

---

**Modulhandbuch des Studiengangs  
Betriebswirtschaft  
(Bachelor of Arts)  
Campus Eisenach**

**Studienrichtung: Dienstleistungsmanagement**

ab Matrikel 2020

**Inhalt**

<b>1. Modulliste</b> .....	2
<b>2. Studienplan</b> .....	4
<b>2.1 Modulübersicht der Studienrichtung</b> .....	4
<b>2.2 Übersicht der Lehrveranstaltungsstunden und Leistungspunkte</b> .....	5
<b>2.3 Übersicht der Prüfungsleistungen</b> .....	6
<b>2.4 Betriebliche Ausbildungsschwerpunkte der Studienrichtung</b> .....	7
<b>3. Modulbeschreibungen</b> .....	8
<b>3.1 Kernmodule des Studiengangs in den Theoriephasen</b> .....	8
3.1.1 Fachgebiet Allgemeine Betriebswirtschaftslehre .....	8
3.1.2 Fachgebiet Volkswirtschaftslehre .....	19
3.1.3 Fachgebiet Recht .....	27
3.1.4 Fachgebiet Wirtschaftsinformatik .....	33
3.1.5 Fachgebiet Wirtschaftsmathematik/-statistik.....	38
3.1.6 Fachgebiet Rechnungswesen .....	41
3.1.7 Fachgebiet Wirtschaftsenglisch.....	45
3.1.8 Fachgebiet Arbeitstechniken und Kommunikation .....	49
<b>3.2 Spezielle Module der Studienrichtung in den Theoriephasen</b> .....	53
<b>3.3 Praxismodule und Bachelorarbeit</b> .....	85
<b>4. Abkürzungsverzeichnis</b> .....	92

## 1. Modulliste

Code	Modul	Semester		Stud. Workload (WL)			ECTS-LP	Prüfungsleistung
		Be-ginn	Dau-er	LVS	Selbst-studium (in h)	WL (in h)		
E-DM-ASB-01	Einführung in die allgemeine und branchenspezifische Betriebswirtschaftslehre	1	1	110	106	216	8	Klausurarbeit
E-WT-KAT-01	Wissenschaftliches Arbeiten / Kommunikation	1	2	80	55	135	5	Seminararbeit
E-WT-MAT-01	Wirtschaftsmathematik	1	1	60	75	135	5	Klausurarbeit
E-WT-REC-01	BGB	1	1	60	75	135	5	Klausurarbeit
E-WT-REW-01	Buchführung	1	1	65	70	135	5	Klausurarbeit
E-WT-PRA-01	Praxisphase I (Projektarbeit I)	1	1	0	135	135	5	Projektarbeit
E-WT-ABW-02	Marketing	2	1	50	31	81	3	Klausurarbeit
E-WT-MAT-02	Wirtschaftsstatistik	2	2	60	75	135	5	Klausurarbeit
E-WT-REW-02	Kosten- und Leistungsrechnung	2	1	65	70	135	5	Klausurarbeit
E-WT-VWL-01	Einführung in die VWL / Mikroökonomik	2	1	60	75	135	5	Klausurarbeit
E-DM-PRO-01	Daten-, Wissens- und Prozessmanagement	2	2	90	72	162	6	Seminararbeit oder Klausurarbeit
E-DM-SBW-02	Consulting und Projektmanagement	2	1	55	53	108	4	Klausurarbeit
E-WT-PRA-02	Praxisphase II (Projektarbeit II)	2	1	0	135	135	5	Projektarbeit
E-WT-ABW-03	Organisation und Personalwirtschaft	3	1	50	31	81	3	Klausurarbeit
E-WT-ENG-01	Wirtschaftsenglisch I	3	2	70	38	108	4	Seminararbeit oder Klausurarbeit
E-WT-INF-01	Wirtschaftsinformatik I	3	1	50	31	81	3	Klausurarbeit
E-WT-REC-02	Handels- und Gesellschaftsrecht / Arbeitsrecht	3	2	60	75	135	5	Klausurarbeit
E-WT-VWL-02	Makroökonomik	3	2	60	75	135	5	Klausurarbeit
E-DM-SBW-03	Dienstleistungsmarketing	3	1	65	70	135	5	Klausurarbeit

Code	Modul	Semester		Stud. Workload (WL)			ECTS-LP	Prüfungsleistung
		Be-ginn	Dau-er	LVS	Selbst-studium (in h)	WL (in h)		
E-WT-PRA-03	Praxisphase III (Projektarbeit III)	3	1	0	135	135	5	Projektarbeit
E-WT-ABW-07	Bilanzierung, Steuern, Investition und Finanzierung	4	1	100	89	189	7	Klausurarbeit
E-WT-INF-02	Wirtschaftsinformatik II	4	2	80	82	162	6	Klausurarbeit
E-DM-PRO-02	Planspiel und Geschäftsmodelle	4	2	70	65	135	5	Seminararbeit oder Klausur
E-DM-SBW-04	Organisation und Personalmanagement in Dienstleistungsunternehmen	4	1	55	53	108	4	Klausurarbeit
E-WT-PRA-04	Praxisphase IV (Praxisprüfung I)	4	1	0	135	135	5	Mündliche Prüfung
E-WT-ABW-08	Controlling und Unternehmensführung	5	2	100	62	162	6	Klausurarbeit
E-WT-VWL-03	Wirtschaftspolitik	5	1	60	48	108	4	Seminararbeit oder Klausurarbeit
E-DM-REC-01	Spezielle Rechts- und Wirtschaftsthemen	5	2	70	65	135	5	Klausurarbeit
E-DM-SBW-05	Vertriebs-, Kunden- und Servicemanagement	5	1	110	52	162	6	Klausurarbeit
E-WT-PRA-05	Praxisphase V (Projektarbeit IV)	5	1	0	135	135	5	Projektarbeit
E-WT-ENG-02	Wirtschaftsenglisch II	6	1	70	38	108	4	Seminararbeit oder Klausurarbeit
E-DM-PRO-03	Gründungsmanagement und angewandtes Service-Engineering	6	1	60	48	108	4	Seminararbeit oder Klausurarbeit
E-DM-SBW-06	Spezielle Themen des Dienstleistungsmanagements	6	1	110	52	162	6	Klausurarbeit
E-WT-PRA-06	Praxisphase VI (Praxisprüfung II)	6	1	0	135	135	5	Mündliche Prüfung
E-WT-BAR-01	Bachelorarbeit	6	1	0	324	324	12	Bachelorarbeit

## 2. Studienplan

### 2.1 Modulübersicht der Studienrichtung

Fachgebiete	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
<b>Allgemeine Betriebswirtschaftslehre</b>	Einführung in die allgemeine und branchenspezifische Betriebswirtschaftslehre	Marketing	Organisation und Personalwirtschaft	Bilanzierung, Steuern, Investition und Finanzierung	Controlling und Unternehmensführung	
<b>Spezielle Betriebswirtschaftslehre</b> (studienrichtungsspezifische Inhalte)		SBWL II: Consulting und Projektmanagement	SBWL III: Dienstleistungsmarketing	SBWL IV: Organisation und Personalmanagement in Dienstleistungsunternehmen	SBWL V: Kunden-, Vertriebs- und Servicemanagement	SBWL VI: Spezielle Themen des Dienstleistungsmanagements
<b>Volkswirtschaftslehre</b>		Einführung in die VWL / Mikroökonomik	Makroökonomik		Wirtschaftspolitik	
<b>Recht</b>	BGB		Handels- und Gesellschaftsrecht / Arbeitsrecht		Spezielle Rechts- und Wirtschaftsthemen	
<b>Wirtschaftsinformatik</b>			Wirtschaftsinformatik I	Wirtschaftsinformatik II		
<b>Wirtschaftsmathematik/-statistik</b>	Wirtschaftsmathematik	Wirtschaftsstatistik				
<b>Rechnungswesen</b>	Buchführung	Kosten- und Leistungsrechnung				
<b>Wirtschaftsenglisch</b>			Wirtschaftsenglisch I			Wirtschaftsenglisch II
<b>Arbeitstechniken u. Kommunikation</b>	Wissenschaftliches Arbeiten / Kommunikation					
<b>Profilmodule</b> (studienrichtungsspezifische Inhalte)		Profilmodul I: Daten-, Wissens- und Prozessmanagement		Profilmodul II: Planspiel und Geschäftsmodelle		Profilmodul III: Gründungsmanagement und angewandtes Service-Engineering
<b>Zusatzfächer</b>	Fakultative Zusatzmodule					
<b>Bachelorarbeit</b>						Bachelorarbeit
<b>Praxismodule</b>	Unternehmensspezifische Inhalte					
	Praxisphase I	Praxisphase II	Praxisphase III	Praxisphase IV	Praxisphase V	Praxisphase VI

## 2.2 Übersicht der Lehrveranstaltungsstunden und Leistungspunkte

		1. Semester		2. Semester		3. Semester		4. Semester		5. Semester		6. Semester		Σ	
Fachgebiete		LVS	LP	LVS	LP	LVS	LP	LVS	LP	LVS	LP	LVS	LP	LVS	LP
Theorie	Allg. Betriebswirtschaftslehre	45	3	50	3	50	3	100	7	50	3	50	3	345	22
	Spezielle Betriebswirtschaftslehre	65	5	55	4	65	5	55	4	110	6	110	6	460	30
	Volkswirtschaftslehre			60	5	30	2	30	3	60	4			180	14
	Recht	60	5			30	3	30	2	35	3	35	2	190	15
	Wirtschaftsinformatik					50	3	35	2	45	4			130	9
	Wirtschaftsmathematik/-statistik	60	5	30	3	30	2							120	10
	Rechnungswesen	65	5	65	5									130	10
	Wirtschaftsenglisch					35	2	35	2			70	4	140	8
	Arbeitstechniken u. Kommunikation	30	2	50	3									80	5
	Profilmodule			30	2	60	4	30	2	40	3	60	4	220	15
	Zusatzfächer	(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(180)	
	Σ Theoriephase	325	25	340	25	350	24	315	22	340	23	325	19	1995	138
	Bachelorarbeit												12		12
Σ Theorie		25		25		24		22		23		31		150	
Praxis	Praxismodule		5		5		5		5		5		5		30
	Σ Praxis		5		5		5		5		5		5		30
	Σ Gesamt		30		30		29		27		28		36		180

## 2.3 Übersicht der Prüfungsleistungen

Fachgebiete	1. Semester		2. Semester		3. Semester		4. Semester		5. Semester		6. Semester	
	PL	D	PL	D	PL	D	PL	D	PL	D	PL	D
Allg. Betriebswirtschaftslehre	K	150	K	90	K	90	K	150	K 150			
Spezielle Betriebswirtschaftslehre			SE o. K	90	SE o. K	120	SE o. K	90	SE o. K	150	SE o. K	150
Volkswirtschaftslehre			K	90			K	90	SE o. K	90		
Recht	K	120					K	120	K 120			
Wirtschaftsinformatik					K	90			K	150		
Wirtschaftsmathematik/-statistik	K	120			K	120						
Rechnungswesen	K	120	K	120								
Wirtschaftsenglisch							SE o. K	SE 120			SE o. K	120
Arbeitstechniken u. Kommunikation	SE											
Profilmodule					SE o. K	SE 120			SE o. K	SE 120	SE o. K	SE 90
Bachelorarbeit											BA	
Praxismodule	PR		PR		PR		MP		PR		MP	

## 2.4 Betriebliche Ausbildungsschwerpunkte der Studienrichtung

Semester	Betriebliche Ausbildungsschwerpunkte in den Praxisphasen	Umfang*
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennenlernen des Unternehmens und Unternehmensumfeldes</li> <li>- Kennenlernen des Produkt- und Leistungsprogramms</li> <li>- Mitarbeit im Tagesgeschäft des Unternehmens</li> <li>- Mitarbeit in theoriephasenadäquaten Funktionsbereichen des Unternehmens</li> <li>- Projektarbeit I</li> </ul>	18 Wochen
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschaffung und Lagerhaltung</li> <li>- Materialwirtschaft und Logistik</li> <li>- Absatzwirtschaft, Verkauf, Marketing</li> <li>- Kunden- und Klientenportfolio</li> <li>- Mitarbeit in theoriephasenadäquaten Funktionsbereichen des Dienstleistungsunternehmens</li> <li>- Projektarbeit II</li> </ul>	10 Wochen
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation (Aufbau- und Ablauforganisation)</li> <li>- Personalwirtschaft</li> <li>- Arbeitsschutz</li> <li>- Mitarbeit in theoriephasenadäquaten Funktionsbereichen des Unternehmens (je nach Art des Unternehmens)</li> <li>- Projektarbeit III</li> </ul>	12 Wochen
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Branchenspezifische Datenverarbeitung</li> <li>- Finanz- und Rechnungswesen</li> <li>- Investition, Finanzierung</li> <li>- Mitarbeit in theoriephasenadäquaten Funktionsbereichen des Unternehmens (je nach Art des Unternehmens)</li> <li>- Praxisprüfung I</li> </ul>	12 Wochen
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tätigkeitsbereiche nach Absprache sowie in bereichsübergreifenden Funktionen (eigenständiges Arbeiten in ausgewählten Funktionsbereichen)</li> <li>- Projektarbeit IV</li> </ul>	10 Wochen
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tätigkeitsbereiche nach Absprache sowie in bereichsübergreifenden Funktionen (eigenständiges Arbeiten in ausgewählten Funktionsbereichen)</li> <li>- Bachelorarbeit</li> <li>- Praxisprüfung II</li> </ul>	22 Wochen

\* einschließlich der Urlaubsansprüche der Studierenden

### 3. Modulbeschreibungen

#### 3.1 Kernmodule des Studiengangs in den Theoriephasen

##### 3.1.1 Fachgebiet Allgemeine Betriebswirtschaftslehre

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Allgemeine Betriebswirtschaftslehre</b>		
Code: <b>E-WT-ABW-02</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Marketing / Marketing</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 50	Workload (h): 81	Leistungspunkte: 3	Beginn (Sem.): 2	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 1	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Herrmann			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 90	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Marktbeziehungen von Unternehmen und Institutionen sowie die aus diesen abgeleitete Notwendigkeit einer marktorientierten Unternehmensführung mit den diesbezüglichen Aufgabenbereichen und institutionellen Besonderheiten des Marketing,</li> <li>- die historische Herausbildung des Marketing im Allgemeinen und die Entwicklungsphasen desselben in Deutschland im Speziellen,</li> <li>- die planvolle Umsetzung des Marketing über die komplex verbundenen Basiselemente einer Marketing-Konzeption,</li> <li>- die Systemik des Marketing, welche nicht zuletzt auf einer differenzierten Analyse der gegebenen unternehmensin- und -externen Rahmenbedingungen fußt,</li> <li>- Entscheidungsaspekte der Identifizierung, Operationalisierung und Integration von Marketing-Zielen,</li> <li>- relevante Basis-Strategien des Marketing im systemischen Kontext einer Marketing-Konzeption,</li> <li>- die Analyse, Planung und Anwendung einer zielgruppenspezifischen und situationsadäquaten Kombination und Koordination des primär zur Verfügung stehenden Marketing-Instrumentariums aus Produkt- und Programm-/Sortimentspolitik, Preis- und Konditionenpolitik, Distributionspolitik und Kommunikationspolitik.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Notwendigkeit einer marktorientierten Unternehmensführung nicht nur vor dem Hintergrund sich wandelnder Märkte auf lokaler und globaler Ebene zu erkennen sowie in ihrer beruflichen Praxis konsequent „vom Markt her und zum Markt hin“ zu denken und zu handeln,</li> <li>- die Spezifika des Marketing ihrer Branche mit den gegebenen institutionellen Besonderheiten des Marketing zu benennen,</li> <li>- die Basiselemente einer Marketing-Konzeption in deren komplexen und systemischen Bezugsrahmen unternehmensindividuell zu erarbeiten,</li> <li>- Möglichkeiten und Maßnahmen einer fundierten Situationsanalyse, die Marketingziel- und -strategienfestlegung zu erarbeiten,</li> <li>- eine zielgruppenspezifische und situationsadäquate Kombination und Koordination des zur Verfügung stehenden Marketing-Instrumentariums abzuleiten,</li> </ul>						



- Grundfragen des Marketing-Controlling im Kontext der Marketing-Konzeption zu benennen,
- mögliche Interessenskonflikte sowie relevante fachspezifische Probleme des Marketing innerhalb und außerhalb eines Unternehmen oder einer Institution zu erkennen und zu versuchen, diese zu minimieren bzw. zu lösen.

**Literatur:**

Becker, J.: Marketing-Konzeption, München  
 Böcker, F.: Marketing, Stuttgart  
 Bruhn, M.: Marketing. Grundlagen für Studium und Praxis, Wiesbaden/Heidelberg/Berlin  
 Hill, W./ Rieser, J.: Marketing-Management, Stuttgart  
 Kotler, P./ Bliemel, F.: Marketing-Management. Analyse, Planung, Umsetzung und Steuerung, Stuttgart  
 Meffert, H.: Marketing. Grundlagen der Absatzpolitik, Wiesbaden/Heidelberg/Berlin  
 Meffert, H.: Marketing-Management, Gabler, Wiesbaden/Heidelberg/ Berlin  
 Nieschlag, R./Dichtl, E./Hörschgen, H.: Marketing, Berlin  
 Scheuch, F.: Marketing, München  
 Weis, H. Ch.: Marketing, Ludwigshafen

**Lehrinhalte:**

1. Grundlagen
  - Marktbeziehungen von Unternehmen/Institutionen im Wirtschaftskreislauf
  - Definitorische Grundfragen und Merkmale des Marketing
  - Aufgabenbereiche des Marketing (leistungsträgerbezogene und systemische Betrachtung)
  - Institutionelle Besonderheiten des Marketing
  - Historische Herausbildung des Marketing
  - Entwicklungsphasen des Marketing in Deutschland und gegenwärtiger Stand
2. Marketing als Management-Konzept
  - Die Rolle des Marketing-Managements im Unternehmen
  - Marketing-Konzeption vs. Verkaufskonzeption
  - Die Basiselemente einer Marketing-Konzeption im Überblick (Situationsanalyse, Marketing-Ziele, Marketing-Strategien, Marketing-Instrumentarium, Marketing-Controlling und branchenspezifische Ausdehnung/Modifikation desselben)
3. Situationsanalyse als Basis einer Marketing-Konzeption
  - Marketing und Informationsmanagement
  - Begriffliche Einordnung, Abgrenzung sowie Ziele, Aufgaben und Formen der Markt- und Marketingforschung als Prozesse der Informationsgewinnung
  - Informationsbereiche einer Situationsanalyse und deren spezifische Bestandteile (einschl. anzuwendende Analysensysteme)
  - Erhebungsarten und -methoden zur Gewinnung von Daten
  - Betrachtung konkreter markt- und umfeldorientierter Rahmenbedingungen (Auswahl nach Relevanz desselben)
  - Markt- und Absatzprognosen
4. Marketing-Ziele
  - Integration der (Marketing-)Zielbildung in einer Marketing-Konzeption
  - Operationalisierung von Marketing-Zielen (Zielinhalt, -ausmaß, -segment, -periode)
  - Bildung und Strukturierung der Marketing-Ziele
  - Basisformen möglicher Zielbeziehungen
5. Marketing-Strategien
  - Definitorische und inhaltliche Einordnung im System der Marketing-Konzeption
  - Einflussfaktoren zur Auswahl und Gestaltung von Marketingstrategien
  - Basisstrategien und strategische Einzelalternativen (u.a. Marktfeldstrategien, Marktstimulierungsstrategien, Marktparzellierungsstrategien, Marktarealstrategien)
  - Strategietrends im Marketing
6. Instrumente der Marktgestaltung und Grundlagen des Käuferverhaltens
  - Systematik der Instrumentalbereiche im Rahmen der Marketing-Konzeption
  - Funktionale und zeitliche Beziehungen zwischen Marketing-Instrumenten
  - Probleme der Gewichtung und Rangordnung der Marketing-Instrumente
  - Definitorische Grundfragen, Einordnung und Erklärungsansätze des Käuferverhaltens
  - Einflußfaktoren des Käuferverhaltens
  - Prozess der Bedürfniskonkretisierung
  - Tendenzen der Bedarfsentwicklung
  - Hauptfaktoren der Nachfrage

- Wertewandel und „neuer Konsument“

#### 7. Produkt- und Programm-/Sortimentspolitik

- Begriffsbestimmungen, Systemik und Einordnung der Produkt- und Programm-/Sortimentspolitik im Marketing-Mix
- Anforderungen an marktorientierte Produkte
- Entscheidungsunterstützung durch Produkt-Lebenszyklus- und Produkt-Portfolio-Analysen
- Die Phasen des Produktentwicklungsprozesses
- Produktgestaltung (Produktqualität, Materialwahl, Formgebung/Design, Farbgebung)
- Packungsgestaltung
- Markenentscheidungen
- Produktbegleitende Nebenleistungen
- Produktmodifikation
- Programm-/sortimentsgerichtete Entscheidungen

#### 8. Entgeltpolitik (Preis- und Konditionenpolitik)

- Definitorische und inhaltliche Einordnung der Entgeltpolitik im System des Marketing-Mix
- Preistheoretische Aspekte
- Praxisorientierte Preisbestimmung
- Preisstrategien
- Aspekte der Darbietung von Preisen
- Preisargumentationen
- Preisänderungen und -differenzierungen
- Rabattpolitik
- Zahlungsbedingungen
- Kreditierung und Leasing

#### 9. Distributionspolitik

- Definitorische und inhaltliche Einordnung der Distributionspolitik im System des Marketing-Mix
- Wahl des Absatzkanals (Grundtypen von Absatzwegen, Stärken und Schwächen alternativer Distributionskanäle, Entscheidungsalternativen)
- Vertriebssysteme
- Ausgestaltung der Absatzwege
- Einsatz unternehmenseigener Distributionsträger
- Absatzmittler als Leistungsträger der Warenvermittlung (Überblick)
- Handelsfunktionen
- Distributionspolitik und Digitalisierung
- Gestaltung der physischen Distribution (Objektflüsse u.a. hinsichtlich Transportmittel, Eigen-/Fremdtransport, Eigen-/ Fremdlager, Auftragsabwicklung)

#### 10. Kommunikationspolitik

- Begriffsbestimmungen, systemische Einordnung der Kommunikationspolitik und deren Elemente im Marketing-Mix
- Gesamtprozess der Kommunikationsplanung
- Werbung im Kommunikations-Mix (Grundtatbestände, Arten, Ausprägung der Werbung)
- Gestaltung der Werbebotschaften und Werbemittel
- Auswahl der Werbeträger
- Public Relation (Grundtatbestände und Einordnung der PR im Kommunikations-Mix)
- Anwendung ausgewählter PR-Aktivitäten (u.a. Pressearbeit, Durchführung von Veranstaltungen/Events, Betriebsbesichtigungen, Sponsoring etc.)
- Inhalt, Aufbau und Anwendung einer Corporate Identity
- Ausgewählte Aspekte des persönlichen Verkaufs
- Aktivitäten der Verkaufsförderung
- Messen und Ausstellungen
- Kommunikationspolitik und Digitalisierung

#### 11. Aktuelle Aspekte und Problembereiche des Marketing

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Allgemeine Betriebswirtschaftslehre</b>		
Code: <b>E-WT-ABW-03</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Organisation und Personalwirtschaft / Organisation and Human Resource Management</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 50	Workload (h): 81	Leistungspunkte: 3	Beginn (Sem.): 3	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 1	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Müller			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 90	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<b>Qualifikationsziele:</b>  Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über - die Grundlagen der Aufbau- und Ablauforganisation, die unterschiedlichen Formen der Aufbauorganisation und ihrer praktischen Anwendungsrelevanz, - den Aufbau und die Erarbeitung von betrieblichen Organisationsdokumenten, wie z.B. von Organigrammen und Stellenbeschreibungen, - die Methoden und Techniken der Organisationsanalyse und ihre Anwendung in der Praxis, - die Funktionen und Bereiche der betrieblichen Personalwirtschaft sowie deren praktische Ausgestaltung.  Die Studierenden sollen Verständnis über die Inhalte und Zusammenhänge erwerben über - die Verzahnung der Aufbauorganisation mit der Prozessorganisation im Unternehmen, - die Verzahnung der einzelnen Aufgaben, Bereiche und Prozesse der betrieblichen Personalwirtschaft, - die Auswirkungen der Organisationsentscheidungen und von Entscheidungen des Personalmanagements auf die betriebliche Effektivität und Rentabilität.  Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein, - selbstständig bestehende Organisationsstrukturen zu erkennen und zu klassifizieren sowie Analysen zur Effektivität und Effizienz dieser durchzuführen, - logische Empfehlungen zur Veränderung und Optimierung der Organisationsstrukturen sowie der Prozessorganisation typischer Geschäftsprozesse zu geben, - selbstständig Analysen zu personalwirtschaftlichen Aufgabenbereichen durchzuführen und Empfehlungen für eine weitere Optimierung der Prozesse begründet abzuleiten und betriebswirtschaftlich zu fundieren.						
<b>Literatur:</b>  Bröckermann, R.: Personalwirtschaft. Lehr- und Übungsbuch für Human Resource Management, Stuttgart Drumm, H.J.: Personalwirtschaftslehre, Berlin Holtbrügge, D.: Personalmanagement, Berlin Oechsler, W. A.; Paul, C.: Personal und Arbeit. Einführung in das Personalmanagement, München Jung, H.: Personalwirtschaft, München Kieser, A./Kubicek, H.: Organisation, Berlin Scholz, C.: Grundzüge des Personalmanagements, München Schreyögg, G.: Grundlagen der Organisation. Basiswissen für Studium und Praxis, Wiesbaden Schulte-Zurhausen, M.: Organisation, München Vahs, D.: Organisation: Einführung in die Organisationstheorie und -praxis, Stuttgart						

**Lehrinhalte:**

1. Grundlagen der Unternehmensorganisation: Ziele/Aufgaben und Begriffe der Organisation, formale Organisationsstrukturen, Entwicklung von Organisationsstrukturen
2. Die Aufbauorganisation eines Unternehmens
  - Inhalt, Grundsätze und Formen der Aufbauorganisation
  - Stellenbildung und Stellenbeschreibung
  - Flexibilität und Leistungsfähigkeit durch moderne Organisationsmodelle
3. Die Prozessorganisation eines Unternehmens
  - Inhalt, Grundsätze und Formen der Prozessorganisation
  - Gestaltung der Prozessorganisation
  - Verbesserung von Prozessen
4. Grundfunktionen der Personalwirtschaft
  - Grundfragen, Ziele, Funktionen und Aufgaben der betrieblichen Personalwirtschaft
  - Rechtsgrundlagen der Personalwirtschaft
  - Personalpolitik als Gestaltungsrahmen der betrieblichen Personalwirtschaft
5. Personalplanung, -beschaffung und -auswahl
  - Personalbedarfsplanung
  - Personalbeschaffung und -auswahl
  - Personalbeurteilung und Arbeitszeugnis
6. Personalentwicklung
  - Ziele, Aufgaben, Inhalte und Bereiche der Personalentwicklung
  - Methoden der Personalentwicklung
  - Erfolgskontrolle der Personalentwicklung
7. Personaleinsatz und -koordinierung
  - operative und strategische Personaleinsatzplanung
  - Arbeitszeitmodelle und Flexibilisierung des Arbeitseinsatzes
8. Personalentlohnung
  - Entgelt differenzierung
  - Entgeltformen
  - Entgeltberechnung
9. Personalfreisetzung
  - Ursachen und Rahmenbedingungen der Personalfreisetzung
  - Maßnahmen, Formen und Rechtsaspekte der Personalfreisetzung

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Allgemeine Betriebswirtschaftslehre</b>		
Code: <b>E-WT-ABW-07</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Bilanzierung, Steuern, Investition und Finanzierung / Balancing, Business Taxation, Investment and Financing</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 100	Workload (h): 189	Leistungspunkte: 7	Beginn (Sem.): 4	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung / Übung			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Reiter			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 150	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-WT-ABW-07.1	Investition und Finanzierung			50	4	V/Ü
E-WT-ABW-07.2	Bilanzierung und Steuern			50	4	V/Ü
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die grundlegenden Aufgaben und betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Investitionen,</li> <li>- den stufenweisen Gesamtprozess einer betrieblichen Investition von der Idee/Anforderung bis zur Nutzung der Ergebnisse der Investition im betrieblichen Prozess,</li> <li>- die verschiedenen Rechnungsverfahren der Investitionsrechnung und ihre Anwendungsbedingungen,</li> <li>- die grundlegenden Zusammenhänge der Finanzierung eines Unternehmens sowie der Arten und Quellen der betrieblichen Finanzierungsprozesse,</li> <li>- die kurz- und langfristigen betrieblichen Wirkungen sowie Vor- und Nachteile verschiedener Finanzierungsarten der Außen- und Innenfinanzierung,</li> <li>- die Formen, Methoden und Instrumente der lang-, mittel- und kurzfristigen Finanzplanung</li> <li>- die Struktur des Steuerrechts,</li> <li>- die rechtlichen Grundlagen der Steuerarten,</li> <li>- die Grundlagen des Steuerverfahrens- und Abgabenrechts,</li> <li>- die Berechnungsverfahren für wichtige Unternehmenssteuern,</li> <li>- die Zusammenhänge zwischen steuerrechtlichen Vorgängen und der Finanzbuchführung sowie der Vorbereitung und Erarbeitung der Jahresabschlüsse,</li> <li>- die Zusammenhänge zwischen Steuerrecht und Handelsrecht (handelsrechtliche Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze),</li> <li>- die organisatorischen Voraussetzungen in den Unternehmensprozessen zur Umsetzung der steuerrechtlichen Vorschriften, z.B. des Umsatzsteuerrechts.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wirtschaftlichkeitsrechnungen für Investitionen entsprechend unterschiedlichen Aufgabenstellungen durchzuführen,</li> <li>- Finanzierungs- und Liquiditätspläne zu interpretieren und auszuarbeiten,</li> <li>- begründete Auswahlentscheidungen zu den Arten und Quellen der betrieblichen Finanzierungsmaßnahmen vorzuschlagen,</li> <li>- finanzwirtschaftliche Prozesse und Situationen zuverlässig zu analysieren und durch geeignete Kennzahlen zu bewerten</li> <li>- steuerliche Berechnungen zu Standardfällen in ausgewählten Steuerarten (z.B. Einkommensteuer, Gewerbesteuer, Umsatzsteuer und Körperschaftsteuer) durchzuführen oder nachzuvollziehen,</li> <li>- betriebswirtschaftliche Entscheidungen unter Berücksichtigung aktueller und künftiger Auswirkungen auf die Steuerbelastung des Unternehmens vorzubereiten und zu analysieren,</li> <li>- steuerrechtliche Prozesse im Unternehmen, insbesondere in den Bereichen Einkommensteuer, Körperschaftsteuer, Umsatzsteuer und Gewerbesteuer zu bewerten und zu erklären.</li> </ul>						

**Literatur:**

E-WT-ABW-07.1

Busse, F.-J.: Grundlagen der betrieblichen Finanzwirtschaft, München/Wien  
 Jahrmann, F.U.: Finanzierung, Herne/Berlin  
 Olfert, K.: Investition, Ludwigshafen  
 Olfert, K. / Reichel, C.: Finanzierung, Ludwigshafen  
 Perridon, L. / Steiner, M.: Finanzwirtschaft der Unternehmung, München  
 Wöhe, G.: Einführung in die Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, München

E-WT-ABW-07.2

Arndt, H.-W. / Jenzen, H.: Grundzüge des Allgemeinen Steuer- und Abgabenrechts, München  
 Bornhofen, M.: Steuerlehre 1 und 2, Wiesbaden  
 Coenberg, A.: Jahresabschluss und Jahresabschlussanalyse, Landsberg/Lech  
 Federmann, R.: Bilanzierung nach Handels- und Steuerrecht, Berlin  
 Gräfer, H. / Sorgenfrei, C.: Rechnungslegung. Bilanzierung, Bewertung, Gestaltung, Herne/Berlin  
 Schult, E.: Betriebswirtschaftliche Steuerlehre, München  
 Seigel, G.: Betriebliche Steuerlehre. Arbeitsbuch, München

**Lehrinhalte:**

E-WT-ABW-07.1

1. Grundlagen der Investitionsrechnung
  - Begriffliche Grundlagen
  - Prozess der Investitionsplanung
  - Investitionsarten und Investitionstypen
  - Bezugsgrößen der Investitionsrechnung
2. Statische Investitionsrechenverfahren
  - Kostenvergleichsmethode
  - Gewinnvergleichsmethode
  - Rentabilitätsvergleichsmethode
  - Amortisationsrechnung
3. Dynamische Investitionsrechenverfahren
  - Kapitalwertmethode
  - Annuitätenmethode
  - Interne Zinssatzmethode
4. Grundlagen der Finanzwirtschaft
  - Begriffliche Grundlagen
  - Finanzwirtschaftliche Zielgrößen und Kennzahlen
  - Finanzplanung und Ermittlung des Kapitalbedarfs
  - Finanzierungsarten (Überblick) und Finanzierungsquellen
  - Finanzierungsregeln
  - Finanz- und erfolgswirtschaftliche Analyse und Beurteilung des Unternehmens
5. Arten und Möglichkeiten der Finanzierung
  - Außenfinanzierung/Innenfinanzierung
  - Eigenfinanzierung in Personengesellschaften
  - Eigenfinanzierung in Kapitalgesellschaften
  - Langfristige Fremdfinanzierung
  - Kurzfristige Fremdfinanzierung
  - Leasing und Factoring
  - Finanzierungsvergleich - der Leverage-Effekt
  - Innenfinanzierung
  - Selbstfinanzierung aus Gewinn
  - Finanzierung aus Abschreibungen
  - Finanzierung aus Rückstellungen
  - Umgang mit Banken und anderen Kapitalgebern
6. Das System der lang-, mittel- und kurzfristigen Finanzplanung
  - Ziele, Aufgaben, Arten und Grundsätze der Finanzplanung

