



Forschungsseminar im Dienstleistungsmanagement

Sommersemester 2023

Im Sommersemester 2023 bietet der Lehrstuhl für Marketing & Dienstleistungsmanagement ein projektorientiertes empirisches Forschungsseminar für Studierende des Masterstudiengangs Betriebswirtschaftslehre (B 1-6) und Sportökonomie (A-1-2 / D-2) sowie weitere Studiengänge an zum Thema:

Service Recovery & Humor

Inhalt der Veranstaltung

Auch für die renommiertesten Dienstleistungsunternehmen ist das Auftreten von Dienstleistungsfehlern unvermeidlich. Um solche Fehler zu beheben und den Kunden im „zweiten Versuch“ zufriedenzustellen, schließt sich an einen Dienstleistungsfehler im Idealfall eine Service Recovery an. Im Rahmen der Service Recovery versucht der Dienstleistungsanbieter den Fehler zu beheben und/oder eine alternative Lösung anzubieten und gleichsam aus dem Fehler zu lernen. Immer häufiger nutzen Dienstleistungsanbieter in der Kommunikation mit dem Kunden dabei verschiedene Formen von Humor oder bildlicher Sprache (z.B. Emojis). Im Rahmen dieses Forschungsseminars setzen sich Gruppen von Studierenden mit verschiedenen Facetten der Fragestellung auseinander, ob und wenn ja, wann die Nutzung von Humor im Service Recovery zielführend ist.

Zu diesem Zweck durchlaufen die Studierenden innerhalb eines Semesters die verschiedenen Schritte zur Umsetzung eines empirischen Forschungsprojektes. Sie konkretisieren zunächst die Forschungsfrage und leiten darauf aufbauend Hypothesen ab. Im Weiteren entwickeln sie ein empirisches Design (z.B. Experiment), das sie zur Datenerhebung und Datenauswertung mittels empirischer Methoden nutzen. Die Studierenden werden beim Durchlaufen der verschiedenen Projektschritte intensiv vom Lehrstuhl betreut und gecoacht.

Kompetenzerwerb

Durch den erfolgreichen Besuch dieser Veranstaltung ...

- ... vertiefen Studierende ihre Fähigkeiten, an wissenschaftlichen Fragestellungen zu arbeiten, indem sie anhand eines vorgegebenen Themas die verschiedenen Schritte eines Forschungsprojektes durchlaufen.
- ... erproben und optimieren die Studierenden ihre Fähigkeiten auf Grundlage einer konkreten Forschungsfrage ein passendes Forschungsdesign zu entwickeln.
- ... verbessern die Studierenden ihre methodischen und analytischen Fähigkeiten, indem sie selbst Daten erheben und auswerten.

- ... verbessern die Studierenden ihre Präsentations- und Kommunikationskompetenzen, indem sie verschiedene Projektschritte präsentieren und im Plenum diskutieren.
- ... intensivieren die Studierenden Ihre Kompetenzen mit Blick auf Teamarbeit, Projektkoordination und Zeitmanagement, indem sie in Gruppen von Studierenden zusammenarbeiten und Projektschritte (zeitlich) selbstständig planen.
- ... erwerben Studierende umfangreiche Kompetenzen, die sie auf das Schreiben einer empirischen Abschlussarbeit vorbereiten.

Anmeldung

Die verbindliche Anmeldung zum Seminar erfolgt über [cmlife](#) und ist von **Montag, den 17. April 2023, 08:00 Uhr bis Freitag, den 28. April 2023, 23:59 Uhr** möglich. Eine nachträgliche An- oder Abmeldung außerhalb dieses Zeitraums ist nicht möglich bzw. führt zum Nichtbestehen der Veranstaltung.

Die Zahl der Teilnehmer*innen des Seminars ist auf **20 Personen** begrenzt. Es gilt das „first-come, first-serve“-Prinzip.

Sollte die Veranstaltung bereits belegt sein, kommen Sie auf eine Warteliste und rücken automatisch nach, sollte sich jemand während des Anmeldezeitraums wieder abmelden.

Weiterer Ablauf

Kick-Off Veranstaltung: Dienstag, 18. April 2023 um 18:00 Uhr im verhaltenswissenschaftlichen Labor (Raum 24.3, Gebäude B9).

Bitte beachten Sie, dass die Veranstaltung ab dem **25. April 2023** in der Regel **zweiwöchentlich** von **16:15 bis 19:30 Uhr** stattfindet. Zusatztermine sind am **18. April 2023 (Kick-Off)** und **16. Mai 2023** von 18:00 bis 19:30 Uhr.

Bitte tragen Sie sich für weitere Informationen in den dazugehörigen [E-Learning Kurs](#) ein. Dort findet auch die Kommunikation im Laufe des Semesters statt. Das Passwort wird in der Kick-Off Veranstaltung bekannt gegeben.

Prüfungsleistung

Die Prüfungsleistung besteht aus einer Präsentation und einer Hausarbeit. Genauere Informationen erhalten Sie in der Kick-Off Veranstaltung.

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 Laila Auerochs (laila.auerochs@uni-bayreuth.de).

Bayreuth, 29.03.2023

Prof. Dr. Nicola Bilstein