

## t.OMA4 - Operations Management 4

**Kursverantwortung:** Christoph Heitz, heit  
**Credits:** 2  
**Schuljahr:** 2010/2011  
**Zuletzt gespeichert:** 26.08.2010 15:54

### Lernziel:

- die Studierenden kennen wesentliche Aspekte des Operations Management für Dienstleistungen und verstehen den Unterschied zwischen der Produktion von Dienstleistungen und Produkten
- die Studierenden kennen die verschiedenen Formen von Dienstleistungsproduktion
- die Studierenden kennen ausgewählte quantitative Methoden des OM im Dienstleistungsbereich

### Lerninhalt:

- Was ist Dienstleistung? IHIP-Paradigma
- Formen von Dienstleistungsproduktion
- Ressourcen und Wartezeiten, Bedeutung der Wartezeiten im DL-Bereich
- Revenue Management und Dynamic Pricing

### Vorkenntnisse:

OMA3

### Durchführung:

Unterrichtsart	Anzahl Lektionen pro Woche
Vorlesung	14 x (1+1)
Übung/Praktika	
Gruppenunterricht	
Blockunterricht	
Seminar	

### Leistungsnachweise:

Laut Tabelle oder gemäss schriftlicher Festlegung des Dozierenden zu Semesterbeginn!

Anzahl	Art	Gewichtung
1	Modulendprüfung	100%
	Prüfungen während der Unterrichtszeit	
	Weitere Leistungsnachweise	

### Unterrichtssprache:

-

### Unterrichtsunterlagen:

Fitzsimmons&Fitzsimmons: Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology

### Bemerkungen:

-