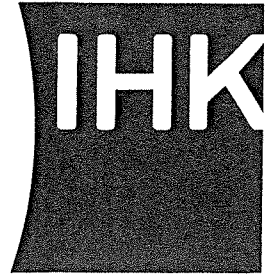


Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

Bereich

Berufsnummer

IHK-Nummer

Prüflingsnummer

5	9
---	---

6



--	--

--	--	--

--	--

--	--

Termin: Dienstag, 3. Mai 2022

Sp. 1 - 2

Sp. 3 - 6

Sp. 7 - 9

Sp. 10 - 14

Abschlussprüfung Sommer 2022

6520

1.1 Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

Gesamtprüfungszeit
120 Minuten
für Teil 1.¹ und Teil 1.²

10 ungebundene Aufgaben
100 Punkte

Hinweis:

Bei der Bearbeitung der Aufgaben ist von einem gewöhnlichen Geschäftsbetrieb auszugehen, der **nicht** durch die COVID-19-Pandemie beeinflusst bzw. durch entsprechende behördliche Verfügungen eingeschränkt ist.

Kaufmann im Gesundheitswesen
Kauffrau im Gesundheitswesen

Bearbeitungshinweise

1. Bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen, prüfen Sie bitte, ob dieser **Aufgabensatz vollständig** ist. Wenden Sie sich bei Unstimmigkeiten sofort an die Aufsicht!
2. Füllen Sie als Erstes die **Kopfleiste** des Aufgabensatzes vollständig aus!
3. Lesen Sie bitte den **Text** der Aufgaben ganz durch, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen. Die bei den Aufgaben angegebene **Bearbeitungszeit** ist als Hinweis zu verstehen und soll Ihnen helfen, sich die Prüfungszeit richtig einzuteilen.
4. Berücksichtigen Sie, dass mit diesen Aufgaben Situationen der Betriebspraxis dargestellt werden. Die Bearbeitung sollte deshalb auch entsprechend den **betrieblichen Gepflogenheiten** erfolgen.
5. Halten Sie sich bei der Bearbeitung der Aufgaben genau an die **Vorgaben zur Beantwortung der Fragen**. Wenn z. B. vier Angaben gefordert werden und Sie sechs Angaben anführen, werden nur die ersten vier Angaben bewertet.
6. Als Hilfsmittel ist grundsätzlich ein **nicht programmierter, netzunabhängiger Taschenrechner** ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten zugelassen.
7. Schreiben Sie **deutlich** und geben Sie bei Rechenaufgaben Ihren Rechenweg an, da Ihnen sonst **Punkte** verloren gehen können. Sofern nicht ausdrücklich ein Brief oder eine Formulierung in ganzen Sätzen gefordert werden, ist eine stichwortartige Beantwortung zulässig.
8. Für **Hilfszeichnungen** können Sie das beigelegte Konzeptpapier verwenden. Dieses muss vor Bearbeitung der Aufgaben herausgetrennt werden. Bewertet werden jedoch grundsätzlich nur Ihre Eintragungen in diesem Aufgabensatz.

Wird vom Korrektor ausgefüllt!

Bewertung

Für die Bewertung gilt die Vorgabe der Punkte in den Lösungshinweisen. Fachliche Richtigkeit (100 Punkte).

1. Aufgabe <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 50%; height: 100%;"></td><td style="width: 50%; height: 100%;"></td></tr></table> Punkte			2. Aufgabe <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 50%; height: 100%;"></td><td style="width: 50%; height: 100%;"></td></tr></table> Punkte			3. Aufgabe <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 50%; height: 100%;"></td><td style="width: 50%; height: 100%;"></td></tr></table> Punkte			4. Aufgabe <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 50%; height: 100%;"></td><td style="width: 50%; height: 100%;"></td></tr></table> Punkte			5. Aufgabe <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 50%; height: 100%;"></td><td style="width: 50%; height: 100%;"></td></tr></table> Punkte		
6. Aufgabe <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 50%; height: 100%;"></td><td style="width: 50%; height: 100%;"></td></tr></table> Punkte			7. Aufgabe <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 50%; height: 100%;"></td><td style="width: 50%; height: 100%;"></td></tr></table> Punkte			8. Aufgabe <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 50%; height: 100%;"></td><td style="width: 50%; height: 100%;"></td></tr></table> Punkte			9. Aufgabe <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 50%; height: 100%;"></td><td style="width: 50%; height: 100%;"></td></tr></table> Punkte			10. Aufgabe <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 50%; height: 100%;"></td><td style="width: 50%; height: 100%;"></td></tr></table> Punkte		

Prüfungs-
zeit

Die entsprechende Ziffer (1, 2 oder 3) finden Sie in der Abfrage nach der Prüfungszeit im Anschluss an die letzte Aufgabe.

**Gesamt-
punktzahl**

--	--	--

Prüfungsort, Datum

Unterschrift

Gemeinsame Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern. Dieser Aufgabensatz wurde von einem überregionalen Ausschuss, der entsprechend § 40 Berufsbildungsgesetz zusammengesetzt ist, beschlossen. Die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Wiedergabe der Prüfungsaufgaben und Lösungen ist nicht gestattet. Zuwiderhandlungen werden zivil- und strafrechtlich (§§ 27 ff., 106 ff. UrhG) verfolgt. © IHK Nürnberg für Mittelfranken, Aka, Nürnberg 2022. Alle Rechte vorbehalten!

