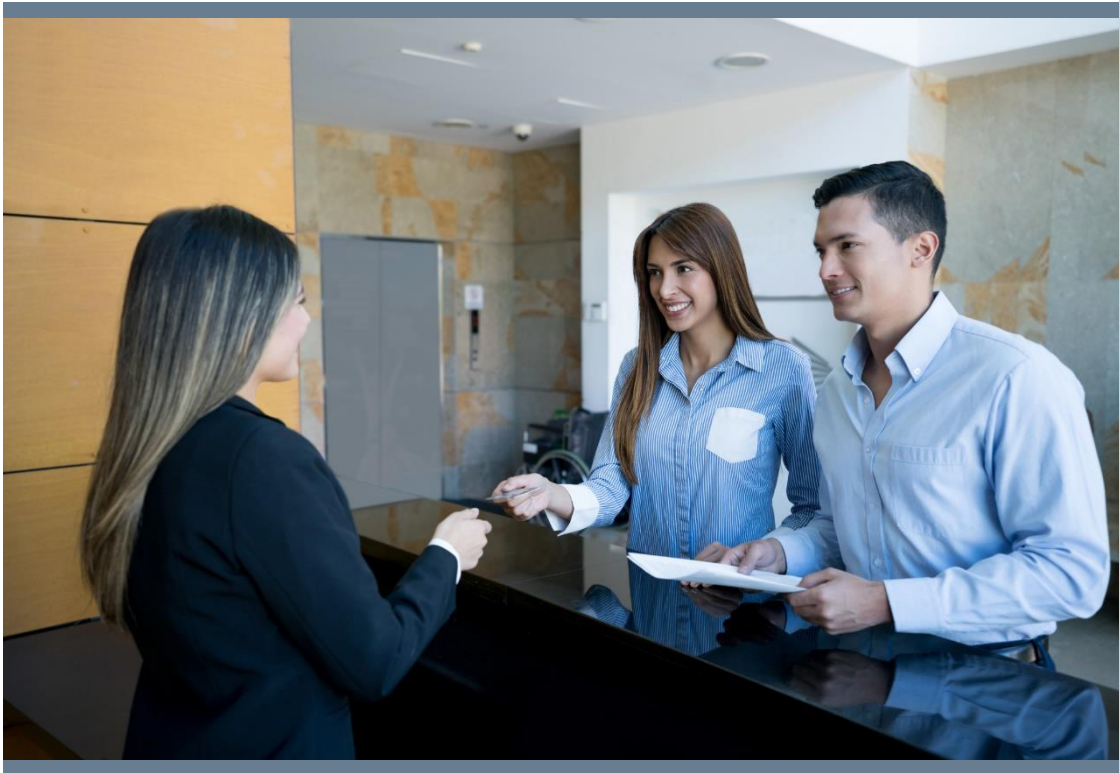




Berner Fachhochschule
Haute école spécialisée bernoise
Bern University of Applied Sciences



CAS Dienstleistungsmanagement

Infobroschüre

Beschreibung und Konzeption

Kreativ, nutzenstiftend, differenziert. Unternehmenskernleistungen sind oft austauschbar und bieten meist kaum mehr Möglichkeiten zur Differenzierung gegenüber den Mitbewerbern. Ein auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtetes Dienstleistungs- und Servicemanagement ermöglicht es, nachhaltige Wettbewerbsvorteile aufzubauen und für die Kundinnen und Kunden echte Mehrwerte zu schaffen.

Im CAS Dienstleistungsmanagement profitieren Sie von aktuellen Modellen und Methoden, kompetenten Dozierenden aus verschiedenen Branchen, Wissenstransfer unter den Teilnehmenden sowie einer hochgradigen Praxisorientierung mit vielen Good-Practice-Beispielen und Fallstudien.

Zielpublikum

Sie sind eine innovative und kreative Person mit Berufserfahrung? Sie erkennen die Themen Dienstleistungsmanagement und Servicedesign als echte Chance zur Erzielung nachhaltiger und differenzierender Wettbewerbsvorteile? Idealerweise arbeiten Sie in der Privatwirtschaft, Verwaltung oder in einer Non-Profit-Organisation.

