

## Aufgabe 1 (30)

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

- **Charakterisieren Sie Prozess und Input der Produktion von Dienstleistungen.**
- **Welche Rolle spielt hierbei der sogenannte „externe Faktor“? Erläutern Sie!**
- **Nennen und beschreiben Sie Arten des Ergebnisses einer Dienstleistungsproduktion und erläutern Sie deren unterschiedliche Problemstrukturen.**

## Aufgabe 2 (30)

Im Rahmen des Servicemanagements spielen die Messung von Kundenzufriedenheit und die Qualitätsbeurteilung eine zentrale Rolle:

- **Beschreiben Sie Kundenzufriedenheit im Rahmen eines Soll-Ist-Abgleichs.**
- **Wodurch sind Dienstleistungsprozesse (z. B. in einer Hochschule) gekennzeichnet?**
- **Nennen Sie Probleme der Integration von Kunden in Dienstleistungsprozesse und deren Auswirkungen auf diese.**

## Aufgabe 3 (20)

Mitarbeitermotivation und Anreizmodelle:

- **Beschreiben Sie die Bedeutung des Personalmanagements für den Wirtschaftsbereich der Dienstleistungsunternehmen.**
- **Welche Folgerungen ergeben sich aus dieser für die Verstärkung von Kompetenzen (sozialer und fachlicher Kompetenzen)?**
- **Nennen Sie die inhaltlichen Schwerpunkte der K.i.t.a.-Methode von Herzberg.**

## Aufgabe 4 (10)

- **Wozu dient eine Umfeldanalyse und wie ist diese in eine strategische Analyse eingebettet?**
- **Was ist ein Service-Level-Agreement?**

Viel Erfolg!