

## Seminar BWL: Wahlblock Dienstleistungsmanagement

**Hausarbeit:** Jeder Seminarteilnehmer hat die Aufgabe zu einem der Themen eine Hausarbeit zu verfassen. Zur Aufgabe der Erstellung der Hausarbeit gehört es insbesondere, geeignete Literaturquellen (wirtschaftswissenschaftliche Fachzeitschriften, Monographien, Sammelbände etc.) eigenständig zu erschließen.

**Formale Anforderungen:** Die Hausarbeit soll einen Umfang von 30 bis maximal 35 "Textseiten" (d.h. Seiten ohne Abbildungen, Tabellen) haben. Als Schriftgrad ist 12 Pkt. bei Schrifttyp Times New Roman oder 11 Pkt. bei Arial zu wählen.

Ansonsten gelten die Vorgaben unter:

<http://www.fh-wedel.de/online-campus/pruefungsamt/richtlinien/abschlussarbeiten/>

**Wichtige Termine:** Die geplante Gliederung der Arbeit ist im Rahmen der Sprechstunde oder einer sonstigen Terminvereinbarung spätestens **vier Wochen vor dem Abgabetermin** vorzustellen. Die Hausarbeit ist spätestens bis zum **13. Mai 2009 (12:00 Uhr)** abzugeben.

**Abgabeform:** Ein Exemplar und eine mit der Hausarbeit verbundene CD mit Word-Datei der Arbeit und Internetquellen.

**Referat:** Das Thema der Hausarbeit ist als Referat vorzustellen, bei mehrfacher Themenvergabe ist eigenständig für eine Abstimmung der Referate zu sorgen. Die Termine für die Referate werden noch festgelegt, der erste Termin wird etwa eine Woche nach Abgabe liegen, die weiteren Themen folgen dann wöchentlich.

**Themenvergabe:** 7.1.2010, 12:30-13:00, Seminarraum 2. Vergabe restlicher Themen in den nachfolgenden Sprechstunden. **Jedes Thema wird maximal zweimal vergeben.**

### **Themenbereich I: Neue Richtungen**

- 1) Eine allgemeine Service-Logik für das Marketing?
- 2) Soziale Netze und Dienstleistungen: Das Konzept eines "Many-to-Many Marketing"

### **Themenbereich II: Spezielle Strategische Ansätze**

- 3) Franchising als Internationalisierungsstrategie
- 4) Revenue Management

### **Themenbereich III: Service Management und Profifußball**

- 5) Internationalisierung im Profifußball
- 6) Kundenbeziehungen im Profifußball

### **Themenbereich IV: Servicequalität**

- 7) Wahrgenommene Servicequalität und Kundenvertrauen
- 8) Die Anwendung von SERVQUAL auf Hochschulen

**Literaturhinweise:** Zu den Themen finden Sie (ab dem 17.12.2009) ausgewählte Quellen auf dem Handout-Server. Hierbei handelt es sich lediglich um Einstiegshilfen. Jede Bearbeitung eines Themas setzt voraus, dass Sie eigenständig weitere Quellen einbeziehen.