

## Seminar Bachelor BWL: 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 insgesamt 7500-8500 Wörtern nicht unter- bzw. überschreiten. Als Schriftgrad und -typ ist 11 Pkt. Arial zu wählen. Ansonsten gelten die Vorgaben unter:

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

**Wichtige Termine:** Ein **Exposé** (Zielsetzung, Gliederung, erste Quellen) zur Arbeit ist im Rahmen der Sprechstunde oder einer sonstigen Terminvereinbarung spätestens bis zum **30. September** vorzustellen. Die Hausarbeit ist spätestens bis zum **4. November 2015 (12:00 Uhr)** abzugeben.

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

**Referat:** Jedes Seminarthema ist in einem Referat vorzustellen. Bei mehrfacher Vergabe des gleichen Themas erfolgt eigenständig eine Abstimmung der Referate. Die Referate werden im Rahmen einer Blockveranstaltung gehalten, der Termin hierfür wird noch festgelegt.

**Themenvergabe:** Die Vorstellung und Vergabe der Seminarthemen findet ab dem **6.07.2015 in der Sprechstunde ab 17 Uhr** statt. Eine verbindliche Themenvergabe erfolgt zu diesem Termin und in den nachfolgenden Sprechstunden.

### **Themenbereich I: Dienstleistungsqualität**

- 1) Der Kundenmonitor Deutschland – Konzept, Methodik, Anwendungsmöglichkeiten und internationaler Vergleich
- 2) Messung von Dienstleistungsqualität im B2B-Geschäft

### **Themenbereich II: Digitalisierung und Dienstleistung**

- 3) Der Einsatz von Apps in der Versicherungsbranche
- 4) Dienstleistungen für ältere Menschen und Ambient Assisted Living
- 5) Digitalisierung und die Wertschöpfungskette in der Musikindustrie

Literaturhinweise nächste Seite:

## Literaturhinweise Seminar Bachelor BWL Dienstleistungsmanagement

### Thema 1 und 2

Bruhn, Manfred (2013) *Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte – Methoden*, 9. Auflage, Heidelberg: Springer

### Thema 3

Institut für Versicherungswirtschaft HSG und Accenture (2015) „Assekuranz 2015 – Eine Standortbestimmung. Neue Koordinaten im deutschsprachigen Versicherungsmarkt“, St Gallen 2010.

[http://www.ivw.unisg.ch/~media/internet/content/dateien/instituteundcenters/ivw/studien/asskuranz\\_2015\\_studie\\_de.pdf](http://www.ivw.unisg.ch/~media/internet/content/dateien/instituteundcenters/ivw/studien/asskuranz_2015_studie_de.pdf)

Theilen, Frank (2011) Apps? Ja! Aber wie? Versicherungsberichte m3 management consulting GmbH

### Thema 4

Pohjanen, Erika (2013) *Impacting Individuals, Society and Economic Growth Proceedings of the 5th AAL Forum*, Norrköping, Sweden 24 – 26 September 2013

[http://www.aal-europe.eu/wpcontent/uploads/2014/10/AAL\\_Forum\\_Proceedings\\_2013.pdf](http://www.aal-europe.eu/wpcontent/uploads/2014/10/AAL_Forum_Proceedings_2013.pdf)

### Thema 5

Dolata, Ulrich (2008) „Das Internet und die Transformation der Musikindustrie Rekonstruktion und Erklärung eines unkontrollierten Wandels“, BJS (18), S. 344-369.

[http://www.uni-stuttgart.de/soz/oi/mitarbeiter/dolata.data/BJS\\_18-08\\_Dolata.pdf](http://www.uni-stuttgart.de/soz/oi/mitarbeiter/dolata.data/BJS_18-08_Dolata.pdf)

Renner, Tim (2004): *Kinder, der Tod ist gar nicht so schlimm! Über die Zukunft der Musik- und Medienindustrie*. Frankfurt a.M./New York: Campus