- Stellung der Finanzplanung im Gesamtplanungssystem der Unternehmung
- Lang- und mittelfristige Finanzplanung
- Kurzfristige Finanzplanung zur Liquiditätssicherung und Liquiditätsüberwachung

#### 7. Aktuelle Aspekte und Problembereiche

##### E-WT-ABW-07.2

1. Grundlagen der betrieblichen Steuerlehre: Grundzüge und Übersicht des Steuersystems, Steuergesetzgebung und steuerrechtliche Vorschriften
2. Abgabenordnung: Zuständigkeit der Finanzbehörden, Steuerverwaltungsakt und Fristen, Ermittlungsverfahren/ Festsetzungs- und Feststellungsverfahren, Erhebungsverfahren/Rechtsbehelfsverfahren/Straf- und Bußgeldverfahren
3. Einkommensteuer: Grundlagen der Einkommensteuer/Erhebungsformen/System der Est/persönliche Steuerpflicht, Ermittlung der Einkünfte, Gewinnermittlung durch Betriebsvermögensvergleich, Ermittlung des Einkommens, des zu versteuernden Einkommens und der Steuerschuld
4. Körperschaftsteuer
  - Grundlagen der Körperschaftsteuer
  - Körperschaftsteuerpflicht und Steuerbefreiungen
  - Ermittlung des körperschaftsteuerlichen Einkommens und der Körperschaftssteuer
5. Umsatzsteuer
  - Grundsätze der Umsatzsteuer, steuerbare entgeltliche und unentgeltliche Leistungen
  - Steuerbare Einfuhr und steuerbarer innergemeinschaftlicher Erwerb
  - Ort des Umsatzes
  - Steuerbefreiungen
  - Bemessungsgrundlage der Umsatzsteuer, Steuersätze, Besteuerungsverfahren, Entstehung der Umsatzsteuer, Steuerschuldner
  - Vorsteuerabzug
  - Aufzeichnungspflichten nach UStG
6. Gewerbesteuer
  - Grundlagen der Gewerbesteuer, Steuerpflicht und Steuerbefreiungen
  - Berechnung, Festsetzung und Erhebung der Gewerbesteuer
7. Bewertungsgesetz
  - Einführung und Bewertungsvorschriften
  - Wirtschaftliche Einheit, Bewertungsmaßstäbe, Einheitswert
  - Feststellungsarten und Anwendungen
8. Wirkungen betrieblicher Entscheidungen auf die Unternehmensbesteuerung
  - Steuerliche Auswirkungen von Rechtsformentscheidungen
  - Steuerliche Auswirkungen von Finanzierungsentscheidungen
  - Steuerliche Auswirkungen der Regelung der Unternehmensnachfolge
9. Bilanzierung und Jahresabschluss in Unternehmen
  - Grundzüge und Aufgaben der Bilanzierung
  - Jahresabschluss nach Handels- und Steuerrecht
  - Grundsätze der Bewertung des Vermögens und der Schulden, Wertmaßstäbe und Bewertungsprinzipien
  - Jahresabschluss der Personengesellschaften und der Kapitalgesellschaften
  - Bilanzanalyse und Bilanzpolitik

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Allgemeine Betriebswirtschaftslehre</b>		
Code: <b>E-WT-ABW-08</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Controlling und Unternehmensführung / Controlling and Corporate Management</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 100	Workload (h): 162	Leistungspunkte: 6	Beginn (Sem.): 5	Dauer (Sem.): 2	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung / Übung			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Hoffmann			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 150	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-WT-ABW-08.1	Controlling			50	5	
E-WT-ABW-08.2	Unternehmensführung			50	6	
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Grundlagen und betrieblichen Aufgabenbereiche des Controllings und die Unterstützung der Führungsprozesse,</li> <li>- die wesentlichen Inhalte und Aufgaben des strategischen und des operativen Controllings,</li> <li>- die Möglichkeiten des Einsatzes allgemeiner und spezieller Managementtechniken für die Analyse, Planung und Findung von Führungsentscheidungen,</li> <li>- die Prozessabläufe in Führungs- und Controllingkreisläufen,</li> <li>- die Methoden und Instrumente des Controllings</li> <li>- die Grundlagen der Unternehmensführung auf allen Ebenen eines Unternehmens,</li> <li>- die wesentlichen Inhalte und Aufgaben des strategischen und des operativen Managements,</li> <li>- die Möglichkeiten des Einsatzes allgemeiner und spezieller Managementtechniken für die Analyse, Planung und Findung von Führungsentscheidungen,</li> <li>- die Prozessabläufe und Vorgehensmodelle in Führungskreisläufen</li> <li>- den Aufbau und die Struktur verschiedener Modelle und Methoden der Unternehmensführung.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen Verständnis der Inhalte und Zusammenhänge erwerben über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die wesentlichen Auswirkungen von strategischen Entscheidungen auf Unternehmens- und auf Geschäftsfeldebene auf die betriebswirtschaftlichen Ziele und Kennzahlen,</li> <li>- die verschiedenen Controllingkonzepte und deren Verzahnung mit den Prozessen der Unternehmensbereiche.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- betriebswirtschaftliche Entscheidungsprobleme systematisch zu analysieren, Lösungsalternativen zu entwickeln und zu bewerten und Entscheidungen vorzuschlagen,</li> <li>- die Methoden und Instrumente des Controllings für die entsprechenden Aufgabenstellungen effizient auszuwählen und einzusetzen,</li> <li>- Führungsprozesse auf allen Unternehmensebenen systematisch zu analysieren sowie effizient und effektiv zu gestalten,</li> <li>- die Methoden und Techniken der strategischen und operativen Führungsprozesse zielführend anzuwenden,</li> <li>- zur Lösung betriebswirtschaftlicher Entscheidungsprobleme geeignete Methoden und Instrumente auszuwählen</li> <li>- systematisch für die Analyse einzusetzen, Lösungsalternativen zu entwickeln und zu bewerten sowie erforderliche Entscheidungsprozesse zu initiieren und durchzusetzen,</li> <li>- grundlegende Entwicklungen der Führungs- und Organisationstheorie zu bewerten und in den Kontext vorgegebener Szenarien einzuordnen,</li> <li>- die wesentlichen Auswirkungen von strategischen Entscheidungen auf Unternehmens- und auf Geschäftsfeldebene auf die betriebswirtschaftlichen Ziele und Kennzahlen zu analysieren,</li> <li>- moderne Ansätze unternehmensübergreifender kooperativer Geschäftsmodelle zu integrieren.</li> </ul>						



**Literatur:**

E-WT-ABW-08.1

Ehrmann, H.: Unternehmensplanung, Ludwigshafen  
 Fischer, T.M./Möller, K./Schultze, W.: Controlling, Grundlagen, Instrumente und Entwicklungsperspektiven, Stuttgart  
 Gladen, W.: Kennzahlen- und Berichtssysteme, Wiesbaden  
 Horvath, P.: Controlling, München  
 Preißner, A.: Praxiswissen Controlling, Grundlagen, Werkzeuge, Anwendungen, München und Wien  
 Reichmann, T.: Controlling mit Kennzahlen und Managementberichten, München  
 Stelling, J.N.: Kostenmanagement und Controlling, München  
 Weber, J.: Einführung in das Controlling, Stuttgart  
 Ziegenbein, K.: Controlling, Ludwigshafen

E-WT-ABW-08.2

Binner, H.F.: Organisations- und Unternehmensmanagement, München/Wien  
 Bleuel, H.: Internationales Management – Grundlagen, Umfeld und Entscheidungen, Stuttgart  
 Dillerup, R. / Stoi, R.: Unternehmensführung, München  
 Dillerup, R. / Stoi, R. (Hrsg.): Praxis der Unternehmensführung, München  
 Ehrmann, H.: Unternehmensplanung, Ludwigshafen  
 Gessler, M.(Hrsg.): Kompetenzbasiertes Projektmanagement, Nürnberg  
 Hungenberg, H.: Strategisches Management in Unternehmen, Wiesbaden  
 Hungenberg, H. / Wulf, T.: Grundlagen der Unternehmensführung, Berlin Heidelberg  
 Initiative „Offensive Mittelstand“ (Hrsg.): Unternehmensführung für den Mittelstand, Stuttgart  
 Kreikebaum, H.: Strategisches Management, Stuttgart  
 Macharzina, K. / Wolf, J.: Unternehmensführung. Das internationale Managementwissen, Wiesbaden  
 Neumann, A.: Integrative Managementsysteme, Heidelberg  
 Rahn, H.-J.: Unternehmensführung, Ludwigshafen  
 Schneck, O.: Managementtechniken, Frankfurt  
 Schreyögg, G. / Koch, J.: Grundlagen des Managements, Wiesbaden  
 Staehle, W.: Management, München  
 Steinmann, H. / Schreyögg, G.: Management, Wiesbaden  
 Vorbach, S.: Unternehmensführung und Organisation, Wien

**Lehrinhalte:**

E-WT-ABW-08.1

1. Grundlagen des Controllings
  - Ziele, Inhalt, Aufgaben und Organisation des Controllings
  - Operatives Controlling: Planung und Budgetierung, Informations- und Berichtssysteme, Analyse und Kontrolle, Steuerung der Kurseinhaltung
  - Strategisches Controlling: strategische Planung - Aufbau und Entwicklung, strategisches Informationssystem, strategische Analyse und Kontrolle, strategische Gewinn- und Potentialsteuerung
  - Controlling mit Kennzahlen und der Balanced Scorecard (BSC)
  - Funktions- und bereichsorientierte Controllingansätze
  - Unternehmensrating
2. Kostencontrolling - ein Kreislauf von Planung, Analyse, Kontrolle und Steuerung der Kosten
  - Kreislauf des Kostencontrollings
  - Plan- und Budgetkostenrechnung
  - Kostenanalyse und Plan-Soll-Ist-Vergleich
  - Deckungsbeitragsrechnung als Teilkostenrechnung
  - Prozesskostenrechnung
  - Zielkostenmanagement
  - Kostensteuerung und Kostenbeeinflussung
3. Erlös- und Ergebniscontrolling: Erlösplanung und -budgetierung, Plan-Ist-Vergleich und Analyse von Erlösabweichungen, Ergebnisplanung, -analyse und -kontrolle
4. Finanz- und Investitionscontrolling
  - Ziele und Aufgaben des Finanzcontrollings
  - Ansätze, Methoden und Verfahren des Investitionscontrollings

- Langfristige Finanzplanung und -steuerung
- Mittel- und kurzfristige Finanzplanung und -steuerung
- Spezielle Controllingaspekte von Dienstleistungs- und Outsourcingkonzepten

#### 5. Strategisches und operatives Marketing- und Vertriebscontrolling

#### 6. Ausgewählte Aspekte und Trends des modernen Controlling

#### 7. Exkurs: Risikocontrolling

### E-WT-ABW-08.2

#### 1. Grundlagen der Unternehmensführung

- Aufgaben, Managementprozess, Dimensionen (Funktionen, Institution)
- Theorien der Unternehmensführung
- System der Unternehmensführung, Handlungsebenen, Unternehmens-Umwelt-Koordination
- Managementsysteme- Normative Unternehmensführung (Unternehmensphilosophie, -vision, -politik, - mission, -kultur, -verfassung), Integratives System: Corporate Governance-, Risk- Compliance-Management (GRC)

#### 2. Strategische Unternehmensführung

- Elemente und Prozess des strategischen Führungsprozesses
- Ausrichtung als wertorientierte, marktorientierte, ressourcenorientierte Unternehmensführung, sonstige Ausrichtungsformen (qualitäts-, wissens-, serviceorientiert)
- Strategiearten, Strategieprofil
- Strategieimplementierung
- Kooperationen, Allianzen, Netzwerke
- Mergers & Acquisitions
- Anwendung der Managementtechniken im Rahmen der strategischen Unternehmensführung

#### 3. Führung des Wandels in Unternehmen - Management der Organisationsentwicklung

#### 4. Planung und Kontrolle

- Elemente und Prozess der strategischen Planung und Kontrolle
- Elemente und Prozess der operativen Planung und Kontrolle

#### 5. Kompetenzbasierte Unternehmensführung

- Unterstützungssysteme und deren integrative Gestaltung
- Organisatorisches Lernen und Wissensmanagement
- Informationsmanagement als Bestandteil der Unternehmensführung
- Ausgewählte Führungsprinzipien und -instrumente
- Risikomanagement
- Unternehmensethik
- Internationale Unternehmensführung / Internationales Management
- Interkulturelle Unternehmensführung
- Ökologieorientiertes Management
- Ausgewählte Aspekte der Digitalisierung im Kontext der Unternehmensführung
- Ausgewählte Aspekte kooperativer Geschäftsmodelle im Kontext der Unternehmensführung

#### 6. Integrative Nutzung von Managementtechniken für komplexe Entscheidungssituationen

- Multifunktionale Werkzeuge
- Werkzeuge zur Problemfeststellung, -identifikation, -analyse, -abgrenzung
- Werkzeuge zur Zielbildung, Ideenfindung
- Werkzeuge zur Prognose, strategischen Konzeption/Planung
- Werkzeuge zur Kontrolle und Steuerung
- Fallstudien zur Unternehmensführung

#### 7. Ausgewählte Aspekte und Trends der Unternehmensführung

### 3.1.2 Fachgebiet Volkswirtschaftslehre

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Volkswirtschaftslehre</b>		
Code: <b>E-WT-VWL-01</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Einführung in die VWL/Mikroökonomik / Introduction to Economics/Microeconomics</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 60	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 2	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Rometsch / Prof. Dr. A. Müller			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 90	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen: Die Klausurarbeit setzt sich zu 50% aus dem Lehrstoff von E-WT-VWL-01.1 und zu 50% aus dem Lehrstoff von E-WT-VWL-01.2 zusammen.						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-WT-VWL-01.1	Einführung in die VWL			30	2	V
E-WT-VWL-01.2	Mikroökonomik			30	2	V
<p><b>Qualifikationsziele:</b></p> <p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die allgemeinen Grundlagen der Volkswirtschaftslehre,</li> <li>- die Motive und Bedingungen für wirtschaftlich rationales Verhalten der Wirtschaftssubjekte (Haushalte und Unternehmen),</li> <li>- die grundlegenden Entscheidungsprobleme der Wirtschaftssubjekte (Konsumgüterwahl, Arbeitsangebot, Sparen, Faktornachfragen, Güterangebot u.a.),</li> <li>- die Herleitung individueller und gesamtwirtschaftlicher Verhaltensfunktionen aus den jeweiligen mikroökonomischen Entscheidungskalkülen,</li> <li>- den Preisbildungs- bzw. Gleichgewichtsbildungsprozess in unterschiedlichen Marktformen,</li> <li>- die sich jeweils im Marktgleichgewicht ergebenden Wohlfahrtseffekte für die Marktteilnehmer.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gegebene Entscheidungsprobleme der Wirtschaftssubjekte mit mikroökonomischen Methoden abzubilden,</li> <li>- die möglichen Einflüsse der Änderung einzel- oder gesamtwirtschaftlicher Rahmenbedingungen auf das Verhalten der Wirtschaftssubjekte zu analysieren</li> <li>- die hieraus resultierenden Effekte auf das Marktgleichgewicht zu bestimmen.</li> </ul>						
<p><b>Literatur:</b></p> <p>Bartling, H. / Luzius, F.: Grundzüge der Volkswirtschaftslehre, München          Baßeler, U. / Heinrich, J. / Utecht, B.: Grundlagen und Probleme der Volkswirtschaft, Stuttgart          Hanusch, K. / Kuhn, H.: Einführung in die Volkswirtschaftslehre, Heidelberg          Pindyck, R.S. / Rubinfeld, D.L.: Mikroökonomie, München          Richert, R.: Mikroökonomik schnell erfasst, Heidelberg          Samuelson, P. / Nordhaus, W.: Volkswirtschaftslehre, München          Siebert, H., Einführung in die Volkswirtschaftslehre, Stuttgart          Varian, H.R.: Grundzüge der Mikroökonomik, München          v. Böventer, E. / Illing, G.: Einführung in die Mikroökonomie, München</p>						

**Lehrinhalte:**

Zu E-WT-VWL-01.1 (Einführung in die VWL)

1. Grundtatbestände der Volkswirtschaft
  - Wirtschaftssubjekte und -transaktionen
  - Bedürfnisse und Bedarf
  - Knappheit und Wahlentscheidungen
  - Wirtschaftlichkeitsprinzip und homo oeconomicus
  - Angebot und Nachfrage
  - Marktformen
2. Haushaltstheorie:
  - Präferenzordnung und ordinale Nutzenfunktion: Definition Präferenzordnung,
  - Vollständigkeit und Transitivität, von der Präferenzordnung zur ordinalen Nutzenfunktion
  - Grenznutzen
  - Indifferenzkurven
3. Optimale Konsumgüterwahl eines Haushalts
  - Ordinale Nutzenfunktion
  - Budgetrestriktion
  - Optimale Konsumgüterwahl und Pareto-Effizienz
  - Budgetänderungen und optimale Konsumgüterwahl
  - Preisänderungen und optimale Konsumgüterwahl
  - Individuelle und gesamtwirtschaftliche Güternachfragefunktionen
  - Direkte Preiselastizität der Güternachfrage
  - Kreuzpreiselastizität der Güternachfrage
  - Konsumentenrente
4. Weitere "klassische" Entscheidungsprobleme des Haushalts
  - Optimales Arbeitsangebot
  - Optimale Sparentscheidung
5. Strategisches Verhalten am Beispiel "spezieller" Entscheidungsprobleme, z.B.
  - Optimale Portfolioentscheidung eines Vermögensanlegers
  - Lohnsetzung einer Monopolgewerkschaft
  - Kollusion vs. Wettbewerb am Beispiel des "Gefangenendilemmas"

Zu E-WT-VWL-01.2 (Mikroökonomik)

Unternehmens- und Preistheorie:

1. Produktionsfunktionen
  - Substitutionale Produktionsfunktionen
  - Limitationale Produktionsfunktionen
  - Skalenerträge
2. Kurzfristige Faktoreinsatz- und Produktionsplanung
  - Fixe und variable Produktionsfaktoren
  - Kurzfristige Kostenkurven
  - Kurzfristige Gewinnmaximierung
  - Kurzfristige Arbeitsnachfrage eines Preisnehmers
  - Kurzfristiges Güterangebot eines Preisnehmers
3. Langfristige Faktoreinsatz- und Produktionsplanung
  - Zum Zusammenhang zwischen langfristiger und kurzfristiger Produktionsplanung
  - Langfristige Kostenminimierung
  - Langfristige totale Kostenfunktion
  - Langfristige Produktionsplanung des Preisnehmers (Gewinnmaximierung, Faktoreinsatz, Ausbringung)
4. Preisbildung bei vollkommener Konkurrenz
  - Rahmenbedingungen bei vollkommener Konkurrenz
  - Marktangebot und Marktnachfrage
  - Marktgleichgewicht
  - Konsumenten- und Produzentenrente im Marktgleichgewicht

---

5. Preisbildung bei monopolistischer Konkurrenz

- Rahmenbedingungen bei monopolistischer Konkurrenz
- Preis-Absatz-Funktion und Grenzerlös
- Cournotscher Punkt
- Wohlfahrtseffekte der Preissetzungsmacht des Monopolisten (Konsumenten- und Produzentenrente)
- Formen der Preisdiskriminierung

6. Preisbildung im Oligopol

- Cournot-Oligopol
- Stackelberg-Oligopol
- Bertrand-Oligopol

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Volkswirtschaftslehre</b>		
Code: <b>E-WT-VWL-02</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Makroökonomik / Macroeconomics</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 60	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 3	Dauer (Sem.): 2	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Rometsch / Prof. Dr. A. Müller			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 90	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen: Die Klausurarbeit setzt sich zu 50% aus dem Lehrstoff von E-WT-VWL-02.1 und zu 50% aus dem Lehrstoff von E-WT-VWL-02.2 zusammen.						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-WT-VWL-02.1	Grundlagen der Makroökonomik			30	3	V
E-WT-VWL-02.2	Stabilitätspolitik und moderne Makroökonomik			30	4	V
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- den Wirtschaftskreislauf und die Interdependenz der Märkte,</li> <li>- den Aufbau der volkswirtschaftlichen Gesamtrechnung, ihre wichtigsten Kennzahlen und deren Interpretation,</li> <li>- zentrale Erklärungsansätze für die Entstehung von Einkommen, Beschäftigung und Wirtschaftswachstum,</li> <li>- die aus den Erklärungsansätzen resultierenden stabilitätspolitischen Strategien,</li> <li>- die empirische Stabilitätspolitik in der Bundesrepublik Deutschland im Zeitverlauf,</li> <li>- die Hintergründe der aktuellen stabilitätspolitischen Strategiedebatte,</li> <li>- die kurz- und langfristigen Auswirkungen konkreter stabilitätspolitischer Maßnahmen aus Sicht der modernen Einkommens- und Beschäftigungstheorie.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein, auf Basis wirtschaftswissenschaftlicher Erkenntnisse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die gesamtwirtschaftlichen Konsequenzen sowie die Erfolgchancen aktueller stabilitätspolitischer Maßnahmen einzuschätzen,</li> <li>- sich innerhalb der aktuellen stabilitätspolitischen Strategiedebatte begründet zu positionieren.</li> </ul>						
<b>Literatur:</b>						
<p>Baßeler, U. / Heinrich, J. / Utecht, B.: Grundlagen und Probleme der Volkswirtschaft, Stuttgart          Blanchard, O. / Illing, G.: Makroökonomie, München          Dernburg, T. / McDougall, D.: Lehrbuch der Makroökonomischen Theorie, Stuttgart          Felderer, B. / Homburg, St.: Makroökonomik und neue Makroökonomik, Berlin/München          Mankiw, N.G.: Makroökonomik, Stuttgart</p>						
<b>Lehrinhalte:</b>						
Zu E-WT-VWL-02.1 (Grundlagen der Makroökonomik)						
<p>1. Wirtschaftskreislauf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wirtschaftssektoren und -transaktionen</li> <li>- Güter- und Geldkreislauf</li> <li>- Wirtschaftskreislauf der geschlossenen und der offenen Volkswirtschaft</li> <li>- Zentrale Kreislaufgleichungen</li> </ul> <p>2. Volkswirtschaftliche Gesamtrechnung (VGR)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundaufbau und Zielsetzungen der VGR</li> </ul>						

- Gesamtwirtschaftliches Produktionskonto
- Sektorale Einkommenskonto
- Konsolidiertes Vermögensänderungskonto
- Auslandskonto
- Kennzahlen des Inlands- und des Inländerkonzepts

### 3. Das Grundmodell der klassisch-neoklassischen Einkommens- und Beschäftigungstheorie

- Ausgangsannahmen
- Aggregatmärktesystem (Arbeits-, Güter-, Kapital-, und Geldmarkt)
- Allgemeines Gleichgewicht bei vollkommen flexiblen Preisen
- Quantitätstheorie und Neutralität des Geldes im allgemeinen Gleichgewicht
- Lohnrigiditäten und das Konzept der klassischen Unterbeschäftigung

### 4. Das Grundmodell der keynesianischen Einkommens- und Beschäftigungstheorie

- Ausgangsannahmen und das Konzept der keynesianischen Unterbeschäftigung
- Konsumfunktion und elementarer Multiplikator
- Einkommen-Ausgaben-Modell mit konstanten Investitionen
- Fiskalpolitik im Einkommen-Ausgaben-Modell
- IS/LM-Modell mit zinselastischen Investitionen
- Fiskal- und Geldpolitik im IS/LM-Modell
- Investitionsfalle
- Liquiditätsfalle

### Zu E-WT-VWL-02.2 (Stabilitätspolitik und moderne Makroökonomik)

#### 1. Stabilitätspolitik in der Bundesrepublik Deutschland

- Ziele der Stabilitätspolitik
- Handlungsfelder der Stabilitätspolitik
- Stabilitätspolitische Strategien zur Sicherung von Wachstum und Beschäftigung
- Nachfrageorientierte vs. angebotsorientierte Strategieansätze
- Empirische Strategieentwicklung in der BRD
- Erfolgs- bzw. Misserfolgsbilanz der deutschen Stabilitätspolitik

#### 2. Moderne angebotsorientierte Makroökonomik und Stabilitätspolitik

- Neoklassische Synthese
- AD-/AS-Analyse
- Unterbeschäftigung im "Festlohnfall"
- Wirtschaftspolitik im "Festlohnfall"
- Tarifpolitik und Lohnsetzungskurve
- das Konzept der "natürlichen" Arbeitslosigkeit
- Inflation, Inflationserwartung und Beschäftigung
- Insider-Outsider-Theorien
- Stabilitätspolitische Konsequenzen (Kurz- und Langfristanalyse)

#### 3. Moderne nachfrageorientierte Makroökonomik und Stabilitätspolitik

- Rationierungstheorien
- Menukosten
- Stabilitätspolitische Konsequenzen

#### 4. Diskussion aktueller Politikansätze aus Sicht der modernen Makroökonomik, z.B. zu den Themenbereichen

- öffentliche Verschuldung
- Arbeitsmarktpolitik
- Sozialpolitik
- Strukturpolitik

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>			Fachgebiet: <b>Volkswirtschaftslehre</b>	
Code: <b>E-WT-VWL-03</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Wirtschaftspolitik / Economic Policy</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 60	Workload (h): 108	Leistungspunkte: 4	Beginn (Sem.): 5	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Rometsch			
Prüfungsart: Seminararbeit oder Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 90		Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche		
Anmerkungen: Die Klausurarbeit setzt sich zu 50% aus dem Lehrstoff von E-WT-VWL-03.1 und zu 50% aus dem Lehrstoff von E-WT-VWL-03.2 zusammen.						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-WT-VWL-03.1	Außenwirtschaftspolitik			30	5	V
E-WT-VWL-03.2	Finanzpolitik			30	5	V
<b>Qualifikationsziele:</b>						
Die Studierenden bekommen durch dieses Modul einen grundlegenden Einblick in die internationale Wirtschaftspolitik und nationale Finanzpolitik moderner Volkswirtschaften.						
Zu E-WT-VWL-03.1 (Außenwirtschaftspolitik)						
Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- die unterschiedlichen Formen außenwirtschaftlicher Transaktionen,</li> <li>- die fundamentalen Gründe und wohlfahrtstheoretischen Konsequenzen des Außenhandels,</li> <li>- die zentralen Rahmenbedingungen offener Volkswirtschaften unter unterschiedlichen Wechselkursregimen (freie Wechselkurse, feste Wechselkurse, Währungsunion),</li> <li>- den Aufbau der Zahlungsbilanz eines Landes,</li> <li>- die Bedeutung der Außenwirtschaft für die Bundesrepublik Deutschland,</li> <li>- die Entwicklung der Globalisierung der Weltwirtschaft und ihre Folgen für die Bundesrepublik,</li> <li>- die Konsequenzen der außenwirtschaftlichen Zusammenhänge für die nationale Wirtschaftspolitik aus Sicht der modernen Makroökonomik,</li> <li>- die Möglichkeiten der nationalen Wirtschaftspolitik zur Förderung der heimischen Produktionsstandorte und der internationalen Wettbewerbsfähigkeit der heimischen Wirtschaft.</li> </ul>						
Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein, auf Basis wirtschaftswissenschaftlicher Erkenntnisse						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- den Einfluss weltwirtschaftlicher Ereignisse auf die inländische Wirtschaftsentwicklung einzuschätzen,</li> <li>- die binnenwirtschaftlichen Auswirkungen konkreter wirtschaftspolitischer Maßnahmen unter den Bedingungen des zunehmenden internationalen Wettbewerbs für die kurze und die lange Frist zu analysieren.</li> </ul>						
Zu E-WT-VWL-03.2 (Finanzpolitik)						
Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- die Finanzverfassung der Bundesrepublik Deutschland und ihre zentralen finanzpolitischen Probleme,</li> <li>- die vielfältigen Ziele und Instrumente der modernen Finanzpolitik,</li> <li>- die möglichen Gründe für finanzpolitische Eingriffe des Staates (Formen des Marktversagens),</li> <li>- die mit der Anwendung der finanzpolitischen Instrumente einhergehenden Anreizwirkungen einschließlich ihrer Probleme (Mitnahmeeffekte, Steuerüberwälzung, Mehrbelastung etc.)</li> <li>- die Auswirkungen finanzpolitischer Eingriffe auf das Gleichgewicht der Märkte.</li> </ul>						



Auf Basis der theoretischen Erkenntnisse der modernen Finanzwissenschaft sollen

- aktuelle finanzpolitische Maßnahmen und Strategieansätze in der Bundesrepublik Deutschland analysiert und bewertet werden,
- die Möglichkeiten und Grenzen der Finanzpolitik für ausgewählte Politikfelder näher untersucht werden.

