

Dienstleistungsmanagement

Sommersemester 2010
Vollzeit (Sem. I)

Professor Dr. Hans-Christoph Reiss

Raum c2.01

Tel.: 06131 - 628 - 3249 (Assistenten: Frau Jutta Albrecht: -3631

Frau Steffi Schmeck: 3633)

reiss@ifams.de

Sprechstunde: Dienstagnachmittag und nach Vereinbarung

Inhalte:

Die Veranstaltung im **VOLZEITSTUDIUM** besteht aus 12 bzw. 13 Vorlesungen:

Vorlesung	Datum	Inhalt	Literatur zur Veranstaltung
1	15.03.2010	Begriff und Produktion von Dienstleistungen	Meffert, Heribert / Bruhn, Manfred: Dienstleistungsmarketing, Wiesbaden, S. 3 - 15
2	22.03.2010	Begriff und Produktion von Dienstleistungen	Meffert, Heribert / Bruhn, Manfred: Dienstleistungsmarketing, Wiesbaden, S. 16 - 32
3	29.03.2010	Personalmanagement und Dienstleistung	Stauss, Bernd: Internes Marketing als personalorientierte Qualitätspolitik, in: Bruhn, Manfred / Stauss, Bernd (Hrsg.): Dienstleistungsqualität, Wiesbaden, S. 203 - 222
4	12.04.2010	Serviceorientierung und kundenorientiertes Prozessmanagement	Harms, Volker: Produktbegleitende Dienstleistungen / Kundendienste, in: Pepels, Werner (Hrsg.): Betriebswirtschaft der Dienstleistungen, Herne - Berlin, hier S. 141 - 157
5	19.04.2010	Serviceorientierung und kundenorientiertes Prozessmanagement	Biermann, Thomas: Dienstleistungs-Management, München - Wien, hier S. 75 - 88, S. 130 - 146
6	26.04.2010	Qualitätssicherung in Dienstleistungsunternehmen / Dienstleistung und Innovation	Ebel, Bernd: Qualitätsmanagement bei Dienstleistungen, in: Pepels, Werner (Hrsg.): Betriebswirtschaft der Dienstleistungen, Herne - Berlin, S. 161 - 189; Biermann, Thomas: Dienstleistungs-Management, München - Wien, S. 210 - 228

Vorlesung	Datum	Inhalt	Literatur zur Veranstaltung
7	03.05.2010	Grundlagen des Marketings in Dienstleistungsunternehmen / Zielgruppenanalyse in der unternehmerischen Praxis	Bruhn, Manfred / Stauss, Bernd (Hrsg.): Dienstleistungsqualität, Wiesbaden, S. 19 - 46
8	10.05.2010	Grundlagen des Marketings in Dienstleistungsunternehmen / Zielgruppenanalyse in der unternehmerischen Praxis	Bruhn, Manfred / Stauss, Bernd (Hrsg.): Dienstleistungsqualität, Wiesbaden, S. 47 - 64
9	17.05.2010	Dienstleistungscontrolling (am Beispiel von NPO's)	Biermann, Thomas: Dienstleistungs-Management, München – Wien, S. 159 - 179
10	31.05.2010	Strategieentwicklung und Strategieumsetzung in Dienstleistungsunternehmen	Meffert, Heribert / Bruhn, Manfred: Dienstleistungsmarketing, Wiesbaden, S. 118 - 137
11	07.06.2010	Strategieentwicklung und Strategieumsetzung in Dienstleistungsunternehmen / Marktsegmentierung	Meffert, Heribert / Bruhn, Manfred: Dienstleistungsmarketing, Wiesbaden, S. 138 - 169
12	14.06.2010	Wiederholung, Zusammenfassung	

Optional wird der 21. Juni 2010 auch als Veranstaltungstag vorgesehen. Genauere Informationen werden per Homepage / Blackboard mitgeteilt – und in den Veranstaltungen.

Literatur:

- Pepels, Werner (Hrsg.): Betriebswirtschaft der Dienstleistungen, Herne – Berlin 2003 (oder jünger) (**generell als Literatur zur Veranstaltung geeignet**)
- Meffert, Heribert / Bruhn, Manfred: Dienstleistungsmarketing, Wiesbaden ab 1995, aktuelle Auflage von 2009 (**generell als Literatur zur Veranstaltung geeignet**)
- Bruhn, Manfred / Stauss, Bernd (Hrsg.): Dienstleistungsqualität, Wiesbaden 1995 (oder jünger)
- Biermann, Thomas: Dienstleistungs-Management, München – Wien 1999 (**generell als Literatur zur Veranstaltung geeignet, aber vergriffen**)

Ggfs. werden einzelne Literaturangaben im Veranstaltungsverlauf ergänzt bzw. verteilt.