



4,144: Dienstleistungsmanagement

Fach-Informationen

ECTS-Credits: 4

Zugeordnete Veranstaltungen

Stundenplan	Sprache	Dozent(in)
4,144,1.00 Dienstleistungsmanagement	Deutsch	Laesser Christian , Maas Peter

Veranstaltungs-Informationen

Veranstaltungs-Vorbedingungen

Veranstaltungs-Inhalt

1. Ausgangslage

Eine Dienstleistung ist ein Ökonomisches Gut, bei dem im Unterschied zur Ware nicht die materielle Produktion oder der Wert eines Endproduktes im Vordergrund steht, sondern eine zu einem Zeitpunkt oder in einem Zeitrahmen erbrachte vorwiegend immaterielle Leistung zur Befriedigung eines Bedürfnisses.

Dienstleistungen haben eine immer grössere wirtschaftliche Bedeutung. Dies ist auf folgende Faktoren zurückzuführen:

- der **Wandel zur Dienstleistungsökonomie**. In der Industrie wurden aufgrund von Rationalisierung, Automatisierung und Produktivitätssteigerung immer weniger Arbeitsplätze angeboten und gleichzeitig konnte die Nachfrage nach Industrieprodukten immer kostengünstiger befriedigt werden. Damit konnte der Dienstleistungssektor (im Sinne der Drei-Sektoren-Hypothese von Jean Fourastié) einerseits immer mehr Arbeitskräfte und andererseits immer mehr Kaufkraft an sich binden. Diese Struktur der Nachfrage (Dienstleistungen als Luxusprodukte) und die Struktur der Produktion (Rationalisierungspotentiale im ersten und dritten Sektor) führt nach Fourastié zur Entwicklung des Dienstleistungssektors. Unternehmen lagern verstärkt Aktivitäten aus, die nicht zu den Kernkompetenzen gehören und kaufen diese Leistungen bei spezialisierten Dienstleistern ein. Es existiert eine beachtliche kaufkräftige Nachfrage nach Dienstleistungen. Alle **entwickelten Volkswirtschaften erzielen heute den grössten Teil ihrer Wertschöpfung im Dienstleistungsbereich**, obwohl schon neue Sektoren (vgl. die Macht des vierten Sektors, des "Wissensektors") postuliert werden.
- der **Wandel zur Dienstleistungsgesellschaft**. Der Prozess der Umwandlung einer Industriegesellschaft hin zur Dienstleistungsgesellschaft wird als Tertiarisierung bezeichnet. Der Begriff Dienstleistungsgesellschaft zielt auf den gesellschaftlichen Strukturwandel ab, der sich seit den 1970er Jahren auf unterschiedliche Weise in allen westlichen Industriestaaten vollzogen hat. In der Soziologie wird der Trend zur Dienstleistungsgesellschaft als durchgreifender Wandel in der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Arbeitsteilung beschrieben. In Folge der wachsende Komplexität sozialer und ökonomischer Systeme, steigt der Bedarf an Regelung, Vermittlung und Steuerung. Insgesamt führt die Entwicklung zu verstärkter Arbeitsteilung. Verschiedene Tätigkeiten werden neu an den Markt delegiert, beispielsweise Kindererziehung, während andere wieder selbst ausgeführt werden, beispielsweise das Kochen zu Hause. Damit ergeben sich laufend neue interessante Geschäftsfelder.
- der Trend zur **Differenzierung durch Dienstleistungen** in allen Branchen. Die physischen Produkte gleichen sich immer mehr an, oft sind sogar die gleichen Komponenten in den Produkten eingebaut. Um zusätzliche Wertschöpfung erzielen zu können müssen Unternehmen ihre Produkte durch Dienstleistungen differenzieren und zu integrierten Leistungssystemen ausbauen. Der wahrgenommene Wert einer Leistung setzt sich aus Produkt- und Servicequalität zusammen. Wenn keine Differenzierung über das Produkt möglich ist, wird die Qualität der Dienstleistung zum entscheidenden Differenzierungsmerkmal.

