

Wintersemester 2008/2009

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

---

### 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  
Schlüssel-  
qualifikationen:**

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\*:** **Klausur (60 Min.)**  
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. 8. 2008

-----

---

**\*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.