

Modul: Dienstleistungsmanagement

Niveau	Master	Stundenplankürzel	DMg
Modulname englisch	Service Management		
Modulverantwortliche	Prill, Marc-Andreas, Prof. Dr.		
Fachbereich	Maschinenbau und Wirtschaft		
Studiengang	Betriebswirtschaftslehre, Master		
Verpflichtungsgrad	Pflicht	ECTS-Leistungspunkte	5
Fachsemester	3	Semesterwochenstunden	4
Dauer in Semestern	1	Arbeitsaufwand in Stunden	150
Angebotshäufigkeit	WiSe	Präsenzstunden	60
Lehrsprache	Deutsch	Selbststudiumsstunden	90

Der folgende Abschnitt ist nur ausgefüllt, wenn es **genau eine** modulabschließende Prüfung gibt.

Prüfungsleistung	Klausur	Prüfsprache	Deutsch
Dauer PL in Minuten	120	Bewertungssystem PL	Drittelnoten
Lernergebnisse	Die Studierenden erlangen Fähigkeiten und Fertigkeiten in der Methode und im Transfer zur Beurteilung und Lösung spezifischer Aufgabenstellungen im modernen Management von Dienstleistungen.		
Teilnahmevoraussetzungen			

Der vorige Abschnitt ist nur ausgefüllt, wenn es **genau eine** modulabschließende Prüfung gibt.

Berücksichtigung von Gender- und Diversity-Aspekten	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verwendung geschlechtergerechter Sprache (THL-Standard) ✓ Zielgruppengerechte Anpassung der didaktischen Methoden ✓ Sichtbarmachen von Vielfalt im Fach (Forscherinnen, Kulturen etc.)
Verwendbarkeit	
Bemerkungen	

Lehrveranstaltung: Dienstleistungsmanagement

(zu Modul: Dienstleistungsmanagement)

Lehrveranstaltungsart	Vorlesung	Lernform	Präsenz
LV-Name englisch	Service Management		
Anwesenheitspflicht	nein	ECTS-Leistungspunkte	5
Teilnahmebeschränkung		Semesterwochenstunden	4
Gruppengröße		Arbeitsaufwand in Stunden	150
Lehrsprache		Präsenzstunden	60
Studienleistung		Selbststudiumsstunden	90
Dauer SL in Minuten		Bewertungssystem SL	Drittelnoten

Der folgende Abschnitt ist nur ausgefüllt, wenn es eine lehrveranstaltungsspezifische Prüfung gibt.

Prüfungsleistung		Prüfsprache	
Dauer PL in Minuten		Bewertungssystem PL	
Lernergebnisse			
Teilnahmevoraussetzungen			

Der vorige Abschnitt ist nur ausgefüllt, wenn es eine lehrveranstaltungsspezifische Prüfung gibt.

Lehrinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Begriffliche Grundlagen des Dienstleistungsmanagements • Methoden und Theorien • Gegenstand und Charakteristika des Managements von Dienstleistungen im Allgemeinen und in ausgewählten Branchen • Informationsgrundlagen des Dienstleistungsmanagements, Dienstleistungsforschung • Strategisches Dienstleistungsmanagement • Operatives Dienstleistungsmanagement • Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich • Besonderheiten des Managements bilateral personenbezogener Dienstleistungen • Management Internationaler Dienstleistungen • Dienstleistungsimplementierung, Dienstleistungscontrolling
Literatur	<p>Berkowitz, Eric N.: Essentials of Health Care Marketing, Jones and Bartlet Publishers, aktueller Auflage.</p> <p>Fließ, Sabine: Dienstleistungsmanagement, Gabler, aktuelle Auflage.</p> <p>Haller, Sabine: Dienstleistungsmanagement, Gabler, aktuelle Auflage.</p> <p>Homburg, Christian: Marketingmanagement, Gabler, aktuelle Auflage.</p> <p>Meffert, Heribert; Bruhn, Manfred: Dienstleistungsmarketing, Gabler, aktuelle Auflage.</p>
Bemerkungen	