Ruhr Master School
of Applied Sciences

Dieses Wahlpflichtmodul ist ein Angebot der:

Westfälische Hochschule

Master
Dienstleistungsmanagement

Dienstleistungscontrolling

Prof. Dr. Pietschmann
urs.pietschmann@w-hs.de

Hochschule Bochum
Bochum University
of Applied Sciences

Fachhochschule
Dortmund
University of Applied Sciences and Arts

Westfälische
Hochschule
Gelsenkirchen Bocholt Recklinghausen
University of Applied Sciences

STIFTUNG
MERCATOR

1 Pflichtmodule

Dienstleistungscontrolling

Controlling Concept for Service Industries

Kürzel:	DLCO	**Workload:**	180 h	**Leistungspunkte:**	6
Semester:	2	**Dauer:**	1 Semester	**Häufigkeit:**	Regelmäßig im Sommersemester

Lehrveranstaltungen	**Präsenzzeit**	**Selbststudium**
Dienstleistungscontrolling Vorlesung	30 h	60 h
Dienstleistungscontrolling Übung	30 h	60 h

Lehrformen

Vorlesung, Übung, Sonstige

Gruppengröße

ca.20

Qualifikationsziele

Studierende, die dieses Modul erfolgreich absolviert haben,
- sind in der Lage, einen Überblick über die betrieblichen Funktion Rechnungswesen und Controlling zu geben und deren Bedeutung für Dienstleistungsunternehmen darzustellen und zu begründen,
- können die Besonderheiten und Anforderungen der Dienstleistungsproduktion auf Basis von Typologisierungsansätzen beschreiben, charakterisieren und ableiten,
- können die Problemfelder der Dienstleistungsproduktion aufzeigen und für die Ausprägung des Dienstleistungscontrollings einteilen (z.B. in Prozess- und Projektaufgaben),
- können die Controlling-Instrumente den einzelnen Phasen der Dienstleistungsproduktion zuordnen,
- sind in der Lage, klassische Konzepte der Kostenrechnung und des Controlling - entwickelt vorrangig für Industrieunternehmen - auf ihre Eignung, Besonderheiten und Adaptierbarkeit für Dienstleistungsunternehmen zu untersuchen und zu evaluieren,
- darauf aufbauend können sie deren Einsatz und Eignung im betrieblichen Kontext mit Bezug auf ausgewählte Dienstleistungsbranchen verdeutlichen, adaptieren und praktizieren sowie
- sie können dazu die Controlling-Instrumente in Bezug auf die Anwendung in Dienstleistungsunternehmen zusammenstellen und neu arrangieren.

Inhalte

1. Dienstleistungsproduktion und Rechnungswesen/Controlling
- Definition und Typologisierung von Dienstleistungen
- Phasen der Dienstleistungsproduktion
- Rechnungswesen und Controlling in Dienstleistungsunternehmen
- Typologisierung der Dienstleistungsproduktion zur Zuordnung von Controllinginstrumente
2. Controlling betrieblicher Funktionen mit Fokus auf die Dienstleistungsproduktion
3. Prozess- und Projektcontrolling in Dienstleistungsunternehmen
- Aufgaben- und Prozessarten
- Prozesscontrolling im Rahmen des Prozessmanagements
- Projektmanagement und -phasen
- Projektplanung und -controlling
4. Moderne Kostenrechnungskonzepte für die Dienstleistungsbranche
- Wertefluss der Kostenrechnung in Dienstleistungsunternehmen
- Kostenrechnungssysteme für Dienstleistungsunternehmen
- Strategieorientierte Kostenrechnung
- Teilkostenrechnung und Plankostenrechnung
- Instrumente des Gemeinkostenmanagements
5. Prozessorientiertes Erfolgs- und Finanz-Controlling in Dienstleistungsunternehmen
- Controlling-Funktionen und Instrumente
- Problemfelder in Dienstleistungsunternehmen
- Controlling-Systeme: Strategisches Controlling, Operatives Controlling
- Risikocontrolling
6. Fallstudien zum Dienstleistungscontrolling / Übertragung von Instrumenten auf die Dienstleistungsproduktion (parallel)
- Fallstudien: Target Costing
- Fallstudien: Prozesskostenrechnung

- Fallstudien: Fixkostenmanagement und flexible Plankostenrechnung / Leerkostenrechnung
- Fallstudien: Deckungsbeitragsrechnung / Managementerfolgsrechnung

Verwendbarkeit des Moduls

Pflichtmodul im Studiengang Dienstleistungsmanagement
Wahlpflichtmodul im Studiengang Unternehmensrechnung, Wahlpflichtmodule allgemein

Empfohlene Voraussetzungen/Vorkenntnisse

Kenntnisse Internes Rechnungswesen und Controlling-Grundlagen

Prüfungsformen

Klausur, Vortrag, schriftliche Ausarbeitung

Die Prüfungsform wird in den ersten zwei Wochen des Semesters durch den Prüfer/die Prüferin bekannt gegeben.