Ziele

Im CAS Dienstleistungsmanagement erwerben Sie vielfältige Kompetenzen, die Sie in Ihrem Unternehmen umgehend einsetzen können:

- das EFQM-Modell kennen und die wesentlichen Inhalte für das Dienstleistungsmanagement bestimmen;
- die verschiedenen Modelle des Dienstleistungsmanagements skizzieren und adäquat für Ihre Unternehmung anwenden;
- die wichtigsten Methoden und Quellen für die Datenerhebung kennen und für spezifische Marktsituationen bestimmen;
- konkrete Markt- und Unternehmensanalyse im Dienstleistungsbereich durchführen;
- die Unterschiede bei den strategischen Entscheidungen im Dienstleistungsmanagement gegenüber anderen Wirtschaftssektoren und -branchen kennen und bestimmen;
- den Grad der Kundenintegration im Dienstleistungsprozess bestimmen;
- den Leistungserstellungsprozess kundenorientiert entwickeln, indem Mehrwerte durch Erlebnisse und Inszenierung von Dienstleistungen geschaffen werden;
- das interne Leistungspotenzial aufbauen, umsetzen und steuern;
- die wichtigsten Qualitätsmanagementmodelle im Dienstleistungsbereich benennen und praxisgerecht anwenden;
- beim Erlös- und Kostenmanagement bestimmte Modelle wie Yield Management, Dynamic Pricing, Prozesskostenrechnen, etc. ausführen;
- ein wirkungsvolles Zeitmanagement bei der Erbringung von Dienstleistungen umsetzen;
- die Gewinnung, Aufbereitung und Verfügbarkeit von Markt-, Kunden- und Firmendaten sicherstellen, auswerten und interpretieren;
- die Unterschiede des Dienstleistungsmarketings kennen und einen konkreten Marketing-Instrumente Mix entwickeln;
- wirkungsvolle Kommunikationsmassnahmen von Dienstleistungs- und Serviceangeboten definieren;
- ein dienstleistungsorientiertes Verhalten aller Personen und Organisation sicherstellen, die am Leistungserstellungsprozess involviert sind;

- die wichtigsten Methoden und Instrumente zur Kontrolle der internen und externen Ergebnisse bestimmen und anwenden.

Zulassung

Allgemeine Zulassungsbedingungen:

Mit einem Hochschulabschluss und mindestens zwei Jahren Berufserfahrung können Sie jetzt beginnen. Steigen Sie ebenfalls ein mit einer gleichwertigen Aus- oder Weiterbildung und mehrjähriger Berufserfahrung. In diesem Fall absolvieren Sie den Kurs Einführung ins wissenschaftliche Arbeiten, der für alle Studierenden ohne Hochschulabschluss obligatorisch ist. Ausnahme: Sie haben dieses Modul bereits im Rahmen eines anderen CAS besucht.

Detaillierte Angaben unter: wirtschaft.bfh.ch/zulassung

Inhalte *

Den allgemeinen Bezugsrahmen des CAS Dienstleistungsmanagement bildet der Managementrahmen des EFQM-Modells. Es fokussiert auf die Leistungsfähigkeit der Organisation und gleichzeitig auf die Qualität der Dienstleistungserbringung und verortet folgende Themenschwerpunkte:

Grundlagen EFQM-Modell und Dienstleistungsmanagements

- EFQM-Modell als Modell in Verbindung mit den Themen des Dienstleistungsmanagements
- Eigenheiten von Dienstleistungen und Modelle des Dienstleistungsmanagements
- Einflüsse des Marktes auf Dienstleistungen und Services

Markt- und Unternehmensanalyse

- Analyse Markt und Trends im Dienstleistungsmanagement
- Analyse eigener Erfolgspotenziale: Prozesse, Infrastruktur, Vermarktung
- SWOT-Analyse für Dienst- und Serviceleistungen

Strategisches Dienstleistungsmanagement

- Entwicklung strategischer Kernkompetenzen und Erfolgspositionen
- Integration des Kunden in den Leistungserstellungsprozess
- Infrastruktur-Management: Ressourcen, Führung, Informationen