Dienstleistungen bekommen deshalb aus volkswirtschaftlicher, soziologischer und betriebswirtschaftlicher Sicht eine zunehmende Bedeutung. Sie sind auch ausserhalb von reinen Dienstleistungsbranchen von zunehmender Bedeutung. Auf der anderen Seite ist die klassische Betriebswirtschaftslehre immer noch stark auf die physische Leistungserstellung ausgerichtet. Insbesondere folgende Themen werden nur beschränkt behandelt:

- Erfolgsfaktoren von Dienstleistungen und in Dienstleistungsbranchen,
- Führung der persönlichen Dienstleistung – Empowerment,
- Qualitätsmanagement und Management des Kundenwertes inkl. z.B. Reklamationsmanagement,
- Service Operations mit der Gestaltung von Dienstleistungsketten und der Optimierung der Dienstleistungssysteme (Automation, Warteschlangen etc.),

- Marketing für abstrakte Dienstleistungen.

In Folge der zunehmenden Bedeutung der Dienstleistung hat sich zunächst im angelsächsischen Raum und verstärkt auch im deutschsprachigen Raum die Forschungsrichtung "Dienstleistungsmanagement" entwickelt. Aufgrund der notwendigen Kundenorientierung steht diese nahe bei dem klassischen Marketing.

2. Einordnung der Lehrveranstaltung

Dienstleistungsmanagement behandelt auf der Basis eines klaren didaktischen Konzeptes alle Funktionen und Dimensionen eines integrierten Dienstleistungsmanagement. Es ist damit eine wesentliche Grundlage für die im Master Marketing, Services and Communications Management zu behandelnden Stoffgebiete. Aufgrund der grossen Bedeutung des Dienstleistungsmanagements ist der Kurs jedoch auch eine ideale Ergänzung für die anderen betriebswirtschaftlichen Master, insbesondere die Finance orientierten Master. Für Studierende der VWL, Jus und Management of international Affairs ist das Fach aufgrund der besonderen volkswirtschaftlichen und soziologischen Dimensionen von besonderem Interesse.

3. Ziele

Der Kurs verfolgt folgende Lehrziele:

- Vermittlung der konzeptionellen Grundlagen für die Beurteilung von zukünftigen Trends im Bereich Dienstleistungen und der Nachfrage nach Dienstleistungen.
- Vermittlung der Fähigkeit zur Beurteilung von strategischen Erfolgsfaktoren bei der Erstellung und Vermarktung von Dienstleistungen (Strategie für Dienstleistungen).
- Vermittlung der Methoden und Tools zur Gestaltung der Dienstleistungserstellung (Service Operations).
- Vermittlung von konzeptionellen Grundlagen für die Entwicklung von Qualitätssystemen, Marketingkonzepten etc. (Service Management Instrumente).
- Entwicklung eines Verständnisses für die besonderen Herausforderungen der Führung von Dienstleistungs-Mitarbeitenden und Vermittlung der entsprechenden Tools (Leadership bei Dienstleistungen).

Dabei wird gezielt an Beispielen aus verschiedenen Branchen argumentiert, um ein branchenübergreifendes Verständnis u.a. für Erfolgsfaktoren und Führungskonzepte zu vermitteln.

4. Didaktisches Konzept

Der Kurs baut auf die Elemente:

- klassischer Unterricht zur Vermittlung des notwendigen Wissens und der Fähigkeiten zur Anwendung von Tools
- Exkursion/Seminar zur Sicherstellung des Lerntransfers

Eine Dienstleistungs-Übung als Ansatz für erlebnisorientiertes Lernen (Beobachtungsansatz)

