

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Modulbezeichnung:</b>  | <b>Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen</b> |  |
| <b>Modulnummer:</b><br>DLGDMG   | <b>Semester:</b><br>--                               | <b>Dauer:</b><br>Minimaldauer 1 Semester   |
| <b>Modultyp:</b><br>Pflicht   |  | <b>Regulär angeboten im:</b><br>WS, SS   |
| <b>Workload:</b> 150 h  |  | <b>ECTS Punkte:</b> 5  |
| <b>Zugangsvoraussetzungen:</b><br>keine   |  | <b>Unterrichtssprache:</b><br>Deutsch  |
| <b>Kurse im Modul:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen (DLGDMG01)</li> </ul>   |  | <b>Workload:</b><br>Selbststudium: 90h<br>Selbstüberprüfung: 30h<br>Tutorien: 30h  |
| <b>Kurskoordinatoren/Tutoren::</b><br>Siehe aktuelle Liste der Tutoren im Learning Management System  |  | <b>Modulverantwortliche(r):</b><br>Dr. Sven Lueke  |
| <b>Bezüge zu anderen Programmen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachelor Gesundheitsmanagement</li> <li>• Bachelor Pflegemanagement</li> </ul>  |  | <b>Bezüge zu anderen Modulen im Programm:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medizin für Nichtmediziner</li> <li>• Health Care Management</li> <li>• Krankenhausmanagement</li> <li>• Pflegemanagement</li> <li>• Gesundheitsökonomie</li> </ul> |
| <b>Qualifikations- und Lernziele des Moduls:</b><br><br>Nach erfolgreichem Abschluss sollen Studierende <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Besonderheiten des Dienstleistungsmanagements verinnerlicht haben und die Bedeutung für das Gesundheitswesen einschätzen können.</li> <li>• einen differenzierten Blick auf Leistungen im Gesundheitswesen besitzen, der ihnen Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung, Entwicklung und Steuerung von Dienstleistungen eröffnet.</li> <li>• Ansätze und Wege erfahren haben, um Dienstleistungen unter Berücksichtigung ihrer Besonderheiten zu vermarkten.</li> <li>• aktuelle Praxisbeispiele für Dienstleistungen in der ambulanten und stationären Gesundheitsversorgung kennen.</li> </ul> |  |  |
| <b>Lehrinhalt des Moduls:</b>   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begriffe und Eigenschaften sowie Perspektiven, Dimensionen und Funktionen des Dienstleistungsmanagements</li> <li>• Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung, Entwicklung und Steuerung von Dienstleistungen im Gesundheitswesen</li> <li>• Marketing von Gesundheit und Gesundheitsdienstleistungen</li> <li>• Aktuelle Praxisbeispiele des Dienstleistungsmanagements im Gesundheitswesen: berufsgruppen- sowie sektoren- und disziplinübergreifende Dienstleistungen</li> </ul>   |  |  |
| <b>Lehrmethoden:</b>  | Siehe Kursbeschreibung                               |  |

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
| <b>Literatur:</b>   | Siehe Literaturliste der vorliegenden Kursbeschreibung |                                    |
| <b>Anteil der Modulnote an der Gesamtabschlussnote des Programms:</b><br><br>-- | <b>Prüfungszulassungsvoraussetzung:</b>                | <b>Abschlussprüfungen:</b>         |
|   | Siehe Kursbeschreibung                                 | Präsenzmodulklausur 90 Min. (100%) |

