

Seminar Bachelor BWL: Wahlblock Dienstleistungsmanagement „Dienstleistungswirtschaft und Dienstleistungsmärkte“

Zielgruppe: Das Seminar richtet sich an Studierende der Vertiefungsrichtung DLM im Bachelor BWL, daneben können aber auch alle Bachelor Studierende mit dem Schwerpunkt Wirtschaft das Seminar belegen.

Hausarbeit: Zum gewählten Thema ist eine Hausarbeit zu verfassen. Zur Aufgabe der Erstellung der Hausarbeit gehört es insbesondere, geeignete Literaturquellen (wirtschaftswissenschaftliche Fachzeitschriften, Monographien, Sammelbände etc.) eigenständig zu erschließen und aufzubereiten!

Formale Anforderungen: Die Hausarbeit soll einen Umfang von insgesamt 7500-8500 Wörtern nicht unter- bzw. überschreiten (Schriftgrad 11 Pkt. Arial, entspricht ca. 30 Textseiten). 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 **19. März** vorzustellen. Die Hausarbeit ist spätestens bis zum **14. Mai 2014 (12:00 Uhr)** abzugeben.

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

Referat: Die Hausarbeit ist als Referat vorzustellen. Die Termine für die Referate werden nach Abgabe im SoSe 2014 noch festgelegt.

Themenvergabe: Eine Vorstellung der Seminarthemen findet am **13.1.2014, 13:00, SR 2**, statt. **Eine verbindliche Themenvergabe erfolgt zu diesem Termin und in den nachfolgenden Sprechstunden.** Vorabinformation zu Themen oder eigene Themenvorschläge können gerne vorher besprochen werden.

Themenbereich I: Grundlagen

- 1) Erfassung und Erklärung eines Trends zu mehr Dienstleistungen
- 2) Industrielle Dienstleistungen: Zur Dienstleistungsorientierung von Industriegüterunternehmen
- 3) Ist ein Paradigmenwechsel bei der Kennzeichnung von Dienstleistungen notwendig?

Themenbereich II: Klassische Dienstleistungsmärkte und DLM

- 4) DLM in Banken und Versicherungen: Aktuelle Entwicklungen
- 5) DLM in Unternehmensberatungen: Aktuelle Entwicklungen
- 6) DLM in der Logistik: Aktuelle Entwicklungen

Themenbereich III: Spezielle Dienstleistungsmärkte

- 7) Gemeinnützigkeit und Dienstleistungen: Welche Ansätze eines Dienstleistungsmanagements finden sich bei Kirchen, Greenpeace und Co?
- 8) Nutzen statt Besitzen – eine Perspektive für innovative Dienstleistungen?

Literaturhinweise zu ausgewählten Themen

Bei den nachfolgenden Literaturangaben zu den einzelnen Themen handelt es sich lediglich um Einstiegshilfen. Jede Bearbeitung eines Themas setzt voraus, dass Sie eigenständig weitere Quellen einbeziehen.

Thema 1

Niebel, Thomas (2010), Der Dienstleistungssektor in Deutschland – Abgrenzung und empirische Evidenz, Dokumentation, Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung Mannheim, <ftp://ftp.zew.de/pub/zew-docs/docus/dokumentation1001.pdf>

Thema 2

Steven Marion, Sonja Große-Jäger (2003) „Industrielle Dienstleistungen in Theorie und Praxis“, *WiSt*, S. 27-33.

Roland Berger Strategy Consultants (2010) *Industrieservices in Deutschland Status Quo und zukünftige Entwicklung*,

http://www.rolandberger.de/media/pdf/Roland_Berger_Industrieservices_20100503.pdf

Thema 3

Lovelock, C./Gummesson, E.: „Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives“, in: *Journal of Service Research*, Aug 2004, S. 20-41.

Vargo, Stephen L./Lusch, Robert F.: „The Four Service Marketing Myths: Remnants of a Goods-Based, Manufacturing Model“, in: *Journal of Service Research*, May 2004, 324-335.

Thema 4

Lünendonk GmbH (2012) *Lünendonk-Trendstudie Zukunft der Banken 2020*,

http://www.steria.com/de/fileadmin/assets/yourBusiness/banking/Luenendonk_Bankenstudie_Steria_Mummert_Consulting.pdf

Thema 8

Kristin Leismann u.a. (2012) Nutzen statt Besitzen. Auf dem Weg zu einer ressourcenschonenden Konsumkultur, Heinrich-Böll-Stiftung, Schriften zur Ökologie Bd. 27, http://www.boell.de/sites/default/files/Endf_NutzenStattBesitzen_web.pdf