

Seminar Bachelor BWL: Dienstleistungsmanagement

Zielgruppe: Das Seminar richtet sich an Studierende der Vertiefungsrichtung DLM im Studiengang Bachelor BW und alle Studierende mit dem Schwerpunkt Wirtschaft in anderen Bachelor Studiengängen.

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: Es gelten die Bedingungen der Richtlinie zur Abfassung von Abschlussarbeiten, diese finden Sie unter

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

Die Hausarbeit soll dabei einen Umfang von insgesamt 7500-8500 Wörtern nicht unter- bzw. überschreiten (Schriftgrad 11 Pkt. Arial, entspricht ca. 30 Textseiten).

Wichtige Termine: Die Hausarbeit ist spätestens bis zum **14. November 2014 (12:00 Uhr)** abzugeben. Die geplante Gliederung der Arbeit ist im Rahmen der Sprechstunde oder einer sonstigen Terminvereinbarung spätestens vier Wochen vor Abgabe vorzustellen.

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 WS 2014/15 noch festgelegt.

Themenvergabe: Die Themenvergabe findet in den Sprechstundenterminen statt. Vorabinformation zu Themen oder eigene Themenvorschläge können zu diesen Terminen ebenfalls besprochen werden.

Themenbereich I: Grundlagen

- 1) UST (Unified Service Theory): Ein Paradigma für eine Service Wissenschaft?
- 2) Zur Anwendung des GAP-Modells der Servicequalität
- 3) Das Branding von Dienstleistungen
- 4) Grundlagen und Anwendungen service-orientierter Geschäftsmodelle

Themenbereich II: Dienstleistungsmärkte und Innovation

- 5) Nutzen statt Besitzen – eine Perspektive für innovative Dienstleistungen?
- 6) Smart Home – Services für Ältere
- 7) Nutzungsmöglichkeiten einer "Wisdom of The Crowd" für Innovationen

Literaturhinweise zu den Themen siehe nachfolgende Seite

Literaturhinweise zu den 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

Scott E. Sampson, "The Unified Service Theory. A Paradigm for Service Science", in P. Maglio u.a. (Hrsg.), *Handbook of Service Science*, Springer 2010, S. 107-131.

Thema 2

Mary J. Bitner u.a., "Technology's Impact on the Gaps Model of Service Quality", in P. Maglio u.a. (Hrsg.), *Handbook of Service Science*, Springer 2010, S. 197-218

Thema 3

Andreas Zolnowski/ Tilo Böhmann, „Grundlagen service-orientierter Geschäftsmodelle“, in T. Böhmann u.a.(Hrsg.), *Service-orientierte Geschäftsmodelle*, Springer 2013, S. 1-30.

Thema 4

Christoph Burmann u.a., „Identitätsorientierte Markenführung bei Dienstleistungen“, in H. Meffert u.a. (Hrsg.) *Markenmanagement*, 2. Aufl. Gabler 2005, S. 412-432.

Thema 5

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

Thema 6

Sibylle Meyer, Eva Schulze, *Smart Home für ältere Menschen. Handbuch für die Praxis*, Berliner Institut für Sozialforschung 2008, http://www.igestiftung.ch/uploads/media/Smart_Home.pdf

Thema 7

Dirk Lüttgens u.a., "Wisdom of the crowd and capabilities of a few: internal success factors of crowdsourcing for innovation", *Journal of Business Economics*, 84, 2014, S. 339-374.