**Literatur:**

Zu E-WT-VWL-03.1 (Außenwirtschaftspolitik)

Baßeler, U. / Heinrich, J. / Utecht, B.: Grundlagen und Probleme der Volkswirtschaft, Stuttgart  
 Siebert, H.: Außenwirtschaft, Stuttgart  
 Jarchow, H.J. / Rühmann, P.: Monetäre Außenwirtschaft I, Stuttgart  
 Jarchow, H.J. / Rühmann, P.: Monetäre Außenwirtschaft II, Stuttgart  
 Rose, K. / Sauernheimer, K.: Theorie der Außenwirtschaft, München

Zu E-WT-VWL-03.2 (Finanzpolitik)

Brümmerhoff, D.: Finanzwissenschaft, München  
 Fritsch, M. / Wein, Th. / Ewers, H.-J.: Marktversagen und Wirtschaftspolitik, München  
 Stiglitz, J.E. / Schönfelder, B.: Finanzwissenschaft, München  
 Zimmermann, H. / Henke, K.-D.: Finanzwissenschaft, München

**Lehrinhalte:**

Zu E-WT-VWL-03.1 (Außenwirtschaftspolitik)

1. Internationaler Handel

- Bedeutung des internationalen Handels für Deutschland
- Gründe für internationalen Handel
- Freihandel vs. Protektionismus
- Instrumente der Außenhandelspolitik
- Gestaltung der Weltwirtschaftsordnung
- Globalisierung

2. Aufbau und Bestimmungsgründe der Zahlungsbilanz

- Grundkonzeption und Teilbilanzen
- Bestimmungsgründe der Leistungsbilanz
- Bestimmungsgründe der Kapitalbilanz
- Devisenbilanz, "Zahlungsbilanzüberschuss" und "Zahlungsbilanzdefizit"

3. Wechselkurse und Wechselkursbildung: Devisen / Devisenmarkt und Wechselkurse, Grundlegende Erklärungsansätze der Wechselkursbildung, Wechselkursregime, Währungsunionen

4. Wirtschaftspolitik in der offenen Volkswirtschaft aus nachfragetheoretischer Sicht

- IS/LM-Modell der offenen Volkswirtschaft
- Fiskal- und Geldpolitik bei flexiblen Wechselkursen
- Fiskal-, Geld- und Wechselkurspolitik bei festen Wechselkursen
- Fiskal- und Geldpolitik in einer Währungsunion

5. Wirtschaftspolitik in der offenen Volkswirtschaft aus angebotstheoretischer Sicht: Produktionskosten und Standortwettbewerb, Lohnpolitik und Standortwettbewerb, Steuer- und Subventionspolitik und Standortwettbewerb, Strukturpolitik und Standortwettbewerb, wirtschaftspolitische Konsequenzen der Globalisierung

Zu E-WT-VWL-03.2 (Finanzpolitik)

1. Gegenstand und Fragestellungen der modernen Finanzwissenschaft

2. Grundzüge der öffentlichen Finanzwirtschaft der Bundesrepublik Deutschland

- Höhe und Struktur der Ausgaben und Einnahmen des deutschen Gesamtstaates
- Gebietskörperschaften und Sozialversicherungen als Träger der Finanzpolitik
- Vertikaler und horizontaler Finanzausgleich

3. Marktversagen als Begründung finanzpolitischer Eingriffe: öffentliche Güter, externe Effekte,

- Marktmachtmissbrauch, Krisenanfälligkeit des Marktsystems, Soziale Sicherung und Verteilungsgerechtigkeit, Meritorik, Staatsversagen vs. Marktversagen

---

4. Instrumente der staatlichen Einnahmenpolitik und ihre theoretischen Wirkungen

- Grundlegende Einnahmequellen des Staates
- Grundprinzipien der Steuerbemessung
- Typologie wichtiger Steuerarten
- Steuervermeidung, Steuerüberwälzung und Zusatzlast (excess burden)
- Grenzen der staatlichen Einnahmegerzielung

5. Subventionen und ihre theoretischen Wirkungen: Unternehmenssubventionen und Sozialtransfers, ungebundene Subventionen und ihre Anreizwirkung, gebundene Subventionen und ihre Anreizwirkung, Anreizprobleme der Subventionsgewährung

6. Aktuelle finanzpolitische Probleme aus finanzwissenschaftlicher Sicht, z.B. zu den Themen: Rentenpolitik, Arbeitslosenversicherung, Umweltschutz, Steuer- und Abgabenpolitik, Subventionspolitik

### 3.1.3 Fachgebiet Recht

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Recht</b>	
Code: <b>E-WT-REC-01</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>BGB / German Civil Code</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>
LVS: 60	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 1	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 2
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Th. Müller		
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 120	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche		
Anmerkungen:					
Submodule/Fächer (falls vorhanden):					
Subcode	Name		LVS	BG	LF
E-WT-REC-01.1	BGB I		30	1	V/S
E-WT-REC-01.2	BGB II		30	1	V/S
<b>Qualifikationsziele:</b>  Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Bedeutung des Rechts und die Entstehung von Rechtsnormen,</li> <li>- den Begriff des Privatrechts und dessen Abgrenzung zum öffentlichen Recht,</li> <li>- die Systematik des bürgerlichen Rechts im Sinne eines allgemeinen Privatrechts in Abgrenzung zum Sonderprivatrecht,</li> <li>- das Zustandekommen von Verträgen, deren Wirksamkeitsvoraussetzungen und die rechtliche Einordnung von Willensmängeln,</li> <li>- die Möglichkeiten zivilrechtlicher Verteidigung gegenüber einem Anspruch,</li> <li>- die Einbeziehung und Wirksamkeit von Allgemeinen Geschäftsbedingungen,</li> <li>- die Rechtslage bei Unmöglichkeit, Verzögerung oder Schlechterbringung einer Leistung,</li> <li>- die Grundzüge des Bereicherungs- und Deliktsrechts,</li> <li>- die Grundlagen des Sachenrechts,</li> <li>- die rechtlichen Möglichkeiten zur Absicherung des Gläubigers bei Zahlungsausfall des Schuldners,</li> <li>- die juristische Arbeitsmethode zur Lösung einschlägiger Fälle des Bürgerlichen Rechts.</li> </ul> Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein, <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechtsfragen zu den vermittelten Lehrinhalten zu beantworten, Rechtsstreitigkeiten zu entscheiden bzw. solchen vorzubeugen,</li> <li>- die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen des bürgerlichen Rechts auf einen zu Übungs- oder Prüfzwecken geschilderten oder tatsächlichen Lebenssachverhalt aus dem Tätigkeitsbereich ihres jeweiligen Praxispartners anzuwenden,</li> <li>- selbstständig zu prüfen, ob der Lebenssachverhalt den gesetzlichen Tatbestand der Rechtsnorm erfüllt,</li> <li>- gegebenenfalls die sich aus dem Gesetz für den konkreten Fall ergebenden Rechtsfolge festzustellen,</li> <li>- den Lösungsweg in der gebotenen Ausdrucksweise in der vorgegebenen Zeit im Gutachtenstil auszuformulieren.</li> </ul>					
<b>Literatur:</b>  Brox, H./Walker W.-D.: Allgemeiner Teil des BGB, München Brox, H./Walker W.-D.: Allgemeines Schuldrecht, München Brox, H./Walker W.-D.: Besonderes Schuldrecht, München Kallwass, W./Abels P.: Privatrecht, München Klunzinger, E.: Einführung in das Bürgerliche Recht, München Mehrings, J.: Grundzüge des Wirtschaftsprivatrechts, München Musielak, H.-J.: Grundkurs BGB, München Prütting, H.: Sachenrecht, München					

Rimmelspacher, B./Stürner, M.: Kreditsicherungsrecht, München  
 Schnauder, F.: Grundzüge des Privatrechts für den Bachelor, Heidelberg  
 Wörlen R./Kokemoor, A.: Sachenrecht mit Kreditsicherungsrecht, München  
 Gesetzestext (jeweils in der aktuellen Ausgabe):  
 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), Textausgabe, München

**Lehrinhalte:**

Zu E-WT-REC-01.1: BGB I

1. Einführung in das allgemeine Privatrecht
  - Abgrenzung zum öffentlichen Recht
  - Abgrenzung zum Sonderprivatrecht
2. Zustandekommen von Verträgen
  - Phasen der Vertragsanbahnung
  - Vertragsschluss
  - Stellvertretung
  - Wirksamkeit von Willenserklärungen
  - Formfreiheit und formgebundene Rechtsgeschäfte
  - Anfechtung von Rechtsgeschäften - Anfechtungsgründe und Anfechtungserklärung
  - Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen
3. Vertragsrecht im Internet
  - Schutz des Verbrauchers im elektronischen Geschäftsverkehr
  - Widerruf, insbesondere Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen

Zu E-WT-REC-01.2: BGB II

1. Grundlagen des Schuldrechts
  - Entstehung, Inhalt und Beendigung von Schuldverhältnissen
  - vorvertragliche Schuldverhältnisse
2. Kaufrecht
  - Leistungspflichten des Verkäufers
  - Leistungspflichten des Käufers
  - Preiszahlung und Preisgefahr
  - Besonderheiten des Handelskaufs
3. Weitere vertragliche Schuldverhältnisse
  - Werkvertrag
  - Dienstvertrag
  - Geschäftsbesorgungsvertrag
  - Darlehen
  - Miete
  - Leasing
  - Pacht
  - Factoringvertrag
  - Franchisingvertrag
  - Lizenzvertrag
4. Störungen im Schuldverhältnis
  - Unmöglichkeit der Leistung
  - Verspätete Leistung
  - Schlechtleistung
5. Schadensersatzrecht
  - Arten des Schadensersatzes
  - Bestimmung des Schadensumfangs
  - Mitverschulden und Mitverursachung
6. Grundfragen des Bereicherungsrechts
  - wichtige Bereicherungstatbestände
  - Herausgabeanspruch

---

7. Grundfragen des Deliktrechts

- Gefährdungshaftung und Verschuldenshaftung
- Unerlaubte Handlungen

8. Produkthaftungsrecht

- Haftung nach ProdHaftG
- Haftung nach § 823 Abs. 1 BGB

9. Grundfragen des Sachenrechts

- Eigentum und Besitz
- Erwerb des Eigentums an beweglichen Sachen und Grundstücken
- wichtige Anspruchsgrundlagen

10. Kreditsicherungsrecht

- Personalsicherheiten
- Realsicherheiten

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Recht</b>		
Code: <b>E-WT-REC-02</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Handels- und Gesellschaftsrecht/Arbeitsrecht / Commercial Law and Corporate Law/Labour Law</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 60	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 3	Dauer (Sem.): 2	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Th. Müller			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 120	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-WT-REC-02.1	Handels- und Gesellschaftsrecht			30	3	
E-WT-REC-02.2	Arbeitsrecht			30	4	
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Systematik und Rechtsquellen des Handels-, Gesellschafts- und Arbeitsrechts aufbauend auf den im vorangegangenen Rechtsmodul vermittelten Grundlagen des bürgerlichen Rechts,</li> <li>- den Kaufmannsbegriff und die einzelnen Kaufmannsarten, Inhalt und Zweck des Handelsregisters, das Firmenrecht, die Formen handelsrechtlicher Vertretung wie auch die selbständigen Hilfspersonen des Kaufmanns sowie die Handelsgeschäfte,</li> <li>- die Wesensmerkmale und Strukturunterschiede von Personen- und Kapitalgesellschaften in gesellschaftsrechtlicher und steuerrechtlicher Hinsicht und deren Auswirkungen auf die Rechtsformwahl,</li> <li>- den Gegenstand des Arbeitsrechts, den Begriff des Arbeitnehmers in Abgrenzung insbesondere von Selbständigen, die rechtliche Einordnung von Mängeln des Arbeitsverhältnisses und die Rechtsfolgen bei Störungen im Arbeitsverhältnis sowie die Schranken der Arbeitnehmerhaftung,</li> <li>- die Grundlagen des Kollektivarbeitsrechts, insbesondere die vor allem für Gewerkschaften bedeutsame Koalitionsfreiheit,</li> <li>- die Vorgehensweise bei der Lösung von Fällen aus den Bereichen des Handels-, Gesellschafts- und Arbeitsrechts.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- praktische Fälle des Handels-, Gesellschafts- und Arbeitsrechts mit mittlerer Komplexität rechtssystematisch zu analysieren, Lösungen zu entwickeln und Entscheidungen vorzuschlagen,</li> <li>- die rechtlichen Voraussetzungen und Konsequenzen strategischer und operativer Entscheidungen einzuschätzen und ggf. rechtliche Absicherungsmaßnahmen für die Erreichung des Erfolgs der Maßnahmen vorzuschlagen,</li> <li>- praktische Führungsaufgaben des operativen Alltags unter besonderer Berücksichtigung der sich ergebenden arbeitsrechtlichen Voraussetzungen, Entscheidungsgrenzen und Konsequenzen zu lösen.</li> </ul>						
<b>Literatur:</b>						
<p>Eisenhardt, U.: Gesellschaftsrecht, München          Emmerich, V. / Habersack, M.: Konzernrecht, München          Junker, A.: Grundkurs Arbeitsrecht, München          Klunzinger, E.: Grundzüge des Gesellschaftsrechts, München          Lettl, T.: Handelsrecht, München          Müssig, P.: Wirtschaftsprivatrecht, Heidelberg          Oetker, H.: Handelsrecht, Heidelberg          Senne, P.: Arbeitsrecht, München          Schäfer, C.: Gesellschaftsrecht, München</p>						

Windbichler, Ch.: Gesellschaftsrecht, München  
 Wörten, R. / Kokemoor, A.: Handelsrecht mit Gesellschaftsrecht, München  
 Gesetzestexte (jeweils in der aktuellen Ausgabe):  
 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), Textausgabe, München  
 Handelsgesetzbuch (HGB), Textausgabe, München  
 Aktiengesetz, GmbH-Gesetz (AktG, GmbHG), Textausgabe, München  
 Arbeitsgesetze, Textausgabe, München

#### **Lehrinhalte:**

Zu E-WT-REC-02.1: Handels- und Gesellschaftsrecht

##### 1. Handelsrecht

- Gegenstand und Rechtsquellen des Handelsrechts
- Kaufmannsbegriff und Kaufmannsarten
- Handelsregister, Funktionen, Publizitätswirkung von Handelsregistereintragen
- Firma, Begriff, Firmenbildung, Firmenführung, Firmenschutz
- Vertretung des Kaufmanns, Prokura, Handlungsvollmacht, Vertretungsmacht der Ladenangestellten
- selbstständige Hilfspersonen des Kaufmanns, Handelsvertreter, Handelsmakler, Sonderformen
- Handelsgeschäft, Begriff, Arten, Handelsbrauch, kaufmännisches Bestätigungsschreiben, Besonderheiten
- Besondere Handelsgeschäfte, Handelskauf, Kommissionsgeschäft, Frachtgeschäft, Speditionsgeschäft, Lagergeschäft

##### 2. Gesellschaftsrecht

- Einführung in das Gesellschaftsrecht
- BGB-Gesellschaft: Rechtsfähigkeit, Erscheinungsformen, Gründung, Geschäftsführung und Vertretung, Gewinn- und Verlustbeteiligung, Haftung, Gesellschafterwechsel, Auflösung und Liquidation, steuerrechtliche Behandlung
- Offene Handelsgesellschaft (OHG): Wesensmerkmale, Gründung, Beitragspflichten, Treupflichten, Wettbewerbsverbote, Geschäftsführung und Vertretung, Gewinn- und Verlustbeteiligung, Haftung, Gesellschafterwechsel, Auflösung und Liquidation, steuerrechtliche Behandlung
- Kommanditgesellschaft (KG): Wesensmerkmale, Gründung, Beitragspflichten, Treupflichten, Geschäftsführung, Kontrollrechte, Gewinn- und Verlustverteilung, Haftung, Gesellschafterwechsel, Auflösung und Liquidation, steuerrechtliche Behandlung
- stille Gesellschaft: Wesensmerkmale, Arten und Abgrenzung, Gründung, Geschäftsführung, Kontrollrechte, Gewinn- und Verlustbeteiligung, Haftung, Gesellschafterwechsel, Auflösung und Liquidation, steuerrechtliche Behandlung
- Aktiengesellschaft (AG): Wesensmerkmale, Gründung, Organe (Vorstand, Aufsichtsrat, Hauptversammlung), Rechnungslegung und Gewinnverwendung, Satzungsänderungen, Auflösung und Liquidation, Umwandlung, steuerrechtliche Behandlung
- Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH): Wesensmerkmale, Gründung, Haftung bei der Vor-GmbH, Organe (Geschäftsführer, Gesellschafterversammlung, Aufsichtsrat), Rechte und Pflichten der Gesellschafter, Satzungsänderungen, Gesellschafterwechsel, Auflösung und Liquidation, steuerrechtliche Behandlung
- eingetragene Genossenschaft (eG): Wesensmerkmale, Gründung, Organe (Vorstand, Aufsichtsrat, General- und Vertreterversammlung), Rechte und Pflichten der Mitglieder, Auflösung und Liquidation, steuerrechtliche Behandlung
- Weitere Unternehmensformen im Überblick: KGaA, GmbH & Co. KG, Partnerschaftsgesellschaft (PartG) und PartG mbB u. a.
- Europäische Gesellschaftsformen im Überblick, insbesondere Europäische Aktiengesellschaft (Societas Europae - SE) u. a.
- Grundzüge des Rechts der verbundenen Unternehmen

Zu E-WT-REC-02.2: Arbeitsrecht

##### 1. Individualarbeitsrecht

- Gegenstand und Rechtsquellen des Arbeitsrechts
- Einführung in das Individualarbeitsrecht
- Parteien, Begründung und Inhalt des Arbeitsverhältnisses
- Störungen im Arbeitsverhältnis
- Schranken der Arbeitnehmerhaftung
- Beendigung des Arbeitsverhältnisses

##### 2. Kollektives Arbeitsrecht

- Einführung
- Begriff und Inhalt der Koalitionsfreiheit, Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände
- Grundzüge des Tarifvertrags-, Arbeitskampf- und Schlichtungsrechts

- 
- Grundlagen des Betriebsverfassungsrechts
  - Mitbestimmung in Unternehmen
  - Grundlagen des Rechtsschutzes im Arbeitsrecht



### 3.1.4 Fachgebiet Wirtschaftsinformatik

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Wirtschaftsinformatik</b>		
Code: <b>E-WT-INF-01</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Wirtschaftsinformatik I / Business Informatics I</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 50	Workload (h): 81	Leistungspunkte: 3	Beginn (Sem.): 3	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 1	
Lehrform: Vorlesung / Übung			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Straubel			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 90	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Grundlagen der Wirtschaftsinformatik sowie des Informationsmanagements insbesondere im Kontext von Unternehmen</li> <li>- typische Strukturen / Topologien, Funktionen und Komponenten betrieblicher Informations- bzw. Anwendungssysteme,</li> <li>- den Aufbau und die Struktur verschiedener Modelle und Methoden der Wirtschaftsinformatik,</li> <li>- die typischen Kompetenz-Schwerpunkte digitaler Arbeitswelten aus Sicht von Führungskräften und Mitarbeitern in Unternehmen,</li> <li>- die Sicherheitsgrundlagen des Informationsmanagements sowie die Schwerpunkte von IT-Sicherheit und IT-Compliance.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die betriebswirtschaftliche Bedeutung des Informationsmanagements im Unternehmensumfeld zu bewerten sowie die Anwendungspotenziale von Methoden und Instrumentarien der Wirtschaftsinformatik für die Geschäftstätigkeit zu erkennen,</li> <li>- die Schwerpunkte der Wirtschaftsinformatik und des Informationsmanagements in und zwischen Wirtschaftseinheiten im Zusammenhang mit betriebswirtschaftlichen Betrachtungen einzuordnen und zu berücksichtigen, wobei die Integration diverser Office-Anwendungen, von Plattform- / Portal-Systemen bzw. Netzwerken sowie sonstiger Produktivitäts-Tools und -Standards moderner Arbeitswelten in typischen Unternehmensbereichen und Geschäftsprozessen gewährleistet wird,</li> <li>- Kernfunktionen von Office-Anwendungen sowie moderner Business-Collaboration-Plattformen produktiv selbst zu nutzen und strukturell auch im Rahmen der Entwicklung einer Digitalkompetenz der Mitarbeiter und Führungskräfte zu planen, welche sich hinsichtlich des sicheren und kritischen Umgangs mit digitalen Technologien, die für die Information, Kommunikation und die Problemlösungsstrategien genutzt werden, am Europäischen Referenzrahmen für digitale Kompetenzen (DigKomp) orientieren,</li> <li>- Grundlegende Anforderungen an die IT- und Informationssicherheit sowie den Datenschutz im betrieblichen Kontext zu identifizieren, zu gewährleisten und betriebswirtschaftlich zu bewerten.</li> </ul>						
<b>Literatur:</b>						
<p>Abts, D. / Müller, W.: Grundkurs Wirtschaftsinformatik, Braunschweig          Brenner, M. / Gentschenfelde, N. / Hommel, W. (et.al.): Praxisbuch ISO/IEC 27001, München          Eckert, C.: IT-Sicherheit - Konzepte - Verfahren - Protokolle, München          Hansen, H. / Neumann, G.: Wirtschaftsinformatik 1 und 2, Grundlagen und Anwendungen, Stuttgart          Heinrich, L. / Heinzl, A. / Riedl, R.: Wirtschaftsinformatik, Einführung und Grundlagen; Heidelberg</p>						

Krcmar, H.: Einführung in das Informationsmanagement, Heidelberg  
 Laudon, K. / Laudon, J. / Schoder, D.: Wirtschaftsinformatik, Hallbergmoos  
 Leimeister, J.: Einführung in die Wirtschaftsinformatik, Berlin Heidelberg  
 Lemke, C. / Brenner, W.: Einführung in die Wirtschaftsinformatik, Berlin Heidelberg  
 Mertens, P. / Bodendorf, F. / König, W. (et al): Grundzüge der Wirtschaftsinformatik, Heidelberg  
 Müller, K.: IT-Sicherheit mit System, Wiesbaden  
 Thome, R. / Winkelmann, A.: Grundzüge der Wirtschaftsinformatik, Berlin Heidelberg  
 BAKöV / BSI / SIT: Handbuch IT-Sicherheitsbeauftragte in der öffentlichen Verwaltung, Brühl

**Lehrinhalte:**

1. Allgemeine Grundlagen

- Wirtschaftsinformatik: Bestandteile und Einordnung
- Grundlegende Begriffe: Informationen, Daten, Wissen, Dokumente
- Informationsmanagement/-wirtschaft, Informationsbedarf / -bedürfnis / -nachfrage / -angebot / -übermittlung

Ausgewählte Schwerpunkte:

- Aufbau betrieblicher Informations- und Kommunikationssysteme
- Information-Lifecycle-Management, Speichermanagement / -verfahren / -medien, Datensicherungsverfahren
- Kommunikation, Unified Messaging, Datenübertragungsverfahren
- Netzwerk-Topologien / -Verfahren / -Standards
- Dienste auf Basis Internet-Technologien

2. System- und Anwendungssoftware im betrieblichen Informationsmanagement

- Softwareklassifizierung, Standard- bzw. Individualsoftware, Lizenzierungs- und Betriebskonzepte (On-premises bis Cloud-basierende Dienste)
- branchenneutrale und wirtschaftszweigspezifische Software
- Software-Qualität, Software-Akzeptanz
- Systemsoftware: Betriebs- und Netzwerksysteme, Dienstprogramme/Treiber, Sicherheitssysteme, Datenbankmanagement-systeme, Softwareentwicklungsplattformen/ -werkzeuge
- Topologien, Funktionen, Datenmanagement, Oberflächen, Schnittstellen von Anwendungssoftware für betriebsinterne und unternehmensübergreifende Geschäfts-, Verwaltungs- und Managementprozesse, inkl. ausgewählter Systembeispiele: Office-Lösungen, Business-Collaboration, Workflowmanagement, Enterprise-Content-Management / Elektronische Archivierung, Enterprise-Ressource-Management, Finanz- und Rechnungswesen / Kostenrechnung, CAD / CAE, CAQ, Betriebsdatenerfassung, Supplier-Chain-Management, Customer-Relationship-Management, E-Business-Systeme, ...

3. Praktische Anwendung ausgewählter Standard-Office-Systeme, Produktivitätstools und Business-Collaboration-Plattformen im Kontext betrieblicher Informationssysteme sowie der Eigennutzung (Erwerb wichtiger Elemente digitaler Kompetenzstrukturen entsprechend des technologischen Anwendungsniveaus in typischen Geschäftsprozessen / Unternehmensbereichen)

- Gesamtstruktur und Querschnittsfunktionen derartiger Systeme, Integrationsszenarien in betriebliche Anwendungssysteme
- Textverarbeitung und Tabellenkalkulation mit einem Funktionsumfang, welches mindestens dem ECDL / ICDL Advanced-Level entspricht
- Gewährleistung qualitätsgesicherter Vorlagen
- Business Collaboration Plattformen: Einrichtung, Nutzung für synchrone und asynchrone Kommunikation, Koordinierung, gemeinsame Ablage- und Speicherorganisation sowie synchrone und asynchrone Bearbeitung in kooperativen und mobilen Szenarien

4. Sicherheitsgrundlagen des Informationsmanagements: IT- und Datensicherheit, Datenschutz

- Grundprinzipien und -komponenten zu IT- und Informations- bzw. Datensicherheit, u.a. System der IT-Sicherheit, Gefährdungs- und Risikobeurteilung, Schichtenmodell IT-Grundschutz
- Schwerpunkt-Maßnahmen im Rahmen IT-Sicherheit und IT-Compliance in typischen Geschäfts- und Betriebsmodellen, Verschlüsselung, Elektronische Signatur/Zertifikate, etc.
- Grundlagen der (EU-)Datenschutz-Grundverordnung und typische Anforderungen im Unternehmensumfeld

5. Trends und ausgewählte Aspekte der Wirtschaftsinformatik / des Informationsmanagements

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Wirtschaftsinformatik</b>		
Code: <b>E-WT-INF-02</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Wirtschaftsinformatik II / Business Informatics II</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 80	Workload (h): 162	Leistungspunkte: 6	Beginn (Sem.): 4	Dauer (Sem.): 2	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung / Übung			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Uwe Straubel			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 150	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-WT-INF-02.1	Wirtschaftsinformatik II.1			35	4	V
E-WT-INF-02.2	Wirtschaftsinformatik II.2			45	5	V
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die ganzheitliche Entscheidungssicht von Führungskräften zum Informationsmanagement und zur systematischen Digitalisierung von Geschäftsprozessen unter Verwendung grundlegender Methoden und I Instrumente von Business-IT-Alignment sowie Enterprise-Architecture-Management</li> <li>- die Methoden und Instrumente zur betriebswirtschaftlichen Beurteilung der komplexen und ausgeprägt heterogenen Lösungs- und Gestaltungsvarianten der betrieblichen Informations- und Kommunikations-Landschaften,</li> <li>- die möglichen organisatorischen Implementierungsvarianten des Informationsmanagements in die Betriebsorganisation zur Gewährleistung des laufenden Betriebs von IT-Systemen,</li> <li>- die systematische Integration von Technologien, Services und Diensten der Internet-Wirtschaft in die Wertschöpfungs- und Unterstützungsprozesse,</li> <li>- die Strukturierung von Datenbanken und Daten-Repositorys sowie deren funktionale Grundstrukturen,</li> <li>- die Anforderungen und typischen Schnittstellen sowie Methoden zur Integration von Technologien und Komponenten im Umfeld von Internet-of-Things, BigData, Robotik, Künstlicher Intelligenz, Virtuell und Augmented Reality, Assistenzsystemen etc. im Kontext strategischer Unternehmens- und Geschäftsmodelle.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die strategische Beurteilung und Ausrichtung des Informationsmanagements als Führungsaufgabe und Bestandteil der Unternehmensführung umzusetzen,</li> <li>- die erforderliche Zusammenarbeit zwischen Fachbereichs- und Prozess-Verantwortlichen sowie IT-Experten fachlich zu moderieren und zu begleiten,</li> <li>- die Planung, Einführung von IT-Systemen aus Sicht des Managements zu strukturieren, notwendige Maßnahmen zu veranlassen und zu kontrollieren sowie eine betriebswirtschaftliche Nutzenbewertung von IT-Vorhaben/ Systemen durchzuführen,</li> <li>- Trends hinsichtlich Technologien, Anwendungen und Methoden der Digitalisierung, Internet-Wirtschaft sowie sonstiger moderner Ausprägungen des Informationsmanagements zu identifizieren, zu bewerten und im Rahmen eigener Strategien zu positionieren,</li> <li>- Anwendungssysteme und Dienste typischer Branchenlösungen, Querschnittssysteme, E-Business / E-Commerce und mobilen Anwendungssysteme hinsichtlich Struktur, Technik, Organisation, Qualität / Usability, rechtlicher und betriebswirtschaftlicher Aspekte zu durchdringen sowie analytisch und konzeptionell für Geschäftsprozesse einzusetzen,</li> <li>- Datenbanken bzw. Daten-Repositorys praktisch für betriebliche Anwendungsszenarien sowie das Reporting und als Basis von Management-Informationssystemen zu nutzen,</li> <li>- einzelne, je Studienrichtung relevante Anwendungssysteme praktisch zu nutzen.</li> </ul>						

**Literatur:**

Abts, D. / Mülder, W. (Hrsg.): Masterkurs Wirtschaftsinformatik, Wiesbaden  
 Alpar, P. / Alt, R. / Bensberg, F. (et. al.): Anwendungsorientierte Wirtschaftsinformatik, Wiesbaden  
 Dick / Brauer: Digitale Archivierung, Halle  
 Gadatsch, A. / Mayer, E.: Masterkurs IT-Controlling, Wiesbaden  
 Götzer / Schneiderath / Maier / Komke; Dokumenten-Management  
 Hanschke, I.: Strategisches Management der IT-Landschaft, München  
 Helmke, S. / Uebel, M. (Hrsg.): Managementorientiertes IT-Controlling und IT-Governance, Wiesbaden  
 Kesten, R. / Müller, A. / Schröder, H.: IT-Controlling, München  
 Kollmann, T.: E-Business, Wiesbaden  
 Krcmar, H.: Einführung in das Informationsmanagement, Heidelberg  
 Krcmar, H.: Informationsmanagement, Berlin Heidelberg  
 Meier, A. / Stormer, H.: eBusiness & eCommerce – Management der digitalen Wertschöpfungskette, Berlin Heidelberg  
 Mertens, P. / Bodendorf, F. / König, W. (et al): Grundzüge der Wirtschaftsinformatik, Heidelberg  
 Meyer, S.: E-Collaboration als Erfolgspotenzial, Saarbrücken  
 Tiemeyer, E. (Hrsg.): Handbuch IT-Management, München  
 Urbach, N. / Ahlemann, F.: IT-Management im Zeitalter der Digitalisierung, Berlin Heidelberg  
 Zöllner, B.: Dokumenten-Management: vom Archiv zum Enterprise-Content-Management, Bonn  
 Zschau / Traub / Zahradka: Web Content Management, Bonn  
 weitere themenspezifische Literaturquellen

**Lehrinhalte:**

Zu E-WT-INF-02.1 (Spezielle Themen 1)

1. Informationsmanagement als Bestandteil der Führung von Unternehmen und Einrichtungen
  - Business-IT-Alignment (BITA)
  - Hauptbereiche und Aufgabenschwerpunkte im Informationsmanagement, IT-Asset-Management
  - Zielsysteme und strategische Ausrichtung / Positionierung des Informationsmanagements im Kontext von Unternehmen und Einrichtungen,
  - IT-Standardisierungsfelder, -Prinzipien
  - Enterprise-Architecture-Management und zugehörige Elemente / Frameworks, IT-Bebauungsmanagement
  - IT-Controlling: Aufgabenbereiche, Instrumente
  - IT-Kennzahlensysteme, ausgewählte Methoden: IT-Portfoliomanagement, IT-Balanced-Scorecard, Total costs of Ownership, Verrechnungsverfahren zu IT-Kosten und -Leistungen, Bewertungsverfahren von IT-Investitionen, Wirkungskettenverfahren
  - Institutionelle IT-Organisation, zentrale / dezentrale Organisationskonzepte, Prozesslandschaften
  - IT-Beschaffungsmanagement: Make-or-buy-Entscheidungen, Outsourcing-Konzepte inkl. Bewertungskriterien
  - IT-Governance, -Risk, -Compliance
  - Grundlagen moderner Technologien der Internet-Wirtschaft bzw. von Konzepten zu Wirtschaft 4.0 / Industrie 4.0 sowie Vorgehen zu deren Identifizierung, Bewertung und Integration im Umfeld strategischer Unternehmens- und Geschäftsmodelle (u.a. mit Bezug auf Internet-of-Things, BigData, Robotik, Künstliche Intelligenz, Service-Bots, Virtuell und Augmented Reality, Assistenzsysteme)

2. Konzeption, Planung, Einführung und Betrieb von IT-Systemen (zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen)
  - Übersicht zu Merkmalen, typischen Phasen, Methoden und Instrumenten des Projektmanagements im Umfeld von IT-Vorhaben und -Betriebskonzepten
  - Ausgewählte Schwerpunkte des IT-Projektmanagements: Anforderungsanalyse, Spezifikation inkl. Referenzstrukturen von Lasten- und Pflichtenheften, Vorgehensmodelle (klassisch, agil, hybrid)
  - Management des laufenden Betriebs von IT-Systemen im Umfeld diverser Betriebsmodelle (On-Premises- / Cloud-basierend)
  - Service-Level-Agreements (SLA), IT-Servicekataloge, ITIL-Grundlagen
  - IT-Arbeitsplatzmanagement im Kontext moderner Arbeitswelten

Zu E-WT-INF-02.1 und -02.2 (Spezielle Themen 1 / 2): Zuordnung der nachfolgenden Schwerpunkte in Abhängigkeit der spezifischen Anforderungen der einzelnen Studienrichtungen

3. Kompetenzbasiertes Informationsmanagement mit Schwerpunkt Datenmanagement
  - Grundlagen des Datenmanagements und der Datenmodellierung
  - Konzeption von Datenbanksystemen sowie Daten-Repositorys
  - Datenbank-Management-Systeme (DBMS) als Kern betrieblicher Anwendungssysteme
  - Praktische Anwendungen zur Generierung von Datenbanken und Nutzung deren Hauptfunktionen für Reporting und als Basis von Management-Informationssystemen, Grundlagen der Structured Query Language (SQL)

Studienrichtungsspezifisch als optionale Schwerpunkte:

- Ausgewählte Prinzipien und Methoden von Informationsrecherche / -retrieval im Kontext von Unternehmen und Einrichtungen anhand ausgewählter Einsatzszenarien, speziell auch Internet-basierender Plattformen und Datenquellen
- Ausgewählte Aspekte zu den Themenfeldern Big Data, Data Warehouse, Data Mining, Online Analytical Processing (OLAP)

4. Typische Systeme der Internet-Wirtschaft und deren Integration in Wertschöpfungsketten mit Schwerpunkt E-Business, E-Commerce und mobile Anwendungssysteme

- Systemklassifikation inkl. Plattformkonzepte
- Typische Dienste der Internet-Wirtschaft, Virtuelle Marktplätze
- Ausgewählte Schwerpunkte: Online-/ Internet-Marketing, Internet-Umfeld-Bewertung, Suchmaschinenmarketing / -optimierung, Online-Werbung, Affiliate-Marketing, Social-Commerce, Social-Networking, etc.
- Klassifikationssysteme (u.a. eClass), Standards für Datenintegration und -austausch
- Web-Portal- / Web-Service-Analyse und -Konzeption sowie -Design
- E-Business / E-Commerce-Konzepte, -Systeme und -Plattformen
- Spezifische Anforderungen und Merkmale mobiler Anwendungssysteme
- Spezifische Branchenschwerpunkte der Internet-Wirtschaft

5. Branchenspezifische Anwendungssysteme

Inhaltliche Schwerpunkte:

- Grundlagen, Abgrenzung / thematischer Zusammenhang, allgemeine Anwendungsfelder/Prozessintegration, Potenziale / Nutzenerwartungen
- Funktionsbereiche und Grundkomponenten
- Analyse, Konzeption, Auswahl, Planung, Einführung, Betrieb
- Wirtschaftlichkeit
- Rechtliche Aspekte
- Praxisanwendungen / Einsatzszenarien

Die Auswahl der Anwendungssysteme erfolgt in Abhängigkeit der konkreten branchenspezifischen Anforderungen der jeweiligen Studienrichtungen und unter Integration möglicher Ausprägungen als Standard- bzw. Individuallösungen sowie differenzierter Betriebskonzepte (On-Premises- / Cloud-basierende Systeme):

- 1) Enterprise-Ressource-Management-Systeme (ERP), Warenwirtschaftssysteme (WWS)
- 2) E-Procurement-Systeme, Supplier-Chain-Management (SCM), Electronic-Data-Interchange (EDI)
- 3) Anwendungssysteme im Finanzwesen, Rechnungswesen, Personalmanagement
- 4) E-Commerce-Systeme / elektronische Marktplätze
- 5) Customer-Relationship-Management-Systeme (CRM)
- 6) Enterprise-Content-Management (ECM), Dokumentenmanagement (DMS), Elektronische Archivsysteme
- 7) Management-Information-Systeme (MIS), Business-Intelligence-Systeme
- 8) (Multi- und Einzel-) Projektmanagement-Systeme
- 9) Web-Portal-Lösungen, Web-Content-Management-Systeme (WCMS)
- 10) Assistenzsysteme
- 11) Moderne Anwendungssysteme im Umfeld von Wirtschaft 4.0 / Industrie 4.0

