

Proseminar Wintersemester 2020/21 *proseminar winter semester 2020/21*

Titel <i>title</i>	Gruppe 4: Proseminar zum Dienstleistungsmanagement
Dozentin/Dozent <i>lecturer</i>	<i>Prof. Dr. Ina Garnefeld und DLM-Team</i>
Tag/Uhrzeit/Raum <i>weekday/time/room</i>	<i>Do/10-12h/M.14.22</i>
Seminarplätze <i>number of participants</i>	<i>25</i>
Termin der ersten Sitzung <i>date of first meeting</i>	<i>21.10.2021</i>
Formaler Umfang <i>formal requirements</i>	<i>Max. 15 Seiten Seminararbeit pro Teilnehmer*in + 1 Vortrag</i>
Geplanter Abgabetermin <i>submission of thesis</i>	<i>Montag, 31.01.2022, 23:59 Uhr</i>

Themenbeschreibung *course description*

Dienstleistungen unterscheiden sich von anderen Produkten. So sind Dienstleistungen u. a. durch die Immaterialität des Dienstleistungsergebnisses und die Integrativität des Dienstleistungserstellungsprozesses, d. h. die Beteiligung des Kunden am Leistungserstellungsprozess, gekennzeichnet. Diese Spezifika von Dienstleistungen erfordern besondere Management-Entscheidungsprozesse.

Im Proseminar „Dienstleistungsmanagement“ werden Studierende die Besonderheiten von Dienstleistungen kennenlernen und Konsequenzen für das Management diskutieren. Es werden die dem Dienstleistungsmanagement zugrundeliegenden Charakteristika, Strategien und Theorien erarbeitet und diskutiert. Des Weiteren wird auf aktuelle Herausforderungen des Dienstleistungsmanagement eingegangen. Im Mittelpunkt stehen hierbei die aktive Rolle des Kunden sowie seine Bedeutung für den Dienstleistungserstellungsprozess.