

AKAD Institut für Weiterbildung

Dienstleistungsmanager

m/w/d (AKAD)

Modulkatalog

Inhaltsverzeichnis

Einführende Informationen.....	4
Einführung in das Dienstleistungsmanagement.....	5
Leistungsprozesse in Dienstleistungsunternehmen	7
Persönlicher Verkauf in der Dienstleistung.....	9
Interaktionsdesign und Produktmanagement in Dienstleistungsunternehmen.....	11

IFW10 Einführende Informationen

Kompetenzzuordnung	Systemische Kompetenz
Kompetenzziele	Sie finden sich in Ihrem Lehrgang zurecht und kennen die Anforderungen an Assignments; Sie können die Möglichkeiten der wissenschaftlichen Recherche beschreiben und unterscheiden und sind in der Lage, korrekt zu zitieren (Methodenkompetenz).
Inhalt	<p>Herzlich Willkommen in Ihrer Weiterbildung an der AKAD University. In diesem Modul möchten wir Ihnen die wichtigsten organisatorischen Informationen zukommen lassen, so dass Sie Ihre Weiterbildung erfolgreich gestalten und abschließen können.</p> <p>Sie finden hier insbesondere Informationen zu Formalia, die es bei der Bearbeitung von Assignments zu beachten gilt.</p> <p>Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!</p>
Voraussetzungen	keine
Modulbausteine	<p>SQF232 Selbstmanagement</p> <p>SQF233 Ziel- und Zeitmanagement</p> <p>SQF234 Kreative Kompetenz</p> <p>SQF235 Zielsicher präsentieren</p> <p>SQL301 Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten</p> <p>SQLD303-VH Vorgaben für Assignments bei AKAD</p>
Kompetenznachweis	
Lernaufwand	
Sprache	Deutsch
Studienleiter	Simone Eckerle

DLM24 Einführung in das Dienstleistungsmanagement

Kompetenzzuordnung	Wissensverbreiterung
Kompetenzziele	<p>Bedeutung und Besonderheiten von Dienstleistungen und Dienstleistungsmärkten kennen und verstehen; einfache Zusammenhänge aus unterschiedlichen Perspektiven begreifen; grundlegende Anforderungen an das Dienstleistungsmanagement erkennen.</p>
Inhalt	<p>Einführungen in Besonderheiten von Dienstleistungen Bedeutungsgrad des Dienstleistungssektors Begriff und Definition des Terminus Dienstleistung Dienstleistungsbegriff in der Betriebswirtschaftslehre Systematisierung von Dienstleistungen Ausgewählte Formen der Dienstleistungserbringung Dienstleistungskultur Produktivität und Produktivitätsmanagement Produktion von Dienstleistungen Relevanz der Integrativität</p> <p>Entwicklung und Relevanz des Dienstleistungssektors Ausgewählte Erklärungsansätze der ökonomischen und soziologischen Theorien zum Wandel zur Dienstleistungsgesellschaft Relevanz des Dienstleistungssektors Internationalisierung im Dienstleistungsbereich Entwicklungstendenzen im Dienstleistungsbereich</p> <p>Aufgaben und Funktionen des Dienstleistungsmanagements Grundlagen des Dienstleistungsmanagements Ziele im Dienstleistungsmanagement Strategien des Dienstleistungsmanagements Weitere Aufgaben des Dienstleistungsmanagements</p> <p>Planung von Dienstleistungsprozessen und Dienstleistungscontrolling Planung für Dienstleistungsunternehmen Kontrollansatz im Dienstleistungsmanagement Controlling in Dienstleistungsunternehmen</p> <p>Kundenorientierung im Dienstleistungsmanagement Customer-Relationship-Management bei Dienstleistern Kundenverhalten im Dienstleistungsbereich Kundenwertmanagement Kundenorientiertes Beschwerdemanagement</p>

Kundenorientiertes Personalmanagement
 Kundenorientierte Dienstleistungsinnovationen
 Exkurs: Produktbegleitende Dienstleistungen und Kundendienst

