

Seminar: Controlling von Dienstleistungen

Neben der Vorlesung „Controlling“, die primär das Controlling von Industriebetrieben thematisiert, bietet der Lehrstuhl ein Forschungsseminar an, das die Grundlagen des Managements und Controllings von Dienstleistungsorganisationen (insb. Franchise-Unternehmen) behandelt. Besonderes Augenmerk des Seminars liegt auf der konkreten Anwendung von literaturbasierten „Best Practice“-Ansätzen auf ausgewählte Dienstleistungsumgebungen.

Hinweis: Die Teilnahme an einem Seminar des Lehrstuhls ist die Voraussetzung zur Zulassung zur Abschlussarbeit am Lehrstuhl Controlling und Logistik.

Lernziele

Studierende sollen die Besonderheiten des Managements und Controllings in unterschiedlichen Dienstleistungsumgebungen kennenlernen. Dabei sollen sie insbesondere die charakteristischen Merkmale der jeweiligen Dienstleistung für das Management/Controlling verstehen lernen. Studierende sollen die „high level“-Managementempfehlungen in möglichst konkreter, präskriptiver Form umsetzen.

Für Ihre Prüfungsleistungen können die Teilnehmer aus einer Liste vorgeschlagener Dienstleistungsunternehmen auswählen oder eigene Vorschläge einbringen.

Mögliche Themen (Auswahl):

Finanzdienstleistungen

Wachdienst, Objektschutz

Systemgastronomie

Hotellerie

Paketdienste

Transport (Flug, Bus, ...)

...

Prüfungsleistung und Betreuung

Referat (20 %)

- Schriftliche Ausarbeitung zu einem vorgegebenen Journal-Artikel, der einen bedeutenden Aspekt der Dienstleistungswirtschaft behandelt, ca. 4-6 Seiten.
- Schriftliche Reproduktion der Artikel-Inhalte (50 %) sowie Bewertung der Relevanz (50 %) für drei vom Studenten zu wählenden Dienstleistungsumgebungen (z. B. „Hotel, Systemgastronomie, Tourismus“).
- Erstellung eines Handouts.
- Präsentation der Referatsinhalte: 10-15 Minuten Vortrag mit anschließender Diskussion im Plenum.

Seminararbeit (80 %)

- Schriftliche Ausarbeitung zu einer vom Studenten gewählten Dienstleistungsumgebung, ca. 20 Seiten.
- Ziel: Erkennen der Spezifika der gewählten Dienstleistungsumgebung und Erstellen von Präskriptionen.
- Der Lehrstuhl gibt eine strukturierte Gliederung vor (Forschungsfrage, systematische Beschreibung der Dienstleistung, Formulierung von Problemen etc.).

Unterstützung durch den Lehrstuhl

- Präsenzveranstaltung und Vortrag: Einführung in den Dienstleistungsbereich und zur Typologisierung von Dienstleistungen.
- Praxis-Gastvortrag durch einen Praktiker aus dem Dienstleistungsgewerbe.
- Den Studierenden stehen die Mitarbeiter des Lehrstuhls als Betreuer zur Seite.
- Der Lehrstuhl bietet eine gemeinsam durchgeführte Fragestunde während der Bearbeitungszeit an.

Kalender

Vorläufig

Termin	Raum	Inhalte	
28.01, 8:15	VG 1.37	Vorstellung des Seminars Beginn der Anmeldung auf Flexnow (max. 12 Teilnehmer)	Organisation und Anmeldung
30.04, 16:15	R 0.05	Erneut: Vorstellung des Seminars	
01.05, bis 23:55		<ul style="list-style-type: none"> • Ende der Anmeldung/Abmeldung auf Flexnow • Am folgenden Tag: Zuordnung der Referatsthemen durch den Lehrstuhl (E-Mail) 	
14.05, 16:15	R 0.05	<u>Thema:</u> Definition von Dienstleistungen und Ansätze zu deren Typologisierung Vortrag und Diskussion von Referaten	Referate
21.05, 16:15	R 0.05	<u>Thema:</u> Ansätze zum Management von Dienstleistungen Vortrag und Diskussion von Referaten	
28.05, 16:15	R 0.05	<u>Thema:</u> Ansätze zum Controlling von Dienstleistungen <ul style="list-style-type: none"> • Vortrag und Diskussion von Referaten • Beginn der Prioritätenverteilung für Seminararbeiten (Über welche Dienstleistungsform wollen Sie Ihre Seminararbeit schreiben?) 	
29.05, 14:00		<ul style="list-style-type: none"> • Ende der Prioritätenverteilung für Seminararbeiten • Daran anschließend: Zuordnung der Seminararbeitsthemen (E-Mail) 	Seminararbeiten
tbd	R 0.05	Gastvortrag	
25.06, 16:15	R 0.05	Fragestunde	
23.07, bis 12:00	RWL 3.15	Abgabe der schriftlichen Seminararbeit im Lehrstuhlsekretariat	