



Innovation Alert:

Unser Lehrangebot für Sie im Sommersemester 2024

Liebe DLMler:innen,

wir **re-designen** unsere Veranstaltungen und freuen uns, Ihnen im Sommersemester vielfältige **Innovationen** innerhalb unseres Kursangebots zu bieten. Ganz im Sinne einer „**Service Line Extension**“ erweitern wir unser bestehendes Lehrangebot, um die Spezialisierungsveranstaltungen „**Verein(t) gewinnen: Gamechanger-Strategien für erfolgreiche Mitgliederakquise am Beispiel des Universitätsvereins Bayreuth e.v.**“ und „**Service Innovation**“. Übernehmen Sie für den Universitätsverein Bayreuth die Funktion eines Strategieberaters / einer Strategieberaterin, indem Sie Marktforschungsprozesse anhand einer praxisrelevanten Fragestellung durchlaufen und die Anwendung empirischer Verfahren üben. Im Kurs „Service Innovation“ gewinnen Sie internationale Lernerfahrung im Kurs von Gastprofessorin Dr. Bieke Henkens, die als Preisträgerin für Ihre Forschung im Bereich Smart Service ihr Wissen zu Dienstleistungsinnovationen mit Ihnen teilen wird.

Auch unsere bestehenden Veranstaltungen erhalten ein „**Facelifting**“. Aktuell überarbeiten wir die Vorlesung zu „**Customer Care**“ grundlegend. Entlang des Gaps-Modells vertiefen Sie Ihr DLM-Wissen und erlernen wie u.a. physische als auch virtuelle Umgebungen die Customer Experience von Kund:innen beeinflussen, welche Rollen Mitarbeitende in Dienstleistungsunternehmen übernehmen oder welche Rolle KI im Service Recovery spielt. Bei der Umgestaltung unserer Masterveranstaltung „**Value Creation and Customer Experience in Service Management**“ lassen wir uns vom Feedback aus dem letzten Semester inspirieren, um die Veranstaltung weiterzuentwickeln. Nach wie vor fester Bestandteil des Kurses bleibt das Planspiel, bei dem Sie in Gruppen von Studierenden das Management eines Hotels übernehmen und alle relevanten Entscheidungen - von Preissetzung über Personalplanung bis hin zum Ressourcenmanagement - treffen.

Wir freuen uns, Sie kommenden Semester in einer unserer Veranstaltungen begrüßen zu können!

Ihr **DLM-Team**

Spezialisierung DLM / SMV <small>(Bachelorstudium – anrechenbar in versch. Masterstudiengängen)</small>		
Customer Care <i>Was:</i> Vorlesung und Übung <i>Wann:</i> wöchentl. dienstags <i>Wer:</i> Prof. N. Bilstein / M. Niakan <i>Sprache:</i> Englisch	Service Innovation <i>Was:</i> Vorlesung inkl. Übung <i>Wann:</i> Blockveranstaltung im Mai <i>Wer:</i> Gastprof. Dr. Bieke Henkens <i>Sprache:</i> Englisch	Verein(t) gewinnen: Gamechanger Strategien f. erfolgreiche Mitgliederakquise <i>Was:</i> Praxisseminar <i>Wann:</i> unregelmäßig dienstags <i>Wer:</i> Prof. N. Bilstein / L. Endres <i>Sprache:</i> Deutsch
Masterstudium		
Value Creation & Customer Experience in Service Management <i>Was:</i> Vorlesung und Übung (inkl. Planspiel) <i>Wann:</i> dienstags und donnerstags (erste Semesterhälfte), anschließend Planspiel und Präsentationstermin am 12.7. <i>Wer:</i> Prof. N. Bilstein / M. Niakan / L. Endres <i>Sprache:</i> Englisch		