

t.OMA4 - Operations Management 4

Kursverantwortung: Christoph Heitz, heit
verantwortliche OE:
ECTS: 2
Schuljahr: 2012/2013
Zuletzt gespeichert: 22.01.2013 16:44

Fachkompetenz:

-

Methodenkompetenz:

-

Sozialkompetenz:

-

Selbstkompetenz:

-

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	
Blockunterricht	

Leistungsnachweise:

Laut Tabelle oder gemäss schriftlicher Festlegung des Dozierenden zu Semesterbeginn!

Bezeichnung	Art	Form	Umfang	Bewertung	Gewichtung
Leistungsnachweise während Unterrichtszeit					
Semesterendprüfung					

Unterrichtssprache:

-

Unterrichtsunterlagen:

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

Ergänzende Literatur:

-

Bemerkungen:

-