



WPF-102 Dienstleistungsmanagement

Wahlpflichtfach im 1. und 2. Semester Bachelorstudiengang BWL - Sommersemester 2010

Dozent: Herr Prof. Dr. Hans-Christoph Reiss
Leistungsnachweis: Klausur
ECTS Punkte: 3

Inhalt:

1. **Dienstleistungskultur und Kundenorientierung:** Von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft; Dienstleistung als Managementproblem; von der Funktions- zur Kundenorientierung; Dienstleistungsbegriff; Systematisierung von Dienstleistungsunternehmen; Dienstleistungen in einzelwirtschaftlicher, produktionswirtschaftlicher Sichtweise.
2. **Strategieentwicklung für Dienstleister:** Strategie und Taktik im Dienstleistungsmanagement; Elemente der Wertkette; Dienstleistungskreisläufe.
3. **Service - Prozessgestaltung und Qualitätsmanagement:** Service-Design; Leistungserstellung und Qualitätsmanagement; Innovationsmanagement in der Dienstleistung; Serviceinnovationen als strategische Option; Kundenbeziehungen; Strukturwandel in der Dienstleistung.
4. **Serviceorientierung und kundenorientiertes Prozessmanagement:** Servicemitarbeiter führen und motivieren: Personalmanagement in der Dienstleistung; Aufbau der Servicemitarbeiterschaft; Dienst und Leistung; Motivation und Demotivation; Anreizsysteme und Anreize.
5. **Qualitätssicherung in Dienstleistungsunternehmen:** Dienstleistung und Innovation
6. **Dienstleistungsmarketing:** Marketingbegriff; Einsatz der Marketinginstrumente; Technischer Service als Marketing-Instrument.

Veranstaltungsablauf

Vorlesungen mit Vorträgen von Praktikern, Managern sowie Führungskräften von Dienstleistungsunternehmen und Verbänden.

Vorlesungsunterlagen können über das Internet (ifams.de) und über Blackboard (Intranet des Fachbereichs) geladen oder ausgedruckt werden.

Literatur

Wird zur Veranstaltung im Syllabus bekannt gegeben und ggfs. in einem Handapparat in der Bibliothek zur Verfügung gestellt

Kontakt: reiss@ifams.de