Voraussetzungen	–
Modulbausteine	<p>DLM201 Studienbrief Einführung in Besonderheiten von Dienstleistungen mit Onlineübung</p> <p>DLM202 Studienbrief Entwicklung und Relevanz des Dienstleistungssektors mit Onlineübung</p> <p>DLM203 Studienbrief Aufgaben und Funktionen des Dienstleistungsmanagements mit Onlineübung</p> <p>DLM209 Studienbrief Planung von Dienstleistungsprozessen und Dienstleistungscontrolling mit Onlineübung</p> <p>DLM204 Studienbrief Kundenorientierung im Dienstleistungsmanagement mit Onlineübung</p>
Kompetenznachweis	Assignment
Lernaufwand	150 Stunden, 6 Leistungspunkte
Sprache	Deutsch
Studienleiter	Prof. Dr. Torsten Olderog

DLM25 Leistungsprozesse in Dienstleistungsunternehmen

Kompetenzzuordnung	Wissensverbreiterung
Kompetenzziele	<p>Grundlagen der Organisationslehre kennen; Besonderheiten und Anforderungen in Dienstleistungsunternehmen verstehen; Konzept der Geschäftsprozesse kennen und Gestaltungsziele und -optionen verstehen; Geschäftsprozesse in einfachen Geschäftsmodellen kennen und auf Kunden ausrichten; Grundlagen des Beschaffungsmanagements beherrschen; Beschaffungsprozesse kennen und auf Dienstleistungsbetriebe anwenden; Beschaffungsstrategien im Dienstleistungsbereich entwickeln und Beschaffungsinstrumente anwenden; Produktions- und Kapazitätsprozesse kennen und auf Dienstleistungsbetriebe anwenden; Grundlagen und Instrumente des Produktionsmanagements auf die Dienstleistungserstellung anwenden; Innovationsmanagement im Dienstleistungsbereich kennen; Dienstleistungsentwicklungsprozesse kennen; Kunden in Dienstleistungsentwicklungsprozess einbinden.</p>
Inhalt	<p>Organisatorische Gestaltung von Dienstleistungsprozessen Management und Dienstleistungsprozesse Gestaltung der Dienstleistungsprozesse Organisationsinstrumente zur Gestaltung und Optimierung von Dienstleistungsprozessen</p> <p>Beschaffungsmanagement im Dienstleistungsbereich Grundlagen des Beschaffungsmanagements Betriebswirtschaftliche Relevanz und organisatorische Verankerung des Beschaffungsmanagements Unternehmenspolitische Ausrichtung des Beschaffungsmanagements Herausforderungen und Problemstellungen des dienstleistungsorientierten Beschaffungsmanagements Operative Prozesse der Beschaffung Bestellverfahren Inputklassifizierung der Beschaffungsstrategie Optimale Bestellmenge Servicegrad</p> <p>Produktion von Dienstleistungen Ausgewählte zielorientierte Aspekte der Dienstleistungsproduktion Produktionsmanagement</p>

Kapazitätsmanagement
 Produktionstheorien und Produktionsmodelle

Einführung in das Innovationsmanagement von Dienstleistungen

Determinanten des Innovationsmanagements – die betriebswirtschaftliche Außensicht (inside-out)

Innovationsmanagement im Dienstleistungsbereich – die globale mikro- und makroökonomische Sicht

Dienstleistungsentwicklung – die unternehmensinterne prozessuale Betrachtung

Organisatorische Aspekte

Kundenintegration und Medienwahl im

Dienstleistungsentwicklungsprozess – die verbindende Komponente

Schutz und Management des geistigen Eigentums – die formal juristische Sicht

Voraussetzungen	–
Modulbausteine	<p>DLM208 Studienbrief Organisatorische Gestaltung von Dienstleistungsprozessen mit Onlineübung</p> <p>DLM218 Studienbrief Beschaffungsmanagement im Dienstleistungsbereich mit Onlineübung</p> <p>DLM210 Studienbrief Produktion von Dienstleistungen mit Onlineübung</p> <p>DLM211 Studienbrief Einführung in das Innovationsmanagement von Dienstleistungen mit Onlineübung</p>
Kompetenznachweis	Assignment
Lernaufwand	150 Stunden, 6 Leistungspunkte
Sprache	Deutsch
Studienleiter	Prof. Dr. Torsten Olderog