Veranstaltungs-Struktur

1. Termine, Raumzuteilung, Exkursionen & Studentische Verpflichtungen

Seminar	montags, jeweils 12.15 – 16.00 Uhr (vgl. Unterrichtsablauf)
Prüfungstermine	18.05 und 19.05. 2009
Raum	10 - 074
Exkursionen	23.02. 2009 zur Strafanstalt Gmünden
	30.03.2009 (Montag im Break) nach Zürich
Studentische Verpflichtungen	Die Präsenz an sämtlichen Kursterminen wird dringend angeraten; bei der Einführungs- und Abschlussveranstaltung, sowie an beiden Exkursionstagen ist sie obligatorisch. Bei einer allfälligen Absenz an den Exkursionstagen nach Zürich ist eine Kompensationsarbeit zu schreiben! nb: Beide Kursleiter können in der mündlichen Prüfung sämtliche Kursinhalte abfragen, unabhängig von ihrer Aufteilung!

2. Unterrichtsablauf

Block	Inhalt	Unterrichtsform	Lektüre
1) Montag, 16.02.09	Einführung Grundlagen	Lehrgespräch Fall Visilab	Dienstleistungsmanagement, Kapitel 1 & 2

Block	Inhalt	Unterrichtsform	Lektüre
12.15 – 16.00 Uhr Laesser/ Maas	- Definition Dienstleistungen - Nachfrage Trends		Präsentationsunterlagen Unterricht
2) Montag, 23.02.09 12.15 – 16.00 Uhr Maas	<u>Normatives Dienstleistungsmanagement</u>	Lehrgespräch Strafanstalt (Video) prov. Exkursion zur Strafanstalt Gmünden, Teufen AR gemäss Spezialprogramm	Dienstleistungsmanagement, Kapitel 4 Präsentationsunterlagen Unterricht
3) Montag, 02.03.09 12.15 – 16.00 Uhr Maas	<u>Strategien im Dienstleistungsmanagement</u> <u>Dienstleistungssysteme</u> Strategie und Service Operations in der Praxis <u>Dienstleistungskonzept</u> - Marktleistungsstrategie und Kundenloyalität	Lehrgespräch	Dienstleistungsmanagement, Kapitel 3 & 5 Präsentationsunterlagen Unterricht
4) Montag, 09.03.09 12.15 – 16.00 Uhr Laesser	<u>Leistungserstellung</u> : Service Design und Gestaltung der Dienstleistungskette; Automatisierung und Einbezug des Kunden <u>Innovationsmanagement</u> bei Dienstleistungen	Lehrgespräch Fall Taco Bell (Video)	Dienstleistungsmanagement, Kapitel 6 Präsentationsunterlagen Unterricht
5) Montag, 16.03.09 12.15 – 16.00 Uhr Laesser	<u>Leistungsevaluation</u> - Qualität - Kundenzufriedenheit - Kundenwert <u>Qualitätsmanagement</u> - Management der Qualität und des Kundenwertes	Lehrgespräch Fall British Airways (Video)	Dienstleistungsmanagement, Kapitel 7 Präsentationsunterlagen Unterricht
6) Montag, 23.03.09 12.15 – 16.00 Uhr Laesser	<u>Führung der persönlichen Interaktion</u> - von der Interaktion zur Identitätsvermittlung <u>Führung in der Dienstleistungserstellung</u> - der Chef als interner Dienstleister	Lehrgespräch Rollenspiel Fall Southwest (Video)	Dienstleistungsmanagement, Kapitel 8 Präsentationsunterlagen Unterricht
7) im Break Montag, 30.03.09 vormittags Laesser nachmittags Maas	Flughafen Zürich (Unique) (vsl.) - Strategie - Kundengerechte Gestaltung der DL- kette Finanzdienstleister (vsl.) - strategische Positionierung - Management von Kundenzugangswege	Exkursion mit Lehrgesprächen	Beobachtungsauftrag
8) Montag 20.04.09 12.15 - 16.00 Uhr Maas	<u>Marketing bei Dienstleistungen</u> - Vertrauensmanagement nach innen und aussen	Lehrgespräch	Dienstleistungsmanagement, Kapitel 10 Präsentationsunterlagen Unterricht
9) Montag, 27.04.09 12.15 – 16.00 Uhr Laesser	<u>Ausgleich zwischen Angebot und Nachfrage</u> - Lagerung des Angebotes oder der Nachfrage? <u>Controlling bei Dienstleistungen</u> - die Bestimmung des Kostenträgers	Lehrgespräch Spiel: Yield Management	Dienstleistungsmanagement, Kapitel 9 Präsentationsunterlagen Unterricht
10) Montag, 04.05.09 12.15 - 16.00 Uhr Laesser/Maas	<u>Rückblick auf Exkursion</u> <u>Präsentation der Semesterarbeiten (Prüfung, 1. Teil)</u> <u>Rückblick auf und Evaluation der Lehrveranstaltung</u> Fragerunde		Kriterienliste Hausarbeiten
Montag und Dienstag 18./ 19.05.09 Laesser/ Maas	Prüfung, 2. Teil: Termine für die mündliche Gruppenprüfung (pro Person werden 15 Minuten veranschlagt)		