6. Ausgewählte Aspekte und Trends der Wirtschaftsinformatik

### 3.1.5 Fachgebiet Wirtschaftsmathematik/-statistik

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Wirtschaftsmathematik/-statistik</b>		
Code: <b>E-WT-MAT-01</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Wirtschaftsmathematik / Business Mathematics</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 60	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 1	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 1	
Lehrform: Vorlesung / Übung			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Lewandowska			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 120	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen die zur Bewältigung eines wirtschaftswissenschaftlichen Studiums notwendigen mathematischen Grundkenntnisse vermittelt werden. Der Lehrstoff konzentriert sich auf diejenigen Themenfelder, welche für das Wirtschafts-studium und die betriebliche Praxis von besonderer Bedeutung sind. Die Vermittlung des Lehrstoffs erfolgt problemorientiert anhand praxisnaher Aufgabenstellungen.</p> <p>Nach Abschluss des Moduls sollen die Studierenden in der Lage sein, einschlägige betriebswirtschaftliche Problemstellungen eigenständig mit Hilfe mathematischer Methoden zu analysieren und zu lösen.</p>						
<b>Literatur:</b>						
<p>Bosch, K.: Mathematik für Wirtschaftswissenschaftler, München/Wien          Bosch, K. / Jensen, U.: Großes Lehrbuch Mathematik für Ökonomen, München/Wien          Preuß, W. / Wenisch, G.: Mathematik in Wirtschaft- und Finanzwesen, München/Wien          Sydsaeter, K. / Hammond, P.: Mathematik für Wirtschaftswissenschaftler, München</p>						
<b>Lehrinhalte:</b>						
<p>1. Finanzmathematik: einfache Zinsen, Grundprinzip der Zinseszinsrechnung, unterjährige Verzinsung, gemischte Verzinsung, Bar- und Endwerte von Zahlungsreihen, effektiver Jahreszinssatz von Zahlungsreihen, Investitionsrechnungen (Kapitalwertmethode und Methode des internen Zinssatzes), Kreditrechnungen (Annuitätendarlehen und Ratenkredit), Rentenrechnungen, lineare und geometrisch-degressive Abschreibung</p> <p>2. Analysis in der BWL und VWL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mathematische Funktionen in der BWL und VWL</li> <li>- Differenzen und Differentiale (Ableitungen) von Funktionen</li> <li>- Partielle Differentiale und totales Differential</li> <li>- Grundregeln der Differentialrechnung</li> <li>- Grundregeln der Kurvendiskussion</li> <li>- Extremwertaufgaben in der BWL und VWL</li> <li>- Optimierung mit einer Unabhängigen ohne Nebenbedingungen</li> <li>- Optimierung mit mehreren Unabhängigen ohne Nebenbedingungen</li> <li>- Optimierung unter Nebenbedingungen (Lagrange-Methode)</li> </ul> <p>3. Lineare Algebra in der BWL und VWL: Vektoren, Matrizen, Grundregeln der Vektoren- und Matrizenrechnung, lineare Gleichungssysteme und Matrizenrechnung, Gaußscher Lösungsalgorithmus, Grundansatz der linearen Optimierung</p>						

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Wirtschaftsmathematik/-statistik</b>		
Code: <b>E-WT-MAT-02</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Wirtschaftsstatistik / Business Statistics</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 60	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 2	Dauer (Sem.): 2	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Lewandowska			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 120	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-WT-MAT-02.1	Beschreibende Statistik			30	2	V/S
E-WT-MAT-02.2	Schließende Statistik			30	3	V/S
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen die zur Bewältigung eines wirtschaftswissenschaftlichen Studiums notwendigen statistischen Grundkenntnisse sowie die Grundzüge, Methoden und Anwendungsbereiche der beschreibenden und schließenden Statistik vermittelt werden. Der Lehrstoff konzentriert sich auf diejenigen Themenfelder, welche für das Wirtschaftsstudium und die betriebliche Praxis von besonderer Bedeutung sind. Die Vermittlung des Lehrstoffs erfolgt problemorientiert anhand praxisnaher Aufgabenstellungen.</p> <p>Nach Abschluss des Moduls sollen die Studierenden in der Lage sein, die Methoden der beschreibenden und schließenden Statistik eigenständig auf einschlägige betriebswirtschaftliche Problemstellungen anzuwenden.</p>						
<b>Literatur:</b>						
<p>Bley Müller, J. / Gehlert, G. / Gülicher, H.: Statistik für Wirtschaftswissenschaftler, München          Bosch, K.: Grundzüge der Statistik, München/Wien          Kobelt, H. / Steinhausen, D.: Wirtschaftsstatistik für Studium und Praxis, Stuttgart          Schira, J.: Statistische Methoden der VWL und BWL, München</p>						
<b>Lehrinhalte:</b>						
Zu E-WT-MAT-02.1 (Beschreibende Statistik)						
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grundbegriffe der beschreibenden Statistik           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundgesamtheiten</li> <li>- Merkmale, Merkmalsträger und Merkmalsausprägungen</li> <li>- Teilgesamtheiten und Stichproben</li> <li>- Statistische Verteilung</li> <li>- Absolute und relative Häufigkeiten</li> <li>- Empirische Häufigkeits- und Verteilungsfunktion</li> </ul> </li> <li>2. Maßzahlen empirischer Verteilungen           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lagemaße (arithmetisches Mittel, Median, Modus, geometrisches Mittel, harmonisches Mittel)</li> <li>- Streuungsmaße (mittlere absolute Abweichung, Varianz, Standardabweichung)</li> <li>- Quantile</li> <li>- Konzentrationsmaße</li> </ul> </li> <li>3. Zweidimensionale Verteilungen           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemeinsame Verteilung zweier statistischer Variablen</li> <li>- Mittelwert und Varianz der Summe zweier statistischer Variablen</li> </ul> </li> </ol>						



- Kovarianz zweier statistischer Variablen
- Lineare Regression

4. Zeitreihen: Komponenten von Zeitreihen, lineare und exponentielle Trends, gleitender Durchschnitt, exponentielle Glättung

5. Indexpzahlen: Messzahlen, Preisindizes, Deflationierung, Mengenindizes, Wertindizes

Zu E-WT-MAT-02.2 (Schließende Statistik)

1. Abgrenzung der schließenden von der beschreibenden Statistik

2. Elementare Kombinatorik: Fakultäten und Binomialkoeffizienten, Permutationen, Kombinationen

3. Grundlagen der Wahrscheinlichkeitstheorie

- Ereignisse, Ereignisraum und Ereignismenge
- Statistische Wahrscheinlichkeiten
- Grundregeln der Wahrscheinlichkeitsrechnung

4. Eindimensionale Zufallsvariablen: Verteilungsfunktion, Masse- bzw. Dichtefunktion, Erwartungswerte von Zufallsvariablen, Varianzen von Zufallsvariablen, Standardisierung

5. Mehrdimensionale Zufallsvariablen

- Gemeinsame Verteilungsfunktion
- Randverteilungen
- Bedingte Verteilungen und stochastische Unabhängigkeit
- Erwartungswerte, Varianzen und Kovarianz

6. Spezielle Verteilungen: Gleichverteilung, Binomialverteilung, Poisson-Verteilung, Normalverteilung

7. Schätz- und Testverfahren: Punktschätzungen, Intervallschätzungen, Hypothesenbildung und Entscheidung, Testen von Hypothesen über Mittelwerte/Anteilswerte und Varianzen, Verteilungstests



### 3.1.6 Fachgebiet Rechnungswesen

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Rechnungswesen</b>		
Code: <b>E-WT-REW-01</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Buchführung / Accounting</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 65	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 1	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 1	
Lehrform: Vorlesung / Übung			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Niebergall			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 120	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- den Aufbau und die internen Beziehungen des Systems der Finanzbuchführung,</li> <li>- die Zusammenhänge und Werteflüsse zwischen den verschiedenen Kontenarten des Buchführungssystems und des betrieblichen Kontensystems,</li> <li>- die Instrumente, Techniken und Vorschriften der Buchungsvorgänge und der Kontenabschlüsse,</li> <li>- die Grundsätze der ordnungsmäßigen Buchführung und Bilanzierung einschließlich der Belegvorschriften und der Inventurvorschriften.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen ein Verständnis der Inhalte und Zusammenhänge erwerben über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wichtige Aufgaben in der Vorbereitung und Durchführung von Jahresabschlüssen,</li> <li>- die Gliederung, Interpretation und Analyse einer Bilanz und einer Gewinn- und Verlustrechnung,</li> <li>- die Beziehungen zwischen den betrieblichen Leistungsprozessen und der Finanzbuchführung.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buchungen im System der laufenden Geschäftsbuchführung sicher vorzunehmen,</li> <li>- eine ordnungsgemäße Organisation der Belegdurchläufe und der Beleggeschäftsgänge im Unternehmen entsprechend der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB) zu sichern,</li> <li>- betriebswirtschaftliche Auswertungen und Analysen von Informationen der Finanzbuchführung erstellen zu können.</li> </ul>						
<b>Literatur:</b>						
<p>Blödtner, W./Bilke, K./Heining, R.: Lehrbuch Buchführung und Bilanzsteuerrecht, Technik des betrieblichen Rechnungswesens, Berlin</p> <p>Bornhofen, M./Bornhofen, M. C.: Buchführung 1, DATEV-Kontenrahmen. Grundlagen der Buchführung für Industrie- und Handelsbetriebslehre, Wiesbaden</p> <p>Eisele, W./Knobloch, A. P.: Technik des betrieblichen Rechnungswesens: Buchführung und Bilanzierung, Kosten- und Leistungsrechnung, Sonderbilanzen, München</p> <p>Meyer, C.: Bilanzierung nach Handels- und Steuerrecht: unter Einschluss der Konzernrechnungslegung und der internationalen Rechnungslegung; Darstellung, Kontrollfragen, Aufgaben, Lösungen, Berlin</p> <p>Schmolke, S./Deitermann, M.: Lösungen. Industrielles Rechnungswesen. IKR, Braunschweig</p> <p>Schmolke, S./Deitermann, M.: Rechnungswesen des Groß- und Außenhandels. Finanzbuchhaltung, betriebswirtschaftliche Auswertungen, Kosten- und Leistungsrechnung, Statistik. Einführung und Praxis, Darmstadt</p>						

**Lehrinhalte:**

1. Aufgaben, gesetzliche Grundlagen und Ordnungsmäßigkeit der Buchführung
2. Inventur - Inventar - Bilanz: Inventurbegriff und Inventurverfahren, Inventar, Erfolgsermittlung durch Vermögensvergleich und Bilanz
3. Buchungsvorgänge auf Bestandskonten: Wertveränderungen in der Bilanz, Buchungen auf Bestandskonten und Kontenabschluss, Buchungssätze
4. Buchungsvorgänge auf Erfolgskonten
  - Aufwendungen und Erträge
  - Erfolgskonten als Unterkonten des Eigenkapitalkontos
  - Gewinn- und Verlustkonto und Buchungen auf Erfolgskonten
  - Buchungen beim Ein- und Verkauf
5. Umsatzsteuerbuchungen im Ein- und Verkauf
  - Wesen der Umsatzsteuer und Berechnung der Zahllast
  - Buchungen der Umsatzsteuer im Ein- und Verkaufsbereich
  - Bilanzierung der Zahllast und des Vorsteuerüberhangs
6. Buchungen von Privatentnahmen und Privateinlagen
7. Organisation der Buchführung
  - Kontenrahmen und Kontenplan in Handelsunternehmen
  - Belegorganisation
  - Aufbau und Funktion der Bücher der Finanzbuchführung
8. Buchungen von Prozessen im Beschaffungs- und Absatzbereich
  - Buchungen von Wareneingängen im Einkauf
  - Buchungen von Warenausgängen im Verkauf
  - Buchungen von Rücksendungen, Nachlässen und Skonti
  - Anzahlungen an Lieferer und von Kunden
9. Buchungen von Prozessen im Personalbereich
  - Grundlagen der Lohn- und Gehaltsabrechnung
  - Buchungen der Löhne und Gehälter
  - Buchungen sonstiger entgeltlicher Leistungen
  - Buchungen geldwerter Vorteile und Sachbezüge
10. Buchungen im Sachanlagenbereich
  - Anlagenbuchhaltung
  - Anschaffung von Anlagegütern und deren Bewertung
  - Abschreibungen auf Sachanlagen
  - Buchungen zum Ausscheiden und zur Inzahlungnahme von Anlagegütern
11. Jahresabschluss
  - Überblick der Jahresabschlussarbeiten
  - Zeitliche Abgrenzungen der Aufwendungen und Erträge
  - Jahresabschluss der Einzelunternehmen und Personengesellschaften
  - Jahresabschluss der Kapitalgesellschaften
  - Jahresabschluss der sonstigen Gesellschaftsformen

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Rechnungswesen</b>		
Code: <b>E-WT-REW-02</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Kosten- und Leistungsrechnung / Cost and Results Accounting</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 65	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 2	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 1	
Lehrform: Vorlesung / Übung			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Hoffmann			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 120	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Kostenbegriffe, die Kostenstrukturen sowie das Kostenverhalten in Abhängigkeit verschiedener betriebswirtschaftlicher Faktoren,</li> <li>- den Aufbau und die Funktionsweise der Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung,</li> <li>- die Verfahren der Vollkostenrechnung und Teilkostenrechnung in ihrer praktischen Anwendung,</li> <li>- die Grundlagen und Anwendung spezieller Kostenrechnungssysteme.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen Verständnis der Inhalte und Zusammenhänge erwerben über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Einordnung der Kosten- und Leistungsrechnung in das System des betrieblichen Rechnungswesens und deren Verzahnung mit der Finanzbuchführung,</li> <li>- die logischen und informationellen Beziehungen zwischen Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Methoden und Instrumente der Kostenplanung, Kostenabrechnung, Kostenanalyse und Kostenkontrolle unter spezifischen betrieblichen Bedingungen anzuwenden,</li> <li>- betriebliche Kostenrechnungsunterlagen(z.B. BAB) zu erarbeiten, zu interpretieren und zu optimieren,</li> <li>- betriebswirtschaftliche Entscheidungen durch gezielte Kosteninformationen zu fundieren und darzustellen.</li> </ul>						
<b>Literatur:</b>						
<p>Barth, T./Barth, D.: Kosten- und Erfolgsrechnung für Industrie und Handel, Stuttgart          Däumler, K.-D./Grabe, J.: Kostenrechnung 1. Grundlagen, Herne          Coenberg, A. G./Fischer, T. M.; Günther, von T.: Kostenrechnung und Kostenanalyse, Stuttgart          Eisele, W./Knobloch, A.: Technik des betrieblichen Rechnungswesens. Buchführung und Bilanzierung. Kosten- und Leistungsrechnung. Sonderbilanzen, München          Haberstock, L.: Kostenrechnung I. Einführung, Berlin          Olfert, K.: Kostenrechnung, Ludwigshafen          Schmolke, S./Deitermann, M.: Lösungen. Industrielles Rechnungswesen. IKR, Braunschweig          Schmolke, S./Deitermann, M.: Rechnungswesen des Groß- und Außenhandels. Finanzbuchhaltung, betriebswirtschaftliche Auswertungen, Kosten- und Leistungsrechnung, Statistik. Einführung und Praxis, Darmstadt</p>						

**Lehrinhalte:**

1. Ziele und Grundbegriffe der Kosten- und Leistungsrechnung
2. Kostenartenrechnung
  - Aufgaben der Kostenartenrechnung
  - Abgrenzungsrechnungen und kostenrechnerische Korrekturen
  - Aufgaben und Arten der kalkulatorischen Kosten und sich daraus ergebende kostenrechnerische Korrekturen
  - Erfassung und Arten der Leistungen
  - Erstellung der Ergebnistabelle und Berechnung von Betriebsergebnis und neutralem Ergebnis
3. Kostenstellenrechnung
  - Grundbegriffe der Kostenstellenrechnung und Betriebsabrechnungsbogen
  - Berechnung von Gemeinkostenzuschlagssätzen
  - Berechnung von Maschinenstundensätzen und sonstigen Stundenverrechnungssätzen
  - Normalgemeinkosten und Kostenüber/-unterdeckung
4. Kostenträgerrechnung
  - Grundlagen der Kostenträgerrechnung
  - Kostenträgerzeitrechnung
  - Kostenträgerstückrechnung
  - Verfahren der Kalkulation der Selbstkosten und Preise
  - Branchenspezifische Kalkulationsansätze und -verfahren
5. Deckungsbeitragsrechnung als Teilkostenrechnung
  - Deckungsbeitragsrechnung als Stückrechnung
  - Deckungsbeitragsrechnung als Periodenrechnung
  - Deckungsbeitragsrechnung als Fixkostendeckungsrechnung
  - Anwendungsgebiete der Deckungsbeitragsrechnung in der Praxis
  - Programm- und Sortimentsentscheidungen bei einstufiger und mehrstufiger DB-Rechnung
  - Optimale Programm- und Sortimentsgestaltung mit Deckungsbeiträgen

### 3.1.7 Fachgebiet Wirtschaftsenglisch

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Wirtschaftsenglisch</b>		
Code: <b>E-WT-ENG-01</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Wirtschaftsenglisch I / Business English I</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 70	Workload (h): 108	Leistungspunkte: 4	Beginn (Sem.): 3	Dauer (Sem.): 2	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Seminar		Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Rometsch				
Prüfungsart: Seminararbeit oder Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 120	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen: Die Klausurarbeit setzt sich zu 50% aus dem Lehrstoff von E-WT-Eng-01.1 und zu 50% aus dem Lehrstoff von E-WT-Eng-01.2 zusammen.						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-WT-ENG-01.1	Wirtschaftsenglisch I.1			35	3	S
E-WT-ENG-01.2	Wirtschaftsenglisch I.2			35	4	S
<b>Qualifikationsziele:</b>						
Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- englischsprachliche Kenntnisse und Fertigkeiten,</li> <li>- basiswirtschaftsenglisches Vokabular,</li> <li>- Festigung und Wiederholung von grammatischen Kenntnissen,</li> <li>- Verbesserung ihrer situativen Verwendung in kommunikativen sprachlichen Äußerungen,</li> <li>- Einführung in der Handelskorrespondenz, Bankwesen und internationalen Zahlungsverkehr.</li> </ul>						
Nach Abschluss des Moduls sollen die Studierenden in der Lage sein in englischer Sprache						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ihre Firmenstruktur zu beschreiben,</li> <li>- ihre Unternehmen schriftlich darzustellen, um Kunden oder Interessanten zu gewinnen,</li> <li>- Englische Zahlen, Telefonnummern, Brüche, Prozente usw. richtig zu verstehen, auszudrücken und zu schreiben,</li> <li>- schriftlich Anfragen zu verfassen und zu beantworten,</li> <li>- Gespräche ohne Hemmung durchzuführen,</li> <li>- Veränderungen zu beschreiben,</li> <li>- erweiterten Wortschatz über Finanzen und Personal zu verwenden,</li> <li>- einen Lebenslauf auf Englisch und in englischem Format zu formulieren und ein persönliches Profil zu erstellen.</li> </ul>						
<b>Literatur:</b>						
Duckworth, Michael: Business Grammar and Practice, Oxford Business English Today Business Spotlight McGee, Paul: How to write a CV that works Ibbotson, Mark & Stephens, Bryan: Business Start-up 2, Klett Arden, Paul: Whatever you think think the opposite, Penguin						
<b>Lehrinhalte:</b>						
Zu E-WT-ENG-01.1 (Wirtschaftsenglisch I.1)						
Allgemeine Einföhrun "Basic English" Wiederholung und Vokabelschatzaufbau, Vertiefung und Aufbau der grammatikalischen Kenntnisse						

Firmengeschichte: Tätigkeitsbereiche, Produktion, Marktposition, Abteilung und Firmenführung  
Studienrichtungsspezifische Kommunikation in Dienstleistung, Hotellerie, Gastronomie, Industrie, Handel, Logistik

- Vertriebsformen: Multilevel Marketing
- telefonische Kundenbetreuung
- praktische Sprachanwendung in den verschiedenen Studienrichtungen
- Grundkenntnisse für Verhandlungen
- Veränderungen beschreiben

Geschäftskorrespondenz passend für die verschiedenen Studienrichtungen, Case Study  
- Marketing Broschüre als Vorstellung für die Firma mit passendem Inhalt und Sprache

Zu E-WT-ENG-01.2 (Wirtschaftsenglisch I.2)

- Praktische Sprachanwendung in den verschiedenen Studienrichtungen
- Aufbau der Grundkenntnisse für Verhandlungen
- Wiederholung grammatikalischer Strukturen, um sprachlich und schriftlich die Kommunikation zu verbessern (komplizierte Verbformen usw.)

Kommunikation in den verschiedenen Bereichen: Dienstleistung, Hotellerie, Gastronomie, Industrie, Handel, Logistik

Kulturelle Unterschiede:

- Wie prägt die kulturelle Herkunft, Führungsstil, Firmenstruktur, Teamarbeit usw.
- politisch korrekte Vorgehensweise- Kommunikationsprobleme usw.

Bankwesen:

- Einführung allgemeiner Wortschatz, Zahlen, akzeptierte Abkürzungen usw.
- Internationale Zahlungsmodalitäten

Wirtschaft, Industrie und Umwelt

Case Study:

- Erstellung eines Curriculum Vitae englischer Art mit Persönlichkeitsprofil und Deckbrief für entweder handgeschriebene oder computererstellte Verwendungen

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Wirtschaftsenglisch</b>		
Code: <b>E-WT-ENG-02</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Wirtschaftsenglisch II / Business English II</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 70	Workload (h): 108	Leistungspunkte: 4	Beginn (Sem.): 6	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Rometsch / Prof. Dr. A. Müller			
Prüfungsart: Seminararbeit oder Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 120	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen: Mit Abschluss dieses Moduls wird das Sprachniveau B 2 nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen erworben.						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-WT-ENG-02.1	Wirtschaftsenglisch II.1			35	6	S
E-WT-ENG-02.2	Wirtschaftsenglisch II.2			35	6	S
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Festigung und Wiederholung von grammatischen Kenntnissen,</li> <li>- Verbesserung ihrer situativen Verwendung in kommunikativen sprachlichen Äußerungen und Nutzung des Passivs,</li> <li>- Marketing,</li> <li>- Job description und Einführung in die Human Resources,</li> <li>- Nutzung aller verschiedenen Verbformen und richtigen Präpositionen,</li> <li>- Aktienmärkte: Wortschatz und Einführung,</li> <li>- Berücksichtigung von kulturellen Aspekten bei Verhandlungen,</li> <li>- Arbeitsklima, Strukturen und Erwartungen an Mitarbeiter in englischen und amerikanischen Unternehmen,</li> <li>- Erwerb von Strategien und Techniken bei der Planung, Vorbereitung und Durchführung von Präsentationen,</li> <li>- Grundlegende Regeln für einen mündlichen Vortrag in englischer Sprache.</li> </ul> <p>Nach Abschluss des Moduls sollen die Studierenden in der Lage sein in englischer Sprache</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Börsennotierungen und Berichte zu verstehen und auszuwerten,</li> <li>- Kommentare und Vorträge differenziert zu verstehen und Mitschriften zu erstellen,</li> <li>- Präsentationen vorzubereiten, zu strukturieren und zu halten,</li> <li>- einfache Verhandlungen durchzuführen,</li> <li>- Strukturen und Gepflogenheiten in englischsprachigen Unternehmen zu verstehen,</li> <li>- Produktions- und Leistungsvorgänge zu beschreiben,</li> <li>- Marketingstrategien zu verfassen,</li> <li>- Kundenbeschwerden schriftlich und mündlich zu beantworten,</li> <li>- Job Description auf Englisch zu verfassen,</li> <li>- Bewerber zu evaluieren und für Vorstellungsgespräche zu selektieren.</li> </ul>						
<b>Literatur:</b>						
<p>Bach, Stephen &amp; Sisson, Keith: Personnel Management, Blackwell Business          Downing, Peter &amp; Welch, Denise: International Human Resources Management          Templar, Richard: The Rules of Management, Pearson – Prentice Hall Business          Verschiedene Internettexte          Reader: aktuelle Zeitungs- und Zeitschriftartikel (The Times, The Economist etc.)          Marshall, Brian: How Stocks and the Stock Market Work          Fenton, Edwin: Comparative Economic Systems, Holt Rinehart Winston</p>						

**Lehrinhalte:**

Zu E-WT-ENG-02.1 (Wirtschaftsenglisch II.1)

Praktische Sprachanwendung in den verschiedenen Studienrichtungen

- Wiederholung grammatikalischer Strukturen um die sprachliche und schriftliche Kommunikation zu verbessern (Conditionals)

Job Description

- Inhalt: - Job Description für einen BA-Studierenden - eine Anzeige schreiben und auf eine Anzeige antworten
- Werbung: Medien und Methoden, Umfragen schreiben und verstehen
- Marken (Brands and Branding): die Bedeutung von Marken und Image, Product Placement
- Case Study - Selektion eines von drei Kandidaten - begründet und präsentiert - Gruppenarbeit in vorgegebenen Gruppen

Zu E-WT-ENG-02.2 (Wirtschaftsenglisch II.2)

Praktische Sprachanwendung in den verschiedenen Studienrichtungen

- Wiederholung grammatikalischer Strukturen um sprachliche und schriftliche Kommunikationskompetenz zu beweisen
- Firmenpräsentation für Messe oder ähnliches geeignet
- Rollenspiel
- telefonisches Gespräch mit Kunden
- Problembehandlung und "Follow-up"
- Rücksicht auf kulturelle Unterschiede und Manieren
- Counter suggestions - behilflich sein - Konsens durch Kompromisse erreichen - Fragen stellen, um gewünschte Antworten zu bekommen

Meeting Procedure: Protokoll schreiben, aktives Teilnehmen, Schlussfolgerungen ziehen und berichten



### 3.1.8 Fachgebiet Arbeitstechniken und Kommunikation

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Arbeitstechniken und Kommunikation</b>		
Code: <b>E-WT-KAT-01</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Wissenschaftliches Arbeiten/Kommunikation / Introduction to Scientific Methods/Communication</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 80	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 1	Dauer (Sem.): 2	Fächerzahl: 3	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Niebergall / Prof. Dr. Hoffmann			
Prüfungsart: Seminararbeit		Prüfungsdauer (min):	Prüfungstermin: nach Vereinbarung			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-WT-KAT-01.1	Einführung in das wissenschaftliches Arbeiten			30	1	S
E-WT-KAT-01.2	Grundlagen der Kommunikation			30	2	S
E-WT-KAT-01.3	Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung			20	2	V/S
<p><b>Qualifikationsziele:</b></p> <p>Die Studierenden sind in der Lage, die erlernten kommunikativen / rhetorischen Fähigkeiten und Fertigkeiten zielgruppenspezifisch und situationsadäquat in ihren Ausbildungsunternehmen und deren Märkten anzuwenden. Darüber hinaus können sie die in Theorie und Praxis anzufertigenden wissenschaftlichen wie auch praktischen Arbeiten fach- und formgerecht erstellen.</p> <p>Zu E-WT-KAT 01.1 (Arbeitstechniken und wissenschaftliches Arbeiten)</p> <p>Die Studierenden sind in der Lage, die in den Studienprogrammen der Dualen Hochschule Gera-Eisenach geforderten wissenschaftlichen Arbeiten eines dualen Studiums fach- und formgerecht anzufertigen. Unter Verarbeitung spezifischer Informationen durchdringen sie ein gegebenes Thema wissenschaftlich-methodisch und tragen durch eine effiziente, systematisch-konzeptionelle Arbeitsorganisation und durch die Anwendung ausgewählter Arbeitstechniken dazu bei, praxisrelevante Lösungsansätze zu erstellen.</p> <p>Zu E-WT-KAT 01.2 (Grundlagen der Kommunikation)</p> <p>Die Studierenden erlernen kommunikative/rhetorische Kenntnisse als Grundlage einer effizienten Bearbeitung unternehmensinterner und -externer Aufgaben und Problemstellungen. Hierbei kennen die Studierenden als Teilaspekt ihrer Sozialkompetenz jene Methoden und Techniken, welche sie in die Lage versetzen, mit Vorgesetzten, Mitarbeitern und Kunden/Geschäftspartnern erfolgsorientiert eine konstruktive Kommunikation zu führen, die der Erreichung angestrebter gemeinsamer Zielsetzungen dienen soll. Die Studierenden sind als designierter Führungskräftenachwuchs in der Lage, über eine spannungsfreie Kommunikation hinaus Konflikte als Steigerungsform von Differenzen erfolgreich zu bewältigen. Die Studierenden sind weiterhin befähigt, Präsentationssituationen richtig einzuschätzen, angemessene Präsentationsformen und -techniken anzuwenden sowie die äußeren Umstände einer Präsentation situationsadäquat zu berücksichtigen.</p> <p>Zu E-WT-KAT 01.3 (Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung)</p> <p>Die Studierenden sollen als designierte Führungsnachwuchskräfte in die Lage versetzt werden, eigenverantwortlich erfolgreiche Verkaufsgespräche und Verhandlungen zu führen. Aufbauend auf den bereits vermittelten Kenntnissen des Faches "Grundlagen der Kommunikation" analysieren sie die situativen Bedingungen und Beziehungen zwischen den jeweiligen Verkaufs- bzw. Verhandlungspartnern und können darauf aufbauend Verkaufsgespräche bzw. Verhandlungen prozessual und systematisch gestalten. Zudem durchdringen die</p>						

Studierenden spezifische Verkaufsgesprächs- und Verhandlungssituationen und wenden hierbei geeignete Gestaltungsmittel bzw. -methoden zielorientiert und situationsadäquat an.

