

## Seminarausschreibung

# Strategisches Dienstleistungsmanagement

Was ist eine Strategie? Wie entstehen Wettbewerbsvorteile? Warum sind manche Unternehmen erfolgreich und andere nicht? Wie kann sich das Unternehmen am Markt positionieren, seine Position halten oder weiteres Wachstum generieren? Dies sind einige der zentralen Fragestellungen der Unternehmensführung, welche im Strategischen Management behandelt werden. Das Strategische Management ist ein breites, umfassendes, teilweise kontrovers diskutiertes Feld von großem theoretischem und praktischem Interesse. Grundsätzlich umfasst es die Planung, Implementierung und Kontrolle strategischer Entscheidungen auf unterschiedlichen Ebenen des Unternehmens.

Das Strategische Management entwickelt sich seit bereits über 40 Jahren dynamisch weiter, so dass immer wieder neue, relevante Fragestellungen und Themenschwerpunkte auftauchen. Auch im Dienstleistungsbereich werden aktuelle strategische Themen diskutiert. Diese umfassen beispielsweise Globalisierung und Internationalisierungsstrategien, Nachhaltigkeitsstrategien, organisationalen Wandel, oder die Gestaltung und Steuerung innovativer Geschäftsmodelle.

In diesem Seminar widmen wir uns diesen Entwicklungen. Das Ziel ist es, aktuelle strategische Fragestellungen des Dienstleistungsmanagements zu behandeln, ihre theoretische Fundierung zu durchleuchten und die praktische Relevanz für Dienstleistungsunternehmen zu diskutieren.

Dazu werden sechs Themen vergeben. Zu einem der sechs Themen ist eine Hausarbeit anzufertigen, deren Umfang ca. 15 Seiten umfasst. Alle Themen werden 4-fach vergeben. Die Hausarbeit bildet die Grundlage eines ca. 40-minütigen Vortrags im Seminar, den alle Bearbeiter/innen eines Themas gemeinsam halten (ca. 10 Minuten pro Person). Vortrag und schriftliche Hausarbeit bilden die Basis für darauf aufbauende Plenumsdiskussionen, Gruppenarbeiten sowie Fallstudienbearbeitungen.

## **Themen der Seminararbeiten**

### **Thema 1: Der Beitrag des Resource-Based View zur Erklärung dauerhafter Wettbewerbsvorteile von Dienstleistungsunternehmen**

Im Resource-Based View wird davon ausgegangen, dass der Wettbewerbsvorteil eines Unternehmens auf seiner einzigartigen Ausstattung mit Ressourcen basiert und damit auch verantwortlich für die Erwirtschaftung von Gewinnen ist. Im Rahmen der Seminararbeit soll der Resource-Based View in seinen verschiedenen Spielarten und Weiterentwicklungen dargestellt und kritisch betrachtet werden. Darauf aufbauend ist zu untersuchen, ob und wie sich Wettbewerbsvorteile von Dienstleistungsunternehmen auf Grundlage ressourcenbasierter Ansätze erklären lassen.

### **Thema 2: Explorations- versus Exploitationsstrategien – ein kritischer Vergleich im Dienstleistungsbereich**

Exploitation bezieht sich auf die Nutzung vorhandener Ressourcen und Fähigkeiten eines Unternehmens, Exploration auf die Ausweitung dieser Ressourcen und Fähigkeiten. Das gleichzeitige Ausnutzen vorhandener und Explorieren neuer Ressourcen gilt dabei als besonders vielversprechend und wird in der Literatur als Ambidextrie diskutiert. Im Rahmen der Seminararbeit soll untersucht werden, wie Dienstleistungsunternehmen mit Exploration oder Exploitation wirtschaftlichen Erfolg erreichen können und wie sich die beiden Ansätze miteinander kombinieren lassen.

### **Thema 3: Internationalisierungsstrategien von Dienstleistungsunternehmen – eine kritische Betrachtung**

Die Globalisierung macht auch vor Dienstleistungsunternehmen nicht halt, die sich zunehmend am internationalen Markt orientieren. Die Internationalisierung bringt wichtige strategische Entscheidungen mit sich, wie etwa die Frage nach der Eintrittsstrategie in den internationalen Markt oder der strategischen Ausrichtung auf globale Standardisierung bzw. der Anpassung an lokale Begebenheiten. Im Rahmen der Seminararbeit soll untersucht werden, welche Besonderheiten bei Internationalisierungsstrategien von Dienstleistungsunternehmen bestehen und wie diesen begegnet werden kann.

### **Thema 4: Servicestrategien für produzierende Unternehmen – Wettbewerbsvorteile durch Servitization?**

Produzierende Unternehmen sind einem immer stärker werdenden Wettbewerbsdruck ausgesetzt. Um dem entgegenzuwirken, fügen einige von ihnen vermehrt Dienstleistungen zu ihrem Angebot hinzu, was bis zu einer Neuorientierung des Geschäfts auf Services und einem Wandel zum Lösungsanbieter führen kann. Dieses Phänomen wird in der Literatur als Servitization oder Service Infusion bezeichnet. Im Rahmen der Seminararbeit soll kritisch untersucht werden, ob und wie durch Servitization Wettbewerbsvorteile für produzierende Unternehmen geschaffen werden können.