DLM40 Persönlicher Verkauf in der Dienstleistung

Kompetenzzuordnung	Kommunikative Kompetenz
Kompetenzziele	<p>Verschiedene Methoden des Verkaufens kennen und verstehen sowie situativ einbinden;</p> <p>Anforderungen des Unternehmens mit den Bedürfnissen der Kunden abgleichen und in Einklang bringen (Kurzfrist- vs. Langfristorientierung).</p>
Inhalt	<p>Grundlagen des persönlichen Verkaufs im Dienstleistungssektor</p> <p>Klärung themenrelevanter Begriffe</p> <p>Theoretische Ansätze für professionelle Verkaufsgespräche</p> <p>Bedeutende Charaktertypologien</p> <p>Optimierungschancen und -möglichkeiten für das persönliche Gespräch</p> <p>Zur Motivation des Verkaufsgesprächs in der Dienstleistung</p> <p>Zur Kommunikation im Dienstleistungsverkaufsgespräch</p> <p>Visualisierung der Verkäufer-Kunde-Beziehung und Bewertung der Kundenzufriedenheit</p> <p>Serviceorientierte Mitarbeiter als Erfolgsfaktor im persönlichen Verkauf von Dienstleistungen</p> <p>Front-Office-Mitarbeiter als Visitenkarte eines Dienstleisters</p> <p>Service-Empowerment der Mitarbeiter</p> <p>Customer- und Employee-Relationship-Management</p> <p>Kundenorientierte Beratungs- und Verkaufsgespräche im Dienstleistungssektor</p> <p>Zum Kontext eines Beratungs- und Verkaufsgesprächs</p> <p>Bemerkungen zum Aspekt Kundenorientierung</p> <p>Überblick zu den Stufen und Phasen des Beratungs- bzw. Verkaufsgesprächs</p> <p>Vorbereitungsphase für ein Beratungs- und Verkaufsgespräch</p> <p>Kontaktphase eines Beratungs- und Verkaufsgesprächs</p> <p>Bedarfsermittlungsphase</p> <p>Angebotsphase</p> <p>Phase der Beratungs- und Verkaufsargumentation</p> <p>Phase der Herbeiführung des Vertragsabschlusses</p> <p>Phase der Verabschiedung des Kunden</p> <p>Phase der Nachbereitung</p> <p>Praxisbeispiele</p> <p>Umgang mit Ideen und Beschwerden</p> <p>Grundlagen und Begriffe</p> <p>Beschwerdestimulierung und Beschwerdeannahme</p> <p>Beschwerdebearbeitung</p>

Beschwerdereaktion

Voraussetzungen	Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre
Modulbausteine	<p>DLW409 Studienbrief Grundlagen des persönlichen Verkaufs im Dienstleistungssektor mit Onlineübung</p> <p>DLW410 Studienbrief Serviceorientierte Mitarbeiter als Erfolgsfaktor im persönlichen Verkauf von Dienstleistungen mit Onlineübung</p> <p>DLW411 Studienbrief Kundenorientierte Beratungs- und Verkaufsgespräche im Dienstleistungssektor mit Onlineübung</p> <p>DLW412 Studienbrief Umgang mit Ideen und Beschwerden mit Onlineübung</p>
Kompetenznachweis	Assignment
Lernaufwand	125 Stunden, 5 Leistungspunkte
Sprache	Deutsch
Studienleiter	Prof. Dr. Torsten Olderog

