

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