

Vorlesungsbeschreibung Dienstleistungsmarketing

Lernergebnisse

Die Studierenden lernen spezialisierte Marketingkonzepte für Dienstleistungsunternehmen zu entwickeln.

Sie sind mit den geeigneten Marketinginstrumenten vertraut und können sie unternehmensspezifisch zuordnen. Aufgrund ihrer Fähigkeit, nach Besuch der Vorlesung quantitative wissenschaftlich fundierte empirische Untersuchungen durchzuführen, verfügen Sie über Spezialkenntnisse in quantitativ messbaren Bereichen des Dienstleistungsmarketings (z.B. Mitarbeiterzufriedenheit, Kundenzufriedenheit, Führungskompetenz).

Inhalte

Hauptinhalte:

Die Studierenden lernen, wie man empirische Untersuchungen in Dienstleistungsunternehmen plant, realisiert, durchführt, auswertet, präsentiert und als Bericht zusammenschreibt. Dies dient der Vorbereitung auf die Bachelorarbeit. In der Vorlesung lernen die Studierenden, wie man die Fragestellung einer wissenschaftlichen Untersuchung formuliert, wie man einen Fragebogen konzipiert und wie man eine empirische Untersuchung komplett online durchführt.

Sie werden mit der Planung, Durchführung, Auswertung und Analyse empirischer Daten in Zusammenarbeit mit Unternehmensvertretern konfrontiert.

Sie werden angeleitet, selbst wissenschaftliche Untersuchungen z. B. zum Thema Kundenzufriedenheit/Mitarbeiterzufriedenheit/Führungskompetenz in Dienstleistungsunternehmen durchzuführen.

Zur Sammlung der empirischen Daten müssen sie selbst in einem Viererteam mit anderen Studierenden ein Unternehmen suchen, in dem sie dann ihre empirischen Daten sammeln. Des Weiteren werden sie angeleitet, wie man entsprechend der internationalen Richtlinien der APA einen etwa 40 - seitigen Ergebnisbericht anfertigt.

Literatur

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

Lehrbuch:

- Lüthy, A. und Buchmann, U.: Marketing als Strategie im Krankenhaus. Kohlhammer

Verlag 2009

- American Psychological Association (APA) (2001): Publication Manual.

Lehrmethode

Vorlesung, Gruppenarbeit, Diskussionen im Plenum, empirische Arbeit, Datenerhebung und Auswertung, Gastdozenten, Exkursionen

Lehrsprache

Deutsch

Studien-/Prüfungsleistung

Hausarbeit oder Projektarbeit oder Klausur

Credits

5

Besonderes

//

Alle öffnen Alle schließen