

## **Prüfungsliteratur für die Erstklausur des Grundlagenkurses „Entwicklung und Design eines Dienstleistungsunternehmens“**

### **Prüfungsliteratur Service Management:**

- Kapitel 1 aus: Lovelock, C., Wirtz, J. (2011). Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7. Auflage, Prentice Hall: New Jersey.
- Kapitel 2 (Seiten 37 bis 63) aus: Foscht, T., Swoboda, B. (2005). Käuferverhalten: Grundlagen, Perspektiven, Anwendungen, 2. Auflage, Gabler: Wiesbaden.

### **Prüfungsliteratur Statistik:**

- Kapitel 1 bis 3 und 6 bis 12 aus: Diamantopoulos, A., Schlegelmilch, B. (1997). Taking the Fear Out of Data Analysis. The Dryden Press: London. Reprinted in Thompson (2000; 2002).
- Kapitel 22 bis 24, 39 bis 42 und 44 aus: Green, S., Salkind, N. (2008). Using SPSS for Windows and Macintosh: Analyzing and Understanding Data, 5th edition, Prentice Hall: Harlow, England.

### **Information zur Prüfung:**

Die Erstklausur erfolgt am 16. März 2012, 08.30 Uhr, HS 3. Für einen positiven Abschluss des Kurses muss JEDE Leistungsüberprüfung positiv sein. Die Prüfung besteht aus Fragen zum Thema Service Management (30 Punkte) sowie aus Fragen zur Statistik (30 Punkte).

Insgesamt können 60 Punkte erreicht werden.

Informationen zur Prüfungsliteratur sowie Kopiervorlagen für die Erstklausur erhalten Sie im Sekretariat.