

Dienstleistungs- management

Workshop

Beschreibung

Bedeutung von Dienstleistungen für die Industrienationen - Konstitutive Dienstleistungseigenschaften - Modelle zur Typisierung von Leistungen - Service Operations Management (Prozessmanagement, Organisationsmodelle, Kapazitätsmanagement, Outsourcing, Shared Services) - Dienstleistungscontrolling - Qualitätsmanagement - Führungsansätze - Kultur und Dienstleistungskultur - Internationalisierung von Dienstleistungen.

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

Im Rahmen des Studiums Integrale erhalten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer 1 CP für diese Veranstaltung. Leistungsnachweis durch Anwesenheit.

Ziele

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Workshops können:

- die Bedeutung und die Spezifika von Dienstleistungen erklären
- Modelle anwenden, anhand derer Leistungen systematisiert werden können
- verschiedene Stellschrauben des Service Operations Managements benennen und einzelne Methoden anwenden
- den kundenorientierten Qualitätsbegriff im Dienstleistungsmanagement definieren
- Methoden anwenden, mit denen ein zielgerichtetes Qualitäts- und Beschwerdemanagement umgesetzt werden kann
- zentrale Führungsansätze und deren Eignung für Dienstleistungsunternehmen benennen, und Weiteres

Organisatorisches

Termin/e: ab Donnerstag, 21. März 2019 wtl. Beginn: 14:00 Uhr Ende: 17:15 Uhr

Ort: Raum wird noch bekannt gegeben

Zielgruppe: Studierende

Seminarleitung: Prof. Dr. Sabine Rein

Anmeldung

Bitte melden Sie sich verbindlich bis zum 20. März 2018 über LSF an.
Nach erfolgreicher Teilnahme erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.