

Modulbezeichnung:	Dienstleistungsmanagement	
Modulnummer: BDMG-01	Semester: --	Dauer: Minimaldauer 1 Semester
Modultyp: Pflicht		Regulär angeboten im: WS, SS
Workload: 150 h		ECTS Punkte: 5
Zugangsvoraussetzungen: Keine		Unterrichtssprache: Deutsch
Kurse im Modul:		Workload: Selbststudium: 90 h Selbstüberprüfung: 30 h Tutorien: 30 h
Kurskoordinatoren/Tutoren:: Siehe aktuelle Liste im Learning Management System		Modulverantwortliche(r): Prof. Dr. Maren Weber
Bezüge zu anderen Programmen: <ul style="list-style-type: none"> • Bachelor Finanzmanagement • Bachelor Personalmanagement • Bachelor Marketing • Bachelor Wirtschaftsrecht • Bachelor Betriebswirtschaftslehre • Bachelor Gesundheitsmanagement • Bachelor Soziale Arbeit • Bachelor Pflegemanagement • Bachelor Logistikmanagement 		Bezüge zu anderen Modulen im Programm: <ul style="list-style-type: none"> • Grundlagenkurs zu den Wahlpflichtfachkursen verschiedener Dienstleistungsbranchen
Qualifikations- und Lernziele des Moduls:		
<p>Nach erfolgreichem Abschluss des Moduls sind die Studierenden in der Lage,</p> <ul style="list-style-type: none"> • die volkswirtschaftliche Relevanz des Dienstleistungssektors sowie seine Entwicklungsdynamik zu diskutieren und zu analysieren. • Konzepte zum Verständnis des Kaufverhaltens, der Kundenzufriedenheit und -bindung von Dienstleistungskunden vorzustellen. • Dienstleistungen anhand von Segmentierung, Targeting und Positionierung zu verstehen. • die Komponenten der klassischen Marketing Mix anhand von Beispielen anzuwenden. • die Schnittstelle zwischen Kunden und Dienstleistungsunternehmen anhand von Serviceort, -prozessen und Mitarbeitern zu beurteilen. 		
Lehrinhalt des Moduls:		
<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen des Dienstleistungsmanagements • Käuferverhalten und Kundenbindung • Strategische Aspekte des Dienstleistungsmanagements • Operative Aspekte des Dienstleistungsmanagements 		
Lehrmethoden:	Siehe Kursbeschreibung	

Literatur:	Siehe Literaturliste der vorliegenden Kursbeschreibung.	
Anteil der Modulnote an der Gesamtabschlussnote des Programms: --	Prüfungszulassungsvoraussetzung:	Abschlussprüfungen:
	Siehe Kursbeschreibung	BDMG01: Klausur (100%)