

Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen

Modulcode: DLGDMG-01

Modultyp s. Curriculum	Zugangsvoraussetzungen keine	Niveau BA	ECTS n/a	Zeitaufwand Studierende 150 h
----------------------------------	--	---------------------	--------------------	---

Semester s. Curriculum	Dauer Minimaldauer: 1 Semester	Regulär angeboten im WiSe/SoSe	Kurs- und Prüfungssprache Deutsch
----------------------------------	---	--	---

Modulverantwortliche(r)

Prof. Dr. Amir Andreas Al-Munajjed (Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen)

Kurse im Modul

- Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen (DLGDMG01-01)

Art der Prüfung(en)

Modulprüfung

Studienformat: Fernstudium
Fachpräsentation

Studienformat: Kombistudium
Fachpräsentation

Teilmodulprüfung

Anteil der Modulnote an der Gesamtnote

s. Curriculum

Lehrinhalt des Moduls

- Begriffe und Eigenschaften sowie Perspektiven, Dimensionen und Funktionen des Dienstleistungsmanagements
- Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung, Entwicklung und Steuerung von Dienstleistungen im Gesundheitswesen
- Marketing von Gesundheits-(Dienstleistungen)
- Aktuelle Praxisbeispiele des Dienstleistungsmanagements im Gesundheitswesen: berufsgruppen- sowie sektoren- und disziplinübergreifende Dienstleistungen

Qualifikationsziele des Moduls**Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen**

Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,

- die Besonderheiten des Dienstleistungsmanagements zu skizzieren und die Bedeutung für das Gesundheitswesen einzuschätzen.
- einen differenzierten Blick auf Leistungen im Gesundheitswesen zu haben, der ihnen Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung, Entwicklung und Steuerung von Dienstleistungen eröffnet.
- Ansätze und Wege zu erläutern, um Dienstleistungen unter Berücksichtigung ihrer Besonderheiten zu vermarkten.
- aktuelle Praxisbeispiele für Dienstleistungen in der ambulanten und stationären Gesundheitsversorgung zu erklären.

Bezüge zu anderen Modulen im Studiengang

Ist Grundlage für weitere Module im Bereich Gesundheitsmanagement.

Bezüge zu anderen Studiengängen der Hochschule

Alle weiterbildenden Programme im Bereich Gesundheit & Soziales.

Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen

Kurscode: DLGDMG01-01

Niveau	Kurs- und Prüfungssprache	SWS	ECTS	Zugangsvoraussetzungen
BA	Deutsch		n/a	keine

Beschreibung des Kurses

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.

Kursziele

Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,

- die Besonderheiten des Dienstleistungsmanagements zu skizzieren und die Bedeutung für das Gesundheitswesen einzuschätzen.
- einen differenzierten Blick auf Leistungen im Gesundheitswesen zu haben, der ihnen Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung, Entwicklung und Steuerung von Dienstleistungen eröffnet.
- Ansätze und Wege zu erläutern, um Dienstleistungen unter Berücksichtigung ihrer Besonderheiten zu vermarkten.
- aktuelle Praxisbeispiele für Dienstleistungen in der ambulanten und stationären Gesundheitsversorgung zu erklären.

Kursinhalt

1. Einführung in das Dienstleistungsmanagement
 - 1.1 Wirtschaftliche Einordnung und Bedeutung von Dienstleistungen
 - 1.2 Definition des Begriffes „Dienstleistung“
 - 1.3 Definition des Begriffes „Dienstleistungsmanagement“
2. Perspektiven und Handlungsfelder des Dienstleistungsmanagements
 - 2.1 Dienstleistungen aus marktgerichteter, unternehmensgerichteter und funktionaler Sicht
 - 2.2 Handlungsfelder
 - 2.3 Exkurs: Patientenzufriedenheit und Entlassmanagement

3. Strategisches Dienstleistungsmanagement
 - 3.1 Strategische Erfolgspotenziale und Wettbewerbsvorteile
 - 3.2 Marktpositionierung, Wertschöpfung und Wettbewerbsstrategien
 - 3.3 Exkurs: Ausgewählte Dienstleistungsprojekte aus Medizin und Pflege
4. Operatives Dienstleistungsmanagement: Prozesse und Preise
 - 4.1 Dienstleistungsprozesse und Prozessmanagement
 - 4.2 Preisbildung
5. Dienstleistungsmarketing
 - 5.1 Besonderheiten und Aufgaben des Dienstleistungsmarketing
 - 5.2 Marketingmix
 - 5.3 Dienstleistungsmarke
 - 5.4 Exkurs: Employer Branding und Diversitätsmanagement

Literatur

Pflichtliteratur

Weiterführende Literatur

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

Studienformat Fernstudium

Studienform Fernstudium	Kursart Vorlesung
-----------------------------------	-----------------------------

Informationen zur Prüfung	
Prüfungszulassungsvoraussetzungen	BOLK: Ja Evaluation: Nein
Prüfungsleistung	Fachpräsentation

Zeitaufwand Studierende					
Selbststudium 110 h	Präsenzstudium 0 h	Tutorium 20 h	Selbstüberprüfung 20 h	Praxisanteil 0 h	Gesamt 150 h

Lehrmethoden	
<input type="checkbox"/> Learning Sprints® <input checked="" type="checkbox"/> Skript <input type="checkbox"/> Vodcast <input checked="" type="checkbox"/> Shortcast <input checked="" type="checkbox"/> Audio <input type="checkbox"/> Musterklausur	<input type="checkbox"/> Repetitorium <input type="checkbox"/> Creative Lab <input checked="" type="checkbox"/> Prüfungsleitfaden <input type="checkbox"/> Live Tutorium/Course Feed <input type="checkbox"/> Reader <input checked="" type="checkbox"/> Folien

Studienformat Kombistudium

Studienform Kombistudium	Kursart Vorlesung
------------------------------------	-----------------------------

Informationen zur Prüfung	
Prüfungszulassungsvoraussetzungen	BOLK: Ja Evaluation: Nein
Prüfungsleistung	Fachpräsentation

Zeitaufwand Studierende					
Selbststudium 110 h	Präsenzstudium 0 h	Tutorium 20 h	Selbstüberprüfung 20 h	Praxisanteil 0 h	Gesamt 150 h

Lehrmethoden	
<input type="checkbox"/> Learning Sprints® <input checked="" type="checkbox"/> Skript <input type="checkbox"/> Vodcast <input checked="" type="checkbox"/> Shortcast <input checked="" type="checkbox"/> Audio <input type="checkbox"/> Musterklausur	<input type="checkbox"/> Repetitorium <input type="checkbox"/> Creative Lab <input checked="" type="checkbox"/> Prüfungsleitfaden <input type="checkbox"/> Live Tutorium/Course Feed <input type="checkbox"/> Reader <input checked="" type="checkbox"/> Folien