**Literatur:**

Zu E-WT-KAT 01.1 (Arbeitstechniken)

Andler, N.: Tools für Projektmanagement, Workshops und Consulting. Kompendium der wichtigsten Techniken und Methoden, Erlangen  
 Boos, E.: Das große Buch der Kreativitätstechniken. Fantasie fördern, Ideen strukturieren, Geistesblitze umsetzen, Lösungen finden, München  
 Buzan, R.; Buzan, B.: Das Mind-Map Buch. Die beste Methode zur Steigerung Ihres geistigen Potenzials. Übersetzung aus dem Englischen von Bauer, M., München  
 Coyne, K.; Clifford, P. G.; Dye, R.: Querdenken mit System. wie effektives Brainstorming funktioniert. Harvard business manager (Hrsg.), CD-ROM  
 Schawel, C.; Billing, F.: Top 100 Management Tools. Das wichtigste Buch eines Managers. Von ABC-Analyse bis Zielvereinbarung, Wiesbaden  
 Stöger, R.: Die Toolbox für Manager. Strategie, Innovation, Organisation, Produktivität, Projekte, Change, Stuttgart

Zu E-WT-KAT 01.1 (Wissenschaftliches Arbeiten)

Bänsch, A.: Wissenschaftliches Arbeiten, München  
 Bring, A.: Anfertigung wissenschaftlicher Arbeiten. Ein prozessorientierter Leitfaden zur Erstellung von Bachelor-, Master- und Diplomarbeiten in acht Lerneinheiten, München  
 Disterer, G.: Studienarbeiten schreiben. Seminar-, Bachelor-, Master- und Diplomarbeiten in den Wirtschaftswissenschaften, Heidelberg  
 Kornmeier, M.: Wissenschaftlich Schreiben leicht gemacht für Bachelor, Master und Dissertation, Stuttgart  
 Prexl, L.: Mit digitalen Quellen arbeiten. Richtig zitieren aus Datenbanken, E-Books, YouTube und Co., Paderborn  
 Theisen, M. R.: Wissenschaftliches Arbeiten. Technik - Methodik - Form, München  
 Träger, T.: Zitieren 2.0. Elektronische Quellen und Projektmaterialien richtig zitieren, München

Zu E-WT-KAT 01.1 (Anwendung von Microsoft Office 365)

Enders, N.: Collaboration mit Office 365: Modern Workplace. Konzepte, Werkzeuge und Lösungen. Bonn  
 Klaßen, R.: Office 2019: Der umfassende Ratgeber. Auch für Office 365. So kommen Einsteiger und Umsteiger schnell und sicher ans Ziel. Bonn  
 Klein, A.: Wissenschaftliche Arbeiten schreiben: Praktischer Leitfaden mit über 100 Software-Tipps, Frechen  
 Philipp, G.; Kiefer, P.: Office 2019 - Das Praxishandbuch: - Word, Excel, PowerPoint und Outlook effizient nutzen, Burghaun  
 Thuls, G. O.: Wissenschaftliche Arbeiten schreiben mit Microsoft Office Word 365, 2019, 2016, 2013, 2010, Frechen

Zu E-WT-KAT 01.2 (Grundlagen der Kommunikation)

Berkl, K.: Konflikttraining, Heidelberg  
 Crisand, E.: Das Gespräch in der betrieblichen Praxis, Heidelberg  
 Crisand, E.: Methodik der Konfliktlösung, Heidelberg  
 Gehm, Th.: Kommunikation im Beruf, Weinheim/Basel,  
 Glasl, F.: Selbsthilfe in Konflikten, Stuttgart  
 Stroebe, R.W.: Kommunikation I, Heidelberg

E-WT-KAT 01.3 (Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung)

Weis, H.C.: Verkaufsgesprächsführung, Ludwigshafen  
 Tebbe, C.: Erfolgsfaktoren des persönlichen Verkaufsgesprächs, Frankfurt am Main, Berlin u.a.  
 Bänsch, A.: Verkaufspsychologie und Verhandlungstechnik, München/Wien  
 Ruhleder, R.H.: Verkaufen Klassik, Offenbach  
 Schuler, H.: Verkaufserfolg am Telefon, Offenbach  
 Crisand, E. / Crisand, M.: Psychologie der Gesprächsführung, Heidelberg

**Lehrinhalte:**

Zu E-WT-KAT 01.1 (Arbeitstechniken und wissenschaftliches Arbeiten)

1. Arbeits- und Managementtechniken

- Allgemeine Techniken (z. B. Checklisten, Portfoliotechniken, Nutzwertanalyse/Scoring, SWOT-Analyse, Pareto-Analyse, Benchmarking)
- Kreativitätstechniken (z. B. Brainstorming und Brainwriting, Metaplan-Technik, Morphologische Matrix, Mind-Mapping)

2. Grundlagen des wissenschaftlichen Arbeitsprozesses

- Grundzüge des wissenschaftlichen Arbeitens
- Arten wissenschaftlicher Arbeiten im Studium

3. Die Arbeitsplanung

- Themensuche, Themenauswahl, Themenabgrenzung
- Literaturbeschaffung, Literaturlauswertung (einschl. Beschaffung/Auswertung sonstiger Informationsquellen)
- Rechercheplanung/Planung empirischer Untersuchungen
- Zeit-, Termin-, Arbeitsplatz- und Kostenplanung

4. Der Aufbau einer wissenschaftlichen Arbeit: formaler Aufbau, inhaltlicher Aufbau, Titelseiten / Verzeichnisse / Anlagen / Ehrenwörtliche Erklärung

5. Textgestaltung, Stil- und Sprachregeln

- Textformulierung, Ausdrucksweise, Satzfolge, Layoutgestaltung
- Grundlagen des Zitierens. Quellenhinweise und Fußnoten, Tabellen, Grafiken, Abbildungen im Text

6. Anwendung von Microsoft Office 365 und MS Forms für das wissenschaftliche Arbeiten

- systematischer Einsatz von Formatvorlagen und Satzspiegel für wissenschaftliche Dokumente
- Einsatz der Gliederungsmethodik für strukturiertes Arbeiten
- Verwendung von Abschnitten für die flexible und heterogene Gestaltung von Dokumenten
- Strukturierung von Kopf- und Fußzeilen
- Einsatz weiterer Elemente wissenschaftlicher Arbeiten, z. B. Fuß- und Endnoten, Verzeichnisse, Stichwortindex
- Rechentechnische Bearbeitung von Marktforschungsaufgaben, wie z.B. Kunden- und Mitarbeiterbefragungen
- Nutzung von MS EXCEL für die Erfassung, Aufbereitung und Darstellung großer Zahlenmengen in wissenschaftlichen Arbeiten
- Nutzung von MS PowerPoint für die Präsentation der Ergebnisse wissenschaftlicher Arbeiten

Zu E-WT-KAT 01.2 (Grundlagen der Kommunikation)

1. Grundfragen: Kommunikation als Prozess, Kommunikation als Sozialhandlung, psychologische Aspekte der Kommunikation, Situationstraining

2. Zwischenmenschliche Kommunikation: die vier Aspekte einer Botschaft, Senden und Empfangen, die Vielfalt nonverbaler Kommunikation, die "Attribution" von Information, Dissonanz und andere Folgen, die Rolle unserer Gefühle im Kommunikationsprozess, Gesprächsführung als Bedeutungsfindung und die Konsequenzen, praktische Anwendungen

3. Gesprächsführungstechniken

4. Konfliktbewältigung im Gespräch (Grundlagen)

5. Das kundenorientierte Telefongespräch

6. Mitarbeiterbesprechungen

7. Grundlagen der Argumentation

8. Die erfolgreiche Präsentation

9. Konfliktgespräche erfolgreich führen

10. Gruppenkonflikte

---

Zu E-WT-KAT 01.3 (Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung)

1. Grundlagen einer erfolgreichen Verkaufs- und Verhandlungsführung: Formen von Verkaufsgesprächen, Verhalten und Rolle des Verkäufers, positives Denken und (Ver-)Handeln, Selbstsicherheit und eigene Wahrnehmung, Erkennen der Vorstellungen und Wahrnehmungen der/des Gesprächs- und Verhandlungspartner/s, Käufertypologien und Kaufmotive
2. Aspekte der optimalen Gestaltung von Verkaufsgesprächen und Verhandlungen: Verkaufsgesprächsziele und -strategien Vorbereitungsphase, Kontaktphase, Gesprächseröffnungsphase, Argumentationsphase (in Anlehnung und Vertiefung des Moduls "Grundlagen der Kommunikation"), Nonverbale Kommunikation in der Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung, partnerorientiertes Kommunizieren, weitere Regeln der Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung (Fragetechniken, positive Formulierungen, der Umgang, mit dem "NEIN", effiziente Preisargumentation etc.), Einsatz von Hilfsmitteln bei der Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung, Einwandbehebung, Abschlussphase, Nachabschlussphase
3. Spezielle Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführungssituationen (Vertiefung): telefonische Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung, Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung in Konfliktsituationen, Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung auf Messen und Ausstellungen, Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung im Industriegütermarkt, Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung mit Handelspartnern, Verkaufsgesprächs- und Verhandlungsführung mit spezifischen Endkunden
4. Praktische Anwendung im Rollenspiel (branchen- und situationspezifische Vertiefung)

### 3.2 Spezielle Module der Studienrichtung in den Theoriephasen

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Spezielle Betriebswirtschaftslehre</b>		
Code: <b>E-DM-ASB-01</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Einführung in die allgemeine und branchenspezifische Betriebswirtschaftslehre / Introduction to General and Branch-Specific Business Administration</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 110	Workload (h): 216	Leistungspunkte: 8	Beginn (Sem.): 1	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. A. Müller / Prof. Dr. U. Straubel			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 150	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-DM-ASB-01.1	Einführung in die Allgemeine Betriebswirtschaftslehre			45	1	V/S
E-DM-ASB-01.2	Grundlagen Dienstleistungsmanagement			65	1	V/S
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Die Studierenden erfassen betriebswirtschaftliche Grundtatbestände und sind in der Lage, diese vor dem Hintergrund der jeweiligen Problem- und Fragestellungen in den unterschiedlichen Funktions- bzw. Tätigkeitsbereichen der betrachteten Unternehmen/Institutionen zu vernetzen. Sie erhalten einen ersten Überblick über das betriebswirtschaftliche Spektrum, welches - vom Allgemeinen zum Speziellen vorgehend - im weiteren Studienverlauf funktionell und institutionell vertieft wird. Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über Merkmale und Besonderheiten von Dienstleistungen, die volkswirtschaftliche Einordnung und die Bedeutung von Dienstleistungen, Dienstleistungsstrategien und die Gestaltung, den Betrieb und das Management von Dienstleistungen.</p> <p>Die Studierenden sollen befähigt werden, konsequent betriebswirtschaftlich zu denken und zu handeln sowie fortsetzend mit den weiteren Modulen des Fachgebietes, betriebswirtschaftliche Zusammenhänge konzeptionell und in ihrem ökonomischen Wesenskern zu begreifen. Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein, die Charakteristik von Dienstleistungen umfassend zu verstehen und auf betriebswirtschaftliche Fragestellungen anzuwenden, die Bedeutung von Dienstleistungen zu bewerten, einen ganzheitlichen Ansatz bei der strategischen Ausrichtung, der Gestaltung von Dienstleistungen bis hin zum Management der Wertschöpfung in Dienstleistungsprozessen zu verwenden.</p>						
<b>Literatur:</b>						
zu E-DM-ASB-01.1						
Bea, F. / Dichtl, E. / Schweitzer, M.: Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Band 1-3, Stuttgart						
Jung, H.: Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, München, Wien						
Schierenbeck, H.: Grundzüge der Betriebswirtschaftslehre, München, Wien						
Schmalen, H.: Grundlagen und Probleme der Betriebswirtschaft, Köln						
Wöhe, G.: Einführung in die Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, München						
Wöhe, G. / Brösel, G. / Döring, U.: Übungsbuch zur Einführung in die Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, München						
zu E-DM-ASB-01.2						
Bruhn, M. / Hadwich, K.: Produkt- und Servicemanagement, München						
Bruhn, M. / Hadwich, K.: Dienstleistungsmanagement und Social Media, Wiesbaden						

Bruhn, M. / Homburg C.: Handbuch Kundenbindungsmanagement, Wiesbaden  
 Corsten, H. / Roth, S.: Handbuch Dienstleistungsmanagement, München  
 Haller, S.: Dienstleistungsmanagement: Grundlagen, Wiesbaden  
 Meffert, H.: Dienstleistungsmarketing: Grundlagen-Konzepte-Methoden, Wiesbaden  
 Meyer, A.: Dienstleistungsmarketing, Stuttgart  
 Pepels, W. (Hrsg.): Betriebswirtschaft der Dienstleistungen Grundlagen und Erfolgsfaktoren, Herne

**Lehrinhalte:**

zu E-DM-ASB-01.1

1. Grundfragen der Betriebswirtschaftslehre (BWL)
  - Begriffliche Grundlagen
  - Einordnung und Gliederung der Betriebswirtschaftslehre
  - Wirtschaft, Wirtschaften und wirtschaftliches Prinzip
  - Kennzeichnung von Betriebsarten
  - Unternehmen als Erfahrungs- und Erkenntnisobjekt der BWL
2. Entwicklung der BWL und betriebswirtschaftliche Wissenschaftsprogramme: Historische Herausbildung der BWL, Traditionelle Theorieansätze der BWL, Moderne Theorieansätze der BWL
3. Rahmenbedingungen des unternehmerischen Handelns
  - Wirtschaftsordnung (realtypische Ausprägung)
  - Ausgestaltung der Wirtschaftsordnung Deutschlands (einschl. Prinzipien der sozialen Sicherung, Interessensorganisationen, wie Arbeitgeber-, Arbeitnehmer-, Verbraucherorganisationen)
  - Steuersystem als Rahmenbedingung des unternehmerischen Handelns
  - Unternehmensordnung
4. Standortentscheidung als konstitutive Entscheidung
  - Grundfragen betrieblicher Entscheidungen
  - Ursachen und Aufgaben der Standortentscheidung
  - Standortfaktoren und Standortanalyse
  - Standortalternativen und Standortauswahl
  - betriebswirtschaftliche Diskussion ausgewählter Standorte
5. Wahl der Rechtsform als Entscheidungsproblem
  - Ursachen und Aufgaben der Rechtsformentscheidung
  - Arten von Rechtsformen
  - Entscheidungskriterien für die Wahl der Rechtsform
6. Unternehmenszusammenschlüsse
  - Unternehmenszusammenschlüsse und Wettbewerb
  - Entscheidungsprobleme bei Unternehmenszusammenschlüssen
  - Formen von Unternehmenszusammenschlüssen (Kooperations- und Konzentrationsformen)
7. Betriebliches Management
  - Management als Institution/Entscheidungsprozess
  - Charakteristische Merkmale des Managements
  - Persönlichkeitsbedingte und fachliche Voraussetzungen eines Managers
  - Theorien der Führung im Überblick
  - Führungsstile (Überblick) und Führungsverhalten
  - Ausgewählte Führungsmodelle
8. Planung als Führungsinstrument: Begriffe und Zweck der Planung, Arten der Planung, Teilaufgaben der Planung
9. Informationsmanagement
  - Begriffliche Einordnung
  - Informationen und Entscheidungsprozess
  - Informationsbereiche
  - Methoden der Informationsgewinnung
10. Der betriebliche Leistungsprozess im Überblick: definitorische Grundlagen, Phasen des Leistungsprozesses
11. Betrieblicher Produktionsfaktor: menschliche Arbeit
  - Einsatz der menschlichen Arbeit
  - Bestimmungsfaktoren der Arbeitsleistung

- Einflussgrößen auf die Arbeitsleistung
- Gestaltung der Arbeit im Unternehmen
- Methoden zur Humanisierung der menschlichen Arbeit (Überblick)

#### 12. Betrieblicher Produktionsfaktor: Betriebsmittel

- Begriff und Arten der Betriebsmittel
- Ziele und Risiken der Betriebsmittelwahl
- Betriebsmittelbereitstellung
- Kapazitätsanforderungen an Betriebsmittel

#### 13. Betrieblicher Produktionsfaktor: Werkstoffe

- Begriffsinhalte
- Arten der Werkstoffe
- Ökonomischer Einsatz der Werkstoffe
- Probleme der Werkstoffbereitstellung
- Prinzipien der Werkstoffbereitstellung
- Methoden zur Optimierung materialwirtschaftlicher Aufgaben

#### 14. Probleme der Sozialpartnerschaft: Sozialpartnerschaft und soziale Marktwirtschaft, aktuelle Problembereiche

zu E-DM-ASB-01.2

##### 1. Grundlagen und Besonderheiten von Dienstleistungen sowie deren volkswirtschaftliche Einordnung

- Dienstleistungsdefinition, -dimensionen und -typologien
- Abgrenzung und Besonderheiten des Dienstleistungsbegriffs
- Service-dominant Logic
- Volkswirtschaftliche Einordnung und Bedeutung von Dienstleistungen

##### 2. Dienstleistungsstrategien

- Strategiebegriff im Kontext von Dienstleistungen
- Situationsanalyse, Informationsgrundlagen
- Visions- und Zielformulierung
- Erfolgsfaktoren im Umfeld strategischer Positionierung von Dienstleistungen
- Typen und Ausprägungen von Dienstleistungsstrategien

##### 3. Grundlagen der Dienstleistungsgestaltung

- Gestaltungsprinzipien im Kontext von Potenzial-, Prozess- und Ergebnis-Perspektive von Dienstleistungen
- Instrumente der Dienstleistungsgestaltung: u.a. Dienstleistungsinnovation, Gestaltung hybrider Leistungsbündel
- Service-Design
- Design-Prozess / Vorgehensmodelle

##### 4. Management und Betrieb von Dienstleistungen

- Grundlagen des Dienstleistungsmanagements
- Leistungsprozess auf Basis von Dienstleistungen
- Besonderheiten von Dienstleistungen und daraus resultierende Anforderungen
- Kapazitätsmanagement im Kontext von Dienstleistungen
- Sourcing-Strategien
- Grundlagen der Dienstleistungsqualität

##### 5. Komplexe Anwendungsszenarien des Dienstleistungsmanagements

##### 6. Ausgewählte Aspekte und Trends im Dienstleistungsmanagement



Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Spezielle Betriebswirtschaftslehre</b>		
Code: <b>E-DM-SBW-02</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Consulting und Projektmanagement / Consulting and Project Management</b>			Modultyp: <b>Spezielles Modul</b>	
LVS: 55	Workload (h): 108	Leistungspunkte: 4	Beginn (Sem.): 2	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Straubel			
Prüfungsart: Seminararbeit oder Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 90	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-DM-SBW-02.1	Consulting			25	2	V/S
E-DM-SBW-02.2	Projektmanagement			30	2	V/S
<p><b>Qualifikationsziele:</b></p> <p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundlagen des Consulting, Einordnung in Wertschöpfungsprozesse,</li> <li>- Funktionen, Rollen und Phasen im Beratungsprozess,</li> <li>- Methoden für die Planung und Durchführung von Beratungen,</li> <li>- Arbeits- und Managementtechniken im Beratungsprozess,</li> <li>- Grundlagen der Projektorganisation und Phasen des Projektmanagements mit Schwerpunkt Einzel-Projektmanagement,</li> <li>- Vorgehensmodelle und wichtige Arbeitstechniken sowie Instrumentarien der Projekt-Initiierung, -Definition, -Planung,</li> <li>- Steuerung und der -Abschlussphase,</li> <li>- Grundlagen des Multi-Projektmanagements.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beratungen im Umfeld der Wertschöpfung betriebswirtschaftlich effektiv und effizient einzuordnen,</li> <li>- Beratungen zu gestalten, anzubieten und bedarfsgerecht sowie zielverantwortlich durchzuführen,</li> <li>- die Bewertung von Drittangeboten für Beratungen vorzunehmen sowie deren Qualität systematisch zu beurteilen,</li> <li>- das Projektmanagement als spezifische Organisationsform für Vorhaben mit einer herausgehobenen Anforderungscharakteristik anzuwenden und im Kontext der Stammorganisation zu positionieren,</li> <li>- das Projektmanagement als integralen Bestandteil der Unternehmensführung und des Change-Managements zu begreifen,</li> <li>- eine integrierte Sichtweise von Einzel- und Multi-Projektmanagement zu etablieren.</li> </ul>						
<p><b>Literatur:</b></p> <p>Andler, N.: Tools für Projektmanagement, Workshops und Consulting, Erlangen          Berndt, C. / Bingel, C. / Bittner, B.: Tools im Problemlösungsprozess, Bonn          Cernavin, Oleg: Erfolgreiche Beratung. Strategische Wirkfaktoren und Service Engineering – am Beispiel der betrieblichen Präventionsberater, München          Kerth, K. / Asum, H. / Stich, V.: Die besten Strategietools in der Praxis, München          Lippold, Dirk: Die Unternehmensberatung, Wiesbaden          Schawel, C. / Billing, F.: Top 100 Management Tools, Wiesbaden          Simon / von der Gathen: Das große Handbuch der Strategie-Instrumente,          Stöger, R.: Die Toolbox für Manager, Stuttgart          Bergmann / Garrecht: Organisation und Projektmanagement, Berlin Heidelberg          Burghardt, Manfred: Projektmanagement, Erlangen          Fiedler, R.: Controlling von Projekten, Wiesbaden</p>						



DIN Deutsches Institut für Normung e.V. (Hrsg.): DIN-Normen im Projektmanagement, Berlin Wien Zürich  
 Drews, G. (et.al.): Praxishandbuch Projektmanagement, Freiburg  
 Gessler, Michael (Hrsg.): Kompetenzbasiertes Projektmanagement, Handbuch für die Projektarbeit (PM3),  
 Qualifizierung und Zertifizierung auf Basis der IPMA Competence Baseline Version 3.0, GPM Deutsche Ges. für  
 Projektmanagement, Nürnberg  
 Jakoby, W.: Projektmanagement für Ingenieure, Wiesbaden  
 Motzel, E. / Möller, T.: Projektmanagement-Lexikon, Weinheim  
 Patzack, G. / Rattay, G.: Projektmanagement, Wien  
 Sutorius, R.: Projektmanagement Checkbook, Freiburg  
 Voigtmann, Lutz / Steiner, Bianca: Projekte – praktisch & professionell, Projektmanagement nach ICB 3.0,  
 Dresden  
 Wischnewski, E.: Modernes Projektmanagement, Braunschweig Wiesbaden

**Lehrinhalte:**

Zu E-DM-SBW-02.1 (Consulting)

1. Grundlagen

- Beratung: Definition, Einordnung und Abgrenzung, Beratung und Kommunikation, soziales System der Beratung
- Unternehmensberatung: Perspektiven, Beratungsansätze, Funktionen, Perspektiven und Dimensionen der Beratung
- Phasen des idealtypischen Beratungsprozesses
- Instrumentell-methodische Perspektive der Beratung
- Beratungskompetenzen
- Beratungsentwicklung und -gestaltung

2. Typische Arbeitstechniken (jeweils Auswahl)

- Querschnittstechniken, u.a. Portfoliotechniken, SWOT-Rahmenmethodik, Nutzwertanalyse, Priorisierungstechniken, ABC-Analyse / Pareto-Prinzip
- Methoden zur Informationsbeschaffung, Problemfeststellung, -analyse, -abgrenzung, Diagnose / Klärung; Erhebungstechniken (Beobachtung, Befragung), Stakeholderanalyse, Anforderungsanalyse, Ursache-Wirkungs-Analyse, Kosten-Wirksamkeits-Analyse, Zielbildung
- Methoden zur Ideenfindung, zu Lösungsgenerierung, Entscheidungsunterstützung: Kreativtechniken (Braintechniken, Morphologie, MindMapping), Schätzmethoden, Entscheidungstechniken (Entscheidungsbaum, -tabelle)

3. Ausgewählte Aspekte und Trends des Consultings

Zu E-DM-SBW-02.2 (Projektmanagement)

Hinweis: Die inhaltlichen Schwerpunkte orientieren sich am ICB 4 (Individual Competence Baseline, Version 4.0)

1. Grundlagen

- Begriffsdefinition: Projekt / Projektmanagement, Projektkriterien / Projektarten, Phasen, Projekterfolgsfaktoren

2. Projektinitiierung, Projektdefinition

- Situations- und Umfeldanalyse, Anforderungsanalyse / Auftragsklärung, Stakeholderanalyse, Risikoanalyse / -management,
- Projektzielhierarchie, Projekterfolg,
- Leistungsumfang / Spezifikation,
- Projektantrag / Projektauftrag / Kick-off-Meeting,
- Projektorganisation: Einzelprojektorganisation, Teamstruktur, interne / externe Rollen, Projektleiter (Aufgaben, Qualifikationsanforderungen), Rahmenprojektorganisation (Arten sowie Vor- und Nachteile, Auswahlkriterien),
- ausgewählte Formen von Vorgehensmodellen
- Typische Elemente der Projektdokumentation und -kommunikation

3. Projektplanung

- Bestandteile der integrierten Projektplanung,
- Projektstrukturplan, Arbeitspakete,
- Aufwandsschätzung
- Ablauf- und Terminplanung, Gantt-Diagramme, Meilensteinplan, Grundlagen der Netzplantechnik,
- Ressourcen- und Personalbedarfs- und -Kapazitätsplanung, Einsatzplanung
- Kosten- und Finanzplanung, Finanzmittelmanagement
- Relevante sonstige Projektpläne
- Beschaffung im Projektmanagement, Vertragsmanagement

---

#### 4. Projektsteuerung

- Aufgaben und Komponenten im Kontext des Projektcontrollings,
- Projektfortschritt: Bewertungsmethoden und Kennzahlen (Fortschrittsgrad / -wert, Attribute des Projektfortschritts, Probleme der Fortschrittsmessung),
- Kontrolle: u.a. Meilenstein-Trend-Analyse, Aufwands- und Kostenkontrolle,
- Formen der Einflussnahme bei Abweichungen,
- Änderungsmanagement

#### 5. Projektabschluss

- Phasen und Aufgaben des Projektabschlusses
- typische Einzelmaßnahmen der Projektübergabe
- Projektauswertung, Projektlernen / Projektrevision
- Abschlussberichte

#### 6. Ausgewählte Projektkompetenzen

- Multiprojektmanagement
- Softwareunterstützung im Projektmanagement
- Projektmarketing
- Rechtliche Aspekte in Projekten

#### 7. Ausgewählte Aspekte und Trends des Projektmanagements

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Spezielle Betriebswirtschaftslehre</b>		
Code: <b>E-DM-SBW-03</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Dienstleistungsmarketing / Services Marketing</b>			Modultyp: <b>Spezielles Modul</b>	
LVS: 65	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 3	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 1	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Straubel			
Prüfungsart: Seminararbeit oder Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 120	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Grundlagen des Dienstleistungsmarketings,</li> <li>- die Denkweisen und Methoden einer konsequenten Kundenorientierung aus Unternehmenssicht sowie die verschiedenen Ausgestaltungsmöglichkeiten des Kundenwertmanagements bei Dienstleistungen,</li> <li>- den spezifischen Marketing-Managementzyklus für Dienstleistungen,</li> <li>- die Besonderheiten des Nachfrager- und Nutzerverhaltens in Dienstleistungsbereichen,</li> <li>- die Ausprägung des strategischen Marketings im Kontext von Dienstleistungen,</li> <li>- die Struktur, Ausprägung des Marketing-Mix durch eine integrative Anwendung operativer Marketing-Instrumentarien für die Vermarktung von Dienstleistungen.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dienstleistungsmarketing inkl. Kundenorientierung für die Gewährleistung des Erfolgs von Dienstleistungs-basierenden Leistungsangeboten / Geschäftskonzepten in Bezug auf dessen Bedeutung zu beurteilen, gezielt auf eigene Anforderungen und Einsatzszenarien anzuwenden sowie die interdisziplinäre Ausprägung der zu organisierenden Aufgaben zu durchdringen und anzuwenden,</li> <li>- die Grundsätze und Zusammenhänge im Prozess des Marketingmanagements von Dienstleistungen zu zeigen,</li> <li>- die Umsetzung der Marketingziele und -strategien durch eine systematische Kombination operativer Marketing-Instrumentarien zu gewährleisten,</li> <li>- Messungen im Rahmen der Wirkungs- und Erfolgskontrolle vorzubereiten und durchzuführen.</li> </ul>						
<b>Literatur:</b>						
<p>Bruhn, M. / Hadwich, K.: Internationales Dienstleistungsmarketing, Strategien - Instrumente - Methoden, Stuttgart          Bruhn, M. / Homburg C.: Handbuch Kundenbindungsmanagement, Wiesbaden          Corsten, H. / Roth, S. (Hrsg.): Handbuch Dienstleistungsmanagement, München          Haller, S.: Dienstleistungsmanagement – Grundlagen, Konzepte, Instrumente, Wiesbaden          Meffert, H. / Bruhn, M. / Hadwich, K.: Dienstleistungsmarketing – Grundlagen, Konzepte, Methoden, Wiesbaden          Meffert, H.: Marketing-Management, Wiesbaden          Meyer, A.: Dienstleistungsmarketing, Stuttgart          Nieschlag, R / Dichtl, E. / Hörschgen, H.: Marketing, Berlin</p>						
<b>Lehrinhalte:</b>						
<p>1. Dienstleistungsmarketing, Konzeptionen, Anwendungsfelder</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spezifik von Dienstleistungen im Marketing-Management, Anwendungsbereiche</li> <li>- Theorien und Modelle als theoretische Basis des Dienstleistungsmarketings</li> </ul>						

- 
- Relationship Management als Gestaltungsrahmen: Kundenorientierung / Kundenwertmanagement im Dienstleistungsumfeld: Grundbegriffe, Wirkungskettenmodell, Bewertungsverfahren
2. Informationsgrundlagen des Dienstleistungsmarketing
    - Markt- und Nachfragersegmentierung in der spezifischen Ausprägung von Dienstleistungsmärkten, Positionierung von Dienstleistungen
    - die Besonderheiten des Nachfrager- und Nutzerverhaltens im Dienstleistungsbereich, differenziert nach verschiedenen Marktsegmenten (Unternehmen, öffentliche Hand, Privatpersonen, ..)
    - Methoden der Marktforschung im Dienstleistungsbereich, Aufgabe und Methoden der Marktprognose
    - Kundenzufriedenheit: Messung und Bewertung
  3. Strategisches Dienstleistungsmarketing
    - Strategische Analyse- und Planungskonzepte
    - Zielhierarchien im Dienstleistungsmarketing
    - Marketingstrategien im Dienstleistungsbereich
  4. Operatives Dienstleistungsmarketing
    - Leistungspolitik für Dienstleistungen: Grundlagen, Leistungsentwicklung und -gestaltung, -umfang und -qualität, Leistungsprogramm- und -sortimentspolitik, Leistungsdifferenzierung, Leistungsinnovation;
    - Produkt-Service-Systeme, Kundenintegration als Co-Producer;
    - Markierung von Dienstleistungsangeboten (Grundlagen, Formen, Träger);
    - Ausstattungspolitik und "Servicescapes" sowie "Experiences",
    - Preis- / Kontrahierungspolitik von Dienstleistungen: Grundlagen der Preisgestaltung, spezifische Methoden der nutzen- und konditionenorientierten Preisbildung,
    - Distributionspolitik im Kontext von Dienstleistungen: Grundlagen, Absatzwege, Logistik, Standortwahl, spezifische Instrumente (u.a. Franchising)
    - Kommunikationspolitik zu Dienstleistungen: Kommunikationsinstrumente und -konzepte in ihrer spezifischen Ausprägung,
    - integrative Anwendung operativer Marketing-Instrumentarien für Dienstleistungen im Marketing-Mix
  5. Implementierung des Dienstleistungsmarketings
    - Betrachtungsebenen der Implementierung
    - Typische Organisationsformen und -methoden zur Gewährleistung der spezifischen Anforderungen des Dienstleistungsmarketings inkl. zugehöriger Aufbau- und Prozessorganisation
  6. Ausgewählte Aspekte und Trends des Dienstleistungsmarketings

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Spezielle Betriebswirtschaftslehre</b>		
Code: <b>E-DM-SBW-04</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Organisation und Personalmanagement in Dienstleistungsunternehmen / Organisation and Human Resource Management in Service Companies</b>			Modultyp: <b>Spezielles Modul</b>	
LVS: 55	Workload (h): 108	Leistungspunkte: 4	Beginn (Sem.): 4	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 1	
Lehrform: Vorlesung / Seminar		Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Straubel / Prof. Dr. Niebergall				
Prüfungsart: Seminararbeit oder Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 90	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Grundprobleme und Besonderheiten der Personalwirtschaft und Organisation in Dienstleistungsunternehmen sowie allgemein in wirtschaftlichen Bereichen mit ausgeprägtem Dienstleistungsanteil,</li> <li>- die Methoden und Vorgehensweise individueller Personalentwicklung sowie des Talentmanagements, insbesondere für wissensbasierende Tätigkeiten, sowie moderner Organisationsformen der Personalqualifikation und des Personaltrainings,</li> <li>- die Motivationstheorien und Führungstechniken für Dienstleistungsorganisationen,</li> <li>- die Verhaltensmöglichkeiten von Führungskräften in verschiedenen - auch konfliktbehafteten - Szenarien,</li> <li>- die Spezifik von Gruppenstrukturen und -verhalten im Kontext von Dienstleistungen,</li> <li>- die Anforderungen und Konzepte moderner Arbeitswelten im Umfeld der Dienstleistungswirtschaft,</li> <li>- die Besonderheiten der Produktion von Dienstleistungen (Service-Operations-Management),</li> <li>- den Umgang mit Change-Management-Prozessen im Dienstleistungsbereich,</li> <li>- die Bedeutung und Struktur von Nonprofit-Organisationen als besonderer Organisationstyp im Dienstleistungsbereich.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Spezifik der Personalwirtschaft und Organisation im Dienstleistungsbereich zu kennen und auf typische Szenarien anzuwenden,</li> <li>- die Bedeutung geeigneter Anreizsysteme sowie von Mitarbeitermotivation und -entwicklung im Dienstleistungsbereich zu erkennen und in Zielsystemen und Maßnahmen der Führungstätigkeit zu integrieren,</li> <li>- mit Konflikten zielführend umgehen zu können,</li> <li>- geeignete moderne Organisationsmodelle in Abhängigkeit der Charakteristik von Dienstleistungsangeboten und -prozessen zu identifizieren und praktisch umzusetzen,</li> <li>- die Organisation des Produktionsprozesses von Dienstleistungen systematisch zu konzipieren, zu planen, zu steuern, auszuwerten und zu optimieren,</li> <li>- Potenziale moderner Formen von Arbeitswelten zu erkennen und zielführend zu erschließen,</li> <li>- Change-Management-Prozesse in Dienstleistungsorganisationen anzustoßen und durchzusetzen,</li> <li>- die Integrationspotenziale von Nonprofit-Organisationsformen als Träger von Dienstleistungen aus Beschaffungs-, Kooperations- und Realisierungssicht zu beurteilen.</li> </ul>						
<b>Literatur:</b>						
<p>Corsten, H. / Roth, S. (Hrsg.): Handbuch Dienstleistungsmanagement, München          Franken, S.: Führen in der Arbeitswelt der Zukunft – Instrumente, Techniken und Best-Practice-Beispiele, Wiesbaden</p>						

Doppler, K. / Lauterburg, C.: Change Management. Den Unternehmenswandel gestalten., Frankfurt/Main  
 Glasl, F.: Selbsthilfe in Konflikten: Konzepte – Übungen – Praktische Methoden, Stuttgart  
 Grossmann, R. / Mayer, K. / Prammer, K.: Organisationsentwicklung konkret. 11 Fallbeispiele für betriebliche Veränderungsprojekte. Band 2, Wiesbaden  
 Haller, S.: Dienstleistungsmanagement – Grundlagen, Konzepte, Instrumente, Wiesbaden  
 Jung, H.: Personalwirtschaft, München  
 Kieser, A.: Organisationstheorien, Stuttgart  
 Leimeister, J.: Dienstleistungsengineering und -management, Berlin Heidelberg  
 Marek, D.: Organisationsdesign – Ein Vorgehensmodell für Unternehmen in der neuen Arbeitswelt, Wiesbaden  
 Rump, J. / Eilers, S. (Hrsg.): Auf dem Weg zur Arbeit 4.0 – Innovationen in HR, Berlin  
 Scherm, E. / Pietsch, G.: Organisation. Theorie, Gestaltung, Wandel, München  
 Schulte-Zurhausen, M.: Organisation, München  
 Schreyögg, G.: Organisation. Grundlagen moderner Organisationsgestaltung, Wiesbaden  
 Staehle, W. H. / Conrad, P. / Sydow, J.: Management. Eine verhaltenswissenschaftliche Perspektive, München  
 Vahs, D.: Organisation. Einführung in die Organisationstheorie und -praxis, Stuttgart  
 BMAS (Hrsg.): Weißbuch Arbeiten 4.0, Berlin

#### **Lehrinhalte:**

1. Grundprobleme und Besonderheiten der Personalwirtschaft und Organisation im Dienstleistungskontext
  - Wirkungsstruktur der Charakteristik von Dienstleistungen auf Personalwirtschaft und Unternehmens- bzw. Geschäftsorganisation
  - Moderne Organisationsmodelle, z. B. lernende Organisationen, Unternehmensnetze, virtuelle und agile Organisationen
  - Ausgewählte Organisationstheorien (u.a. Situations-, System-, und Eigenschaftstheorie) inkl. Anwendung dieser Theorien in der Praxis
2. Personalwirtschaft sowie Mitarbeiterführung im Dienstleistungskontext
  - Rollen, Wirkung und Bedeutung von Personal als Produktionsfaktor und Ressource in den Dienstleistungsdimensionen
  - Planung und Steuerung der individuellen Personalentwicklung in typischen Anforderungsstrukturen der verschiedenen Dienstleistungstypen insbesondere für wissensbasierende Tätigkeiten,
  - moderne Organisationsformen der Personalqualifikation und des Personaltrainings mit Bezug auf Personenzentrierte Dienstleistungen,
  - Methoden und Instrumentarien des Talentmanagements,
  - Individuum und Dienstleistung: Persönlichkeitstypen, Motivation und Verhalten
  - Verhalten und Vorgehen von Führungskräften im Dienstleistungskontext, inkl. Handlungs- und Führungsstile, Führungstechniken
  - Motivations- und Anreizsysteme im Anforderungsumfeld von Dienstleistungsqualität und -kapazität,
  - Konfliktmanagement in den Gestaltungsdimensionen von Dienstleistungen,
  - Spezifik von Gruppenstrukturen und -verhalten im Kontext von Dienstleistungen.
3. Anforderungen und Konzepte moderner Arbeitswelten im Umfeld der Dienstleistungswirtschaft
  - Relevante Einflussfaktoren und Trends auf die Arbeitswelt (u.a. demografischer Wandel, Generationenwechsel, Wertewandel, Digitalisierung, Komplexität, Dynamik, Globalisierung),
  - Moderne Führungskonzepte im Dienstleistungsmanagement auf Basis moderner Arbeitswelten (u.a. transaktionale und transformationale Führung, Demokratisierung der Führung, interaktive Führung) inkl. zugehöriger Führungskompetenzen und deren Entwicklung,
  - Ausprägungen und typische Instrumentarien moderner Arbeitswelten, Best-Practices
4. Produktion von Dienstleistungen (Service-Operations-Management)
  - Überblick, Aufgaben, Planungs- und Steuerungsebenen, zentrale und dezentrale Organisationsformen,
  - Ressourcenplanung und -management (u.a. Nachfrageprognose / -schätzung, Personalbedarfsermittlung, Kapazitätsmanagement),
  - Steuerung und Organisation von Dienstleistungen als externe Angebote im Umfeld verschiedener Geschäftsszenarien, als interne Leistung in Unternehmensstrukturen sowie in kooperativen Wertschöpfungsketten,
  - Make-or-Buy-Entscheidungen / Formen des Outsourcings im Umfeld von Dienstleistungen, Beschaffung von Dienstleistungen (Service-Supply-Chain),
  - Konzept der Shared Service Center,
  - Change-Management im Dienstleistungsbereich.
5. Nonprofitorganisationen (NPO) als besonderer Organisationstyp im Dienstleistungsbereich
  - Arten von Nonprofitorganisationen (Verbände, Stiftungen, Vereine),
  - Gründungsprozess von NPOs,
  - Struktureller Aufbau von NPOs anhand von Beispielen der Dienstleistungswirtschaft,

---

- Fundraising und Sponsoring aus Sicht der NPOs und aus Unternehmenssicht.

