



Veranstaltungs- und Prüfungsmerkblatt Frühjahrssemester 2019

4,144: Dienstleistungsmanagement

ECTS-Credits: 4

Überblick Prüfung/en

(Verbindliche Vorgaben siehe unten)

Dezentral - Schriftliche Gruppenarbeit mit Präsentation (Benotung für alle gleich) (50%)

Dezentral - mündliche Prüfung (einzeln in Gruppen - individuelle Benotung) (50%, 15 Min.)

Zugeordnete Veranstaltung/en

Stundenplan -- Sprache -- Dozent

[4,144,1.00 Dienstleistungsmanagement](#) -- Deutsch -- [Maas Peter](#) , [Laesser Christian](#)

Veranstaltungs-Informationen

Veranstaltungs-Vorbedingungen

keine

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 wachsenden 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 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 - bitte Stundenplan Online für Änderungen beachten

Seminar	montags, jeweils 12.15 - 16.00 Uhr (vgl. Unterrichtsablauf)
Prüfungstermine	13. und 14. Mai 2019



Exkursionen	25.02.2019 zur Strafanstalt Gmünden (Teufen)
	01.04.2019 (im Break) zum Flughafen 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 ist eine Kompensationsarbeit zu schreiben! nb: Beide Kursleiter können in der mündlichen Prüfung sämtliche Kursinhalte abfragen, unabhängig von ihrer Aufteilung!

2. Unterrichtsablauf

(1) Einführung (2) Normatives Dienstleistungsmanagement (3) Strategien im Dienstleistungsmanagement (4) Leistungserstellung/ Service Design (5) Leistungsevaluation/ Qualitätsmanagement (6) Führung (7) Marketing (8) Capacity Management

Veranstaltungs-Literatur

Pflichtlektüre:

- Bieger, Thomas: Dienstleistungsmanagement, Haupt, Bern, 4.Aufl., 2007.

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

keine

Prüfungs-Informationen

Prüfungs-Teilleistung/en

1. Prüfungs-Teilleistung (1/2)

Prüfungs-Zeitpunkt und -Form

Dezentral - Schriftliche Gruppenarbeit mit Präsentation (Benotung für alle gleich) (50%)

Bemerkungen

Analyse eines Service-Encounters

Hilfsmittel-Regelung

Schriftliche Arbeiten

- Schriftliche Arbeiten müssen ohne fremde Hilfe nach den bekannten Zitationsstandards verfasst werden und es ist eine Eigenständigkeitserklärung anzubringen.
- Das Dokumentieren (Zitate, Literaturverzeichnisse) hat durchgängig und konsequent nach APA- oder MLA-Standard zu erfolgen. Die Quellenangaben für wörtlich und sinngemäss übernommene Informationen (Zitate) sind entsprechend der Vorgaben des verwendeten Zitationsstandards in den Text zu integrieren, informierende und bibliografische Anmerkungen sind als Fussnoten anzubringen (Empfehlungen und Standards z.B. bei METZGER, C. (2017), Lern- und Arbeitsstrategien (12. Aufl., Cornelsen Schweiz).



- Für alle Arbeiten, welche an der Universität St. Gallen geschrieben werden, ist die Angabe von Seitenzahlen sowohl nach MLA- wie auch nach APA-Standard nie fakultativ.
- Wo in Quellen die Seitenangabe fehlt, muss die präzise Bezeichnung anders erfolgen: Kapitel- oder Abschnittüberschrift, Abschnittsnummer, Akt, Szene, Vers, usw.
- Für juristische Arbeiten wird der juristische Standard empfohlen (vgl. beispielhaft FORSTMOSER, P., OGOREK R. et SCHINDLER B. (2018), Juristisches Arbeiten: Eine Anleitung für Studierende (6. Auflage), Zürich: Schulthess oder beachten Sie die Empfehlungen der Law School).

Hilfsmittel-Zusatz

--

Prüfungs-Sprachen

Fragesprache: Deutsch

Antwortsprache: Deutsch

2. Prüfungs-Teilleistung (2/2)

Prüfungs-Zeitpunkt und -Form

Dezentral - mündliche Prüfung (einzeln in Gruppen - individuelle Benotung) (50%, 15 Min.)

Bemerkungen

--

Hilfsmittel-Regelung

Extended Closed Book

Die Benutzung der Hilfsmittel ist eingeschränkt. Alle zusätzlich erlaubten Hilfsmittel müssen im Abschnitt "Hilfsmittelzusatz" abschliessend aufgeführt sein. Grundsätzlich gilt:

- Für diese Prüfung sind alle Taschenrechner der Texas Instruments TI-30-Serie sowie ein- oder zweisprachige Wörterbücher (keine Fachwörterbücher) ohne Handnotizen zugelassen. Alle anderen Taschenrechnermodelle sowie elektronische Wörterbücher sind nicht erlaubt.
- Nicht erlaubt sind zudem jegliche Art von Kommunikation sowie sämtliche programmierbaren und kommunikationsfähigen elektronischen Geräte wie Notebooks, Tablets, PDAs, Mobiltelefone und weitere.
- Die Beschaffung der Hilfsmittel ist ausschliesslich Sache der Studierenden.

Hilfsmittel-Zusatz

Es sind keine Hilfsmittel erlaubt.

Prüfungs-Sprachen

Fragesprache: Deutsch

Antwortsprache: Deutsch

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 Einzelprüfung in Gruppen (pro Person werden 15 Minuten veranschlagt); der Stoff entspricht den Inhalten des Unterrichtes und dem Inhalt des Buches Bieger, Thomas: Dienstleistungsmanagement, Haupt, Bern.

Prüfungs-Literatur

Bieger, Thomas: Dienstleistungsmanagement, Haupt, Bern, 2007

sämtliche in den Vorlesungen und Exkursionen besprochene Inhalte



Wichtige Hinweise

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass dieses Merkblatt vor anderen Informationen wie Studynet, persönlichen Datenbanken der Dozierenden, Angaben in den Vorlesungen etc. den absoluten Vorrang hat. Verbindlichkeit der Merkblätter:

- Veranstaltungsinformationen sowie Prüfungszeitpunkt (zentral/dezentral) und Prüfungsform ab Biddingstart am 24. Januar 2019
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittel-Regelung, Prüfungs-Inhalt, Prüfungs-Literatur) für dezentrale Prüfungen nach der 4. Semesterwoche am 18. März 2019
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittel-Regelung, Prüfungs-Inhalt, Prüfungs-Literatur) für zentrale Prüfungen ab Start der Prüfungsanmeldung am 08. April 2019

Bitte schauen Sie sich das Merkblatt nach Ablauf dieser Termine nochmals an.