

t.OMA4 - Operations Management 4

Kursverantwortung: Christoph Heitz, heit
Credits: 2
Schuljahr: 2011/2012
Zuletzt gespeichert: 26.03.2012 07:48

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:

-