6. Ausgewählte Aspekte und Trends der Personalwirtschaft und Organisation in Dienstleistungsunternehmen sowie allgemein in der Dienstleistungswirtschaft

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Spezielle Betriebswirtschaftslehre</b>		
Code: <b>E-DM-SBW-05</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Vertriebs-, Kunden- und Servicemanagement / Sales Management, Customer Management and Service Management</b>			Modultyp: <b>Spezielles Modul</b>	
LVS: 110	Workload (h): 162	Leistungspunkte: 6	Beginn (Sem.): 5	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Straubel			
Prüfungsart: Seminararbeit oder Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 150	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-DM-SBW-05.1	Vertriebsmanagement			40	5	V/S
E-DM-SBW-05.2	Kunden- und Servicemanagement			70	5	V/S
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Grundlagen des Vertriebs sowie seine strategische Einordnung und operativen Ausprägungsformen,</li> <li>- die institutionellen Merkmale des Vertriebs sowie die Vertriebskonzepte und -kanäle unter verschiedenen Marktformen, insbesondere im Dienstleistungsumfeld,</li> <li>- die Schritte des Vertriebsphasenmodells mit ihren jeweiligen Inhalten, Ausprägungsformen, Methoden und Vertriebstechiken sowie Merkmalen inkl. dem Vertriebspartnermanagement,</li> <li>- die Aufgaben und wichtige Instrumentarien des Vertriebscontrollings,</li> <li>- die institutionelle Umsetzung des Vertriebs in Dienstleistungsunternehmen und -netzwerken,</li> <li>- typische Systeme des Informations- und Kommunikationsmanagements zur Unterstützung und Umsetzung der Vertriebsprozesse,</li> <li>- die Schwerpunktbereiche des Kundenmanagements (Kundengewinnung, entwicklung, -bindung, -rückgewinnung) inkl. des Modells der Wirkungskette im beziehungsorientierten Kundenmanagement,</li> <li>- das ertragswertorientierte Kundenmanagement (Customer Value and Equity Management CVE) inkl. statischer und dynamischer Kunden-Bewertungsverfahren,</li> <li>- die Grundbausteine (Funktionalitäten und Komponenten) von Anwendungssystemen zur CRM-Unterstützung sowie das Datenmanagement im CRM-Kontext,</li> <li>- das Pipeline Performance Management sowie die Abbildung operativer und strategischer Kundenprioritäten im Datenmodell,</li> <li>- die Funktionsweise des analytischen CRM, u.a. auf Basis von Datawarehouse / Datamining, CRM-Kennziffern,</li> <li>- die Vorgehensweise zur CRM-Einführung,</li> <li>- die Aufgaben und Struktur des Key-Account-Managements,</li> <li>- die diversen sozialen, personalbezogenen, rechtlichen und arbeitsorganisatorischen Aspekte zum CRM,</li> <li>- die Grundlagen des Servicemanagements inkl. zugehöriger Leistungsdifferenzierung, Leistungsbündel, Service-dominant Logic, Serviceformen, Kundendienst,</li> <li>- das Konzept des Service-Value,</li> <li>- die strategischen Dimensionen des Servicemanagements sowie Service-Geschäftsmodelle,</li> <li>- das Service-Engineering inkl. zugehöriger Vorgehensmodelle, Methoden, Arbeitstechniken, wie u.a. den Service-Gruppierungsrahmen, Standardisierung, Automatisierung und Modularisierung von Services, Externalisierung / Internalisierung von Services, Service-Level-Agreements,</li> <li>- die diversen arbeitsorganisatorischen, personalbezogenen, rechtlichen, informatorischen Service-Aspekte.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- den Vertrieb als Teil der Wertschöpfungskette und als Komplementärprozess der Beschaffung abgrenzend zum Marketing einzuordnen und hinsichtlich der typischen Aufgabenbereiche zu analysieren, zu konzipieren und zu implementieren,</li> </ul>						



- die Vorgehensweise, Arbeitstechniken und Instrumentarien des Vertriebs in der eigenen praktischen Tätigkeit systematisch aufzugreifen und im Kontext des jeweiligen Produkt- und Kundenumfeldes gezielt anzuwenden,
- die Ressourcen und strukturellen Voraussetzungen für einen wirkungsvollen und erfolgreichen Vertrieb zu gewährleisten und zu gestalten,
- Customer Relationship Management (CRM) als strategischen und operativen Gestaltungsrahmen der beziehungsorientierten Marktbearbeitung mit funktionalen, institutionellen und informationellen Dimensionen zu verstehen und im Rahmen diverser Szenarien des Kundenbeziehungsmanagements im Dienstleistungsbereich zu konzipieren,
- den CRM-Nutzen im B2B- und B2C-Geschäft sowie bei Anwendung für große und mittelständische Unternehmen zu differenzieren,
- die notwendigen Schritte zur Analyse, Vorbereitung und Einführung von CRM-Systemen zu planen und aus betriebswirtschaftlicher Sicht zu managen,
- die Notwendigkeit und wirtschaftlichen Vorteile einer systematischen Gestaltung von Serviceangeboten mittels Service-Engineering für Einzel- und Programmangebote zu kennen und zielführende Vorgehensweisen und Instrumentarien zur Umsetzung methodisch anzuwenden bzw. deren Nutzung zu organisieren,
- die Aufbau- und Prozessorganisation sowie die Ressourcensteuerung im Servicemanagement.

#### **Literatur:**

- Alt, R. / Reinhold, O.: Social Customer Relationship Management - Grundlagen, Anwendungen und Technologien, Wiesbaden
- Backhaus / Voeth: Industriegütermarketing, München
- Becker, J. (et.al.): Service Design - Mit der Quadromo-Methode von der Idee zum Konzept, Berlin Heidelberg
- Binckebanck, L. / Hölter, A. / Tiffert., A. (Hrsg.): Führung von Vertriebsorganisationen - Strategie, Koordination, Umsetzung, Wiesbaden
- Bock, A.: Kundenservice im Social Web, Beijing
- Bruhn, M.: Relationship Management - das Management von Kundenbeziehungen, München
- Bruhn, M.: Kundenorientierung - Bausteine für ein excellentes Customer Relationship Management, München
- Bruhn, M. / Homburg, C. (Hrsg.) Handbuch Kundenbindungsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Erfahrungen.
- Bruhn, M. / Hadwisch, K.: Produkt- und Servicemanagement, München
- Bruhn, M. / Hadwisch, K. (Hrsg.): Service Value als Werttreiber, Wiesbaden
- Bruhn, M. / Hadwisch, K. (Hrsg.): Service Business Development - Strategien, Innovationen, Geschäftsmodelle, band 1 und 2, Wiesbaden
- Buhr, A.: Vertrieb geht heute anders, Offenbach
- Corsten, H. / Roth, S. (Hrsg.): Handbuch Dienstleistungsmanagement, München
- DIN SPEC 91364:2018-03: Leitfaden für die Entwicklung neuer Dienstleistungen zur Elektromobilität
- Elsesser, J.: B2B-Vertrieb, Berlin
- Forscht, T. / Swoboda, B. / Schramm-Klein, H.: Käuferverhalten - Grundlagen, Perspektiven, Anwendungen, Wiesbaden
- Haller, S.: Dienstleistungsmanagement, Wiesbaden
- Helm, S. / Günter, B. / Eggert, A. (Hrsg.): Kundenwert - Grundlagen, Innovative Konzepte, Praktische Umsetzungen, Wiesbaden
- Helmke, S. / Uebel, M. / Dangelmaier, W. (Hrsg.): Effektives Customer Relationship Management - Instrumente, Einführungskonzepte, Organisation, Wiesbaden
- Hippner, H. / Hubrich, B. / Wilde, K. (Hrsg.): Grundlagen des CRM - Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung, Wiesbaden
- Hofbauer, G.: Professionelles Vertriebsmanagement: Der prozessorientierte Ansatz aus Anbieter- und Beschaffersicht, Erlangen
- Homburg, CH. / Schäfer, H. / Schneider, J.: Vertriebsmanagement mit System, Wiesbaden
- Leimester, J.: Dienstleistungsengineering und -management, Heidelberg
- Milz, M.: Vertriebspraxis Mittelstand - Leitfaden für systematisches Verkaufen, Wiesbaden
- Pepels, W.: Grundlagen des Vertriebs, Berlin
- Pepels, W. (Hrsg.): Handbuch Kundendienstmanagement, Düsseldorf
- Pepels, W.: Servicemanagement, München
- Pepels, W. / Czech-Winkelmann, S.: Vertriebsleiterhandbuch - Erfolge im Vertrieb planen und steuern, Düsseldorf
- Rusnjak, A. / Schallmo, D. (Hrsg.): Customer Experience im Zeitalter des Kunden, Wiesbaden
- Seiter, M.: Industrielle Dienstleistungen in sieben Handlungsfeldern, Wiesbaden
- Winkelmann, P.: Marketing und Vertrieb: Fundamente für die Marktorientierte Unternehmensführung, München
- Winkelmann, P.: Vertriebskonzeption und Vertriebssteuerung - Die Instrumente des integrierten Kundenmanagements (CRM), München

**Lehrinhalte:**

Zu E-DM-SBW-05.1 (Vertriebsmanagement)

1. Grundlagen des Vertriebs, Vertriebskonzepte und strategisches Vertriebsmanagement
  - Grundlagen (Begriffsabgrenzung Vertrieb, Verkauf, Absatz ..), Vertriebsfunktionen, Integrationsformen im Unternehmen, Vertrieb im Kontext weiterer Unternehmensbereiche, Vertrieb als Teil der Wertschöpfungskette, Vertrieb als Komplementärprozess der Beschaffung, Vertriebslogistik,
  - Vertrieb und Marketing,
  - Institutionelle Merkmale des Vertriebs sowie Vertriebskonzepte in den verschiedenen Klassifikationsvarianten von Märkten, insbesondere unter Berücksichtigung der dabei jeweils gegebenen typischen Ausprägungsformen von Dienstleistungen,
  - Vertriebskanalformen / -strategien, Multi-Channel-Management, Vertrieb in Beschaffungsnetzwerken,
  - Typen von Verkaufsformen
  
2. Elemente und Schritte des systematischen Vertriebsphasen-Konzeptes, insbesondere zu Dienstleistungen
  - Grundlagen, Selling Cycle, Sales-Funnel, Buying Cycle,
  - Interessentenansprache, Kundengewinnung / Akquise: Kundenidentifizierung, Interessenten- und Kundenqualifizierung und -klassifizierung, Adress- / Kontakt- / Leadmanagement, Ansprache- / Kontaktierungsverfahren (Differenzierung nach Neu- / Bestands-, Alt-Kunden, Ad-hoc-Einzelansprache über Zielgruppen-konforme Kanäle, Integration in Vertriebskampagnen, Projektvertrieb, Besuchstourenvertrieb, Messen, ..), Termin- / Besuchsplanung
  - Anfrage- und Angebotsmanagement: Opportunity-Management, Chancen- / Anfragebewertung, Vertriebskalkulation, Angebotsgestaltung, Angebotsverfolgung, Ausschreibungsverfahren,
  - Verkaufssystematik in Verbindung mit Kaufentscheidungsprozess / Kaufverhalten: Verkaufsformen (Persönlicher Verkauf, distanzpersönlicher / mediengeführter Verkauf, unpersönlicher Verkauf), Selling- / Buying-Center, Kriterien der Kaufsituation / Kaufklassen, Phasen der Kaufentscheidung, Contract-Management
  - Auftragsmanagement: Auftragsbewertung und Selektion, Transaktionsschritte, - Zahlungsmanagement
  - Nachbetreuungsmanagement, Folgeakquisition
  - Wettbewerbsanalysen im Vertriebskontext
  
3. (optional) Verkaufsgesprächsführung, Verhandlungsführung, Verkaufstechniken
  
4. Vertriebspartnermanagement im Dienstleistungsbereich
  - Arten: Absatzmittler / -helfer, Partneridentifikation, -gewinnung
  - Aufbau kooperativer Vertriebsstrukturen und -netzwerke
  
5. Vertriebs-Controlling
  - Vertriebszielsystem
  - Zielgruppendefinitionen, Segmentierungsmethoden,
  - Vertriebsplanung (spezifische Ausprägungen in den verschiedenen Vertriebsformen, u.a. Gebietsplanung, -aufteilung, Kunden-Betreuungs-Frequenzen)
  - Vertriebseffektivität / -effizienz, Angebots- / Auftragscontrolling,
  - Vertriebssteuerung (u.a. Vertriebsgebiets- / Außendienststeuerung, Besuchs- / Kontaktplanung, Anreizsysteme mittels Zielvereinbarungen, Vergütungs- / Provisionssysteme)
  - Vertriebsreporting (u.a. Berichtswesen, Primärdatengenerierung zum Vertriebsprozess, Frühwarnsysteme), Vertriebsanalyse,
  - Vertriebs-Kennzahlensysteme im Vertrieb, Vertriebskostenstruktur, Wirtschaftlichkeit des Vertriebs
  
6. Vertriebsorganisation in Dienstleistungsunternehmen und -netzwerken
  - Prozessmanagement im Vertrieb,
  - Aufbauorganisation des Vertriebs, Innen- und Außendienststrukturen
  - Vertriebssupport
  
7. Informations- und Kommunikationsmanagement im Vertrieb
  - Typische Anwendungssysteme zur Vertriebsunterstützung
  
8. Ausgewählte Aspekte und Trends im Vertrieb
  - Spezifische Ausprägungen des Vertriebsphasen-Konzeptes in den Geschäftstypen von Industriegütermärkten: Produkt-, Anlagen-, System- und Zuliefergeschäft
  - Konzept der Personas, Kundenreferenzprofile

Zu E-DM-SBW-05.2 (Kunden- und Servicemanagement)

1. Grundlagen Kundenmanagement

- Grundprinzip: Relationship Management, Wirkungskette der Kundenbeziehung als grundlegendes Modell, Determinanten der Kundenbindung,
  - Transaktionsmarketing versus Relationship-Marketing
  - Heterogene Beziehungsarten und zugehörige Instrumente des Beziehungsmanagements, Stufenkonzept der Kundenintegration, Prinzipien Co-Creation und -Design
  - Customer-Relationship-Management-Konzept (CRM) als strategischer Gestaltungsrahmen, Unterschiede von CRM im B2B- und B2C-Geschäft sowie bei Anwendung für große und mittelständische Unternehmen
  - Ertragswertorientiertes Kundenmanagement (Customer Value and Equity Management CVE)
  - Kundenlebenszyklusphasen als CRM-Basis, Customer Recovery Management / Churn Management
2. CRM-Nutzen
- Wichtige Vorteile in der Übersicht
  - Wirkungen von CRM im methodengestützten Vertrieb (Auswahl)
3. Grundbausteine (Funktionalitäten und Komponenten) von Anwendungssystemen zur CRM-Unterstützung sowie Datenmanagement im CRM-Umfeld
- Kompetenzbereiche von CRM-Systemen
  - Varianten der IuK-Anwendungssysteme als CRM-Basis, Varianten der Betriebskonzepte für CRM-Anwendungssysteme, CRM-Einordnung in die IuK-Topologie eines Unternehmens,
  - Funktionen von Anwendungssystemen zur CRM-Unterstützung,
  - Datenmanagement im CRM-Kontext - Herausforderungen / Ziele / Aspekte, Daten-Qualitätsmanagement,
  - Pipeline Performance Management / Status operativer und strategischer Kundenprioritäten im Datenmodell
  - Statische und dynamische Kunden-Bewertungsverfahren zur Ermittlung des Customer Equity
  - Operative CRM-Daten als Basis des analytischen CRM, Datawarehouse / Datamining, CRM-Kennziffern
4. CRM-Einführung
- Klassifizierung von Ansätzen bzw. Anlässen zur Einführung von CRM
  - Vorgehensweise zur CRM-Einführung, typische Vorgehensmodelle im CRM-Projektmanagement,
  - Ausgewählte Schwerpunkte / Erfahrungen zur CRM-Einführung,
5. Key-Account-Management
- Aufgaben, Strukturen, Elemente, Prozesses des Key-Account-Managements,
6. Ausgewählte Aspekte und Trends zum Themenbereich CRM
- Soziale Aspekte im CRM-Umfeld,
  - Personalbezogene Aspekte einer CRM-Einführung und -Nutzung,
  - Rechtliche Aspekte mit Bezug auf CRM (u.a. Datenschutz, UWG),
  - Arbeitsorganisatorische Aspekte im CRM-Kontext,
  - CRM-Trends
7. Praktische Übungen zur CRM-Einführung und -Realisierung
8. Grundlagen Servicemanagement
- Definition Leistung, Leistungsbündel, Produkt, Service, Serviceformen, Service und Kundendienst, Leistungstypologische Einordnung,
  - Theoretische Grundlagen: Soziale Austauschtheorie, Leistungstheorie, Service-dominant Logic,
  - Konzept des Service-Value (Determinanten, Dimensionen),
  - Ziele des Servicemanagements,
  - Service Business Development: Konzeptionelle Grundlagen, strategische Entscheidungen zum Servicemanagement (Strategiearten und Vorgehen), Strategiealternativen bei Service und Kundendienst, Service basierende Geschäftsmodelle
9. Service-Engineering
- Problemfelder bei Serviceentwicklung / -innovation auf Basis von Dienstleistungen,
  - Nutzen durch Service-Engineering, Wirkung in Bezug auf Commoditisierung,
  - Service-Engineering im Phasenmodell der (Neu-)Produktentwicklung in Analogie zu Sachgütern, Berücksichtigung von Erfolgsfaktoren neuer Produkte,
  - Service auf Basis von Dienstleistungen als Entwicklungsobjekt, Ziele des Service-Engineering,
  - Vorgehensmodelle für dienstleistungsdominierte Services, Vorgehensmodell und Elemente zur Serviceentwicklung auf Basis von Dienstleistungen nach Fraunhofer IAO (Produkt-/ Prozess-/ Ressourcenmodell sowie zugehörige Methoden),
  - Standardisierung / Automatisierung von Services,
  - Modularisierung von Services bzw. modulare Service-Architekturen,
  - Externalisierung / Internalisierung von Services, Kunden-Anbieter-Integration,
  - Gestaltungsfaktor Zeit bei Services auf Basis Dienstleistungen,

- Service-Level-Agreements,

#### 10. (Marketing-)Instrumentarium des Servicemanagements

- Produktmanagement in Verbindung mit Servicemanagement; Einzel- und Programm-Management,
- Systembündelung von Dienstleistungen mit anderen Güterarten in der Servicegestaltung,
- Serviceinnovation,
- Servicetransformation: Phasenmodell, Bausteine, Serviceinnovationen, Kunden- / Anbieter-Transformation,
- Programm- und Sortimentsmanagement, Gruppierungskriterien für Service und Kundendienst (Service-Gruppierungsrahmen als Morphologischer Kasten),
- Aspekte der Servicevariation, -pflege, -eliminierung in Abhängigkeit der Servicearten (u.a. nachgeführt zu Kernprodukten bzw. als unabhängige oder dominierende Leistungsart),
- Servicemarkierung,
- Distributionspolitik im Servicemanagement,
- Entgeltpolitik im Servicemanagement,
- Kommunikationspolitik im Servicemanagement

#### 11. Service-Operations

- Überblick
- Ausgewählte Aspekte als Ergänzung zur LV "Organisation und Personalwirtschaft im Dienstleistungsbereich",
- Kundenprogramme (Kundenkarten, -clubs): Konzeption von Kundenprogrammen, Segmentierungsansätze

#### 12. Organisationsaspekte und Ressourcensteuerung des Servicemanagements

- Entscheidungsfelder,
- Serviceintegration in die Aufbauorganisation und Services als Geschäftsprozesse,
- Grundlagen des Ersatzteil- und Materialmanagements, Logistik für Serviceprozesse

#### 13. Service-Controlling

#### 14. Branchenspezifische Besonderheiten des Servicemanagements

#### 15. Ausgewählte Aspekte sowie Trends im Servicemanagement

- IT beim Dienstleistungs-/ Service-Encounter,
- Typische Anwendungssysteme zur Unterstützung des Servicemanagements,
- Customer-Self-Services: Evolutionsstufen, Vorteile, Integration im Kundendienst,
- Touchpoint-Management / Service-Blueprint,
- Service im und mittels Social Web,
- Produktivität von Servicesystemen,
- Dienstleistungsindustrialisierung

#### 15. Praktische Übungen zum Service-Engineering

- Service Design mit dem Vorgehensmodell Quadromo

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Spezielle Betriebswirtschaftslehre</b>		
Code: <b>E-DM-SBW-06</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Spezielle Themen des Dienstleistungsmanagements / Special Topics to the Field of Service Management</b>			Modultyp: <b>Spezielles Modul</b>	
LVS: 110	Workload (h): 162	Leistungspunkte: 6	Beginn (Sem.): 6	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 3	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Straubel			
Prüfungsart: Seminararbeit oder Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 150	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-DM-SBW-06.1	Dienstleistungscontrolling			30	6	V/S
E-DM-SBW-06.2	Qualitätsmanagement von Dienstleistungen			30	6	V/S
E-DM-SBW-06.3	Kompetenzfelder im modernen Dienstleistungsmanagement			50	6	V/S
<b>Qualifikationsziele:</b>						
Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- die funktionellen und institutionellen Besonderheiten des Dienstleistungscontrollings,</li> <li>- die Informations- / Analyse- / Kontrollsysteme sowie die Controlling-spezifischen Systeme des Rechnungswesens,</li> <li>- die operative Planung und Steuerung von Dienstleistungen sowie ergänzende Bereichs-spezifische Controlling-Ausprägungen,</li> <li>- das Controlling auf Basis Dienstleistungs-spezifischer Kennzahlensysteme,</li> <li>- die Grundlagen und Normsysteme des Qualitätsmanagements,</li> <li>- die Teilfunktionen und Komponenten von Qualitätsmanagementsystemen,</li> <li>- das Konzept des Total Quality Managements,</li> <li>- die spezifischen Merkmale der Dienstleistungsqualität sowie die Methoden der Qualitätsmessung,</li> <li>- die typischen Arbeitstechniken des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen,</li> <li>- relevante Kompetenzfelder des modernen Dienstleistungsmanagements.</li> </ul>						
Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- die spezifischen Anforderungen von Dienstleistungen bei der Gestaltung und Anwendung eines Controlling-Systems zu berücksichtigen,</li> <li>- typische Arbeitstechniken und Methoden für Entscheidungsprozesse im Umfeld von Dienstleistungen integrativ einzusetzen,</li> <li>- Teilfunktionen des Qualitätsmanagements, die Elemente eines Qualitätsmanagementsystems und zugehöriger Normenreihen anwendungsbezogen für den Dienstleistungsbereich zu durchdringen,</li> <li>- erforderliche Zertifizierungen vorzubereiten und zugehörige Qualifikationsmaßnahmen zu gewährleisten,</li> <li>- notwendige Dienstleistungskompetenzen zu identifizieren und für eigene Anwendungsbereiche zu erschließen sowie Trends einzuordnen und zu bewerten.</li> </ul>						
<b>Literatur:</b>						
Behringer, S. (Hrsg.): Compliance für KMU, Berlin						
Bleiber, R.: Crashkurs Controlling, Grundlagen und Instrumente, Freiburg						
Bruhn, M.: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen, Berlin Heidelberg						
Bruhn, M. / Hadwich, K. (Hrsg.): Dienstleistungen 4.0 - Geschäftsmodelle, Wertschöpfung - Transformation, Band 1 und 2, Wiesbaden						
Bruhn, M. / Hadwich, K. (Hrsg.): Service Business Development - Strategien, Innovationen, Geschäftsmodelle, Band 1 und 2, Wiesbaden						

Brunner, F.J. / Wagner, K.W.: Taschenbuch Qualitätsmanagement, München/Wien  
 Brühl, R.: Controlling - Grundlagen einer erfolgsorientierten Unternehmenssteuerung, München  
 Bundesverwaltungsamt (Hrsg.): Selbstbewertung mit CAF - Leitfaden für die Praxis, Köln  
 Eckert, T. / Deters, H.: Praxiswissen Compliance, Freiburg  
 Gietl, G. / Lobinger, W.: Leitfaden für Qualitätsauditoren, München/Wien  
 Kamiske, G.F. / Brauer, J.-P.: Qualitätsmanagement von A bis Z, München/Wien  
 Meister, U. / Meister, H.: ISO 9001 in der Dienstleistung, München  
 Möller, K. (et al): Controlling für die Dienstleistungsproduktivität, Stuttgart  
 Pepels, W.: Preis- und Konditionenmanagement, Berlin  
 Rogers, D.: Digitale Transformation - Das Playbook, Frechen  
 Siebold, M.: Dienstleistungscontrolling in der Praxis, Weinheim  
 Zollondz, H.-D. (Hrsg.): Grundlagen Qualitätsmanagement, München

**Lehrinhalte:**

Zu E-DM-SBW-06.2 (Dienstleistungs-Controlling)

1. Grundlagen des Dienstleistungs-Controllings
  - Ziele, Inhalte, Aufgaben und Organisation des Dienstleistungs-Controllings,
  - Integration in den betriebswirtschaftlichen Funktionsbereichen eines Dienstleistungs-Unternehmens,
2. Strategische Instrumente des Dienstleistungscontrollings
  - Strategische Erfolgspotenziale und Zielsystem,
  - Analysestrukturen und -inhalte zur Situationsbeurteilung, spezifische Portfolio-Analysen und -strategien im Dienstleistungsbereich, Lebenszyklusmodelle unter dem Gesichtspunkt der verschiedenen Dienstleistungsarten,
3. Informationsbasis des Dienstleistungscontrollings
  - Methoden der Primärdatenerhebung sowie der -datenanalyse im Kontext von Dienstleistungen,
  - Berichts- und Reportingsysteme, Managementinformationssysteme im Dienstleistungs-Controlling,
4. Operative Planung und Steuerung von Dienstleistungen
  - Planungsbestandteile, Budgetierung
  - Quantitative Steuerung in verschiedenen zeitlichen Bezugsdimensionen (Jahr, Quartal, Monat),
  - Kennzahlensysteme des Dienstleistungscontrollings,
  - Qualitative Controllingmethoden,
  - Abweichungsmanagement und Steuerungsmaßnahmen,
  - Interne Leistungsverrechnungssysteme unter verschiedenen Konzern- / Unternehmensstrukturen sowie in Verbindung mit Shared Service Centern, Servicekataloge (Aufbau, Kalkulationsschema),
5. Ausgewählte Aspekte und Anwendungsbereiche des Dienstleistungs-Controllings
  - Modernes Kosten- und Leistungsmanagement im Umfeld von Dienstleistungen,
  - Ausgewählte Instrumentarien des Controllings im Dienstleistungskontext (u.a Target Costing, Prozesskostenrechnung, Balanced Scorecard im Dienstleistungsbereich)
  - Controlling für die Dienstleistungsproduktivität (Kunde als Inputfaktor, langfristige Outcomes, Service Readiness, Anreizstrukturen),
  - Dienstleistungs-Controlling im Kontext von Outsourcingkonzepten,
  - Praktische Anwendungsszenarien und komplexe Fallbeispiele zur integrativen Anwendung der verschiedenen Instrumentarien

Zu E-DM-SBW-06.2 (Qualitätsmanagement)

1. Grundfragen
  - Definitorische Grundlagen, Ziele und Bedeutung des Qualitätsmanagements, Qualität und Qualitätsmerkmale
  - Qualitätsmanagementsysteme, Qualität in den Normensystemen,
2. Teilfunktionen des Qualitätsmanagements: Qualitätsplanung, Qualitätsprüfung, Qualitätslenkung, Qualitätsförderung
3. Qualitätsmanagement nach ISO 9000:2000
  - Übersicht über die DIN/ISO-Norm
  - Gesamtmodell des Qualitätsmanagements
  - Qualitätsaudits
  - Verantwortung der Leitung (Normkapitel 5)
  - Management der Mittel (Normkapitel 6)
  - Produktrealisierung (Normkapitel 7)
  - Messung, Analyse, Verbesserung (Normkapitel 8)



- Beispiel für ein QM-Handbuch

#### 4. Total Quality Management

- Grundlegende Unterschiede zur ISO-Norm
- kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP), insbes. PDCA-Zyklus (Deming-Zirkel)
- Ausgewählte Arbeitstechniken (aufbauend auf LV vorhergehender Semester und daher nach Bedarf): Ishikawa-Diagramm (Fischgrätendiagramm), Fault Tree Analysis (FTA), Failure Mode and Effects Analysis (FMEA), Quality Function Deployment (QFD), Rating-Verfahren, Balanced Scorecard (BSC) im Qualitätsmanagement, Common Assessment Framework (CAF),
- Qualitätspreise (u.a. MBNQA, EQUA usw.)

#### 5. Qualitätsmanagement im Kontext des Dienstleistungsmanagements

- Grundlagen, Determinanten und strategische Dimensionen sowie Wirkungen der Dienstleistungsqualität, Qualitätsmanagement im Modell der Kundenwirkungskette,
- Analyse und Messung von Dienstleistungsqualität, verschiedene Modelle und Verfahren zur Ermittlung von Kundenerwartungen und Kundenzufriedenheit (u.a. KANO-, GAP-Modell, SERVQUAL, Critical Incident Technik, Frequenz-Relevanz-Analyse)
- Operative Gestaltung des Erwartungsmanagements sowie des Qualitätsmanagements von Dienstleistungen,
- Implementierung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen

#### 6. Ausgewählte Aspekte und Anwendungsbereiche des Qualitätsmanagements im Umfeld von Dienstleistungen

- Konzepte des integrativen Managements,
- Integration des Beschwerdemanagements in das Qualitätsmanagement von Dienstleistungen,
- Besonderheiten und praktische Anwendung des Qualitätsmanagements in einzelnen Dienstleistungsbereichen

Zu E-DM-SBW-06.3 (Kompetenzfelder im modernen Dienstleistungsmanagement)

Hier einzuordnende Kompetenzfelder entstammen potenziell aus dem gesamten Lehrgebiet Dienstleistungsmanagement und ergänzen bzw. vertiefen Schwerpunkte aus anderen Lehrveranstaltungen, in dem sie Trends und neue Entwicklungen sowie Anforderungen der Unternehmen aufgreifen und in die Systematik der Lehre einordnen.

