

Wintersemester 2007/2008

Master (M.A.)

Modul: Marketing

Bezeichnung der Kurseinheit: Dienstleistungsmarketing

Semester	1
Semesterwochenstunden	2
Kontaktzeit	32
Selbststudium	28

Lehrsprache	deutsch
Vorgesehene Gruppengröße	
Leistungspunkte (ECTS)	2

Dozenten: Prof. Dr. Joachim Birzele / Wiss. MA Mike Maisack

Kurzbeschreibung der Veranstaltung

Lernziel: Die Studierenden sollen die wichtigsten Prinzipien des Dienstleistungsmarketing im Gegensatz zum Produkt- oder Sachgütermarketing kennen und anwenden können. Im Einzelnen soll die ausgesprochene Heterogenität von Dienstleistungen erkannt und die damit einhergehenden Implikationen auf das Dienstleistungsmarketing diskutiert und bewertet werden können.

Inhalte: Besonderheiten und Grundlagen des Dienstleistungsmarketing, Marktforschung, Strategisches Dienstleistungsmarketing, Operatives Dienstleistungsmarketing, Qualitätsmanagement im Dienstleistungsmarketing.

Methode: Fragend-entwickelnder Unterricht mit Fallbeispielen, Gruppenarbeiten, Praxis-transferphasen und Präsentationsübungen.

Vermittelte Schlüsselqualifikationen:

Die Studierenden lernen, aufbauend auf den wichtigsten theoretischen Grundlagen des Dienstleistungsmarketing, strukturiert berufspraktische Probleme im Bereich des Marketing zu analysieren und Transferleistungen an ausgewählten Praxisbeispielen vornehmen zu können. Darüber hinaus werden grundlegende Schlüsselqualifikationen wie Sozial-, Handlungs- und Methodenkompetenz eingeübt.

Bewertung*: **Hausarbeit (Erstellung eines Transferfolders)**
Es handelt sich um eine Teilmodulprüfung, die mit einem Anteil von 50 % in die Gesamtnote des Moduls Marketing eingeht.

Literatur: Meffert, H., Bruhn, M.: Dienstleistungsmarketing, 5. Aufl., Wiesbaden 2006;

Erstellungsdatum: 10. 7. 2007

***Hinweis zur Bewertung:**

Folgende Angaben sollten enthalten sein:

- Prüfungsform und Prüfungsdauer
Beispiel: Abschlussklausur (Dauer 90 Minuten)
- Prüfungsart
Beispiel: Gesamtklausur/ Teilklausur
- (Im Fall von Teilklausuren) Anteil an der Gesamtnote
Beispiel: Es handelt sich um eine Teilmodulprüfung, die mit einem Anteil von 40% in die Gesamtnote des Moduls XX eingeht.