DLM41 Interaktionsdesign und Produktmanagement in Dienstleistungsunternehmen

Kompetenzzuordnung	Wissensverbreiterung
Kompetenzziele	Formen der Kunden-Mitarbeiter-Interaktion analysieren und beschreiben; reproduzierbare Grundmuster der Interaktion definieren und improvisieren; Grenzen der Improvisation erkennen; Gestaltungsoptionen im Interaktionsdesign kennen und verstehen; Informationsquellen für das Produktmanagement in Dienstleistungsunternehmen kennen und nutzen; das Produktportfolio anhand von Methoden des Produktmanagements entwickeln; das Produktportfolios analysieren und bewerten sowie Handlungsbedarf erkennen; den Prozess der Produktentwicklung in der Dienstleistung verstehen und Entwicklungsmethoden anwenden; Dienstleistungsinnovationen bewerten.
Inhalt	<p>Grundlagen zum Interaktionsdesign bei standardisierten Dienstleistungen</p> <p>Bedeutung des Interaktionsdesigns bei standardisierten Dienstleistungen Begriff und Systematisierung von Interaktionen bei standardisierten Dienstleistungen Erfolgsfaktoren von Interaktionen bei standardisierten Dienstleistungen Prozess des Interaktionsdesigns bei standardisierten Dienstleistungen</p> <p>Analyse und Planung von Interaktionen bei standardisierten Dienstleistungen</p> <p>Messverfahren zur Erfassung der Interaktionserwartungen und -wahrnehmungen von Dienstleistungskunden Planung von Interaktionen bei standardisierten Dienstleistungen</p> <p>Umsetzung und Controlling von Interaktionen bei standardisierten Dienstleistungen</p> <p>Umsetzung von Interaktionen bei standardisierten Dienstleistungen Controlling von Interaktionen bei standardisierten Dienstleistungen</p> <p>Das Management des Dienstleistungsportfolios</p> <p>Das Dienstleistungsportfolio Situationsanalyse des Dienstleistungsunternehmens Strategische Planung des Dienstleistungsangebots Operative Umsetzung durch programmpolitische Alternativen Kontrolle des Dienstleistungsportfolios</p> <p>Die Entwicklung und Konzeption neuer Dienstleistungen</p> <p>Empirische Ergebnisse zur Entwicklung von Dienstleistungen Modelle der Dienstleistungsentwicklung Systematischer Prozess der Dienstleistungsentwicklung Ideengewinnung durch den Anbieter</p>

Ideengewinnung aus der Unternehmensumwelt
Hilfsmittel zur Grobkonzepterstellung
Wirtschaftliche Bewertung des Grobkonzepts

Neue Dienstleistungen – vom Detailkonzept zur Markteinführung

Detailkonzept der Dienstleistung
Detaillierung des Produktmodells
Detaillierung des Prozessmodells
Detaillierung des Ressourcenkonzepts
Detaillierung des Marktkonzepts
Implementierungsphase
Testphase
Phase der Markteinführung

Konzepte zur Förderung der Dienstleistungsentwicklung

Management der Dienstleistungsentwicklung
Organisationsformen der Dienstleistungsentwicklung
Koordination der Entwicklungsarbeit
Personalmanagement
Wissensmanagement
Innovationsfördernde Unternehmenskultur

Voraussetzungen	Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre und des Dienstleistungsmanagements
Modulbausteine	<p>DLW401 Studienbrief Grundlagen zum Interaktionsdesign bei standardisierten Dienstleistungen mit Onlineübung</p> <p>DLW402 Studienbrief Analyse und Planung von Interaktionen bei standardisierten Dienstleistungen mit Onlineübung</p> <p>DLW403 Studienbrief Umsetzung und Kontrolle von Interaktionen bei standardisierten Dienstleistungen mit Onlineübung</p> <p>DLW405 Studienbrief Das Management des Dienstleistungsportfolios mit Onlineübung</p> <p>DLW406 Studienbrief Die Entwicklung und Konzeption neuer Dienstleistungen mit Onlineübung</p> <p>DLW407 Studienbrief Neue Dienstleistungen - vom Detailkonzept zur Markteinführung mit Onlineübung</p> <p>DLW408 Studienbrief Konzepte zur Förderung der Dienstleistungsentwicklung mit Onlineübung</p>
Kompetenznachweis	Assignment
Lernaufwand	200 Stunden, 8 Leistungspunkte
Sprache	Deutsch
Studienleiter	Prof. Dr. Torsten Olderog