Operatives Dienstleistungsmanagement

- Leistungserstellung: Prozessorientierung, Service-Blueprint, Erlebnisorientierung, etc.
- Qualitätsmanagement: Dienstleistungs- und Servicequalität, Beschwerdemanagement, kundenwertorientiertes Beziehungsmanagement, etc.
- Erlös-/Kostenmanagement: Preisbestimmung, Yield-Management, Dynamic-Pricing, Prozesskostenrechnung, etc.
- Zeitmanagement: Bereitstellung und Flexibilisierung von Ressourcen
- Informations- und Wissensmanagement: Marktforschung, Verfügbarkeit von Daten, Kundenbindungsmanagement, etc.
- Internes und externes Marketing für Dienstleistungen
- Kommunikation und Vertrieb von Dienstleistungen
- Mensch und Führung im Dienstleistungsprozess
- Partnerschaften und Ressourcenplanung

Controlling

- Resultate/Ergebnisse auf Stufe Kunden, Unternehmung, Mitarbeiter, Partner und Gesellschaft

Firmenbesuch

- Good-Practice Beispiel mit externem Referat und Besichtigung Firma aus dem Dienstleistungsbereich

* Änderungen vorbehalten

Lern- und Arbeitsformen

- Referate, Lehrgespräche und Erfahrungsaustausch
- Gruppenarbeiten
- Studium von Good-Practice-Beispielen
- Fallstudien
- Individuelle Coaching-Gespräche (Transferbericht)
- Gruppenarbeiten, Selbstreflexion
- Firmenbesuch

Die Studierendenplattform Sharepoint ergänzt diese Unterrichtsformen. Sie ermöglicht den Zugriff auf Dokumente, Mitteilungen und Informationen.

Dozierende

Die Dozierenden sind ausgewiesene Expertinnen und Experten mit fundierten praktischen und theoretischen Kenntnissen in den jeweiligen Themenbereichen. Sie verfügen über ein Hochschulstudium und über langjährige Erfahrung in der Erwachsenenbildung.

Kompetenznachweise

- Transferbericht (Einzelarbeit) zu einem Unterrichtsthema
- Gruppenarbeiten (max. 3 Studierende) zu einem Unterrichtsthema

Abschluss und Anerkennung

Certificate of Advanced Studies (CAS) der Berner Fachhochschule in Dienstleistungsmanagement (12 ECTS-Credits).

Durchführung

Umfang: 21 Studientage.

Die Daten der nächsten geplanten Durchführung finden Sie unter: wirtschaft.bfh.ch

Ort

Berner Fachhochschule, Schwarztorstrasse 48, 3007 Bern
wirtschaft.bfh.ch/lageplan

Kosten

CHF 8'500.-

Sämtliche Pflichtliteratur, Kursunterlagen und Kompetenznachweise sind im Preis inbegriffen. Verpflegungs- und Fahrtkosten für Firmenbesuche sind nicht inkludiert.

Rechtliche Hinweise

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Änderungen bleiben vorbehalten. Im Zweifelsfall ist der Wortlaut der gesetzlichen Bestimmungen und Reglemente massgebend.

Weitere Informationen unter: wirtschaft.bfh.ch/agb

Ihre Ansprechpersonen

Studienorganisation

Janine Blunier
T +41 31 848 34 14
janine.blunier@bfh.ch

Studienleitung CAS

Reto Steiner
T +41 79 431 49 49
reto.steiner@bfh.ch

Anmeldung

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Mehr zum CAS Dienstleistungsmanagement erfahren Sie auf wirtschaft.bfh.ch.

Anmeldeschluss

Den Anmeldeschluss finden Sie auf der [Website](#) dieses Studiengangs. Bei verfügbaren Plätzen nehmen wir Ihre Anmeldung gerne auch nach dem Anmeldeschluss entgegen.

Berner Fachhochschule
Weiterbildung Wirtschaft
Schwarztorstrasse 48
CH-3007 Bern

Telefon +41 31 848 34 02

weiterbildung.wirtschaft@bfh.ch
wirtschaft.bfh.ch/weiterbildung