



1 1.1 Modulbezeichnung (dt. / engl.) LB-H3 Dienstleistungsmanagement	1.2 Kurzbezeichnung (optional)	1.3 Modul-Code (aus HIS-POS)																															
2 2.1 Modulturnus: Angebot in <input type="checkbox"/> jedem SoSe, <input checked="" type="checkbox"/> jedem WiSe, anderer Turnus, nämlich:	2.2 Moduldauer: <input checked="" type="checkbox"/> 1 Semester <input type="checkbox"/> 2 Semester																																
3 3.1 Angebot für folgenden Studiengang/folgende Studiengänge	3.2 Pflicht, Wahlpflicht, Wahl Wpf	3.3 Empfohlenes Fachsemester																															
4 Workload																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4"></th> <th colspan="2">Workload insgesamt</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Lehrformen/ Form</th> <th>SWS je Lehrform</th> <th>Std. pro Semester je Lehrform/ angegebener Form <small>1 SWS darf als 15 Zeitstunde angesetzt werden, d. h. 1 SWS = 1 UStd. x 15 Semesterwochen</small></th> <th>Arbeitsaufwand in Std. (Workload) <small>Summe Kontaktzeit + Summe Selbststudium in Std.</small></th> <th>Leistungspunkte (Credits) <small>i. d. R. 30 Std. = 1 LP; nur ganze Zahlen zulässig!</small></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3"> Kontaktzeit <small>(z. B. Vorlesung, Übung, Praktikum, seminaristischer Unterricht, Projekt-/ Gruppenarbeit, Fallstudie, Planspiel, kreditiertes Tutorium) (weitere Zeilen möglich)</small> </td> <td>Seminaristischer Unterricht</td> <td>3</td> <td>45h</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">150h</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">5 CP</td> </tr> <tr> <td>Praktikum</td> <td>1</td> <td>15h</td> </tr> <tr> <td>Summen</td> <td>Summe Kontaktzeit in SWS 4</td> <td>Summe Kontaktzeit in Std. 60h</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"> Selbststudium <small>(z. B. Tutorium, Vor-/ Nachbereitung, Prüfungsvorbereitung, Ausarbeitung von Hausarbeiten, Recherche)</small> </td> <td>Vor- und Nachbereitung</td> <td></td> <td>90h</td> </tr> <tr> <td>Summen</td> <td></td> <td>Summe Selbststudium in Std. 90h</td> </tr> </tbody> </table>							Workload insgesamt			Lehrformen/ Form	SWS je Lehrform	Std. pro Semester je Lehrform/ angegebener Form <small>1 SWS darf als 15 Zeitstunde angesetzt werden, d. h. 1 SWS = 1 UStd. x 15 Semesterwochen</small>	Arbeitsaufwand in Std. (Workload) <small>Summe Kontaktzeit + Summe Selbststudium in Std.</small>	Leistungspunkte (Credits) <small>i. d. R. 30 Std. = 1 LP; nur ganze Zahlen zulässig!</small>	Kontaktzeit <small>(z. B. Vorlesung, Übung, Praktikum, seminaristischer Unterricht, Projekt-/ Gruppenarbeit, Fallstudie, Planspiel, kreditiertes Tutorium) (weitere Zeilen möglich)</small>	Seminaristischer Unterricht	3	45h	150h	5 CP	Praktikum	1	15h	Summen	Summe Kontaktzeit in SWS 4	Summe Kontaktzeit in Std. 60h	Selbststudium <small>(z. B. Tutorium, Vor-/ Nachbereitung, Prüfungsvorbereitung, Ausarbeitung von Hausarbeiten, Recherche)</small>	Vor- und Nachbereitung		90h	Summen		Summe Selbststudium in Std. 90h
				Workload insgesamt																													
	Lehrformen/ Form	SWS je Lehrform	Std. pro Semester je Lehrform/ angegebener Form <small>1 SWS darf als 15 Zeitstunde angesetzt werden, d. h. 1 SWS = 1 UStd. x 15 Semesterwochen</small>	Arbeitsaufwand in Std. (Workload) <small>Summe Kontaktzeit + Summe Selbststudium in Std.</small>	Leistungspunkte (Credits) <small>i. d. R. 30 Std. = 1 LP; nur ganze Zahlen zulässig!</small>																												
Kontaktzeit <small>(z. B. Vorlesung, Übung, Praktikum, seminaristischer Unterricht, Projekt-/ Gruppenarbeit, Fallstudie, Planspiel, kreditiertes Tutorium) (weitere Zeilen möglich)</small>	Seminaristischer Unterricht	3	45h	150h	5 CP																												
	Praktikum	1	15h																														
	Summen	Summe Kontaktzeit in SWS 4	Summe Kontaktzeit in Std. 60h																														
Selbststudium <small>(z. B. Tutorium, Vor-/ Nachbereitung, Prüfungsvorbereitung, Ausarbeitung von Hausarbeiten, Recherche)</small>	Vor- und Nachbereitung		90h																														
	Summen		Summe Selbststudium in Std. 90h																														
5 5.1 Lernziele Die Studierenden können... <ul style="list-style-type: none"> • Oecotrophologische Dienstleistungen analysieren, gestalten und evaluieren. • Oecotrophologische Dienstleistungen aus der Perspektive von Unternehmen, Mitarbeitern, Kunden und Gesellschaft bewerten und entwickeln und dabei ökonomische, soziale, ökologische und gesundheitsbezogene Kriterien einbeziehen. • Fachbegriffe und Methoden der Dienstleistungstheorie, wie Prozessorientierung, Dienstleistungsmanagement, Methoden der Qualitätssicherung und Methoden zur Kreierung neuer Dienstleistungen anwenden. <p>Durch die Vorbereitung von Hausarbeiten (oder Vorträgen...) üben die Studierenden, Informationen zu beschaffen und zu bewerten, strukturiert aufzubereiten und sachadäquat darzustellen. Durch den Austausch im Plenum werden zudem die Dialog- und Kritikfähigkeit ausgebildet und/oder gefördert.</p>																																	

