



„Qualität im Dienstleistungsmanagement“

(LV-Nr.: 32610)

Vorbereitung auf die Veranstaltung

Liebe Studierende,

die Veranstaltung „Qualität im Dienstleistungsmanagement“ wird im WiSe 2021/22 in digitaler Form durchgeführt. Wir sind der festen Überzeugung, dass wir damit weiterhin ein Konzept anbieten, das für engagierte Studierende mit viel Freude verbunden ist.

Folgende Merkmale zeichnen diese digitale Veranstaltung aus:

- *Wissen wird nicht nur durch die Lehrperson vermittelt, sondern im Austausch mit den Studierenden kreiert, generiert und vertieft.*
- *Dies impliziert eine Teilhabe von Studierenden und die direkte Anwendung des Erlernten.*
- *Es wird weiterhin Vorlesungs- und Übungseinheiten via zoom geben.*
- *Die Anwendung des in den Vorlesungen theoretisch Erlernten erfolgt in Gruppenarbeit im Selbststudium.*
- *Ferner wird der Stoff anhand von Diskussionen in den Übungseinheiten vertieft.*

Ablauf „Qualität im Dienstleistungsmanagement“ im WS 2021/22:

Das Modul wird abwechselnd aus asynchronem Selbststudium und synchronen Online-Sessions (Vorlesungen und Übungen) bestehen.

Online-Vorlesungs-Sessions: Die Inhalte der einzelnen Phasen des Marktforschungsprozesses werden theoretisch vermittelt. Anschließend erhalten Sie die Fallbeispiele zum Selbststudium.

Selbststudium: Sie erarbeiten in Kleingruppen vorgegebene Fallbeispiele mithilfe von uns bereitgestelltem Lehrmaterial (z.B. Kurz-Texte, wissenschaftliche Aufsätze, Videos).

Online-Übungs-Sessions: Die selbsterarbeiteten Ergebnisse der Fallbeispiele werden in den Übungsgruppen von den jeweiligen Gruppen vorgestellt und mit den Kommilitonen/Kommilitoninnen und dem Dozenten/der Dozentin diskutiert. Es sollen insbesondere von Ihnen Fragen zur Vertiefung des Verständnisses aufgeworfen, **gemeinsam beantwortet** und diskutiert werden. Die Ergebnisse aus den Fallbeispielen werden anschließend bewertet, d.h. Sie sammeln bereits im Laufe der Veranstaltung Punkte für die Abschlussnote.

Die Veranstaltung endet mit einem **online Take-Home-Exam**.

Zusammensetzung der Note der Veranstaltung QDLM im WS 2021/22:

Fallbeispiele (40 %)

Take-Home-Exam (60 %)

Alle Teilleistungen müssen mit mindestens 4,0 bestanden werden.

Weiterer Ablauf:

- Die genauen Modalitäten sind auf eLearning zu finden. Dort findet auch die weitere Kommunikation statt. Bitte tragen Sie sich hierzu in den [eLearning Kurs](#) der Veranstaltung ein, welcher ab sofort freigeschaltet ist.
- Am **02. November 2021 findet von 12:15-13:45 Uhr** findet die erste Live-Vorlesungs-Session statt, zu der wir Sie an dieser Stelle einladen möchten.
- Die Studierenden verteilen sich selbstständig auf vier Übungsgruppen auf. Dazu **melden** Sie sich bitte **ab sofort bis zum 03. November 2021 (23:59 Uhr) via cmlife an**. Abmeldungen sind ebenfalls bis zum 03. November 2021 möglich. Die Gruppenzuteilung erfolgt für das gesamte Semester. Stellen Sie daher bitte sicher, dass Sie zeitlich verfügbar sind.
- Für das Semester gelten folgende Zeitslots für die jeweiligen Online Sessions. Die genauen Termine entnehmen Sie bitte cmlife:

Online-Vorlesungs-Session (alle):	Dienstag, 12:15 – 13:45 Uhr
Online-Übungs-Session (Gruppe 1):	Mittwoch, 14:00 – 15:30 Uhr
Online-Übungs-Session (Gruppe 2):	Mittwoch, 16:00 – 17:30 Uhr
Online-Übungs-Session (Gruppe 3):	Donnerstag, 08:30 – 10:00 Uhr
Online-Übungs-Session (Gruppe 4):	Donnerstag, 10:30 – 12:00 Uhr

- Die begrenzte Gruppengröße soll die fachliche Interaktion zwischen den Studierenden untereinander sowie dem Dozenten/der Dozentin fördern.

Sollten Sie noch Fragen zum Format der Veranstaltung „Qualität im Dienstleistungsmanagement“ haben, wenden Sie sich bitte an Jan Schönberner (jan.schoenberner@uni-bayreuth.de).

Bayreuth, 12.10.2021

gez. Prof. Dr. Herbert Woratschek