Korrekturrand

1. Name, Geschäftssitz	Medical GmbH Virchowstraße 12 10000 Berlin		
2. Dienstleistung	<ul style="list-style-type: none">- stationäre Versorgung- ambulante Versorgung- Rehabilitation- Pflege- Ausbildungsstätten		
3. Ausstattung	Bettenanzahl:	450 Akutbetten 250 Rehabetten 100 Betten Pflegeeinrichtung ambulante Versorgung	600 Mitarbeiter 150 Mitarbeiter 80 Mitarbeiter 60 Mitarbeiter
	Medizinische Geräte Einrichtungen für Diagnostik und Therapie Wirtschafts- und Versorgungsbereich Insgesamt 30 Auszubildende		
4. Leistungsangebot für:	<ul style="list-style-type: none">- gesetzlich Versicherte- privat Versicherte- Versicherte sonstiger Kostenträger- Versicherte von Rentenversicherungen		

Information, Kommunikation und Kooperation; Marketing; Marketing im Gesundheitswesen

Ausgangssituation zur 1. bis 10. Aufgabe

Sie sind Mitarbeiter/-in im stationären Reha- und Wellnesszentrum der Medical GmbH. Das Leistungsangebot und die Vermarktung für Selbstzahler soll überprüft und aktualisiert werden. Hierzu wurde eine Arbeitsgruppe gegründet, welcher Sie angehören.

1. Aufgabe: (12 Punkte, ca. 7 Minuten Bearbeitungszeit)

Beschreiben Sie anhand von **3** Merkmalen, was unter **stationären** medizinischen Reha-Leistungen verstanden werden kann!

[illegible]

2. Aufgabe: (8 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Das Reha- und Wellnesszentrum der Medical GmbH hat eine Kapazität von 80 Einzelzimmern. Im vergangenen Jahr (kein Schaltjahr) wurden 20 440 Leistungstage erbracht.

Ermitteln Sie rechnerisch nachvollziehbar die prozentuale Auslastung der Einrichtung und geben Sie an (Antwortsatz), ob das Ziel eines Auslastungsgrades in Höhe von 80 % erreicht wurde!

[illegible]

Antwortsatz:

3. Aufgabe: (12 Punkte, ca. 8 Minuten Bearbeitungszeit)

Zur Erhöhung der Auslastung soll insbesondere die Kommunikationspolitik des Reha- und Wellnesszentrums verbessert werden. Nennen Sie **3** Maßnahmen und erläutern Sie diese jeweils anhand der Ausgangssituation!

4. Aufgabe: (12 Punkte, ca. 8 Minuten Bearbeitungszeit)

Weiterhin sollen im Rahmen der Überprüfung der Kundenzufriedenheit Daten erhoben werden, die insbesondere den physiotherapeutischen Leistungsbereich umfassen. Hierbei sollen sowohl „Offene Fragen“ als auch „Geschlossene Fragen“ formuliert werden.

Grenzen Sie diese beiden Begriffe voneinander ab, indem Sie diese erläutern und formulieren Sie, bezogen auf die Situation, **jeweils eine** konkrete Fragestellung!

Erläuterung „Offene Fragen“ sowie Formulierung einer Fragestellung:

Erläuterung „Geschlossene Fragen“ sowie Formulierung einer Fragestellung:

5. Aufgabe: (6 Punkte, ca. 3 Minuten Bearbeitungszeit)

Korrekturrand

Stellen Sie, bezugnehmend auf die 4. Aufgabe, fest, um welche Art der Marktforschung es sich hierbei handelt!
Begründen Sie Ihre Antwort!

6. Aufgabe: (12 Punkte, ca. 8 Minuten Bearbeitungszeit)

Die Ergebnisse der Befragung sollen auf der Homepage des Reha- und Wellnesszentrums der Medical GmbH präsentiert werden.
Begründen Sie anhand von **3** Merkmalen, warum ein Unternehmen eine Homepage haben sollte!

7. Aufgabe: (6 Punkte, ca. 3 Minuten Bearbeitungszeit)

Nennen Sie **6** Inhalte, welche auf einer Homepage angegeben werden sollten!

Dieses **Konzeptpapier** ist zur Eintragung von Nebenrechnungen und sonstigen Hilfsaufzeichnungen gedacht. Es muss vor Bearbeitung der Aufgaben dem Aufgabensatz entnommen werden. Bitte beachten Sie, dass Ihre Eintragungen **auf diesem Konzeptpapier** grundsätzlich nicht bewertet werden.



A series of horizontal lines for writing, spanning the width of the page below the text and logo.

Nennen Sie **die 2** Faktoren, welche den Marktanteil beeinflussen! Erklären Sie diese Faktoren kurz!

2 Faktoren nennen und erklären:

Eine Strategie am konkreten Beispiel erläutern:

Wie beurteilen Sie nach der Bearbeitung der Aufgaben die zur Verfügung stehende Prüfungszeit?

1. Sie hätte kürzer sein können.
2. Sie war angemessen.
3. Sie hätte länger sein müssen.

S22 GW GL konv 6