Die nachstehenden Kompetenzfelder sind in diesem Sinne als Empfehlungen zu verstehen und können entsprechend aktueller Entwicklungen ergänzt werden. Die Auswahl erfolgt auch unter Berücksichtigung der Ausgestaltung anderer Lehrveranstaltungen.

##### A) Preispolitik, insbesondere im Kontext von Dienstleistungen

- die Preispolitik und ihr aktuelles Umfeld,
  - die Preissensibilität der Kunden: Ursachen und Konsequenzen,
  - die Entscheidungsfelder der Preispolitik,
  - das preispolitische Zielsystem und preisstrategisches Verhalten,
  - das preispolitische Zielsystem,
  - die strategische Preispolitik (Preispositionierungsstrategien zur Erlangung von Preisimage; Preisdifferenzierungsstrategien zur Erlangung von Preislogik, Preisvariationsstrategien zur Erlangung von Preisattraktivität),
  - die nachfragerorientierte Preispolitik
  - die Preisentscheidung: Eine komplexe Sache,
  - das Preisinteresse: Motor des Preisverhaltens,
  - die Preiswahrnehmung: Eine subjektive Angelegenheit,
  - die Vielschichtigkeit der Preisbeurteilung,
  - Fallstudie: Erfolgreiche Preisgesprächsführung,
  - Fallstudie: Messung der nachfragerseitigen Preisbereitschaft,
  - die wettbewerbsorientierte Preispolitik
  - Benchmarking im Einsatz: Methoden und Instrumente,
  - Preis-Benchmarking: Der Preiskompass,
  - Frühwarnfunktion: Analyse des Preisverhaltens der Wettbewerber,
- (Hinweis: Die kostenorientierte Preispolitik wird in den Modulen zur Unternehmensrechnung vermittelt.)

##### B) Digitalisierungsmanagement mit dem Fokus auf Dienstleistungen

- Grundlagen der Digitalisierung, Begriffsverständnis, Übersicht typischer Anwendungsbereiche,
- Digitalisierung von Geschäftsmodellen, Plattform-Geschäftsmodelle,
- Digitalisierungsschwerpunkte in verschiedenen Branchen mit Fokus auf der Servicetransformation: Industrie 4.0, Smart Services / Smart Data bzw. Daten-getriebene Dienstleistungsangebote,
- Dienstleistung 4.0: Konzeptionelle Grundlagen, Methoden, Instrumente,
- Fallbeispiele und Best-Practice-Szenarien der Digitalisierung

---

C) Governance - Risk Management - Compliance (GRC) im Dienstleistungsbereich

- Grundlagen des GRC-Konzeptes als Querschnittsthema,
- Bedeutung für Unternehmen, Erfolgsfaktoren für die Umsetzung,
- GRC-Spezifika im Dienstleistungsbereich,
- wirtschaftliche, arbeitsorganisatorische, personalwirtschaftliche, rechtliche Aspekte von GRC, Vorgehen zur Implementierung
- GRC-Themenfelder,
- Standards und Zertifikate für GRC-Systeme.



Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Profilmodule</b>		
Code: <b>E-DM-PRO-01</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Daten-, Wissens- und Prozessmanagement / Data, Knowledge and Process Management</b>			Modultyp: <b>Spezielles Modul</b>	
LVS: 90	Workload (h): 162	Leistungspunkte: 6	Beginn (Sem.): 2	Dauer (Sem.): 2	Fächerzahl: 4	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Straubel			
Prüfungsart: Seminararbeit oder Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 120		Prüfungstermin: nach Vereinbarung		
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-DM-PRO-01.1	Angewandtes Rechnungswesen			15	2	
E-DM-PRO-01.2	Marktforschung			15	2	
E-DM-PRO-01.3	Wissensmanagement in Dienstleistungsunternehmen			30	3	
E-DM-PRO-01.4	Prozessmanagement in Dienstleistungsunternehmen			30	3	
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Realisierung von Aufgaben des internen und externen Rechnungswesens mittels Funktionen und Datenstrukturen rechnergestützter Anwendungssysteme (hier Finanzbuchhaltungssoftware) im Rahmen vorgegebener Praxisszenarien,</li> <li>- Grundlagen der Marktforschung, Untersuchungsdesign und -ablauf, Instrumentarien und Methoden der Datenerhebung und der Datenanalyse,</li> <li>- Strukturen, Instrumentarien und Methoden zur Identifizierung, Erschließung, Bereitstellung, Anwendung und Aufrechterhaltung impliziten und expliziten Individual-, Gruppen- und Organisations-Wissens,</li> <li>- das praktische Vorgehen im Rahmen einer systematischen Informationsrecherche und -retrieval auf Basis digitaler Systeme und Plattformen als wesentliche Komponente des Wissensmanagements,</li> <li>- die Elemente des Geschäftsprozessmanagements in der modernen Unternehmensorganisation sowie in überbetrieblichen Wertschöpfungsketten,</li> <li>- die Methoden zur Identifizierung und Bewertung von Geschäftsprozessen und ihrer hierarchischen Einordnung,</li> <li>- die Methoden der Prozesserhebung, Prozessleistungsmessung, Prozessgestaltung und -optimierung sowie der Prozesstransformation im Rahmen eines Business Process Reengineering bzw. des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses,</li> <li>- die Instrumentarien der Prozessdokumentation und -modellierung, inkl. verschiedener typischer Modellierungsverfahren im Rahmen einer praktischen Anwendung auf Basis von Prozessmodellierungstools.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ein grundlegendes Verständnis für die theoretischen und praktischen Grundlagen modernen Datenmanagements im Kontext von Marktforschung, internem Rechnungswesen sowie von Wissensmanagement zu entwickeln und für die Gestaltung von Managementinformationssystemen sowie für die Entscheidungsunterstützung zu nutzen,</li> <li>- den Aufbau und die Funktionsweise rechnergestützter Anwendungssysteme zur Unterstützung des betrieblichen Rechnungswesens (hier Finanzbuchhaltungssoftware) zu verstehen und anhand typischer Praxisszenarien eine softwaregestützte Finanzbuchhaltung durchzuführen,</li> <li>- die Notwendigkeit der Marktforschung im Umfeld von Problemlösungsprozessen zu identifizieren und zu begründen sowie die Instrumentarien und Methoden der Datenerhebung und Datenanalyse im Rahmen typischer Anwendungsszenarien zielführend auf Basis rechnergestützter Anwendungssysteme einzusetzen,</li> <li>- das Wissensmanagement gezielt für die Erschließung und den Erhalt des Organisationswissens als Markterfolgskfaktor zu gestalten und dabei sowohl diverse digitale Technologien für Information-Recherche und -Retrieval einzusetzen als auch die Erschließung impliziten Wissens menschlicher Kompetenzträger zu organisieren,</li> <li>- moderne Methoden und Prinzipien des Geschäftsprozessmanagements als Erfolgsfaktoren zu bewerten und zu</li> </ul>						

verwenden,

- Vorgehensmodelle und Arbeitstechniken zur Prozess-Analyse, -Konzeption und -Implementierung systematisch für erforderliche Optimierungen bis hin zu Vorhaben des Business-Process-Reengineering einzusetzen.

#### Literatur:

Burkhardt, F. / Kostede, W. / Schumacher, B.: Buchen nach Belegen - DATEV SKR 03/04, Ludwigshafen  
 Thomsen, Iris: Lexware. buchhaltung. training. Offizielle Lexware Trainingsunterlage, Freiburg  
 Gansser, O.: Moderne Methoden der Marktforschung, Wiesbaden  
 Koch, J.: Marktforschung – Grundlagen und praktische Anwendungen, Berlin  
 Kuß, A. / Wildner, R. / Kreis, H.: Marktforschung – Datenerhebung und Datenanalyse, Wiesbaden  
 Magerhans, A.: Marktforschung – eine praxisorientierte Einführung, Wiesbaden  
 Pepels, W.: Einführung in die Marktforschung, Berlin  
 Raab, G.: Methoden der Marketing-Forschung – Grundlagen und Praxisbeispiele, Wiesbaden  
 Theobald, A.: Praxis Online-Marktforschung – Grundlagen, Anwendungsbereiche, Durchführung, Wiesbaden  
 Frey-Luxemburger, M.: Wissensmanagement – Grundlagen und praktische Anwendung, eine Einführung in das IT-gestützte Management der Ressource Wissen, Wiesbaden  
 Kohl, H. (Hrsg.): Wissensmanagement im Mittelstand – Grundlagen, Lösungen, Praxisbeispiele, Berlin  
 Lehner, W.: Wissensmanagement – Grundlagen, Methoden und technische Unterstützung, München  
 North, K.: Wissensorientierte Unternehmensführung – Wissensmanagement gestalten, Wiesbaden  
 Sauter, W.: Kompetenzorientiertes Wissensmanagement, gesteigerte Performance mit dem Erfahrungswissen aller Mitarbeiter, Wiesbaden  
 Bayer, F. / Kühn, H. (Hrsg.): Prozessmanagement für Experten, Berlin Heidelberg  
 Brecht-Hadraschek, B. / Feldbrügge, R.: Prozessmanagement, München  
 EABPM (Hrsg.): BPM CBOK – Business Process Management BPM Common Body of Knowledge, Gießen  
 Fließ, S.: Prozessorganisation in Dienstleistungsunternehmen, Stuttgart  
 Freund / Rücker: Praxishandbuch BPMN 2.0, München Wien  
 Gadatsch, A.: Grundkurs Geschäftsprozess-Management, Wiesbaden  
 Gaitanidis, M.: Prozessorganisation – Entwicklung, Ansätze und Programme des Managements von Geschäftsprozessen, München  
 Huth, M.: Prozess-Management, Weinheim  
 Leimeister, J.: Dienstleistungsengineering und -management,  
 Schmelzer / Sesselmann: Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München

#### Lehrinhalte:

Zu E-DM-PRO-01.1 (Angewandtes Rechnungswesen)

- Vermittlung des Grundaufbaus der Finanzbuchhaltungssoftware
- Anlegen eines Dienstleistungsunternehmens im Softwareprogramm
- Durchführung von Eröffnungsbuchungen und Ausdruck der Eröffnungsbilanz
- Buchung von verschiedenen Geschäftsvorfällen aus den Bereichen Wareneinkauf und Warenverkauf, Privatbuchungen, Aufwendungen und Erträge, Finanzierungen, Lohn und Gehalt, Anlagevermögen
- Ausdruck einer GuV-Rechnung und Bilanz

Zu E-DM-PRO-01.2 (Marktforschung)

- Grundlagen empirischer Marktforschungen und ihre Positionierung in betrieblichen Entscheidungsprozessen,
- Untersuchungsziele, Anforderungen (Reliabilität, Validität, Generalisierbarkeit),
- Untersuchungsdesigns, -ablauf,
- Datenerhebung: diverse Methoden von Querschnitts-Untersuchungen (Stichprobenbeziehungen, repräsentative Befragungen und deren Detailverfahren, Beobachtungsverfahren, Datensammlung u. -aufbereitung), ausgewählte Aspekte zu Längsschnittuntersuchungen sowie experimentellen Untersuchungen und Markttests,
- Datenanalyse: Messniveau von Daten, Verdichtung von Daten, Schlüsse auf Grundgesamtheiten, multivariate Analyseverfahren,
- Nutzung rechnergestützter Anwendungssysteme zur Realisierung der Datenerhebungen und Datenanalysen
- Ausgewählte Aspekte moderner Entwicklungen der Marktforschung, u.a. Data Science, automatisierte Datenerhebungen.

Zu E-DM-PRO-01.3 (Wissensmanagement)

- Definition Wissen, Informationstheorie und Wissen, Wissen als Produktionsfaktor, als Erfolgs- und Wettbewerbsfaktor, Arten und Erscheinungsformen von Wissen, organisatorisches und kollektives Wissen,

- Grundlagen des Wissensmanagements, Zielsysteme und Strategien im Kontext des Wissensmanagements, Aufgaben, Typologien, Ausprägungen, Konzepte und Modelle des Wissensmanagements,
- Organisatorische Implementierung des Wissensmanagements, Wissensprozesse, lernende Organisationen,
- Kompetenzbasiertes Wissensmanagement mit den Bezügen Organisationswissenschaft, Personalwesen, Unternehmensführung,
- Methodik des Wissensmanagements: Wissensaustausch und -nutzung, Erhebung / Erfassung von Wissen, Repräsentation / Publikation von Wissen, Wissensbewertung, MindMapping
- Information-Retrieval und -Recherche: Organisation, Suchstrategien, Suchdienste / -plattformen (inkl. Internet-Recherche, Transformation von Informations-Quellen zu Informations-Ressourcen
- Digitale Systeme und Plattformen als Basis für das Wissensmanagement: u.a. Strukturen, Komponenten, Schnittstellen, Funktionen von Systemen für Business / Social Collaboration, Cloud-basierenden Systeme, Dokumenten- u. Content-Management-Systemen / Intranets, interaktiven Lehr- und Lernsystemen, Führungsinformationssystemen
- Fallbeispiele und praktische Anwendungen für das Wissensmanagement im Umfeld des Dienstleistungsmanagements bzw. wissenszentrierter Geschäftsfelder
- Ausgewählte Aspekte und Trends im Wissensmanagement, u.a. Künstliche Intelligenz.

#### Zu E-DM-PRO-01.4 (Prozessmanagement)

- Definition Prozess, Geschäftsprozess, Prozesselemente, Prozessorganisation in Unternehmen und Wertschöpfungsketten, Business Process Management,
- Grundlagen des Prozessmanagements, primäre und sekundäre Geschäftsprozesse, Prozess-Register / -Landschaft, Bedeutung des Prozessmanagements, Schwerpunkt-Einsatzbereiche, Vorteile, häufige Schwächen,
- Prozessorientierung versus Funktionsspezialisierung,
- Phasenkonzept des Prozessmanagements: Prozessstrategie, -erhebung und -dokumentation, -optimierung, -umsetzung, -durchführung, -controlling,
- Klassifikation von Geschäftsprozessstypen, Prozesshierarchie / -portfolio,
- Ausgewählte Prozessmerkmale, Attribute zur Prozessbeschreibung, Prozesskriterien (nach Picot), Prozess-Kennzahlen,
- Prozessbewertung: Geschäftsprozesse identifizieren, bewerten und priorisieren, Reifegradmodelle,
- Referenz-Vorgehensmodell zur Prozessanalyse, -konzeption und -umsetzung,
- Prozess-Schwachstellenanalyse, Typische Prozess-Fehler und -Schwachstellen, Prozess-Benchmarking,
- Methoden der Prozesserhebung, Prozessleistungsmessung,
- Methoden der Prozessgestaltung (-design) und -optimierung, Business Process Reengineering, kontinuierlicher Verbesserungsprozess,
- Vorgehen zur Umsetzung von Maßnahmen der Prozessgestaltung (Prozesstransformation),
- Prozessdokumentation und -modellierung: Ordnungsrahmen / Ebenen, Grundsätze ordnungsgemäßer Modellierung, Struktur einer Prozessdokumentation, Konzepte und Methoden der Modellierung im Ordnungsrahmen, typische Strukturelemente und Operatoren,
- Methoden der Prozessmodellierung: Flussdiagramm, Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK), Business Process Model and Notation (BPMN), Unified Modeling Language (UML), Wertstromanalyse (WSA), Supply Chain Operations Reference Model (SCOR),
- Praktische Übungen und Anwendungen auf Basis ARIS Toolset im Umfeld des Dienstleistungsmanagements
- Ausgewählte Aspekte: Workflow-Management, Standardisierung von Prozessen, Trends interorganisationaler Prozesse im Rahmen von Kooperationen und Netzwerken,
- Trends im Prozessmanagement.

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Profilmodule</b>		
Code: <b>E-DM-PRO-02</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Planspiel und Geschäftsmodelle / Management Simulation Game and Business Models</b>			Modultyp: <b>Spezielles Modul</b>	
LVS: 70	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 4	Dauer (Sem.): 2	Fächerzahl: 3	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Straubel / Prof. Dr. Rometsch			
Prüfungsart: Seminararbeit oder Klausur		Prüfungsdauer (min): 120		Prüfungstermin: nach Vereinbarung		
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-DM-PRO-02.1	Planspiel Facility Management			30	4	V/S
E-DM-PRO-02.2	Innovative Geschäftsmodelle			20	5	V/S
E-DM-PRO-02.3	Führungstraining			20	5	V/S
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- grundlegende Zusammenhänge betriebswirtschaftlicher Ziele, Strategien und Instrumentarien im Rahmen eines Dienstleistungsunternehmens und seines Marktumfeldes anhand modellierter Szenarien typischer Dienstleistungsangebote mittels eines softwaregestützten Planspiels,</li> <li>- den Aufbau und die praktische Wirkungsweise von Anwendungssystemen im Umfeld betriebswirtschaftlicher Entscheidungsprozesse, wie Buchführung, Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling,</li> <li>- diverse Methoden und Instrumentarien zur Vorbereitung, Planung, Steuerung von dienstleistungszentrierten Geschäftsprozessen, wie Marktanalyse, Angebotsgestaltung, Ressourcenbedarfsanalyse, Kapazitätsplanung, Budgetierung und Finanzierung, Kennziffersysteme,</li> <li>- moderne (kooperative) Geschäftsmodelle der Wertschöpfung außerhalb klassischer Formen betriebswirtschaftlicher Managementsysteme, wie sie für die Ausgestaltung vernetzter, überbetrieblicher Systeme aus heterogenen Akteuren typisch sind,</li> <li>- Methoden zur Konzeption, Entwicklung, Realisierung innovativer Geschäftsmodelle, wie Business Model Canvas, Value Proposition Design, Business Models für Teams, St. Galler Business Model Navigator,</li> <li>- Anforderungen und Besonderheiten der Führung in personalzentrierten Dienstleistungsbereichen, insbesondere mit Bezug auf Führungskompetenzen, Selbstmanagement, Gruppenarbeit,</li> <li>- Best-Practice-Szenarien des Führungsmanagements von Dienstleistungen.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- grundlegende Zusammenhänge betriebswirtschaftlicher Einflussfaktoren, Zielsysteme und Strategien im Umfeld eines komplexen Dienstleistungsangebotes auf der Basis simulierter wettbewerblicher Aktivitäten verschiedener Unternehmen in einem Markt zu verstehen und bei der Auswahl geeigneter Management-Methoden und -Instrumentarien zu berücksichtigen,</li> <li>- die Strukturen und Schwerpunkte unternehmerischen Denkens und Handelns auf praktische Szenarien im Dienstleistungssektor in arbeitsteiligen Prozessen im Rahmen eines zu koordinierenden Teams anzuwenden,</li> <li>- persönliches Leistungsvermögen und Führungsfähigkeiten in einem typischen heterogenen Anforderungsumfeld und unter Bedingungen von Gruppenarbeit zu beurteilen und kritisch zu reflektieren,</li> <li>- ergänzend zu traditionellen Management-Methoden auch Verfahren für innovative Geschäftsmodelle in Verbindung mit Dienstleistungs-zentrierten Angeboten hinsichtlich ihres jeweiligen Erfolgspotenzials zu beurteilen sowie anzuwenden,</li> <li>- Führungsmethoden und -strukturen in Abhängigkeit diverser Dienstleistungsformen zu beurteilen und flexibel einzusetzen.</li> </ul>						

### Literatur:

TOPSIM Facility Management Unternehmensplanspiel der TATA Interactive Systems GmbH; Planspielanleitung, Seminarleitersystem, Teilnehmerhandbuch und Software, Version 1.6., Tübingen  
 Bruhn, M. / Hadwich, K. (Hrsg.): Dienstleistungen 4.0 - Geschäftsmodelle, Wertschöpfung - Transformation, Band 1 und 2, Wiesbaden  
 Bruhn, M. / Hadwich, K. (Hrsg.): Service Business Development - Strategien, Innovationen, Geschäftsmodelle, Band 1 und 2, Wiesbaden  
 Clark, T. / Hazen, B.: Business Models für Teams, Frankfurt / NewYork  
 Domsch, M. / Regeniet, E. / Rosenstiel, L.: Führung von Mitarbeitern - Fallstudien zum Personalmanagement, Stuttgart  
 Gassmann, O. / Frankenberger, K. / Csik, M.: Geschäftsmodelle entwickeln, München  
 Glauner, F.: Zukunftsfähige Geschäftsmodelle und Werte - Strategieentwicklung und Unternehmensführung in disruptiven Märkten, Berlin Heidelberg  
 Gordon, T.: Managerkonferenz - Effektives Führungstraining, München  
 Granig, P. / Hartlieb, E. / Lingenhel, D. (Hrsg.): Geschäftsmodellinnovationen - Vom Trend zum Geschäftsmodell, Wiesbaden  
 Häring, K. / Litzcke, S. (Hrsg.): Führungskompetenzen lernen, Stuttgart  
 Jodlbauer, H.: Digitale Transformation der Wertschöpfung, Stuttgart  
 Osterwalder, A. / Pigneur, Y.: Business Model Generation, Frankfurt / NewYork  
 Osterwalder, A. (et al): Value Proposition Design, Frankfurt / NewYork  
 Schallmo, D.: Jetzt digital transformieren, Wiesbaden

### Lehrinhalte:

Zu E-DM-PRO-02.1 (Planspiel Facility Management)

TOPSIM Facility Management ist ein Konkurrenzplanspiel bei dem bis zu 5 Wettbewerbsunternehmen auf dem Gebiet des Gebäudemanagements als Dienstleister gegeneinander agieren. Jedes Unternehmen bietet vier verschiedene Leistungen an: technisches und infrastrukturelles Gebäudemanagement, kaufmännische Dienstleistungen und Energiedienstleistungen. Die Zielgruppen für diese Serviceleistungen sind Industriekunden, Hausverwaltungen, Notfallkunden und Energienachfrager. Die Nutzungsprofile je Kundengruppe sind unterschiedlich modelliert.

TOPSIM Facility Management simuliert typische Auslastungsproblematiken des Dienstleistungsbereichs. Entsprechend sind strategische Entscheidungen hinsichtlich des Serviceangebots zu treffen. Vernetzte Einflüsse hinsichtlich Servicequalität und Kundenzufriedenheit fließen in die Simulation ein und bestimmen den Erfolg der Unternehmung. Die Teilnehmer werden für die besonderen betriebswirtschaftlichen und sozialen Herausforderungen in einer Dienstleistungsunternehmung sensibilisiert.

Zu E-DM-PRO-02.2 (Innovative Geschäftsmodelle)

- Grundlagen / Definition, Überblick vorhandener Ansätze, Dimensionen, Elemente und Grundmuster eines Geschäftsmodells,
- Klassifizierung typischer Ausgangssituationen,
- Strategische Aspekte für innovative Geschäftsmodelle,
- Methodik des Denkens in Geschäftsmodellen versus traditionelles Denken in Produkten, Technologien und Prozessen,
- Service Business Development - Entwicklung und Durchsetzung serviceorientierter Geschäftsmodelle;
- Wertversprechen, Value Model als zentrale Aspekte innovativer Geschäftsmodelle,
- Innovationsmanagement im Kontext moderner Geschäftsmodelle,
- Aufbau von Instrumentarien, Vorgehensmodellen und Methoden zur Konzeption, Entwicklung, Realisierung innovativer Geschäftsmodelle, wie Business Model Canvas, Value Proposition Design, Business Models für Teams, St. Galler Business Model Navigator, Smart Service Canvas,
- Ausgewählte Aspekte und Trends (u.a.): Change Management im Kontext von Geschäftsmodellen, Integration von Kunden als Co-Creator / -Producer, disruptive Geschäftsmodelle,
- Bewertung von Best-Practice-Szenarien und Anwendung diverser Verfahren und Methoden für innovative Geschäftsmodelle auf Praxisszenarien in Verbindung mit Dienstleistungs-zentrierter Angeboten.

Zu E-DM-PRO-02.3 (Führungstraining)

- Führungsaufgaben, Rollenstrukturen und Anforderungen an Führungskräfte sowie resultierende Kompetenzschwerpunkte von Führungskräften in diversen Dienstleistungsformen,
- Persönlichkeitsstrukturen / -modelle von Führungskräften und Vorgehen zur Selbstreflexion, Karrierelaufbahnen von Führungskräften,

- 
- Selbstmanagement für Führungskräfte, Zeitmanagement, Stresshandhabung, Work-Life-Balance,
  - Führung von Gruppen und Teams im Dienstleistungskontext, Gestaltung von Meetings,
  - Führen auf Distanz in virtuellen Arbeitsräumen,
  - Führungsmethodik Coaching und Mentoring im Dienstleistungskontext,
  - Ausgewählte Aspekte der Führung: Stile, Kommunikationsformen, Umgang mit Autorität und Emotionen, Motivationsmethoden, Führungsdimensionen und -elemente in Leitungshierarchien
  - Methoden der Leistungsbeurteilung von Mitarbeitern in Dienstleistungsprozessen, Organisation von Feedback-Kanälen,
  - Bewertung von Best-Practice-Szenarien sowie Fallstudien für Führung von Dienstleistungsunternehmen und -prozessen,
  - Praktische Rollenspiele in verschiedenen Szenarien von Dienstleistungen.

Ausgewählte Aspekte und Trends zu den 3 fachlichen Schwerpunkten des Moduls

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Profilmodule</b>		
Code: <b>E-DM-PRO-03</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Gründungsmanagement und angewandtes Service-Engineering / Start-up management and applied service engineering</b>			Modultyp: <b>Spezielles Modul</b>	
LVS: 60	Workload (h): 108	Leistungspunkte: 4	Beginn (Sem.): 6	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Straubel			
Prüfungsart: Seminararbeit oder Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 90		Prüfungstermin: nach Vereinbarung		
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-DM-PRO-03.1	Gründungsmanagement und neue Geschäftsfelder			40	6	V/S
E-DM-PRO-03.2	Angewandtes Service-Engineering			20	6	V/S
<b>Qualifikationsziele:</b>  Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Grundlagen von Entrepreneurship und Unternehmertum bzw. Existenzgründung,</li> <li>- die Methoden zur Entwicklung und Profilierung einer Gründungs- oder Geschäftsfeldidee,</li> <li>- die Erfolgsfaktoren einer Gründung,</li> <li>- die Zeile, die Gliederung und die inhaltlichen Schwerpunkte von Businessplänen</li> <li>- die Beurteilungskriterien von Businessplänen,</li> <li>- die wesentlichen Schritte eines Gründungsprozesses,</li> <li>- die Bewertung von Geschäftskonzepten anhand ausgewählter Fallbeispiele,</li> <li>- das Vorgehen und die Verwendung relevanter Elemente zur Generierung eigener Dienstleistungsangebote auf Basis des Service-Engineering.</li> </ul> Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein, <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Bedeutung von Gründungsmanagement / Entrepreneurship als komplexe unternehmerische und persönliche Herausforderung zu begreifen und in den fachlichen Schwerpunkten zu überblicken,</li> <li>- die Elemente eines Businessplans zu kennen und darin theoretische Fachkenntnisse systematisch zu verknüpfen,</li> <li>- in einem Team für eine generierte eigene Geschäftsidee einen Businessplan zu erstellen (und ggf. zu präsentieren bzw. zu verteidigen) sowie anhand üblicher Beurteilungskriterien die Bewertung von Geschäftsideen vorzunehmen,</li> <li>- Dienstleistungen auf Grundlage einer analysierten Problemsituation bzw. Anforderungsstruktur im Team eigenständig systematisch zu konzipieren und zu entwickeln sowie praktisch zu pilotieren bzw. zu betreiben sowie dieses Angebot und zugehörige Vorgehen überzeugend zu präsentieren und zu argumentieren.</li> </ul>						
<b>Literatur:</b>  Carstensen, S.: Existenzgründung - Praktischer Leitfaden mit vielen Fallbeispielen, Wiesbaden Christea, A. (et al): Planen, gründen, wachsen - mit dem professionellen Businessplan zum Erfolg, München Faltin, G. (Hrsg.): Handbuch Entrepreneurship, Wiesbaden Fischl, B. / Wagner, S.: Der perfekte Businessplan - so überzeugen Sie Banken und Investoren, München Kailer, N. / Weiß, G.: Gründungsmanagement kompakt - von der Idee zum Businessplan, Wien Jula, R.: Praxishandbuch GmbH - Gründung - Führung - Sicherung, Freiburg Kollmann, T.: E-Entrepreneurship - Grundlagen der Unternehmensgründung in der Digitalen Wirtschaft, Wiesbaden Kollmann, T.: Das 1 x 1 des Wissenschaftlichen Arbeitens - Von der Idee bis zur Abgabe, Wiesbaden Kornmeier, M.: Wissenschaftstheorie und wissenschaftliches Arbeiten - Eine Einführung für Wirtschaftswissenschaftler, Heidelberg						



Nagl, A.: Der Businessplan - Geschäftspläne professionell erstellen, Wiesbaden  
 Nini, P.: Speech Pad - warum gut Präsentieren heute anders geht .., Offenbach  
 Plümer, T. / Niemann, M.: Existenzgründung Schritt für Schritt, Wiesbaden  
 Pott, O. / Pott, A.: Entrepreneurship - Unternehmensgründung, Businessplan und Finanzierung, Rechtsformen und gewerblicher Rechtsschutz, Berlin  
 Schulenberg, N.: Excellent präsentieren - die Psychologie erfolgreicher Ideenvermittlung, Werkzeuge und Techniken für herausragende Präsentationen, Wiesbaden  
 Singler, A.: Businessplan, Freiburg  
 Stock, S. / Schneider, P. / Peper, E. (Hrsg.): Erfolgreich wissenschaftlich arbeiten, Heidelberg  
 Theisen, M.R.: Wissenschaftliches Arbeiten, Technik - Methodik - Form, München  
 Vogelsang, E. / Fink, C. / Baumann, M.: Existenzgründung und Businessplan - ein Leitfaden für erfolgreiche Start-ups, Berlin

#### **Lehrinhalte:**

Zu E-DM-PRO-03.1 (Gründungsmanagement und neue Geschäftsfelder)

1. Voraussetzungen und Erfolgsfaktoren bei Unternehmensgründungen und neuen Geschäftsfeldern
  - Abgrenzung Entrepreneurship und Unternehmertum / Existenzgründung / Selbstständigkeit, Vielfalt der Dimensionen einer Gründung (strukturelle Professionalität, Innovation, Kreativität, ..),
  - Entwicklung und Profilierung einer Gründungs- oder Geschäftsfeldidee, Leistungsdefinition, Geschäftsmodell,
  - spezifische Bedeutung des Innovationsprozesses im Entrepreneurship,
  - Erfolgsfaktoren einer Gründung,
  - rechtliche und fachliche Voraussetzungen,
  - persönliche Voraussetzungen: Unternehmerpersönlichkeit (Authentizität, Begeisterungs- und Motivationsfähigkeit, Verantwortlichkeit, ..)
  - Gründungsmanagement als komplexe unternehmerische Aufgabe,
  - Erhebung sowie Analyse der Ausgangs- bzw. Marktsituation,
  - Identifizierung und Analyse des potenziellen Zielmarktes bzw. der Zielgruppe sowie die damit verbundenen Markterfolgskriterien / Mehrwerte und deren Entscheidungsverhalten
2. Erarbeitung eines Unternehmenskonzepts / Businessplans
  - Grundlagen: Ziele von Businessplänen, Gestaltung, Beurteilungskriterien von Businessplänen,
  - Gliederung von Businessplänen: Aufbau, Hauptinhalte, potenzielle Fehler,
  - Zielsystem und Strategien der Unternehmensgründung, ganzheitliches Geschäftsfeldkonzept,
  - Inhalt und Struktur der Kernleistung sowie des Leistungsportfolios,
  - ergänzende Leistungsaspekte: Patente und Schutzrechte, Entwicklung, Qualitätssicherung,
  - Marketing und Vertrieb: Leistungs- / Leistungsprogramm-Gestaltung, Absatzplanung, Entgelt- und Konditionenpolitik, Kommunikationsformen und -kanäle, Vertriebspolitik und Vertriebskooperationen,
  - Ressourcen- / Personalmanagement und Organisation, Beschaffungsplanung, Standortidentifizierung, -bewertung und -auswahl,
  - Wahl der Rechtsform, alternative Formen zur Neugründung,
  - Steuerliche Aspekte,
  - Wirtschaftlichkeitsberechnung und Gründungsfinanzierung: Kostenrechnung und Kalkulation, Umsatzplan, Kapitalbedarfsermittlung, Investitionsplan, Finanzierungsalternativen und Finanzierungsplan inkl. Nutzungsoptionen von privatem Kapital sowie Kreditgebern aus dem Bankenbereich und öffentlichen Förderprogrammen, Geldgeberkommunikation, Lieferantenkredite, Liquiditätsplanung für den Geschäftsanlauf,
  - Weitere betriebswirtschaftliche Pläne (u.a. GuV, Bilanz) und Kennziffersysteme im Umfeld einer Gründung
3. Gründungsprozess
  - Phasen und Schritte des Gründungsprozesses, offizielle Anmeldung,
  - Veränderungen und Anpassungen zum Businessplan, strategische Indikatoren und Maßnahmen
4. Fallbeispiele, insbesondere aus dem Dienstleistungsbereich
5. Praktische Entwicklung und Konzeption einer eigenen Geschäftsidee inkl. zugehöriger Businessplan

Zu E-DM-PRO-03.2 (Angewandtes Service-Engineering)

Dieses Modul baut auf den theoretischen Grundlagen des Service-Engineerings aus der Lehrveranstaltung "Vertriebs-, Kunden- und Servicemanagement" auf und hat deren Anwendung auf praktische Szenarien zum Ziel. Außerdem sollen Soft-Skills der Kommunikation, Präsentation und Argumentation trainiert werden.

