

Seminar BWL: Wahlblock Dienstleistungsmanagement

„Dienstleistungsproduktion und Dienstleistungscontrolling“

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 insgesamt 7500-8500 Wörtern nicht unter- bzw. überschreiten. 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 bis zum **16. März** vorzustellen. Die Hausarbeit ist spätestens bis zum **14. Mai 2013 (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 (d.h. kein Blockseminar).

Themenvergabe: Eine Vorstellung der Seminarthemen findet am **09.1.2013, 12:30, HS 6**, statt. **Eine verbindliche Themenvergabe erfolgt zu diesem Termin und in den nachfolgenden Sprechstunden.** Vorabinformation zu Themen können ebenfalls in den Sprechstunden eingeholt werden. **Jedes Thema wird maximal zweimal vergeben.**

Themenbereich I: Dienstleistungsproduktion

- 1) Grundlagen der Dienstleistungsproduktion
- 2) Service Blueprints und die Gestaltung des Leistungserstellungsprozesses
- 3) Service Encounter: Die Interaktion von Mitarbeiter und Kunde
- 4) Revenue Management bei Airlines
- 5) Das Warteschlangenmanagement von Dienstleistern: Ansätze, Instrumente Herausforderungen

Themenbereich II: Dienstleistungscontrolling

- 6) Grundlagen des Dienstleistungscontrolling
- 7) Dienstleistungscontrolling mit Hilfe der Balanced Score Card
- 8) Dienstleistungscontrolling im Gesundheitswesen: Das Konzept Patientennutzen
- 9) Kommunales Dienstleistungscontrolling – Ziele, Konzeption und Implementierung

Literaturhinweise „Dienstleistungsproduktion und Dienstleistungscontrolling“

Thema 1

Corsten, Hans; Gössinger, Ralf: *Dienstleistungsmanagement* (Kap. 3 „Produktionsmanagement“), 5. Aufl., München: Oldenbourg 2007.

Thema 2

Fließ, Sabine: *Dienstleistungsmanagement* (Kap. 6 „Die Erfüllung des Leistungsversprechens: der Leistungserstellungsprozess“), Wiesbaden: Gabler 2009.

Thema 3

Fitzsimmons, James A.; Fitzsimmons, Mona J.: *Service Management*, (Chapter 7 “The Service Encounter”), 5th ed., Boston et al.: McGraw Hill 2006.

Thema 4

Tscheulin, Dieter K. und Jörg Lindenmeier: „Yield-Management – Ein State-of-the-Art“, in: *Zeitschrift für Betriebswirtschaft*, 73, 2003, S. 629-662.

Wen-Chyuan Chiang, Jason C.H. Chen and Xiaojing Xu: “An overview of research on revenue management: current issues and future research”, *Int. J. Revenue Management*, Vol. 1, No.1, 2007, S. 97-128.

Thema 5

Fitzsimmons, James A. und Fitzsimmons, Mona J.: *Service Management*, (Chapter 13 “Managing Waiting Lines”), 5th ed., Boston et al.: McGraw Hill 2006.

Thema 6

Reckenfelderbäumer, Martin, „Konzeptionelle Grundlagen des Dienstleistungscontrollings – Kritische Bestandaufnahme und Perspektiven der Weiterentwicklung zu einem Controlling der Kundenintegration“, in: Bruhn/Stauss (Hrsg.) : *Dienstleistungscontrolling*, Wiesbaden: Gabler 2006, S. 31-51.

Thema 7

Fließ, Sabine; Lasshoff, Britta; Matznick, Thorsten: „Balanced Scorecard für Dienstleister. Das Beispiel der Flughafen Stuttgart GmbH“, in: *Controlling*, 18 (2), 2006, S. 99-106.

Thema 8

Porter, Michael E.; Guth, Clemens, *Chancen für das deutsche Gesundheitssystem: Von Partikularinteressen zu mehr Patientennutzen*, Heidelberg: Springer Gabler 2012.

Thema 9

Bachmann, Peter: *Controlling für die öffentliche Verwaltung: Grundlagen, Verfahrensweisen, Einsatzgebiete*, 2. Aufl., Wiesbaden: Gabler 2009.

Willmann, Heiko, „Zentrale Controllingorganisation in dezentraler organisierter Kreisverwaltung – Widerspruch oder Innovation?!“, *KGST Info*, 14/2004, S. 4-9 (auch unter: http://www.kreis-pinneberg.de/pinneberg_media/Dokumente/Fachdienst+11/Zentrale+Controllingorganisation.pdf).