

Matrikelnummer

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

Name: _____

Vorname: _____

Unterschrift: _____

Klausur: **Dienstleistungsmanagement – Management
von Dienstleistungsprozessen (Service Process Management)**

Termin: **12. September 2019, 11.30 bis 13.30 Uhr**

Prüfer: **Univ.-Prof. Dr. Sabine Fließ**

| Aufgabe | 1 | 2 | 3 | Gesamt |
|---------------------|----|----|----|--------|
| Maximale Punktzahl | 15 | 40 | 45 | 100 |
| Erreichte Punktzahl | | | | |

Gesamtpunktzahl:

Note:

Datum:

Unterschrift
des Prüfers:

Hinweise zur Bearbeitung der Klausur

Die Klausur besteht inklusive des Deckblatts aus 18 Seiten. Prüfen Sie bitte vor Bearbeitungsbeginn, ob Ihr Klausurexemplar vollständig ist. Vergessen Sie nicht, Name, Matrikelnummer auf dem Deckblatt einzutragen und die Klausur zu unterschreiben.

Die Klausur besteht aus einem Multiple-Choice-Teil (Aufgabe 1) und einem Freitext-Teil (Aufgabe 2+3). Es sind alle Aufgabenteile zu bearbeiten. Ihre Antworten aus dem Multiple-Choice-Teil tragen Sie abschließend in den **Lösungsbogen** am Ende des Multiple-Choice-Teils ein. Antworten, die nicht in den Lösungsbogen eingetragen sind, werden nicht gewertet. Führen Sie Ihre Lösungsansätze zu den Aufgaben 2 und 3 in Textform auf den dafür vorgesehenen Seiten aus. Markieren Sie deutlich, auf welchen Aufgabenteil Sie sich dabei beziehen. Die **Bearbeitungszeit** der Klausur beträgt **120 Minuten**.

Die Verwendung eines **Taschenrechners** ist dann und nur dann erlaubt, wenn dieser einer der drei folgenden Modellreihen angehört: **Casio fx86** oder **fx87**, **Texas Instruments TI 30 X II** oder **Sharp EL 531**. Die Verwendung anderer Taschenrechnermodelle wird als Täuschungsversuch gewertet und mit der Note „nicht ausreichend“ (5,0) sanktioniert. Ob ein Taschenrechner einer der drei Modellreihen angehört, können Sie selbst überprüfen, indem Sie die vom Hersteller auf dem Rechner angebrachte Modellbezeichnung mit den oben angegebenen Bezeichnungen vergleichen: Bei vollständiger Übereinstimmung ist das Modell erlaubt. Ist die auf dem Rechner angebrachte Modellbezeichnung umfangreicher, enthält aber eine der oben angegebenen Bezeichnungen vollständig, ist das Modell ebenfalls erlaubt. In allen anderen Fällen ist das Modell nicht erlaubt.

Schreibgeräte und **Zeichenmaterial** sind als Hilfsmittel zugelassen. Eigenes Konzeptpapier ist nicht zugelassen; Notizen können auf der Rückseite der Klausur gemacht werden.

Viel Erfolg bei der Bearbeitung der Klausur!

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

Aufgabe 1: Multiple-Choice (15 Punkte)

Tragen Sie Ihre Antworten aus dem Multiple-Choice-Teil abschließend in den vorgegebenen Lösungsbogen am Ende des Multiple-Choice-Teils ein. Antworten, die nicht in den Lösungsbogen eingetragen sind, werden nicht gewertet. Bitte planen Sie hierfür auch ausreichend Zeit ein!

Der folgende Multiple-Choice-Teil besteht aus 5 Blöcken mit je 3 Aussagen zu einer übergeordneten Frage oder Aussage. Bitte geben Sie zu jeder Aussage innerhalb eines Blocks an, ob sie richtig (R) oder falsch (F) ist. Für jede korrekte Antwort erhalten Sie einen Punkt und für jede nicht korrekte Antwort erhalten Sie keinen Punkt. Machen Sie keine Angabe, erhalten Sie keinen Punkt. Je Block können maximal 3 und minimal 0 Punkte erreicht werden.

