

Aufgabe 1 (30)

Dienstleistung ist nicht gleich Dienstleistung. Die **Dienstleistungsproduktion** der Industrie, die sich überwiegend auf die Unterstützung von Industrieprodukten (z. B. über Serviceleistungen) bezieht und auf das zur Verfügung stellen technikunterstützter Produktions- und Leistungssysteme, unterscheidet sich fundamental von anderen, personenbezogenen Dienstleistungen.

- **Nennen und beschreiben Sie Ansätze einer auf Dienstleistungen bezogenen Betriebswirtschaft allgemein.**
- **Welche Besonderheiten kennzeichnen den Produktionsprozess der Dienstleistungserstellung?**
- **Welche Rolle spielt hierbei der sogenannte „externe Faktor“? Erläutern Sie!**

Aufgabe 2 (30)

Was ist ein ServiceBluePrint?

- **Womit startet man bei der Erstellung eines solchen?**
- **Nennen Sie Aufbau und Ansatzpunkte, letzteres vor allem in der Prozessgestaltung.**

Aufgabe 4 (20)

Nehmen Sie zur Bedeutung des „ABC-Schema der strategischen Analyse“ von Porter, 1982, Stellung.

- **Erläutern Sie den Aufbau und die Strukturelemente des Schemas.**
- **Welche(n) Zweck(e) erfüllt dies Schema?**

Aufgabe 3 (10)

- **Was versteht man unter dem Uno-actu-Prinzip?**
- **Beschreiben Sie typische Phasen eines technischen Services im Rahmen der industriellen Entwicklung von 1900 bis heute.**

Viel Erfolg!

Hans-Christoph Reiss