

Seminar BWL: Wahlblock Dienstleistungsmanagement

Hausarbeit: Jeder Seminarteilnehmer hat zu einem der Themen eine eigenständig verfaßte Hausarbeit anzufertigen. 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 **8. Mai 2006 (12:00 Uhr)** bei mir (Raum 114, Altbau) oder im Sekretariat abzugeben (**1 Exemplar** und eine CD mit Word-Datei der Arbeit und Internetquellen).

Referat: Das Thema der Hausarbeit ist als Referat vorzustellen. Bei Doppelvergabe des Themas sind die Referate abzustimmen. Die Termine für die Referate werden noch festgelegt, der erste Termin wird etwa ein bis zwei Woche nach Abgabe liegen, die weiteren Themen folgen dann wöchentlich.

Themenvergabe: 12.1.2006, 12:30-12:45, Seminarraum 2. Vergabe restlicher Themen in den nachfolgenden Sprechstunden. Jedes Thema wird maximal zweimal vergeben.

Themenbereich I: Grundlagen

- 1) Zur empirischen Erfassung eines Trends zu mehr Dienstleistungen
- 2) Ist ein Paradigmenwechsel bei der Kennzeichnung von Dienstleistungen notwendig?

Themenbereich II: Dienstleistungsmarketing

- 3) Servicescapes – zur Bedeutung und Funktion der „Dienstleistungshülle“
- 4) Franchising als Internationalisierungsstrategie
- 5) Die Rolle des internen Marketings im Dienstleistungsmanagement

Themenbereich III: Dienstleistungscontrolling

- 6) Internes Dienstleistungscontrolling durch Leistungsverrechnung
- 7) Kommunales Dienstleistungscontrolling – Ziele, Konzeption und Implementierung
- 8) Wirtschaftlichkeitsanalyse des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen

Literaturhinweise

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

Albach, H.: *Dienstleistungen in der modernen Industriegesellschaft*, München 1989.
Wölfel, A.: „The Service Economy in OECD Countries“, OECD STI WORKING PAPER 2005/3.

Thema 2

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 3

Zeithaml, V./Bitner, M.: *Services Marketing*, 3. Aufl., New York 2003, Kapitel 10.

Thema 4

Woratscheck, H. u.a.: „Franchising als Internationalisierungsstrategie: Standortplanung für Dienstleistungsunternehmen“, in: M. Bruhn und B. Stauss (Hrsg.): *Internationalisierung von Dienstleistungen*, Wiesbaden 2005, S. 171-200.

Thema 5

Bruhn, M.: „Notwendigkeit eines Internen Marketing für Dienstleistungsunternehmen“, in: Bruhn, M./Meffert, H (Hrsg.): *Handbuch des Dienstleistungsmanagements*, 2. Aufl., Wiesbaden 2001, S. 705-731.
Rafiq M./Ahmed P.K.: „Advances in the internal marketing concept: definition, synthesis and extension“, in: *Journal of Services Marketing*, 14 (6), 2000, S. 449-462.

Thema 6

Coenenberg, A.G.: *Kostenrechnung und Kostenanalyse*, 5. Aufl., Stuttgart 2003, Kapitel 19.
Beißel, J.: „Verrechnungspreise und wertorientierte Konzernsteuerung bei der Deutschen Lufthansa AG“, in: *Betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis*, 57 (2), 2005, S.119-136.

Thema 7

Schuster, F.: *Kommunale Kosten- und Leistungsrechnung*, München 2002.

Thema 8

Bruhn, M./Georgi, D.: „Kundenbezogene Wirtschaftlichkeitsanalyse des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen“, in: *Marketing ZFP*, 1998, S. 98-108.
Rust, Roland T, u.a.: „Return on quality (ROQ): Making service quality financially accountable“, in: *Journal of Marketing*, 59, 1995, S. 58-70.

Hinweise zur Anfertigung der Hausarbeit

1 Formale Hinweise zu Umfang und Seitenlayout

Die Hausarbeit sollte einen Umfang von ca. 25 (maximal 30) Textseiten haben. Als Schriftgrad ist 12 Pkt. bei Schrifttyp Times New Roman oder 11 Pkt. bei Arial zu wählen. Der Zeilenabstand soll 1½ betragen. Seitenaufteilung: Rand links 3,5 cm, Rand rechts, oben und unten 3 cm. Bitte nur Blocksatz.

2 Aufbau der Arbeit

Vor dem eigentlichen Text der Hausarbeit ist eine erste Seite als Deckblatt und eine zweite Seite mit dem Inhaltsverzeichnis einzufügen. Das Deckblatt sollte Angaben zum Seminarthema und zum Verfasser enthalten, sowie zur Fachhochschule und zum Studiengang. Bei Bedarf kann auch eine Seite mit verwendeten Abkürzungen nach dem Inhaltsverzeichnis und vor dem Text eingefügt werden. Zu beachten ist hierbei aber, daß nur spezielle Abkürzungen aufzuführen sind, nicht etwa allgemein übliche (wie etwa „z.B.“).