Voraussetzung für die Vergabe von Leistungspunkten

Bestandene Modulprüfung

Stellenwert der Note in der Endnote

Einfaches Leistungspunkte-Gewicht

Hauptamtlich Lehrende(r)

Dr. Pietschmann (LA)

Modulbeauftragte(r)

Studiendekan Wirtschaft

Sonstige Informationen

Literatur:

Auer, T.: Immaterielle Vermögenswirte bilanzieren – Auf der Suche nach dem Ei des Kolumbus: In: Merges&Acquisitions, Heft 4, 2007
Becker, W.; Rech, S.: Dienstleistungscontrolling - Grundlagen, Ansätze, Entwicklungsperspektiven, Kohlhammer, Stuttgart, 2014
Bruhn, M., Stauss, B. (Hrsg.): Dienstleistungscontrolling - Forum Dienstleistungsmanagement, Gabler, Wiesbaden, 2006
Corsten, H.; Gössinger, R.: Dienstleistungsmanagement, 6. Auflage Oldenbourg, Verlag, München, 2015
Corsten, H.; Roth, S. (Hrsg.): Handbuch Dienstleistungsmanagement, Vahlen, München, 2017
Eicker, S., Kress, S., Lelke, F.: Kennzahlengestützte Geschäftssteuerung im Dienstleistungssektor. In: ZfCM - Zeitschrift für Controlling und Management, S. 408- 414, Heft 6, 2005
Fischer, R.: Dienstleistungscontrolling - Grundlagen und Anwendungen, Gabler, Wiesbaden, 2000
Haller, S.: Dienstleistungsmanagement - Grundlagen, Konzepte, Instrumente, 7. Auflage, Gabler, Wiesbaden, 2014
Hórvath, P.: Controlling, 12. Auflage, Vahlen, München, 2011
Kress, S., Lelke, F.: Ableitung von Steuerungskennzahlen im Rahmen des Gegenstromverfahrens - Ein Kennzahlengenerator für Unternehmen der Dienstleistungsbranche. In: ZfCI - Performance Excellence - Zeitschrift für Controlling und Innovationsmanagement, S. 61 - 66, Heft 2, 2007
Maleri, R., Frietzsche, U.: Grundlagen der Dienstleistungsproduktion, 5. Auflage, Springer, Berlin, 2008
Nagel, A., Rath, V.: Dienstleistungscontrolling, Haufe München, 2004
Schäffer, U., Weber, J.: Herausforderungen für das Dienstleistungs-Controlling. In: krp, Kostenrechnungspraxis, S. 5 - 13, Sonderheft Dienstleistungscontrolling, 2002
Schimank, C., Strobl, G.: Controlling in Shared Services. In: Controlling Fortschritte, Vahlen, München, 2002
Weber, J. (Hrsg.): Dienstleistungscontrolling – Sonderheft, Kostenrechnungspraxis, 2002
Werner, T.: Kostenrechnung in Dienstleistungsunternehmen, VDM Verlag, 2006
Witt, F.-J., Dienstleistungscontrolling, Gabler, München, 2002

Fallstudienliteratur:

Berens, W., Hoffjan, A., Schmitting, W. (Hrsg.): Controlling in Fallstudien – Von Erbsenzählern und Zahlenzauberinnen, Schäffer Pöschel, Stuttgart, 1999
Graumann, M.: Fallstudien zum Controlling – Strategisches und operatives Controlling, 3. Auflage, NWB-Verlag, Herne, 2014
Troßmann, E., Baumeister, A.; Werkmeister, C.: Management-Fallstudien im Controlling, 2. Auflage, München, 2008
sowie weitere Fallstudien zur Übertragung von Controlling-Instrumenten auf die Dienstleistungsproduktion