1. Anwendungsszenarium: Eigenes praktisches Dienstleistungsangebot
  - Die Studierenden konzipieren ein eigenes umfassendes Dienstleistungsangebot mit allen erforderlichen Elementen nach einer prinzipiell frei wählbaren Struktur und Methodik (Business-Plan lt. Gründungsmanagement,



Geschäftskonzeptstruktur, wie Business Model Canvas, QUADROMO, Prozessmodelle, ...) sowie unter Verwendung typischer Arbeitstechniken der Analyse und Lösungsgenerierung (Scope-Kontext-Umfeld-Diagramm, Spezifikation, wie z.B. Volere-Schema, Kreativitätstechniken, ..).

Die Beschreibung eines Referenzkundenprofils bzw. die Darstellung typischer Bedarfsszenarien der angesprochenen Zielgruppe wird erwartet.

- Die Studierenden erbringen anhand tatsächlich erbrachter Dienstleistungen entsprechend des Konzeptes im Rahmen einer Pilot- oder Produktivnutzung den Nachweis der Machbarkeit.
- Für die Konzeption sollen die relevanten Schritte und Methoden zur systematischen Gestaltung von Dienstleistungen im Rahmen des Service-Engineerings genutzt werden. Außerdem sollen zutreffende ergänzende Aspekte aus dem Themenkreis Standardisierung / Modularisierung / Automatisierung, Externalisierung / Internalisierung, Servicequalität / Qualitätsmessung, Personelle Aspekte, Service und IT bzw. Service-Operations bearbeitet werden.
- Ziel dieses Teilmoduls: "Dienstleistung konzipieren, produzieren, vermarkten, leben und erleben"

2. Anwendungsszenarium: Dienstleistungen im Umfeld von Industriegütern bzw. industrieller Fertigungsprozesse

- Unter Nutzung der Labore sowie des Maschinenparks des Technikums sollen konkrete betriebswirtschaftliche Aufgabenstellungen bearbeitet sowie einzelne Instrumentarien des Service-Engineerings angewendet werden.
- Beispiel-Szenario (auch als Orientierung für weitere Szenarien): Umrüsten einer Spritzgießmaschine aufgrund Vertriebs-initiiertem Produktwechsel:
  - Ermittlung Zeitaufwand einzelner Arbeitsgänge und Berechnung Umrüstkosten,
  - Dokumentation des Ablaufs entsprechend Vorgehen zur Prozessanalyse (Tätigkeitserhebung) als Basis für eine spätere Prozessmodellierung,
- Empfehlungen in Bezug auf die Optimierung des Zielkonfliktes zwischen den Anforderungen effizienter Fertigungsprozesse einerseits und flexibler Erfüllung von kurzfristigen Kundenbedarfen andererseits,
- Konzept für eine Dienstleistung "Umrüstprozess Spritzgießanlage" als Angebot des Anlagenherstellers an Industrieunternehmen mit fehlenden Personalkapazitäten oder -kompetenzen in der Inbetriebnahmephase dieser Anlage (Optionen für Konzeptstruktur: QUADROMO, Fraunhofer Vorgehensmodell, ..)

3. Im Rahmen der jeweiligen Gruppenpräsentationen zu den Anwendungsszenarien: Training solcher Softskills, wie Präsentieren, Strukturieren, frei Reden, Visualisieren, Argumentieren, Verteidigen

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Recht</b>		
Code: <b>E-DM-REC-01</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Spezielle Rechts- und Wirtschaftsthemen / Special Legal and Economic Issues</b>			Modultyp: <b>Spezielles Modul</b>	
LVS: 70	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 5	Dauer (Sem.): 2	Fächerzahl: 2	
Lehrform: Vorlesung / Seminar			Modulverantwortlicher: Prof. Dr. Th. Müller			
Prüfungsart: Klausurarbeit		Prüfungsdauer (min): 120	Prüfungstermin: nach Abschluss der LV, spätestens Prüfungswoche			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
E-DM-REC-01.1	Spezielle Rechts- und Wirtschaftsthemen I			35	5	
E-DM-REC-01.2a	Spezielle Rechts- und Wirtschaftsthemen II			35	6	
<b>Qualifikationsziele:</b>						
<p>Den Studierenden sollen fundierte Kenntnisse vermittelt werden über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- den Aufbau und die Systematik ausgewählter spezieller Rechtsgebiete, deren Inhalte und Regelungen sowie ihre praktische Anwendung in den relevanten Bereichen des Dienstleistungsmanagements,</li> <li>- einschlägige Entscheidungen der Rechtsprechung und deren Auswirkungen für die unternehmerische Praxis,</li> <li>- die Einflüsse und Wirkungen der jeweiligen Rechtsvorschriften in den einzelnen Funktions- und Aufgabenbereichen des Unternehmens, insbesondere in den Bereichen Beschaffung, Absatz, Personalwirtschaft und Finanzwirtschaft unter besonderer Einbeziehung praxisrelevanter Fallbeispiele,</li> <li>- die Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Fällen aus den betreffenden Rechtsgebieten.</li> </ul> <p>Die Studierenden sollen nach Abschluss des Moduls in der Lage sein,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- einschlägige Sachverhalte juristisch zu erfassen und zu bewerten,</li> <li>- Problemlösungen zu entwickeln und Entscheidungen vorzuschlagen,</li> <li>- die rechtlichen Voraussetzungen und Konsequenzen strategischer und operativer Entscheidungen einzuschätzen und ggf. rechtliche Absicherungsmaßnahmen für die Erreichung des Erfolgs der Maßnahmen zu empfehlen,</li> <li>- praktische Führungsaufgaben des operativen Alltags unter besonderer Berücksichtigung der sich aus den behandelten Rechtsgebieten ergebenden Voraussetzungen, Entscheidungsgrenzen und Konsequenzen zu lösen.</li> </ul>						
<b>Literatur:</b>						
<p>Gesetzestexte:          Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), Textausgabe, München          Zivilprozessordnung (ZPO), Textausgabe München          Insolvenzordnung (InsO), Textausgabe München          Medienrecht, Vorschriftensammlung, München          Wettbewerbsrecht, Gewerblicher Rechtsschutz und Urheberrecht, Vorschriftensammlung, München</p> <p>Zu E-DM-REC-01.1</p> <p>Foerste, U.: Insolvenzrecht, München          Fissenewert, P.: Compliance für den Mittelstand, München          Lackmann, R.: Zwangsvollstreckungsrecht mit Grundzügen des Insolvenzrechts, München          Lettl, T.: Wettbewerbsrecht, München          Lettl, T.: Kartellrecht, München          Musielak, H.-J. / Hau, W.: Grundkurs BGB, München</p>						

Musielak, H.-J. / Voit, W.: Grundkurs ZPO, München  
 Salten, U. / Gräve, K.: Gerichtliches Mahnverfahren und Zwangsvollstreckung, München  
 Schnauder, F.: Grundzüge des Privatrechts für den Bachelor, Heidelberg  
 Teichmann, Ch.: Compliance, München

Zu E-DM-REC- 01.2

Berlit, W.: Markenrecht, München  
 Boesche, K.: Wettbewerbsrecht, Heidelberg  
 Bunte, H.J.: Kartellrecht: Lehrbuch für Studium und Praxis, München  
 Eisenmann, H. /Jautz, U.: Grundriss Gewerblicher Rechtsschutz und Urheberrecht, Heidelberg  
 Ekey, F. L.: Grundriss des Wettbewerbs- und Kartellrechts, Heidelberg  
 Emmerich, V.: Unlauterer Wettbewerb: ein Studienbuch, München  
 Emmerich, V.: Kartellrecht: ein Studienbuch, München  
 Engels, R.: Patent-, Marken- und Urheberrecht, München  
 Fechner, F.: Medienrecht, Tübingen  
 Härtling, N.: Internetrecht, Köln  
 Kilian, W. / Wendt, D. H.: Europäisches Wirtschaftsrecht, Mannheim  
 Mehrings, J.: Grundzüge des Wirtschaftsprivatrechts, München  
 Reh binder, M. / Peukert, U.: Urheberrecht. Ein Studienbuch, München  
 Schroeder, W.: Grundkurs Europarecht, München

**Lehrinhalte:**

Zu E-DM-REC-01.1

1. Durchsetzung von Forderungen
  - Außergerichtliche Mahnung
  - Gerichtliches Mahnverfahren
  - Europäisches Mahnverfahren
  - Grundlagen des Zivilprozessrechts
  - Grundlagen des Zwangsvollstreckungsrechts
  - Europäischer Vollstreckungstitel
2. Insolvenzrecht
  - Grundlagen des Insolvenzverfahrens
  - Verfahren mit Insolvenzplan
  - Eigenverwaltung
  - Restschuldbefreiung
  - Verbraucherinsolvenzverfahren
3. Rechtsfragen der Existenzgründung
  - Die Entscheidung
  - Planung und Logistik
  - Grundüberlegungen
  - Rechtsformwahl
  - Kapitalbedarf und Finanzierung
  - Beratungsmöglichkeiten
4. Compliance
  - Grundlagen
  - Anforderungen an eine Compliance-Organisation
  - Ausgewählte Bereiche
  - Compliance und Arbeitsrecht
  - Compliance und Gesellschaftsrecht
  - Compliance und Konzernrecht
  - Compliance und Schutz geistigen Eigentum
  - Compliance und Strafrecht
  - Compliance und Datenschutz

Zu E-DM-REC-01.2

1. Europäisches Wirtschaftsrecht
  - Grundlagen und Rechtsbereiche des Europäischen Wirtschaftsrechts
  - Organe der EU im Lichte des Europäischen Wirtschaftsrechts
  - Warenverkehrsfreiheit in der EU

- Arbeitnehmer-, Dienstleistungs- und Niederlassungsfreiheit in der EU
- Grundfragen des europäischen Gesellschaftsrechts
  
- 2. Wettbewerbs- und Kartellrecht als Gesamtordnung des Wettbewerbs
  - Gemeinsamkeiten und Unterschiede in den Regelungszielen
  - Wettbewerb: Begriff
  - Wettbewerbsleitbild
  - ökonomische Funktionen des Wettbewerbs
  - gesellschaftspolitische Funktionen
  
- 3. Kartellrecht
  - Verhältnis des europäischen Kartellrechts zum nationalen Recht
  - Überblick über das europäische Kartellrecht
  - Kartellverbot, Art 101 AEUV
  - Missbrauchsverbot, Art 102 AEUV
  - Fusionskontrolle (FKVO)
  - Überblick über das deutsche Kartellrecht
  - Wettbewerbsbeschränkende Vereinbarungen, Beschlüsse und abgestimmte Verhaltensweisen, §§ 1-17 GWB
  - Marktbeherrschung, sonstiges wettbewerbsbeschränkendes Verhalten, §§ 18-21 GWB
  - Zusammenschlusskontrolle, §§ 35-43a GWB
  - Rechtsfolgen bei Kartellrechtsverstößen
  
- 4. Recht des unlauteren Wettbewerbs
  - Einführung in das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)
  - Zweck, § 1 UWG
  - Generalklausel, § 3 UWG
  - Mitbewerber, Verbraucher sonstige Marktteilnehmer
  - geschäftliche Handlung
  - Unlauterkeit
  - Rechtsbruch gemäß § 3a UWG
  - Mitbewerberschutz gemäß § 4 UWG
  - Aggressive geschäftliche Handlungen i. S. d. § 4a UWG
  - Irreführende geschäftliche Handlungen und Irreführung durch Unterlassen i. S. d. §§ 5, 5a UWG
  - Vergleichende Werbung i. S. d. § 6 UWG
  - Unzumutbare Belastungen i. S. d. § 7 UWG
  - Unzulässige geschäftliche Handlung, § 3 Abs. 2 UWG
  - Eignung zur spürbaren Wettbewerbsbeeinträchtigung
  - "Schwarze Liste" - Anhang zu § 3 Abs. 3 UWG
  - Rechtsfolgen unlauteren Wettbewerbs, §§ 8 ff. UWG
  - Straf- und Bußgeldvorschriften, §§ 16 ff. UWG
  - Durchsetzung wettbewerbsrechtlicher Ansprüche
  
- 5. Immaterialgüterrecht - Recht des geistigen Eigentums
  - Grundlagen des Urheberrechts
  - Grundlagen des Patentrechts
  - Grundlagen des Gebrauchsmusterrechts
  - Grundlagen des Designrechts
  - Grundlagen des Markenrechts
  - Internationale und europäische Rechtsaspekte
  
- 6. Internetrecht
  - Grundlagen
  - Telekommunikationsrecht
  - Telemedienrecht, insbesondere Verantwortlichkeit der Diensteanbieter
  - Domainrecht
  
- 7. Trends und aktuelle Schwerpunkte des Wirtschaftsrechts und allgemeiner Wirtschaftsthemen

### 3.3 Praxismodule und Bachelorarbeit

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>				
Code: <b>E-WT-PRA-01</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Praxisphase I (Projektarbeit I) / Practice Phase I (Project Thesis I)</b>			Modultyp: <b>Praxismodul</b>	
LVS: 0	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 1	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl:	
Lehrform:		Modulverantwortlicher: Studienrichtungsleiter				
Prüfungsart: Projektarbeit		Prüfungsdauer (min):	Prüfungstermin: nach Festlegung Ende 1. Praxisphase			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<p><b>Qualifikationsziele:</b>          Die Praxisphasen ermöglichen es den Studierenden, im Rahmen der in der jeweiligen Studienordnung niedergelegten betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte ihr in den Theoriephasen gewonnenes Wissen und Verständnis bei der Lösung konkreter betrieblicher Aufgabenstellungen anzuwenden und weiterzuentwickeln (Theorie-Praxis-Transfer). Dabei können sie ihre systemischen Kompetenzen weiter vertiefen und im Rahmen der innerbetrieblichen Einbindung ihre kommunikativen Kompetenzen weiter ausbilden.</p> <p>Die Projektarbeit I ist integraler Bestandteil der Studienleistungen in der ersten Praxisphase und unterstreicht den Theorie-Praxis-Transfer des dualen Studiums. Ziel ist die wissenschaftsorientiert aufbereitete Beschreibung von Strukturen und Prozessen des Praxispartners, wobei Erkenntnisse aus der vorangegangenen Theoriephase in enger Verzahnung mit den jeweiligen Praxisinhalten angewendet und hierüber die Studierenden an methodisches und wissenschaftliches Arbeiten sowie das Verfassen von Texten mit wissenschaftlichem Anspruch herangeführt werden sollen.</p> <p>Der Umfang der Arbeit soll ca. 20 Seiten DIN A4 betragen (zuzüglich Verzeichnisse und Anhang). Die Themenstellung erfolgt in Abstimmung zwischen der Dualen Hochschule und dem Praxispartner des Studierenden, die Bewertung der Arbeit durch die Duale Hochschule.</p>						
<p><b>Literatur:</b>          Theisen, M.R.: Wissenschaftliches Arbeiten, München          Bänisch, A.: Wissenschaftliches Arbeiten – Seminar und Diplomarbeiten, München, Wien          Preißner, A.: Wissenschaftliches Arbeiten, München, Wien          Kornmeier, M.: Wissenschaftlich schreiben leichtgemacht: für Bachelor, Master und Dissertation, Stuttgart</p>						

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>				
Code: <b>E-WT-PRA-02</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Praxisphase II (Projektarbeit II) / Practice Phase II (Project Thesis II)</b>			Modultyp: <b>Praxismodul</b>	
LVS: 0	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 2	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl:	
Lehrform:			Modulverantwortlicher: Studienrichtungsleiter			
Prüfungsart: Projektarbeit		Prüfungsdauer (min):	Prüfungstermin: nach Festlegung Ende 2. Praxisphase			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<p><b>Qualifikationsziele:</b>          Die Praxisphasen ermöglichen es den Studierenden, im Rahmen der in der jeweiligen Studienordnung niedergelegten betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte ihr in den Theoriephasen gewonnenes Wissen und Verständnis bei der Lösung konkreter betrieblicher Aufgabenstellungen anzuwenden und weiterzuentwickeln (Theorie-Praxis-Transfer). Dabei können sie ihre systemischen Kompetenzen weiter vertiefen und im Rahmen der innerbetrieblichen Einbindung ihre kommunikativen Kompetenzen weiter ausbilden.</p> <p>Die Projektarbeit II ist integraler Bestandteil der Studienleistungen in der zweiten Praxisphase und unterstreicht den Theorie-Praxis-Transfer des dualen Studiums. In der zweiten Praxisphase steht für die Studierenden die Mitarbeit an betrieblichen Aufgabenstellungen (mit Anleitung) im Vordergrund. Im Rahmen der Projektarbeit II sollen die betrieblichen Hintergründe zur Bearbeitung der Aufgabe sowie eine Einordnung in das betriebliche Umfeld unter Anwendung von Erkenntnissen aus den vorangegangenen Theoriephasen erörtert werden. Weiterhin sollen der Bearbeitungsvorgang selbst und die wesentlichen Ergebnisse dargestellt werden. Ein methodisches Vorgehen soll deutlich werden.</p> <p>Der Umfang der Arbeit soll ca. 20 Seiten DIN A4 betragen (zzgl. Verzeichnisse und Anhang). Die Themenstellung erfolgt in Abstimmung zwischen der Dualen Hochschule und dem Praxispartner des Studierenden, die Bewertung der Arbeit durch die Duale Hochschule.</p>						
<p><b>Literatur:</b>          Theisen, M.R.: Wissenschaftliches Arbeiten, München          Bänisch, A.: Wissenschaftliches Arbeiten – Seminar und Diplomarbeiten, München, Wien          Preißner, A.: Wissenschaftliches Arbeiten, München, Wien          Kornmeier, M.: Wissenschaftlich schreiben leichtgemacht: für Bachelor, Master und Dissertation, Stuttgart</p>						

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>				
Code: <b>E-WT-PRA-03</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Praxisphase III (Projektarbeit III) / Practice Phase III (Project Thesis III)</b>			Modultyp: <b>Praxismodul</b>	
LVS: 0	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 3	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl:	
Lehrform:			Modulverantwortlicher: Studienrichtungsleiter			
Prüfungsart: Projektarbeit		Prüfungsdauer (min):	Prüfungstermin: nach Festlegung Ende 3. Praxisphase			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<p><b>Qualifikationsziele:</b>          Die Praxisphasen ermöglichen es den Studierenden, im Rahmen der in der jeweiligen Studienordnung niedergelegten betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte ihr in den Theoriephasen gewonnenes Wissen und Verständnis bei der Lösung konkreter betrieblicher Aufgabenstellungen anzuwenden und weiterzuentwickeln (Theorie-Praxis-Transfer). Dabei können sie ihre systemischen Kompetenzen weiter vertiefen und im Rahmen der innerbetrieblichen Einbindung ihre kommunikativen Kompetenzen weiter ausbilden.</p> <p>Die Projektarbeit III ist integraler Bestandteil der praxisbasierten Studienleistungen in der dritten Praxisphase und unterstreicht den Theorie-Praxis-Transfer des dualen Studiums. In der dritten Praxisphase sollen die Studierenden nachweisen, dass sie in der Lage sind, mit Betreuung betriebliche Aufgabenstellungen mittleren Umfangs teilweise selbständig zu lösen. Aus den Ausführungen der Projektarbeit III sollen - zusätzlich zu den Anforderungen, die an die Projektarbeiten I und II gestellt werden - die systematische Anwendung wissenschaftlicher Methoden (angemessene Beschäftigung mit einschlägiger Fachliteratur, Alternativbetrachtungen, Entscheidungsfindung und -begründung) sowie eine zielführende Vorgehensweise ersichtlich sein.</p> <p>Der Umfang der Arbeit soll ca. 20 Seiten DIN A4 betragen (zzgl. Verzeichnisse und Anhang). Die Themenstellung erfolgt in Abstimmung zwischen der Dualen Hochschule und dem Praxispartner des Studierenden, die Bewertung der Arbeit durch die Duale Hochschule.</p>						
<p><b>Literatur:</b>          Theisen, M.R.: Wissenschaftliches Arbeiten, München          Bänisch, A.: Wissenschaftliches Arbeiten – Seminar und Diplomarbeiten, München, Wien          Preißner, A.: Wissenschaftliches Arbeiten, München, Wien          Kornmeier, M.: Wissenschaftlich schreiben leichtgemacht: für Bachelor, Master und Dissertation, Stuttgart</p>						

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>				
Code: <b>E-WT-PRA-04</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Praxisphase IV (Praxisprüfung I) / Practice Phase IV (Practice Exam I)</b>			Modultyp: <b>Praxismodul</b>	
LVS: 0	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 4	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl:	
Lehrform:			Modulverantwortlicher: Studienrichtungsleiter			
Prüfungsart: Mündliche Prüfung		Prüfungsdauer (min):	Prüfungstermin: nach Festlegung Ende 4. Praxisphase			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<b>Qualifikationsziele:</b> Die mündliche Praxisprüfung I ist Bestandteil der Studienleistungen in den Praxisphasen und unterstreicht den Theorie-Praxis-Transfer an der Hochschule. Ziel ist die wissenschaftsorientierte Analyse und Durchdringung der ausgeführten Tätigkeiten beim Praxispartner, wobei Erkenntnisse aus den vorangegangenen Theoriephasen in enger Verzahnung mit den jeweiligen Praxisinhalten angewendet werden sollen. Grundlage für die mündliche Praxisprüfung I sind die nach der Prüfungsordnung der Hochschule vorgeschriebenen Projektarbeiten I bis III und der Rahmenausbildungsplan entsprechend der Studienordnung des jeweiligen Studiengangs.						
<b>Literatur:</b> Theisen, M.R.: Wissenschaftliches Arbeiten, München Bänisch, A.: Wissenschaftliches Arbeiten – Seminar und Diplomarbeiten, München, Wien Preißner, A.: Wissenschaftliches Arbeiten, München, Wien Kornmeier, M.: Wissenschaftlich schreiben leichtgemacht: für Bachelor, Master und Dissertation, Stuttgart						
<b>Prüfungsinhalte:</b>  Hinweise zur Verfahrensweise Allgemeine Hinweise: - Die Praxisprüfung I bezieht sich vorwiegend auf die während der Praxisphasen vermittelten Studieninhalte. - Die jeweilige Prüfungskommission besteht aus Lehrkräften der Dualen Hochschule und akademisch qualifizierten Vertretern der Praxispartner. - Die Prüfungskommission bestimmt die Prüfungsstruktur und die Anteile der Prüfungsinhalte. Die Studierenden werden hierüber und über die Zusammensetzung der Prüfungskommission vorab informiert.  Hinweise zur Prüfungsstruktur: - Präsentation der Projektarbeiten I bis III (optional) - Befragung zu den Projektarbeiten I bis III - Prüfung des fachlichen Hintergrundes der Studienrichtung (mit praxisorientiertem Fokus) - Prüfung des allgemein-fachlichen und projektbezogenen Wissens des Studierenden						



Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>				
Code: <b>E-WT-PRA-05</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Praxisphase V (Projektarbeit IV) / Practice Phase V (Project Thesis IV)</b>			Modultyp: <b>Praxismodul</b>	
LVS: 0	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 5	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl:	
Lehrform:		Modulverantwortlicher: Studienrichtungsleiter				
Prüfungsart: Projektarbeit		Prüfungsdauer (min):	Prüfungstermin: nach Festlegung Ende 5. Praxisphase			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<p><b>Qualifikationsziele:</b>          Die Praxisphasen ermöglichen es den Studierenden, im Rahmen der in der jeweiligen Studienordnung niedergelegten betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte ihr in den Theoriephasen gewonnenes Wissen und Verständnis bei der Lösung konkreter betrieblicher Aufgabenstellungen anzuwenden und weiterzuentwickeln (Theorie-Praxis-Transfer). Dabei können sie ihre systemischen Kompetenzen weiter vertiefen und im Rahmen der innerbetrieblichen Einbindung ihre kommunikativen Kompetenzen weiter ausbilden.</p> <p>Im Rahmen der Projektarbeit IV im 5. Semester soll das erworbene theoretische und praktische Wissen einschließlich der erlernten wissenschaftlichen Methoden problemspezifisch in der Wirtschaftspraxis angewendet werden. Die Studierenden durchdringen ein praxisbezogenes Thema aus dem Bereich des Praxispartners und ordnen dieses zunächst in den theoretischen Bezugsrahmen ein. Aufbauend darauf und in Auswertung geeigneter, eigenständig durchgeführter Untersuchungen sollen Lösungsansätze aufgezeigt und, wenn möglich, in der Praxis umgesetzt werden. Mit dieser Arbeit sollen die Studierenden zeigen, dass sie in der Lage sind, eine betriebliche Aufgabenstellung größtenteils selbständig mit wissenschaftlichen Methoden und zielgerichteter Vorgehensweise zu lösen. Dazu muss die Darstellung des analytischen Eigenanteils, im Vergleich zu den vorangegangenen Projektarbeiten, deutlich ausgebaut werden. Die Arbeit muss u.a. schlüssige Argumentationsketten enthalten. Der Lösungsweg muss vollständig nachvollziehbar sein. Entscheidungen sind zu begründen. Der Nutzen der erarbeiteten Lösung ist, soweit möglich, klar darzustellen.</p> <p>Die Projektarbeit IV dient einer intensiven Verarbeitung der in den vorangegangenen Theoriephasen vermittelten Kenntnisse wie auch der inhaltlichen und formalen Übung für die Bachelorarbeit. Der Umfang der Arbeit soll ca. 30 Seiten DIN A4 betragen (zuzüglich Verzeichnisse und Anhang). Die Themenstellung erfolgt in Abstimmung zwischen der Dualen Hochschule und dem Praxispartner des Studierenden. Die Projektarbeit IV wird durch jeweils einen Betreuer der Dualen Hochschule und einen akademisch qualifizierten Betreuer des Praxispartners fachlich begleitet und durch diese mit einer Note bewertet. Die Note der Arbeit ergibt sich dann aus dem Mittelwert der Noten der Gutachter. Weichen diese um mehr als einen ganzen Notenschritt voneinander ab, bestimmt ein durch die Duale Hochschule bestellter Drittgutachter die Note innerhalb des durch die ursprünglichen Gutachter aufgespannten Notenbereichs.</p>						
<p><b>Literatur:</b>          Theisen, M.R.: Wissenschaftliches Arbeiten, München          Bänisch, A.: Wissenschaftliches Arbeiten – Seminar und Diplomarbeiten, München, Wien          Preißner, A.: Wissenschaftliches Arbeiten, München, Wien          Kornmeier, M.: Wissenschaftlich schreiben leichtgemacht: für Bachelor, Master und Dissertation, Stuttgart</p>						

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>				
Code: <b>E-WT-PRA-06</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Praxisphase VI (Praxisprüfung II) / Practice Phase VI (Practice Exam II)</b>			Modultyp: <b>Praxismodul</b>	
LVS: 0	Workload (h): 135	Leistungspunkte: 5	Beginn (Sem.): 6	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl:	
Lehrform:			Modulverantwortlicher: Studienrichtungsleiter			
Prüfungsart: Mündliche Prüfung		Prüfungsdauer (min):	Prüfungstermin: nach Festlegung Ende 6. Praxisphase			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<b>Qualifikationsziele:</b> Die mündliche Praxisprüfung II ist Bestandteil der Studienleistungen in den Praxisphasen und unterstreicht den Theorie-Praxis-Transfer an der Hochschule. Ziel ist die wissenschaftsorientierte Analyse und Durchdringung der ausgeführten Tätigkeiten beim Praxispartner, wobei Erkenntnisse aus den vorangegangenen Theoriephasen in enger Verzahnung mit den jeweiligen Praxisinhalten angewendet werden sollen. Grundlage für die mündliche Praxisprüfung II können die Projektarbeit IV und die Bachelorarbeit sein (sofern diese bereits abgeschlossen und bewertet sind) sowie der Rahmenausbildungsplan entsprechend der Studienordnung des jeweiligen Studiengangs.						
<b>Literatur:</b> Theisen, M.R.: Wissenschaftliches Arbeiten, München Bänisch, A.: Wissenschaftliches Arbeiten – Seminar und Diplomarbeiten, München, Wien Preißner, A.: Wissenschaftliches Arbeiten, München, Wien Kornmeier, M.: Wissenschaftlich schreiben leichtgemacht: für Bachelor, Master und Dissertation, Stuttgart						
<b>Prüfungsinhalte:</b>  Hinweise zur Verfahrensweise Allgemeine Hinweise: - Die Praxisprüfung II bezieht sich vorwiegend auf die während der Praxisphasen vermittelten Studieninhalte. - Die jeweilige Prüfungskommission besteht aus Lehrkräften der Dualen Hochschule und akademisch qualifizierten Vertretern der Praxispartner. - Die Prüfungskommission bestimmt die Prüfungsstruktur und die Anteile der Prüfungsinhalte. Die Studierenden werden hierüber und über die Zusammensetzung der Prüfungskommission vorab informiert.  Hinweise zur Prüfungsstruktur: - Präsentation der Projektarbeit IV/Bachelorarbeit (optional) - Befragung zur Projektarbeit IV/Bachelorarbeit - Prüfung des fachlichen Hintergrundes der Studienrichtung (mit praxisorientiertem Fokus) - Prüfung des allgemein-fachlichen und projektbezogenen Wissens des Studierenden						

Studiengang: <b>Betriebswirtschaft</b>		Studienrichtung: <b>Dienstleistungsmanagement</b>		Fachgebiet: <b>Bachelorarbeit</b>		
Code: <b>E-WT-BAR-01</b>		Modulbezeichnung (deutsch/englisch): <b>Bachelorarbeit / Bachelor Thesis</b>			Modultyp: <b>Kernmodul</b>	
LVS: 0	Workload (h): 324	Leistungspunkte: 12	Beginn (Sem.): 6	Dauer (Sem.): 1	Fächerzahl:	
Lehrform:			Modulverantwortlicher: Studienrichtungsleiter			
Prüfungsart: Bachelorarbeit		Prüfungsdauer (min):	Prüfungstermin: nach Festlegung Ende 6. Praxisphase			
Anmerkungen:						
Submodule/Fächer (falls vorhanden):						
Subcode	Name			LVS	BG	LF
<p><b>Qualifikationsziele:</b>          Die Anfertigung der Bachelorarbeit im 6. Semester bildet den Abschluss des dualen Studiums. Sie dient dazu, das im Studium erworbene theoretische und praktische Wissen einschließlich der erlernten wissenschaftlichen Methoden problemspezifisch und umfassend in der Wirtschaftspraxis anzuwenden. Der Studierende bearbeitet ein komplexes, wissenschafts- und praxisbezogenes Thema aus dem Bereich des Praxispartners und ordnet dieses zunächst in den theoretischen Bezugsrahmen ein. Darauf aufbauend und in Auswertung geeigneter, eigenständig durchgeführter Untersuchungen sollen Lösungsansätze wissenschaftlich entwickelt, dargestellt und in der Praxis umgesetzt werden. Damit verbunden ist der Nachweis des Nutzens für den Praxispartner.</p> <p>Die Bachelorarbeit soll ca. 60 Seiten DIN A4 umfassen (zuzüglich Verzeichnisse und Anhang). Die Bearbeitung erfolgt in der gemäß Prüfungsordnung vorgegebenen Frist von 3 Monaten.</p> <p>Das Thema der Bachelorarbeit wird in Abstimmung mit dem Praxispartner des Studierenden durch die Duale Hochschule vergeben. Die Bachelorarbeit wird durch einen Gutachter der Dualen Hochschule sowie einen akademisch qualifizierten Gutachter des Praxispartners fachlich begleitet und bewertet. Die Note der Bachelorarbeit ergibt sich dann aus dem Mittelwert der Noten der Gutachter. Weichen diese um mehr als einen ganzen Notenschritt voneinander ab, bestimmt ein durch die Duale Hochschule bestellter Drittgutachter die Note innerhalb des durch die ursprünglichen Gutachter aufgespannten Notenbereichs.</p>						
<p><b>Literatur:</b>          Theisen, M.R.: Wissenschaftliches Arbeiten, München          Bänisch, A.: Wissenschaftliches Arbeiten – Seminar und Diplomarbeiten, München, Wien          Preißner, A.: Wissenschaftliches Arbeiten, München, Wien          Kornmeier, M.: Wissenschaftlich schreiben leichtgemacht: für Bachelor, Master und Dissertation, Stuttgart</p>						

---

## 4. Abkürzungsverzeichnis

### Prüfungs- und Studienleistungen:

PL	Prüfungsleistung
D	Dauer (min)
BA	Bachelorarbeit
K	Klausurarbeit
MP	Mündliche Prüfung
PR	Projektarbeit
SE	Seminararbeit
ST	Studienarbeit
T	Testat

### Sonstiges:

BG	Beginn
LF	Lehrform
LP	Leistungspunkte
LV	Lehrveranstaltung
LVS	Lehrveranstaltungsstunden

### Lehrformen:

V	Vorlesung
S	Seminar
Ü	Übung