

Prüfungsliteratur für die Erstklausur des Vertiefungskurses „Dienstleistungs- und Tourismusmanagement“

Prüfungsliteratur Service Management

- Kapitel 1 bis 3 aus: Fitzsimmons, J A. and Fitzsimmons, M.J. (2008). Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, 6. Auflage, McGraw Hill-Irwin: Boston, S. 1-60
- Ostrom A.L., Bitner M.J., Brown S.W., et al. (2010). Moving Forward and Making a Difference: Research Priorities for the Science of Service. *Journal of Service Research* 13(1), 4-36.
- Vargo S. and Lusch R. (2008). Service-dominant logic: continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science* 36(1), 1-10.
- Vargo S.L. and Lusch R.F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *The Journal of Marketing* 68(1), 1-17.

Prüfungsliteratur Statistik

- Kapitel 15 bis 17 aus: Malhotra, N. (2004). Marketing Research: An Applied Orientation, 4. Auflage. Prentice Hall: Harlow, England.
- Kapitel 25, 29, 31 – 34, sowie 43 und 45 aus: Green, S., Salkind, N. (2008). Using SPSS for Windows and Macintosh: Analyzing and Understanding Data, 5. Auflage, Prentice Hall: Harlow, England.

Information zur Prüfung:

Die Erstklausur erfolgt am 14. März 2012, 09.00 Uhr SR 16. 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 zu Statistik (30 Punkte). Insgesamt können 60 Punkte erreicht werden. Informationen zur Prüfungsliteratur sowie Kopiervorlagen für die Erstklausur erhalten Sie im Sekretariat.