1. An einem Flughafen wurde ein neues Abfertigungskonzept eingeführt, bei dem die Passagiere ihre Bordkarte digital abrufen oder am Automaten ausdrucken, die Koffer selbst wiegen, mit einem Label versehen und aufs Transportband heben und schließlich durch die automatisierte, kamerabasierte Passkontrolle gehen. Am Flugsteig müssen sie ihre Bordkarte selbst scannen, um dann durch ein Drehkreuz zum Flieger gehen zu können.

| | R | F |
|--|--------------------------|--------------------------|
| A Dabei handelt es sich um eine Dienstleistung mit hohem Internalisierungsgrad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B Bezogen auf den Abfertigungsprozess am Flughafen kann der Integrationsgrad durch schwache Eingriffsintensität bei häufiger Eingriffshäufigkeit charakterisiert werden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C Es handelt sich um einen Dienstleistungsprozess, der einem starken oder starren Script folgt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. Ein Friseur...

| | R | F |
|---|--------------------------|--------------------------|
| A ... vertreibt seine Dienstleistung in mittelbarer Distribution, sofern er zu einem Filial- oder Franchisesystem gehört. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B ... vertreibt seine Leistung in unmittelbarer Direktdistribution (Eigenvertrieb), wenn er seine Leistung als Selbstständiger mit eigenem Geschäft anbietet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C ... ist stark an einen festen Ort der Leistungserbringung gebunden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

- 3.** Zur Segmentierung von Märkten anhand von Zeitaspekten lässt sich für das Dienstleistungsmanagement der Freizeitwert heranziehen. **R** **F**
- A Der Freizeitwert ist, ausgehend von Beckers Theorie der Zeitallokation, unmittelbar von der Höhe des Einkommens eines Individuums abhängig.
- B Bei Freizeitinvestierern geht es in der Gestaltung des Dienstleistungsprozesses vor allem darum, die Abwicklungs- und Wartezeiten zu verkürzen.
- C Als distributionspolitische Maßnahme richtet sich ein Abhol- und Bringdienst einer Autowerkstatt an Freizeitoptimierer.
- 4.** Die Hauptaufgabe des Kapazitätsmanagements besteht darin, die Kapazität für einen bestimmten Zeitraum festzulegen und für deren optimale Auslastung in zeitlicher und mengenmäßiger Hinsicht Sorge zu tragen. **R** **F**
- A Bietet ein Freizeit- und Wellnessbad in den Abendstunden (ab 19:00 Uhr) bis zum Schließen des Bades (21:00 Uhr) einen vergünstigten Eintrittspreis an, handelt es sich um eine nachfragerorientierte Maßnahme.
- B Führt ein Dienstleister Jahresarbeitszeiten ein, so handelt es sich um eine Maßnahme der chronomorphischen Flexibilisierung.
- C Bei der Produktionsorganisation nach dem Production-Line-Approach ist teuer, die Kapazität auch nur in geringem Maße zu erweitern.
- 5.** Voraussetzung für den Einsatz des Yieldmanagement... **R** **F**
- A ... ist neben einem hohen Fixkostenanteil und der Möglichkeit zur Marktsegmentierung, dass eine preisunelastische Nachfrage vorherrscht.
- B ... ist, dass die Nachfrage hohen Schwankungen unterliegt.
- C ... ist, dass die Kapazität an die Nachfrage angepasst werden kann.

Lösungsbogen: Aufgabe 1

Tragen Sie Ihre Antworten aus dem Multiple-Choice-Teil abschließend in diesen Lösungsbogen ein. Nicht eingetragene Lösungen können nicht gewertet werden.

- | Nr. | R | F |
|------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | | |
| A | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | | |
| A | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | | |
| A | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. | | |
| A | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. | | |
| A | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

Fallvignette

Die Notaufnahme

Die Notaufnahme eines deutschen Krankenhauses hat sich im Rahmen eines neuen Qualitätsmanagementprogramms das Ziel gesetzt, den Dienstleistungsprozess effizienter zu gestalten. Dazu wird der Prozess an das „Manchester-Triage-System“ angelehnt: Die Patientinnen und Patienten werden, sobald sie in die Notaufnahme kommen oder eingeliefert werden, von einer Pflegekraft, die als Koordinatorin fungiert in fünf, farblich gekennzeichnete Dringlichkeitsstufen eingeteilt. Den Stufen sind jeweils maximale Wartezeiten zugeordnet, je nachdem wie lebensbedrohlich die Symptome der Patienten sind (von rot - 0 Min. bis blau - 120 Min.).

