

Name des Moduls: N04 Dienstleistungssysteme		
Prüfung: N04 Dienstleistungssysteme	LV.-Nr.:	ECTS-Punkte: 5 CP
Empfohlene Einordnung: B Semester	Pflichtkennzeichen: [PF]	Lehrveranstaltungssprache: Deutsch
Modulverantwortung: Prof. Dr. Pirjo Susanne Schack	Modulturnus: WiSe, SoSe	Information zur Anmeldung:
Lehrende: Prof. Dr. Pirjo Susanne Schack		
Qualifikationsziele	Die Studierenden können <ul style="list-style-type: none"> • Oecotrophologische Dienstleistungen unter nachhaltigen Kriterien analysieren und bewerten • Oecotrophologische Dienstleistungen zur Förderung nachhaltiger Lebensstile und Produktionsweisen konzipieren, umsetzen und bewerten • Qualitätskonzepte von Dienstleistungen erläutern und anwenden sowie hinsichtlich Nachhaltigkeit bewerten und weiterentwickeln • verschiedene Perspektiven der Akteure eines Dienstleistungsprozesses einnehmen, Schnittstellen analysieren und mögliche Zielallianzen und –konflikte analysieren. • Methoden der Dienstleistungsentwicklung auf die Entwicklung innovativer nachhaltiger Dienstleistungen anwenden 	
Prüfungsform- und umfang	Siehe aktuelle Prüfungstermin- und Prüfungsformliste	
Lehrform	Seminar	
Lehrinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Konzepte, Theorien und Methoden des Dienstleistungsmanagements • Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbranche in Deutschland (Begriff, Bedarf, Ziele, Bedarf, Arbeitsfeld, Betriebe) • Verschiedene Konzepte und Verfahren zur Bewertung der Qualität nachhaltiger Dienstleistungen • Bedürfnisse und Rollen verschiedener Akteure (z.B. Kunden, Mitarbeiter, Management) bei der Dienstleistungserstellung • Management hauswirtschaftlicher und haushaltsnaher Dienstleistungen unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten • Fallbeispiele für nachhaltige oecotrophologische Dienstleistungen in der Praxis • Methoden der Dienstleistungsentwicklung (Service Engineering / Service Design) • Analyse/Bewertung bzw. Entwicklung einer nachhaltigen oecotrophologischen Dienstleistung 	
Workload	Präsenzveranstaltung (2 SWS): Studentische Vor- und Nachbereitung: Summe:	30 h 120h 150h

Inhaltliche Voraussetzungen	keine
Formale Voraussetzungen	keine
Literaturempfehlungen	Haller, Sabine: Dienstleistungsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Instrumente, Wiesbaden Weitere aktuelle Literatur wird im Seminar bekannt gegeben