## **Thema 5: Geschäftsmodelle der Sharing Economy – Chancen und Herausforderungen**

Die Sharing Economy, auch als kollaborativer Konsum (collaborative consumption) oder Participative Economy bezeichnet, bezieht sich auf Konzepte, bei denen eine Person, i.d.R. eine Privatperson, Dienstleistungen oder das Recht, bestimmte Ressourcen zu nutzen, einer anderen Person überträgt. Beispiele sind Uber, AirBnB oder auch Tauschbörsen für Kleidung oder Heimwerkengeräte. Im Rahmen der Seminararbeit sind der Sharing Economy zugrunde liegende Geschäftsmodelle zu analysieren und im Hinblick auf die damit verbundenen Stärken und Chancen aber auch Herausforderungen und Probleme kritisch zu betrachten. Der Schwerpunkt liegt dabei auf dem Dienstleistungsbereich.

## **Thema 6: Geschäftsmodelle im Bereich der Social Entrepreneurship – eine kritische Betrachtung**

Social Entrepreneurship (soziales Unternehmertum) zielt auf die Lösung sozialer oder gesellschaftlicher Probleme ab. Häufig steht die Gewinnerzielung nicht im Mittelpunkt der Geschäftstätigkeit und häufig werden innovative Wege bei der Problemlösung beschritten. Ein Beispiel ist Last Mile Health, ein Unternehmen in Liberia, das Community Health Worker ausbildet, um Frauen in weit von Kliniken entfernten Regionen zu helfen, ihr Baby gesund auf die Welt zu bringen. Im Rahmen der Seminararbeit ist zunächst aufzuzeigen, was unter Social Entrepreneurship zu verstehen ist und wie sie sich von normalem Unternehmertum abgrenzt. Geschäftsmodelle im Bereich Social Entrepreneurship und mit einem Dienstleistungsschwerpunkt sind darzustellen, zu typisieren und kritisch in Hinblick auf Chancen, Probleme und Herausforderungen zu diskutieren.

## **Einstiegsliteratur**

Porter (1996). What is Strategy? Harvard Business Review, November-December 1996, S. 61-78

## **Teilnahmevoraussetzungen**

- Allgemeine Teilnahmevoraussetzungen gemäß Prüfungsordnung
- Einschreibung in einem der folgenden Studiengänge: Wirtschaftswissenschaft (B.Sc oder M.Sc.), Wirtschaftsinformatik (B.Sc. oder M.Sc.), Wirtschaftswissenschaft für Ingenieur/-innen und Naturwissenschaftler/-innen (M.Sc.)
- Technisches Equipment (Computer und Headset mit Mikrofon) für die virtuelle Seminarvorbereitung

## **Leistungen**

- Teilnahme an der virtuellen Seminarvorbereitung
- Schriftliche Seminararbeit von ca. 15 Seiten, Gruppenpräsentation der Seminararbeit während der Präsenzveranstaltung (ca. 7-10 Minuten Vortragszeit pro Person) und Mitarbeit während des Seminars
- Vorbereitung von ein oder zwei voraussichtlich englischsprachigen Fallstudien

## Termine

01.06.2020-10.07.2020	Bewerbungs- und Anmeldezeitraum (WebRegIS)
bis 20.07.2020	Versand der Themenverteilung, Betreuerzuordnung und Aufgaben für die virtuelle Seminarvorbesprechung (E-Mail)
bis 29.07.2020	Einstiegsaufgabe zur virtuellen Vorbesprechung in Moodle bearbeiten
bis 04.08.2020	Andere Lösungsvorschläge in Moodle kommentieren
05.08.2020, 15:00-17:00 Uhr	Virtuelle Seminarvorbesprechung via Adobe Connect (Pflichtveranstaltung)
17.08.-21.08.2020	Individuelle Besprechung der Forschungsfragen, Gliederung und eines vorläufigen Literaturverzeichnisses mit dem Betreuer (Telefon, E-Mail)
25.10.2020, 23:59 Uhr	Abgabe der Seminararbeiten (PDF + Word) beim Betreuer (E-Mail)
bis 16.11.2020	Versand des Benachrichtigungsschreibens, des Seminarprogramms und der Fallstudien
30.11.-04.12.2020	Vorbesprechung der Gruppenpräsentationen mit dem Betreuer (Telefon, E-Mail)
14.12.2020, 23:59 Uhr	Abgabe der finalen Gruppenpräsentation beim Betreuer (E-Mail)
16.12.-18.12.2020	Präsenzveranstaltung an der FernUniversität in Hagen, Gebäude 3, Raum D 005
17.12.2020	Freiwilliges Get-together bei einem gemeinsamen Abendessen mit dem Lehrstuhl-Team (Uhrzeit und Location folgen noch)

## Ansprechpartner für Rückfragen

### Organisatorisch

Katrin Heinemann / Stefanie Vogt  
Tel. +49 2331 987 - 2533  
[d1m@fernuni-hagen.de](mailto:d1m@fernuni-hagen.de)

### Inhaltlich



Dr. Eva Lexutt  
Tel. +49 2331 987 - 4938  
[eva.lexutt@fernuni-hagen.de](mailto:eva.lexutt@fernuni-hagen.de)

## Werbung in eigener Sache

[www.dienstleistungsmanagement.com](http://www.dienstleistungsmanagement.com)

Sie finden uns auch bei

  
[xing.to/dlm](http://xing.to/dlm)

  
[twitter.com/DLM\\_FUHagen](https://twitter.com/DLM_FUHagen)

  
[www.facebook.com/bwldlm](https://www.facebook.com/bwldlm)