

Name des Moduls: SN1 Dienstleistungsmanagement		
Prüfung: SN1 Dienstleistungsmanagement	LV.-Nr.:	ECTS-Punkte: 5 CP
Empfohlene Einordnung: 3. Semester	Pflichtkennzeichen: [PF]	Lehrveranstaltungssprache: deutsch
Modulverantwortung: Prof. Dr. Pirjo Susanne Schack	Modulturnus: Jedes WiSe	Information zur Anmeldung:
Lehrende: Prof. Dr. Pirjo Susanne Schack, Prof. Dr. Frank Ramsauer		
Qualifikationsziele	Die Studierenden können... <ul style="list-style-type: none"> • Oecotrophologische Dienstleistungen analysieren, gestalten und evaluieren • Oecotrophologische Dienstleistungen aus der Perspektive von Unternehmen, Mitarbeitern, Kunden und Gesellschaft bewerten und entwickeln und dabei ökonomische, soziale, ökologische und gesundheitsbezogene Kriterien einbeziehen. • Fachbegriffe und Methoden der Dienstleistungstheorie, wie Prozessorientierung, Dienstleistungsmanagement, Methoden der Qualitätssicherung und Methoden zur Kreierung neuer Dienstleistungen anwenden. 	
Prüfungsform und -umfang	Modulprüfung: Hausarbeit, Präsentation	
Lehrform	<ul style="list-style-type: none"> • Seminaristischer Unterricht • Praktikum 	
Lehrinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Merkmale und Herausforderungen einer Dienstleistungsgesellschaft • Konzepte und Instrumente des Dienstleistungsmanagements am Beispiel oecotrophologischer Dienstleistungen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Merkmale von Dienstleistungen ○ Interaktive Arbeit und der arbeitende Kunde ○ Kunden- und Mitarbeiterorientierung ○ Service Engineering und Service Design, ○ Produktion von Dienstleistungen und Prozessmodelle der Dienstleistungserstellung ○ Qualität von Dienstleistungen • Professionalisierung von Dienstleistungsberufen • Haushaltsbezogene und Care-Dienstleistungen im internationalen Vergleich • Nachhaltigkeit im Dienstleistungsbereich 	
Workload	Präsenzveranstaltung (4 SWS): Studentische Vor- und Nachbereitung: Summe:	60 h 90 h 150 h
Inhaltliche Voraussetzungen	keine	
Formale Voraussetzungen	keine	
Literaturempfehlungen	Haller, S., (2015), Dienstleistungsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Instrumente, Springer Gabler, Wiesbaden (aktuellste Auflage)	