

Schwerpunktmodul: Dienstleistungsmanagement					
Kennnum- mer 1286SMMe00	Workload 360h	LP 12	Modul- sprache Deutsch	Modulbeginn jedes 2. Se- mester - Winter- semester	Moduldauer 2 Semester
1	Lehrveranstaltungen a) Dienstleistungsmanagement am Beispiel der Messebranche (in Kooperation mit Koelnmesse GmbH) b) Theoretische Grundlagen des Dienstleistungsmanagements		Kontaktzeit a) 60h b) 60h	Selbst- studium a) 120h b) 120h	LV-Sprache a) Deutsch b) Deutsch
2	<p>Inhalte des Moduls Das Schwerpunktmodul Dienstleistungsmanagement schlägt eine Brücke zwischen Theorie und Praxis.</p> <p>Das Modul startet mit der praxisorientierten Lehrveranstaltung „Dienstleistungsmanagement am Beispiel der Messebranche (in Kooperation mit Koelnmesse GmbH)“. Dadurch wird den Studierenden ein Verständnis zur Praxis des Dienstleistungsmanagement am Beispiel der Messebranche vermittelt. Ein enger Praxisbezug liegt durch die Kooperation mit der Koelnmesse GmbH vor. Der Einblick in die Praxis wird durch integrative Formate von Gastvorträgen durch Praxisreferenten aus der Messebranche, Exkursionen und Fallstudien ergänzt.</p> <p>Folgende Themen werden u.a. behandelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einordnung der Messewirtschaft in den wirtschaftlichen Gesamtkontext - Spezifik zweiseitiger Märkte - Ziele und Grundsatzstrategien von Messeunternehmen - Marketingstrategien im Messewesen - Instrumente des operativen und strategischen Messemanagements <p>Im darauffolgenden Semester wird das Modul mit der Lehrveranstaltung „Theoretische Grundlagen des Dienstleistungsmanagements“ fortgesetzt. Hierbei liegt der Schwerpunkt auf der Vermittlung von Theorien und Methoden aus der aktuellen Dienstleistungsforschung, welche auch in Bezug auf die im Wintersemester vermittelten Praxisinhalte des Moduls kritisch diskutiert werden. Der Fokus liegt auf der Vermittlung fundierter Kenntnisse der theoretischen Grundlagen des Kaufverhaltens bei Dienstleistungen.</p> <p>Folgende Themen werden u.a. behandelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dienstleistungsmarken - Dienstleistungsprozesse managen - Service Recovery - Dienstleistungsnetzwerke - Internationales Marketing in Dienstleistungsbranchen 				
3	Lernziele des Moduls Studierende des Moduls... ... erwerben die wesentlichen Kompetenzen auf dem Gebiet des operativen und strategischen Dienstleistungsmanagements aus theoretischer und praktischer Perspektive. ...lernen das Feld der Messewirtschaft kennen.				

	<p>... stärken Sozialkompetenzen (Team- und Führungsfähigkeit, Kommunikation und Kooperation) durch Referate in Gruppenarbeit.</p> <p>... qualifizieren sich für Aufgaben in Dienstleistungsunternehmen im Allgemeinen und speziell in Messegesellschaften sowie in weiteren an Messen beteiligten Unternehmen.</p>
4	<p>Lehr- und Lernformen Vorlesung</p>
5	<p>Modulvoraussetzungen keine</p>
6	<p>Form der Modulabschlussprüfung Schriftliche Prüfung: KL (120)</p>
7	<p>Voraussetzungen für die Vergabe von Leistungspunkten Beide Lehrveranstaltungen müssen in zwei aufeinander folgenden Semestern belegt werden.</p>
8	<p>Verwendung des Moduls (in anderen Studiengängen) Bachelor of Science Betriebswirtschaftslehre: Schwerpunktbereich</p>
9	<p>Modulbeauftragte/r Institut für Messewirtschaft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jun.-Prof. Dr. Martin P. Fritze
10	<p>Sonstige Informationen Die Lehrveranstaltung „Dienstleistungsmanagement am Beispiel der Messebranche (in Kooperation mit Koelnmesse GmbH)“ findet jeweils im Wintersemester statt. Die Lehrveranstaltung „Theoretische Grundlagen des Dienstleistungsmanagements“ findet jeweils im Sommersemester statt. Die schriftliche Modulprüfung (120 min.) findet nur im Sommersemester statt. In diesem Modul können nach vorheriger Ankündigung Bonuspunkte erworben werden. Die Vergabe der Bonuspunkte erfolgt nach den Vorgaben durch den Gemeinsamen Prüfungsausschuss.</p>