

<b>Name des Moduls: N04 Dienstleistungssysteme</b>		
<b>Prüfung:</b> N04 Dienstleistungssysteme	<b>LV.-Nr.:</b>	<b>ECTS-Punkte:</b> 5 CP
<b>Empfohlene Einordnung:</b> B Semester	<b>Pflichtkennzeichen:</b> [PF]	<b>Lehrveranstaltungs-sprache:</b> Deutsch
<b>Modulverantwortung:</b> Prof. Dr. Pirjo Susanne Schack	<b>Modulturnus:</b> WiSe, SoSe	<b>Information zur Anmeldung:</b>
<b>Lehrende:</b> Prof. Dr. Pirjo Susanne Schack		
<b>Qualifikationsziele</b>	Die Studierenden können <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oecotrophologische Dienstleistungen unter nachhaltigen Kriterien analysieren und bewerten</li> <li>• Oecotrophologische Dienstleistungen zur Förderung nachhaltiger Lebensstile und Produktionsweisen konzipieren, umsetzen und bewerten</li> <li>• Qualitätskonzepte von Dienstleistungen erläutern und anwenden sowie hinsichtlich Nachhaltigkeit bewerten und weiterentwickeln</li> <li>• verschiedene Perspektiven der Akteure eines Dienstleistungsprozesses einnehmen, Schnittstellen analysieren und mögliche Zielallianzen und –konflikte analysieren.</li> <li>• Methoden der Dienstleistungsentwicklung auf die Entwicklung innovativer nachhaltiger Dienstleistungen anwenden</li> </ul>	
<b>Prüfungsform- und umfang</b>	Siehe aktuelle Prüfungstermin- und Prüfungsformliste	
<b>Lehrform</b>	Seminar	
<b>Lehrinhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzepte, Theorien und Methoden des Dienstleistungsmanagements</li> <li>• Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbranche in Deutschland (Begriff, Bedarf, Ziele, Bedarf, Arbeitsfeld, Betriebe)</li> <li>• Verschiedene Konzepte und Verfahren zur Bewertung der Qualität nachhaltiger Dienstleistungen</li> <li>• Bedürfnisse und Rollen verschiedener Akteure (z.B. Kunden, Mitarbeiter, Management) bei der Dienstleistungserstellung</li> <li>• Management hauswirtschaftlicher und haushaltsnaher Dienstleistungen unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten</li> <li>• Fallbeispiele für nachhaltige oecotrophologische Dienstleistungen in der Praxis</li> <li>• Methoden der Dienstleistungsentwicklung (Service Engineering / Service Design)</li> <li>• Analyse/Bewertung bzw. Entwicklung einer nachhaltigen oecotrophologischen Dienstleistung</li> </ul>	
<b>Workload</b>	Präsenzveranstaltung (2 SWS): Studentische Vor- und Nachbereitung: Summe:	30 h 120h  150h

<b>Inhaltliche Voraussetzungen</b>	keine
<b>Formale Voraussetzungen</b>	keine
<b>Literaturempfehlungen</b>	Haller, Sabine: Dienstleistungsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Instrumente, Wiesbaden  Weitere aktuelle Literatur wird im Seminar bekannt gegeben