

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

Prüfungsliteratur Service Management

- Kapitel 2 aus: Lovelock, C., Wirtz, J. (2011). Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7. Auflage, Prentice Hall: New Jersey
- Kapitel 3 aus: Fitzsimmons, J A., Fitzsimmons, M.J. (2008). Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, 6. Auflage, McGraw Hill-Irwin: Boston

Prüfungsliteratur Statistik

- Kapitel 15 bis 17 aus: Malhotra, N. (2004). Marketing Research: An Applied Orientation, 4. Auflage. Prentice Hall: Harlow, England.
- Kapitel 25 bis 34, 43, 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 18. Oktober 2011. 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 im Sekretariat.