Erster Gliederungspunkt des eigentlichen Textes ist die Einführung, diese soll kurz in die Problemstellung der Hausarbeit und in den vom Verfasser gewählten Gang der Untersuchung einführen. Die nachfolgenden Gliederungspunkte sollten nach Möglichkeit den Gang der Untersuchung „auf einen Blick“ veranschaulichen. Hierzu ist als Regelfall eine tiefgestaffelte Gliederung mit einer Vielzahl von Unterpunkten zu vermeiden (etwa Punkt „2.3.1.1.5“). Vielmehr sollten die Gliederungspunkte in Anzahl und Seitenumfang den Eindruck eines harmonischen Ganzen vermitteln. Letzter Gliederungspunkt des Textes ist eine Schlußbetrachtung, ein Fazit, ein Ausblick oder Ähnliches. Im Anschluß an diesen letzten Gliederungspunkt folgt das Literaturverzeichnis.

3 Quellenverzeichnis und Zitat

In das Quellenverzeichnis sind sämtliche Quellen aufzunehmen, auf die sich der Verfasser im Text namentlich bezogen hat, nicht mehr (etwa, was der Autor für die Anfertigung der Arbeit gelesen hat) und nicht weniger. Zu unterscheiden ist die direkte und indirekte Bezugnahme. Das direkte Zitate muß mit Anfang und Ende durch Anführungszeichen kenntlich gemacht werden. Am Ende des Zitates verweist eine Fußnote (oder eine Klammerangabe) auf die entsprechende Quelle. Ein direktes Zitat ist speziell dann sinnvoll, wenn der zitierte Wortlaut als besonders prägnant angesehen wird. Daneben kann der Verfasser sich auch indirekt auf Literaturquellen beziehen, indem er Quellen etwa als Beleg für bestimmte Positionen angibt (ein Literaturverweis) oder den Inhalt einer Quelle mit eigenen Worten wiedergibt (sog. indirektes Zitat). Auch hier muß jeweils durch Fußnote (oder Klammerangabe) die Quelle kenntlich gemacht werden. **Ein direktes Zitat wird nicht durch eine einfache Wortumstellung zu einem indirekten Zitat.**

Die Angaben zu einer Literaturquelle sollen mindestens den oder die Namen der Verfasser enthalten, den Titel der Quelle, sowie Jahr und Ort ihrer Erscheinung. Handelt es sich um

einen Beitrag, der innerhalb eines Sammelbandes oder einer Zeitschrift erschienen ist, müssen auch Angaben zum Sammelband bzw. Zeitschrift erfolgen. Außerdem ist Seitenanfang und Seitenende des betreffenden Beitrages aufzuführen. Trennen Sie Internetquellen von den Literaturangaben.

4 Anhang, Tabellen und Abbildungen

Bei Bedarf können gesonderte Textteile (etwa die ausführliche Entwicklung mathematischer Umformungen, die Wiedergabe von Gesetzestexten usw.) in einem Anhang zusammengefaßt und dem eigentlichen Text nachgestellt werden. Dieser Anhang, der auch aus mehreren Teilen bestehen kann, ist nach dem letzten inhaltlichen Gliederungspunkt (der Schlußbetrachtung) und vor dem Literaturverzeichnis in die Arbeit einzufügen, wobei die Seitenzählung fortlaufen sollte (aber nicht unbedingt muß).

Tabellen und Abbildungen sollten in der Regel nicht im Anhang erscheinen, sondern möglichst genau dort, wo auf sie im Text eine Bezugnahme erfolgt. Lediglich bei dem Wunsch eine Vielzahl von Tabellen aus rein dokumentarischer Bedeutung aufzuführen zu wollen, ist eine Abweichung von dieser Regel sinnvoll. Gleiches gilt für Abbildungen.

5 Sprachlicher Stil

Der sprachliche Stil ist natürlich zu einem guten Teil eine Geschmackssache, trotzdem sollten einige Grundsätze befolgt werden. Der erste Grundsatz ist dabei, daß der Stil dem jeweiligen Schriftstück angemessen sein soll. Bezogen auf die Hausarbeit bedeutet dies z.B., daß reißerische Ausdrücke zu vermeiden sind. So sollte nicht von einem „Steuerchaos“ oder von einem „ökonomischen Desaster“ gesprochen werden, es sei denn in Form eines direkten Zitates. Die eigene Sprache sollte vielmehr möglichst sachlich sein. Für die Hausarbeit ist es dabei besonders wichtig, daß Begriffe und Argumentationslinien klar herausgearbeitet werden. Zu diesem Zwecke sollten Sätze nicht literarisch anspruchsvoll verschachtelt werden, wie etwa bei Thomas Mann, sondern ihren Inhalt möglichst direkt transportieren. Sätze sollten eher kurz sein. Doppelte Verneinungen sind durch eine Bejahung zu ersetzen. Der Präsens ist zu bevorzugen, genauso wie aktive gegenüber passiven Formulierungen. Als Leitbild sollte sich der Verfasser vorstellen, einen Bericht zu schreiben, der den Kommilitonen als Grundlage für ihre Orientierung zum Thema dient.

6 Weitere Hinweise

- Reihen Sie nicht mehrere direkte Zitate aneinander. Der Einsatz direkter Zitate sollte sparsam sein. Indirekte Zitate sollten sich tatsächlich auf die inhaltliche Wiedergabe einer Quelle beziehen, nicht auf eine fast wörtliche Übernahme.
- Belegen Sie Ihre Angaben, insbesondere Zahlenangaben.
- Zitieren Sie möglichst nur Literatur, die Sie als Quelle tatsächlich eingesehen haben.
- Sichten Sie in einer Bibliothek die jüngeren Bände gängiger Fachzeitschriften nach geeignetem Material für Ihre Themenstellung.