Sobald ein Patient¹ in die Notaufnahme kommt, erläutert er (sofern es sich nicht um einen Akutfall handelt) der diensthabenden Koordinatorin an der Aufnahme zunächst seine Beschwerden. Die Koordinatorin erstellt ein Kärtchen mit der entsprechenden Farbe und steckt diese an eine Tafel an der Wand. Die Farben und die Tafel sind für die Patienten nicht sichtbar. Dann füllt der Patient das Aufnahmeformular auf einem digitalen Tablet aus. Manche finden dies schwierig und brauchen dabei die Hilfe der Koordinatorin, die sich dann nicht um andere Patienten kümmern kann. Danach nimmt der Patient im Wartebereich Platz. Patienten mit einem Akutfall werden per Rettungswagen von der anderen Seite des Gebäudes hineingebracht und sofort in den Schockraum gefahren, sodass Patienten im Wartebereich dies nicht sehen.

Sobald eine Pflegekraft freie Kapazitäten hat, überprüft sie, welcher Patient als nächstes dran ist. Die Pflegekraft holt diesen dann aus dem Wartebereich ab und untersucht dann in einem Untersuchungszimmer die Vitalwerte (u.a. Blutdruck, Herzfrequenz). Sofern kein akuter Handlungsbedarf besteht, nimmt der Patient anschließend wieder im Wartebereich Platz. Sobald ein Arzt freie Kapazitäten hat, begleitet eine Pflegekraft den Patienten zu einem der sechs Behandlungsräume, wo einer der drei anwesenden Ärzte bereits wartet. Dabei kommt es gelegentlich zu Verzögerungen, da manche Patienten den Weg zum Behandlungsraum nicht so schnell zurücklegen können.

Patienten im Wartebereich sehen gelegentlich, dass andere Patienten, die nach ihnen den Raum betreten haben, früher aufgerufen werden. Da sie vom Farbsystem nichts wissen, ist ihnen nicht bekannt, dass diese Patienten evtl. dringender behandelt werden müssen. Auch kann es sein, dass die Vitalwerte früher aufgerufener Patienten bereits untersucht wurden, sodass diese jetzt nur noch kurz im Wartezimmer auf die eigentliche Behandlung warten mussten.

¹ Für alle Personen wird im Folgenden immer eine geschlechtsspezifisierende Form verwendet; gemeint ist aber gleichzeitig auch sowohl die weiblich als auch männliche Form, z.B. Patient und Patientin, Arzt und Ärztin, Koordinatorin und Koordinator.

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Aufgabe 2 (40 Punkte)

Das Krankenhaus hatte sich zum Ziel gesetzt, den Dienstleistungsprozess effizienter zu gestalten. Bewerten und begründen Sie, ob der neu gestaltete Prozess dieses Ziel erreicht. Ziehen Sie zur Analyse ein oder mehrere geeignete Konzepte und/oder Methoden aus dem Lerntext heran. Begründen Sie Ihre Bewertung und gehen Sie dabei sowohl auf positive Aspekte als auch auf mögliche Probleme ein. Erläutern Sie dabei verwendeten Theorien, Konzepte, Methoden sowie zentrale Begriffe und Zusammenhänge hinreichend und stellen Sie ihre Aufgabenlösung schlüssig und strukturiert in Textform dar.

Aufgabe 3 (45 Punkte)

Aufgrund des neuen Ablaufs wissen viele Patienten nicht wie sie sich verhalten sollen und was von ihnen erwartet wird. Das Krankenhaus-Management und die leitende Oberärztin der Notaufnahme überlegen nun, welche Möglichkeiten die Mitarbeitenden in der Notaufnahme im Patientenkontakt (Kordinator, Pflegepersonal und Ärzte) haben, um den Patientinnen und Patienten zu helfen, ihre Rolle innerhalb des Prozesses besser zu verstehen. Helfen Sie den Verantwortlichen, indem Sie relevante Ansätze aus dem Lerntext heranziehen, um das Problem zu analysieren und eine zielführende Lösung zu entwickeln. Erläutern Sie dabei verwendeten Theorien, Konzepte, Methoden sowie zentrale Begriffe und Zusammenhänge hinreichend und stellen Sie ihre Aufgabenlösung schlüssig und strukturiert in Textform dar.

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Ihre Lösung

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Ihre Lösung

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Ihre Lösung

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Ihre Lösung

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Ihre Lösung

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Ihre Lösung

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Ihre Lösung

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Ihre Lösung

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Ihre Lösung

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Ihre Lösung

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Ihre Lösung

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Ihre Lösung