5.2 Lerninhalte

- Merkmale und Herausforderungen einer Dienstleistungsgesellschaft
- Konzepte und Instrumente des Dienstleistungsmanagements am Beispiel oecotrophologischer Dienstleistungen:
 - Merkmale von Dienstleistungen
 - Interaktive Arbeit und der arbeitende Kunde
 - Kunden- und Mitarbeiterorientierung
 - Service Engineering und Service Design,
 - Produktion von Dienstleistungen und Prozessmodelle der Dienstleistungserstellung
 - Qualität von Dienstleistungen
- Professionalisierung von Dienstleistungsberufen
- Haushaltsbezogene und Care-Dienstleistungen im internationalen Vergleich
- Nachhaltigkeit im Dienstleistungsbereich

→ zu den Details: siehe Vorlesungsverzeichnis, Lehrveranstaltungsplan etc.

Modulbeschreibung

5 5.3 Modulkurzinformation (Dieser Absatz [max. 250 Zeichen] wird auf der FH-Webseite veröffentlicht, um Studieninteressierte bei der Wahl ihres Studiengangs zu unterstützen. Fokussieren Sie sich auf wesentliche Inhalte und Ziele, gern verbunden mit Aussagen zur Bedeutung des Moduls für das weitere Studium oder berufliche Tätigkeiten. Bitte formulieren Sie ganze Sätze, sprechen Sie die Adressaten direkt an und vermeiden Sie Fachtermini.)

6 6.1 Teilnahmevoraussetzungen (*Formal*: Prüfung in Modul XY muss bestanden sein o. ä.; *Inhaltlich*: Modul XY sollte absolviert sein, folgende Kenntnisse sollten vorhanden sein, ...)

keine

6.2 Voraussetzungen für die Vergabe von Leistungspunkten (z. B. Bestehen der Prüfung, erfolgreicher Abschluss einer Studienleistung, regelmäßige und aktive Teilnahme)

Bestehen der Prüfung

6.3 Prüfungsformen und -umfang (z. B. Klausur, mündliche Prüfung, Hausarbeit, Präsentation, Portfolio, Dauer der Prüfung in Min.)

Hausarbeit -in der Regel-

Die jeweils gültige Prüfungsform wird vom Prüfungsausschuss grundsätzlich vor Veranstaltungsbeginn verbindlich festgelegt (vgl. hierzu die jeweils aktuelle Prüfungstermin- und Prüfungsformliste).

6.4 Voraussetzungen für die Zulassung zur Prüfung

Leistungsnachweis in Form eines Referates

6.5 Gewichtung der Note bei Ermittlung der Endnote

s. Prüfungsordnung/ -en für oben (Zeile 3) genannte Studiengänge*

*Die Prüfungsordnungen der Studiengänge finden Sie in den Amtlichen Bekanntmachungen der FH Münster unter dem folgenden Link https://www.fh-muenster.de/hochschule/aktuelles/amtliche_bekanntmachungen/index.php?p=2,7.

7 7.1 Veranstaltungssprache/n

Deutsch Englisch Weitere, nämlich:

7.2 Modulverantwortliche/r

Prof. Dr. Frank Ramsauer,

7.3 Hauptamtlich Lehrende (optional)

Prof. Dr. Pirjo Schack, Prof. Dr. Frank Ramsauer,

7.4 Maximale Teilnehmerzahl (optional)

7.5 Ergänzende Informationen (optional) (z. B. Literaturempfehlungen, weitere beteiligte Personen etc.)

- Haller, S., (2015), Dienstleistungsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Instrumente, Springer Gabler, Wiesbaden (aktuellste Auflage)