|  |   |                                |
|--|---|--------------------------------|
| <b>Kursnummer:</b><br>DLGDMG01   | <b>Kursname:</b><br>Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen | <b>Gesamtstunden:</b><br>150 h |
|  |   | <b>ECTS Punkte:</b><br>5 ECTS  |
| <b>Kurstyp:</b> Pflicht<br><b>Kursangebot:</b><br><b>Kursdauer:</b> Minimaldauer 1 Semester  | <b>Zugangsvoraussetzungen:</b><br>keine                           |                                |
| <b>Kurskoordinator(en) / Dozenten / Lektoren:</b><br>Siehe aktuelle Liste der Tutoren im Learning Management System  | <b>Bezüge zu anderen Modulen:</b><br>Siehe Modulbeschreibung      |                                |
| <p><b>Beschreibung des Kurses:</b></p> <p>In diesem Kurs setzen sich die Studierenden intensiv mit dem Management von Dienstleistungen im Gesundheitswesen auseinander. Hierzu zählt ein Großteil der Leistungen im Gesundheitswesen (z. B. Diagnostik, Therapie, Pflege). Die Besonderheiten von Dienstleistungen im Vergleich zu Produkten (z. B. Arzneimittel, Medizinprodukte) machen sowohl eine spezifische Betrachtung der Gestaltungs-, Entwicklungs- und Steuerungsmöglichkeiten notwendig als auch eine Auseinandersetzung aus Sicht des Marketings. Ferner werden einige ausgewählte Beispiele von Dienstleistungen aus der Versorgungspraxis herausgearbeitet, die auf die unterschiedlichen Rollen, Pflichten und Handlungsspielräume der Akteure im Gesundheitswesen eingehen.</p> <p><b>Kursziele:</b></p> <p>Nach der Teilnahme an diesem Kurs sollen Studierende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Besonderheiten des Dienstleistungsmanagements verinnerlicht haben und die Bedeutung für das Gesundheitswesen einschätzen können.</li> <li>• einen differenzierten Blick auf Leistungen im Gesundheitswesen besitzen, der ihnen Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung, Entwicklung und Steuerung von Dienstleistungen eröffnet.</li> <li>• Ansätze und Wege erfahren haben, um Dienstleistungen unter Berücksichtigung ihrer Besonderheiten zu vermarkten.</li> <li>• aktuelle Praxisbeispiele für Dienstleistungen in der ambulanten und stationären Gesundheitsversorgung kennen.</li> </ul> <p><b>Lehrmethoden:</b></p> <p>Die Lehrmaterialien enthalten einen kursabhängigen Mix aus Skripten, Video-Vorlesungen, Übungen, Podcasts, (Online-)Tutorien, Fallstudien. Sie sind so strukturiert, dass Studierende sie in freier Ortswahl und zeitlich unabhängig bearbeiten können.</p> <p><b>Inhalte des Kurses:</b></p> <p><b>1. Begriffsannäherung: Dienst, Leistung und deren Management</b></p> <p>1.1 Wirtschaftliche Einordnung und Bedeutung von Dienstleistungen<br/>1.2 Definition des Begriffes „Dienstleistung“<br/>1.3 Der Managementbegriff</p> <p><b>2. Perspektiven und Dimensionen des Dienstleistungsmanagements</b></p> <p>2.1 Perspektiven des Dienstleistungsmanagements<br/>2.2 Dimensionen des Dienstleistungsmanagements</p> <p><b>3. Funktionen des Dienstleistungsmanagements</b></p> <p>3.1 Externes Dienstleistungsmanagement</p> |   |                                |

3.2 Internes Dienstleistungsmanagement

#### **4. Gestaltung, Entwicklung und Steuerung im Dienstleistungsmanagement**

4.1 Gestaltungsfunktion des Dienstleistungsmanagements

4.2 Entwicklungsfunktion des Dienstleistungsmanagements

4.3 Steuerungsfunktion des Dienstleistungsmanagements

#### **5. Vom Dienstleistungspotenzial zum Produkt (Dienstleistungsmarketing)**

5.1 Besonderheiten und Aufgaben des Dienstleistungsmarketings

5.2 Operatives Dienstleistungsmarketing: Die „4 P“ als Instrumente des Marketingmixes

5.3 Die Dienstleistungsmarke

#### **6. Spezifische Dienstleistungen und deren Management in der Medizin**

6.1 Besondere Herausforderungen in der Medizin

6.2 Spezifische Dienstleistungen in der Medizin

#### **7. Spezifische Dienstleistungen und deren Management in der Pflege**

7.1 Besondere Herausforderungen in der Pflege

7.2 Spezifische Dienstleistungen in der Pflege

#### **8. Notwendige und mögliche Dienstleistungen nach Sektoren**

8.1 Dienstleistungen im stationären Bereich

8.2 Dienstleistungen im ambulanten Bereich

#### **9. Sektoren- und disziplinübergreifende Dienstleistungen und ihr Management**

9.1 Sektoren- und disziplinübergreifende Dienstleistungen

#### **Literatur:**

- Bouncken, R. B./Pfanstiel, M. A./Reuschl, A. J. (Hrsg.) (2013): Dienstleistungsmanagement im Krankenhaus I. Prozesse, Produktivität und Diversität. Springer Gabler, Wiesbaden. ISBN-13: 978-3658008727.
- Corsten, H./Gössinger, R. (2007): Dienstleistungsmanagement. 5. Auflage, Oldenbourg, München. ISBN-13: 978-3486582376.
- Fließ, S. (2009): Dienstleistungsmanagement. Kundenintegration gestalten und steuern. Gabler, Wiesbaden. ISBN-13: 978-3834900241.
- Haller, S. (2012): Dienstleistungsmanagement. Grundlagen – Konzepte – Instrumente. 5. Auflage, Springer Gabler, Wiesbaden. ISBN-13: 978-3834934710.

#### **Prüfungsleistung:**

Klausur, 90 Min.

#### **Zeitaufwand Studierenden (in Std.): 150**

Selbststudium (in Std.): 90

Selbstüberprüfung (in Std.): 30

Tutorien (in Std.): 30