



**„Technologie im Dienstleistungsmanagement“
(LV-Nr.: 30147)**

Die neukonzipierte Masterspezialisierung (6 ECTS) findet erstmals im WS 2022/23 statt und richtet sich an Masterstudierende der Betriebswirtschaftslehre, Sportökonomie, Sporttechnologie und Wirtschaftsingenieurwesen. Das Modul befasst sich mit folgender übergeordneter Fragestellung: „Welche Rolle und Relevanz spielt Technologie im Dienstleistungsmanagement?“ Als Ausgangspunkt lernen Sie zunächst die vielfältige Bedeutung von Technologie im Dienstleistungsmanagement kennen. Darauf aufbauend erlangen Sie ein vertiefendes Verständnis zu den Arten von Technologien im Dienstleistungskontext (z.B. Service Robots, Chatbots, Smart Services) bevor themenspezifische Fragestellungen aus der Kund*innensicht (z.B. Interaktion Mensch und Roboter), Mitarbeiter*innensicht (z.B. Service Roboter als Ko-Worker) und Managementsicht (z.B. Social Media Recovery) beleuchtet und diskutiert werden. Das Modul wird durch aktuelle Themen zu Technologie im Dienstleistungsmanagement, wie z.B. Smart Transformative Services, Metaverse, Influencer, technologiegetriebene Plattformgeschäftsmodele, abgerundet.

Die Veranstaltung „Technologie im Dienstleistungsmanagement“ (TDLM) im WS 2022/23 besteht aus folgenden Bausteinen:

- Vorlesung (in Präsenz)
- Gruppenarbeiten
- Übung (in Präsenz)

- Die Prüfungsleistung setzt sich aus einem Portfolio bestehend aus Einzel- und Gruppenleistungen zusammen.
- TDLM kann für das Modul „Qualität im Dienstleistungsmanagement“ angerechnet werden.

Weiterer Ablauf:

- Am **25. Oktober 2022** findet **von 12:15 bis 13:45 Uhr** die erste Vorlesung statt, zu der wir Sie an dieser Stelle einladen möchten. Im Rahmen der ersten Veranstaltung erhalten Sie auch weitere Informationen zur Zusammensetzung der Prüfungsleistung.
- Zur besseren Planung bitten wir Sie sich bei Interesse an der Veranstaltung in einer der Übungsgruppen in cmlife einzutragen. Die Anmeldung ist **ab sofort bis zum 28. Oktober 2022 (23:59 Uhr)** möglich und wird mit Ablauf der Anmeldefrist (28. Oktober 2022, 23:59 Uhr) verbindlich. Abmeldungen sind ebenfalls bis zum 28. Oktober 2022 (23:59 Uhr) möglich. Danach erfolgt die Gruppenzuteilung, welche für das gesamte Semester gilt. Stellen Sie daher bitte sicher, dass Sie zeitlich verfügbar sind.

- Bitte tragen Sie sich für weitere Informationen in den dazugehörigen e-learning Kurs ein, welcher ab sofort freigeschaltet ist. Dort findet auch die Kommunikation im Laufe des Semesters statt.

<https://elearning.uni-bayreuth.de/course/view.php?id=35979#section-0>.

- Für das Semester gelten folgende Zeitfenster. Die genauen Termine entnehmen Sie bitte cmlife:

Vorlesung:	Dienstag, 12:15 – 13:45 Uhr (H 22, RW II)
Übung (Gruppe 1):	Mittwoch, 16:00 – 17:30 Uhr (S 48, RW II)
Übung (Gruppe 2):	Donnerstag, 08:30 – 10:00 Uhr (S 65, RW I)
Übung (Gruppe 3):	Donnerstag, 10:15 – 11:45 Uhr (S 65, RW I)

- Die Übungsgruppen sind im Sinne eines Kleingruppenkonzeptes angelegt und sollen die fachliche Interaktion zwischen den Studierenden untereinander sowie der Dozentin fördern. Bei Bedarf wird eine vierte Übungsgruppe angeboten.

Wir freuen uns darauf Sie bald in unserer Veranstaltung begrüßen zu dürfen! Sollten Sie vorab Fragen zum Format der Veranstaltung haben, wenden Sie sich bitte an Franziska Kullak (franziska.kullak@uni-bayreuth.de).

Bayreuth, 17.10.2022

gez. Prof. Dr. Nicola Bilstein