Veranstaltungs-Literatur

Pflichtlektüre:

- Bieger, Thomas: Dienstleistungsmanagement, Haupt, Bern, 3. Auflage 2002

weiterführende Lektüre:

- Lehmann, Axel: Dienstleistungsmanagement, NZZ-Verlag, Zürich, 2000
- Belz Ch. & Bieger Th.(Hrsg.): Dienstleistungskompetenz und innovative Geschäftsmodelle, Verlag Thexis, St. Gallen, 2000
- Maas P. (Hrsg.): Integriertes Dienstleistungs-Management: Auf dem Weg zum Customer Value, St. Gallen, 2001

Veranstaltungs-Zusatzinformationen

Prüfungs-Informationen

Prüfungsform

Dezentral - mündliche Prüfung (Gruppenprüfung 3-5 Pers.) (50%, 15 Min.+10 Min. pro zusätzl. Kand.)

Prüfungs-Hilfsmittel

Closed Book

Die folgende Regelung gilt für alle Prüfungen, unabhängig von Bedarf und Einsatz:

- Ein einfacher Taschenrechner ist zugelassen (Definition des einfachen Taschenrechners: siehe Hilfsmittelreglement vom 14. Dezember 2010 und beachte das Merkblatt «Taschenrechner»). Weitere EDV- und elektronische Kommunikationsmittel wie Notebooks, PDAs und Mobiltelefone etc. sind nicht erlaubt.
- Ein zweisprachiges Wörterbuch (ohne Handnotizen) darf benutzt werden, wenn die Prüfungsfragen und/oder -antworten nicht der Muttersprache entsprechen. Elektronische Wörterbücher sind nicht erlaubt.
- Die Beschaffung der erwähnten Hilfsmittel (inkl. Taschenrechner) ist ausschliesslich Sache der Studierenden.
- Es sind keine weiteren Hilfsmittel zugelassen.

Fragesprache: **Deutsch**

Antwortsprache:

Dezentral - schriftliche Gruppenarbeit (50%)

Prüfungs-Hilfsmittel

Fragesprache:

Antwortsprache:

Prüfungs-Inhalt

Die Prüfung findet in zwei Teilen statt:

1. eine schriftliche Hausarbeit zum Thema „Service Encounter“ (Beobachtungsauftrag) in max. 4er Gruppen
2. eine mündliche Gruppenprüfung (pro Person werden 15 Minuten veranschlagt;
der Stoff entspricht den Inhalten des Unterrichtes und dem Inhalt des Buches Bieger, Thomas: Dienstleistungsmanagement, Haupt, Bern, 3. Auflage 2002)

Prüfungs-Literatur

Bieger, Thomas: Dienstleistungsmanagement, Haupt, Bern, 3. Auflage 2002 oder spätere Versionen/ Auflagen

Beachten Sie bitte:

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass dieses Merkblatt verbindlich ist und vor anderen Informationen wie persönlichen Datenbanken der Dozenten/-innen, Angaben in den Vorlesungen etc. unbedingt den Vorrang hat.