenkontaktmitarbeiters eingeschränkt.</p>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <br>   |                          |                          |
| <p><b>4.</b> Als personalbezogene Maßnahmen der Kapazitätssteuerung...</p>   | <b>R</b>                 | <b>F</b>                 |
| <p>A ... ist Kurzarbeit eine Maßnahme der Chronometrie.</p>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>B ... werden bei Gleitzeit die Dauer und Lage des Arbeitszeitvolumens variiert.</p>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>C ... gehören zeitbefristete Aushilfen und Outsourcing zu den chronologischen Maßnahmen.</p>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <br>   |                          |                          |
| <p><b>5.</b> Als Verfahren der Netzplantechnik werden beim Critical-Path-Method (CPM) Netzplan ...</p>   | <b>R</b>                 | <b>F</b>                 |
| <p>A ... Vorgänge als Vorgangsknotennetz dargestellt.</p>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>B ... Scheinvorgänge eingeführt, wenn zwei Vorgänge teilweise identisch und teilweise unterschiedliche unmittelbare Vorgänger haben.</p>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>C ... Scheinvorgänge als Vorgänge mit einer freien Pufferzeit von 0 Zeiteinheiten interpretiert.</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.

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

1.

A  B  C  

2.

A  B  C  

3.

A  B  C  

4.

A  B  C  

5.

A  B  C

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

*Fallbeispiel***Ein Team, eine Stunde, (d)ein Raum – Escape Room mobil**

Live Escape Games liegen seit einigen Jahren voll im Trend und haben sich mittlerweile in vielen Städten Deutschlands als Freizeitaktivität für junge und alte Abenteurer, Teambuilding-Event für Kollegen und sogar als Personalauswahlinstrument für Unternehmen etabliert. Das Konzept ist simpel: in Teams von 6 bis 12 Personen haben die Spielerinnen und Spieler genau 60 Minuten Zeit, um aus einem verschlossenen Raum – dem Escape Room, der dem Angebot den Namen gibt – in die Freiheit zu gelangen. Teamgeist, Kreativität, Verstand und Geschicklichkeit sind gefordert. Um aus dem Raum herauszukommen, muss das Team unter Zeitdruck verschiedene Rätsel lösen, versteckte Hinweise aufspüren und Geheimnisse entschlüsseln.

Gute Escape Games folgen einer Geschichte und sind thematisch gestaltet – z.B. Prison Break, Sherlock Holmes, Narnia. Entsprechend wichtig ist auch die Gestaltung des Escape Rooms, also der Räumlichkeiten, in denen das Game abläuft. Es geht darum, eine möglichst authentische Situation gemäß der Geschichte zu erzeugen. Farben, Formen, Materialien und das Layout des Raums sollen die Geschichte unterstützen. Neben dem Escape Room braucht es in der Regel noch einen Kontrollraum für die Mitarbeiter, aus dem alle technischen und inhaltlichen Abläufe gesteuert werden: Das richtige Licht, die richtigen Geräusche und Gerüche lassen die Geschichte lebendig werden und tragen so zum Escape Game-Erlebnis der Spielerinnen und Spieler bei.

Viele Escape Room-Anbieter haben mittlerweile mehrere unterschiedliche Räume, um der hohen Nachfrage aber auch den unterschiedlichen Kundenwünschen gerecht zu werden. Eine ganze Branche mit eigenem Dachverband hat sich mittlerweile entwickelt. Doch trotz der vielen Angebote gibt es Escape Rooms noch nicht flächendeckend – hauptsächlich in größeren Städten – und es ist auch nicht immer möglich, dass die Spieler eine Reise auf sich nehmen (z.B. bei Escape Games als Personalauswahlinstrument oder Teambuilding-Event).

Charlotte Schlaue hat sich daher überlegt, dass sie ihren Escape Room als mobile Variante anbieten will. Während andere Branchenkolleginnen und -kollegen Escape Rooms für große Events anbieten, setzt Frau Schlaue weiterhin auf das intime Konzept von 6 bis 12 Personen pro Spiel. Sie hat sich auch dazu entschieden, ihr Angebot so zu gestalten, dass der Escape Room thematisch nach den Wünschen der Kunden gestaltet werden kann. Dazu hat sie selbst einen großen Requisiten- und Materialfundus angelegt und kooperiert auch mit Vermietern von Eventeinrichtungen und -möbeln. Die Kunden müssen also lediglich ihre Räumlichkeiten in geeigneter Größe zu Verfügung stellen. Für das mobile Escape Game wird neben dem Escape Room auch ein Kontrollraum benötigt, aus dem die Story dann gesteuert wird. Das Equipment hierfür bringt das Team von Frau Schlaue dann mit, richtet den Escape Room ein und führt einen Test des Equipments durch bevor es mit dem Escape Game los gehen kann.

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

## Aufgabe 2 (40 Punkte)

Falls die Kunden keine speziellen Wünsche für die Gestaltung des Escape Rooms haben, hat Frau Schlau bereits eine Idee für eine vorgefertigte Variante eines mobilen Escape Rooms. Ein Szenario hat sie bereits im Kopf: Bei einer Bergwerksbesichtigung befindet sich die Gruppe in einem Stollen, dessen Schutzschleuse sich plötzlich verschließt. Die Gruppe ist 30 Meter unter der Erde und die Luft wird langsam knapp. Die karge Beleuchtung der Stirnlampen und der Orientierungsleuchten ist das wenige Licht, das sie haben, um sich zu orientieren, die Fluchtwege zu lesen oder den Mechanismus der Schleuse zu aktivieren.

Frau Schlau überlegt nun, auf welche Aspekte für die Gestaltung des Raums sie Wert legen soll, sodass daraus ein schlüssiges Gesamtkonzept wird, das den Spielerinnen und Spielern hilft, in die Geschichte einzutauchen. Beraten Sie Frau Schlau diesbezüglich als Dienstleistungsmanager, indem Sie auf geeignete Konzepte für die Gestaltung des Escape Rooms zurückgreifen. Verwenden Sie dazu geeignete Ansätze aus dem Lerntext. Erläutern Sie verwendete Konzepte, Begriffe und Zusammenhänge hinreichend und stellen Sie ihre Aufgabenlösung in Textform dar.

## Aufgabe 3 (45 Punkte)

Mit einem Preis von 40 bis 60 Euro pro Spieler inklusive Anfahrt liegt der mobile Escape Room preislich leicht über dem der stationären Varianten (20-45 Euro). Dennoch kann sich Frau Schlau vor Anfragen kaum retten. Da sie momentan keine personellen und finanziellen Ressourcen hat, um ein weiteres mobiles Angebot zu schaffen, überlegt sie, wie sie das Problem der hohen Nachfrage bewältigen kann.

Helfen Sie Frau Schlau, indem Sie das dargestellte Problem identifizieren, analysieren und eine betriebswirtschaftlich schlüssige und zielführende Lösung entwickeln. Verwenden Sie dazu einen geeigneten Ansatz aus dem Lerntext. Erläutern Sie verwendete Konzepte, Begriffe und Zusammenhänge hinreichend und stellen Sie ihre Aufgabenlösung in Textform dar.

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung



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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung



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

Ihre Lösung

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

Ihre Lösung