

Vorlesungsbeschreibung Dienstleistungsmanagement

Lernergebnisse

Die Studierenden besitzen spezialisierte Managementkom-petenzen für

dessen sektoren-übergreifende Umsetzung

- Erfolgreiche Dienstleistungsunternehmen und die Quantifizierung der positiven Konsequenzen von Qualitätsmanagement (z. B. 20% Gewinnsteigerung) anhand von Fallbeispielen

Literatur

Aktuelle Literatur wird jeweils zu Beginn es Semesters in der LV an die Studierenden bekannt gegeben

Lehrbuch:

- Lüthy, A.: Mitarbeiterorientierung im Krankenhaus: Soft Skills Erfolgreich umsetzen, Stuttgart 2004
- Pfitzinger, E.: DIN EN ISO 9000:2000 für Dienstleistungen, Berlin 2001

Lehrmethode

Vorlesung, Exkursionen, Lehrvideos, Gastvorträge, Gruppenarbeit, Diskussionen im Plenum, Präsentationen von Studierenden, Case Studies

Lehrsprache

Deutsch

Studien-/Prüfungsleistung

Hausarbeit oder Projektarbeit oder Klausur (90 Minuten)

Credits

5

Besonderes

Exkursionen, Lehrvideos, Gastvorträge, Gruppenarbeit, Diskussionen im Plenum , Präsentationen von Studierenden, Case Studies

Alle öffnen Alle schließen