



## Hauptseminar im Dienstleistungsmanagement

Im Sommersemester bietet der Lehrstuhl BWL VIII – Marketing & Dienstleistungsmanagement ein Hauptseminar für Studierende des Masterstudiengangs Betriebswirtschaftslehre (V 8-3) und Sportökonomie (B 1-5 / V 8-3) sowie weitere Studiengänge (z.B. Wirtschaftsingenieurwesen, Medienkultur und Medienwirtschaft; Modul D 4.2 / 6.2) an zum Thema:

### Service Research Universe –

### Entdecke neue Dimensionen des Dienstleistungsmanagements

In dem Seminar sollen verschiedene Fragestellungen aus **neuen Themengebieten der Dienstleistungsforschung** behandelt werden. Dabei wird sich auf die Forschungsrichtungen der **Sustainable, Sport** und **Transformative Service Research**, sowie der **Service Recovery** fokussiert, welche auch zentrale Forschungsschwerpunkte des Lehrstuhls darstellen. Hierbei wird zum einen die Gestaltung von nachhaltigen Dienstleistungen und die Entstehung von Wohlbefinden durch Dienstleistungen betrachtet. Zum anderen werden neue entstehende Dienstleistungsangebote im Sport und Maßnahmen nach entstandenen Dienstleistungsfehler, sogenannte Service Recovery Maßnahmen, näher beleuchtet- Der Einfluss von Technologie spielt dabei in vielen Themenstellungen eine bedeutende Rolle.

Folgende Themen stehen zur Auswahl, wobei nähere Informationen und Erläuterungen in der Kick-Off Veranstaltung bekannt gegeben werden:

#### Sustainable Service Research

1. Beyond Today: Wie können Dienstleistungen durch Service Design nachhaltig gestaltet werden?
2. Green Tourism: Echtes Engagement oder nur Imagepflege?

#### Transformative Service Research

3. Joy Through Play? When does Transformative Gamification Foster Happiness?
4. Sports for Good? How Sports Elevate Spectator Well-Being?

#### Sport Service Research

5. Tech Meets Passion: Der Einfluss von Technologie auf die Fanexperience
6. Stream the Dream: Esport-Livestreaming-Plattformen als innovative Service Experience?

#### Service Recovery

7. Behind the Scenes of Internal Service Recovery: When are service recovery strategies helpful to compensate employees for internal service failures?
8. Service Recovery im Sport: Was kann das Sportmanagement aus der Service Recovery Literatur lernen?

## Anmeldung

Die **verbindliche Anmeldung** zum Seminar erfolgt über **cmLife** und ist von **20. Januar 2025 (08:00 Uhr)** bis **24. Januar 2025 (23:59 Uhr)** möglich. Eine nachträgliche An- oder Abmeldung außerhalb des Zeitraums ist nicht möglich bzw. führt zum Nichtbestehen der Veranstaltung.

Die **Zahl der Teilnehmenden** des Seminars ist auf **16** begrenzt. Es gilt das „**first come, first serve**“-Prinzip.

Sollte die Veranstaltung bereits belegt sein, kommen Sie auf eine Warteliste und rücken automatisch nach, sollte sich jemand während des Anmeldezeitraums wieder abmelden.

Bitte beachten Sie bei Ihrer Planung, dass Sie sowohl bei der **Kick-Off Veranstaltung** als auch bei den **Blockterminen** für die Seminararbeitspräsentationen **in Präsenz** anwesend sein **müssen**. Teilnehmende auf der Warteliste sollen dennoch bei der Kick-Off Veranstaltung erscheinen, um auf eventuell freiwerdende Plätze nachzurücken.

## Ablauf

Die **Kick-Off Veranstaltung** findet am **29. Januar 2024** um **14:15 Uhr** statt. Bitte beachten Sie, dass die Teilnahme an der Kick-Off Veranstaltung des Seminars **verpflichtend** ist. Weitere Informationen bezüglich weiterer Besprechungstermine (z.B. Besprechung der Forschungsfrage und Gliederung) werden Ihnen ebenfalls in der Kick-Off Veranstaltung mitgeteilt.

Während der **vorlesungsfreien Zeit** finden **weitere Besprechungstermine** statt und es erfolgt die **Bearbeitung des Themas**. Die **Seminararbeit** muss bis spätestens **28. April 2025 (12:00 Uhr)** im E-Learning-Kurs hochgeladen werden. Die **Präsentation** der Seminararbeiten erfolgt am **12. Mai, 13. Mai und 14. Mai 2025** *halb- und ganztägig*. Bitte halten Sie sich die Termine frei. Die genaueren sowie alle anderen endgültigen Termine und weiterführende Informationen werden bei der Kick-Off Veranstaltung bekannt gegeben.

## E-Learning

Alle Teilnehmenden werden gebeten, sich neben der oben beschriebenen Anmeldung zur Veranstaltung auch auf der **E-Learning-Plattform** in den Kurs **„Hauptseminar im Dienstleistungsmanagement: Service Research Universe“** einzutragen, um weitere Informationen zu erhalten.

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an Lucas Endres ([lucas.endres@uni-bayreuth.de](mailto:lucas.endres@uni-bayreuth.de)).

Bayreuth, den 14. Januar 2025

Prof. Dr. Nicola Bilstein