

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

Bereich		Berufsnummer				IHK-Nummer			Prüfungsnummer			
5	9	6	5	2	0							
Sp. 1-2		Sp. 3-6				Sp. 7-9			Sp. 10-14			



Abschlussprüfung Sommer 2013

Kaufmann im Gesundheitswesen

Kauffrau im Gesundheitswesen

6520

1.1 Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

120 Minuten
Gesamtprüfungszeit

10 ungebundene Aufgaben
60 Minuten
empfohlene Bearbeitungszeit
00 Punkte

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 **Hilfsaufzeichnungen** 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 Punkte

2. Aufgabe Punkte

3. Aufgabe Punkte

4. Aufgabe

--	--

 Punkte

5. Aufgabe

--	--

 Punkte

6. Aufgabe

--	--

 Punkte

7. Aufgabe

--	--

 Punkte

8. Aufgabe Punkte

9. Aufgabe

--	--

 Punkte

10. Aufgabe Punkte

Prüfungs- Die entsprechende Ziffer (1, 2 oder 3)
zeit finden Sie in der Abfrage nach der Prü-
30 fungszeit im Anschluss an die letzte
Aufgabe.

Gesamtpunktzahl

--	--	--

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 2012. Alle Rechte vorbehalten.

Korrekturrand

Name, Geschäftssitz	Medical GmbH Virchowstraße 12 10000 Berlin		
Dienstleistung	- stationäre Versorgung - ambulante Versorgung - Rehabilitation - Pflege - Ausbildungsstätten		
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		
Leistungsangebot für:	- gesetzlich Versicherte - privat Versicherte - Versicherte sonstiger Kostenträger - Versicherte von Rentenversicherungen		

Marketing; Marketing im Gesundheitswesen; Information, Kommunikation und Kooperation

Situation zur 1. bis 10. Aufgabe

Situation:

Die Sanmed GmbH ist ein langjähriger Lieferant der Medical GmbH und hat sich auf die Produktion von Möbeln für medizinische Einrichtungen konzentriert. Trotz dieser Spezialisierung sieht sich das Unternehmen in den letzten Jahren einer größeren Konkurrenz einiger Unternehmen ausgesetzt, die speziell mit ihren umfangreichen Werbe/Marketingaktionen im Vergleich zur Sanmed GmbH relativ „modern und aggressiv“ auftreten und erhebliche Marktanteile hinzugewonnen haben.

Laut einem Branchenvergleich betrug für das Jahr 2012 der durchschnittliche Werbeetat der Unternehmen:

- bezogen auf den Umsatz 15 %
- bezogen auf die Marketingkosten insgesamt 75 %.

Die gekürzte Gewinn- und Verlustrechnung der Sanmed GmbH für 2012 stellt sich wie folgt dar:

Soll		G.u.V.-Konto		Haben	
Summe aller Aufwendungen (ohne Werbung)	6.890.000,00	Umsatz		7.750.000,00	
Werbekosten	570.000,00	Sonst. Erträge		30.000,00	
Gewinn	320.000,00				
	7.780.000,00			7.780.000,00	

Anmerkung:

Marketingetat insgesamt 850.000,00 €

1. Aufgabe (6 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Ermitteln Sie auf der Basis der Daten in der Situationsbeschreibung rechnerisch nachvollziehbar die Prozentsätze der Werbekosten bezogen auf den Umsatz und den Marketingetat (eine Kommastelle)!

[illegible]

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

Beurteilen Sie die ermittelten Werte der Sanmed GmbH - unter Berücksichtigung der Ausgangssituation - im Vergleich zu den durchschnittlichen Branchenwerten!

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

3. Aufgabe (4 Punkte, ca. 3 Minuten Bearbeitungszeit)

Erläutern Sie kurz den Begriff „Werbeträger“!

4. Aufgabe (12 Punkte, ca. 7 Minuten Bearbeitungszeit)

Der Werbeplan (Auszug) der Sanmed GmbH weist im Geschäftsjahr 2012 die folgenden Werte aus:

Werbemittel/Werbeträger	%	Betrag (€)
Kataloge	25 %	142.500,00
Anzeigen Fachzeitschriften	20 %	
Anzeigen in Publikumszeitschriften	10 %	
Werbedrucke/schreiben	10 %	
Ausstellungen/Fachmessen		
	100 %	

Errechnen Sie den Betrag in Euro und Prozent, den die Sanmed GmbH für Ausstellungen/Messen ausgibt! Stellen Sie begründet dar, weshalb dieses Werbemittel im Werbeplan die größte Gewichtung hat!

[illegible]

5. Aufgabe (12 Punkte, ca. 7 Minuten Bearbeitungszeit)

Der Verlust von Marktanteilen führt zu einer Krisensitzung in der Sanmed GmbH, die vom geschäftsführenden Gesellschafter geleitet wird. In seiner Eröffnungsrede fallen u. a. die folgenden auszugsweise aufgeführten Aussagen:

Aussagen

1. In den nächsten Jahren ist mit einem stagnierenden Markt für unsere Branche zu rechnen. Umso wichtiger ist es, unseren Marketing-Mix zu optimieren.....
2. In einzelnen Werbeaktionen verzeichnen wir zu hohe Streuverluste.....
3. Unsere Katalogwerbung ist in ihren Aussagen im Vergleich zur Konkurrenz zu bieder und zu langweilig....

Erläutern Sie die 1. Aussage, indem Sie die unterstrichenen Textteile in Ihre Erklärung mit einbeziehen!

- „Anzeigen in Fachzeitschriften“ und
- „Anzeigen in Publikumszeitschriften“!

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or printed text on the paper.

Nachfolgend sind Textauszüge aus dem neuesten Fachkatalog der Sanmed GmbH und einem Konkurrenzunternehmen abgebildet:

<p>Sanmed GmbH</p> <p>Therapie-Liege Modell 100S Neuentwicklung Abmessung L: 1950mm B: 750mm mit stufenloser Höhenverstellung 2 Polsterelemente in 5 Farben Allergiker-Eignung Einführungspreis 1.700,00 €</p>	<p>Konkurrenzunternehmen</p> <p>Sensationelle Neuentwicklung für Allergiker Empfohlen von Ärzten Therapie-Liege Modell1 Super Abmessung L: 1950mm B: 750mm Höhenverstellung problem- und stufenlos 2 Polsterelemente in 5 Farben ihrer Wahl Einführungspreis abzüglich 10 % Sonderrabatt nur 1.699.00 €</p>
--	---

Sie vergleichen die Textauszüge aus dem Werbematerial der Sanmed GmbH und der Konkurrenz. Stellen Sie **4** mögliche Wirkungen auf die Kunden heraus und begründen Sie diese!

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

8. Aufgabe (6 Punkte, ca. 4 Minuten Bearbeitungszeit)

In einem Katalog des Konkurrenzunternehmens ist unterhalb des Werbetextes eine Abbildung zu sehen, auf der eine Behandlungssituation mit Patienten und Ärzten zu sehen ist und außerdem mit Patientenempfehlungen geworben wird. Erläutern Sie begründet, ob diese Form der Darstellung erlaubt ist!

9. Aufgabe (12 Punkte, ca. 7 Minuten Bearbeitungszeit)

Auf einer Fachmesse beschwerten sich Altkunden der Sanmed GmbH darüber, dass in der letzten Zeit auf Beschwerden nicht zeitnah und oftmals nur unzulänglich reagiert wird. Bisher existierte kein organisiertes Beschwerdemanagement, da die Beschwerden bisher meistens auf dem informellen Wege schnell bearbeitet werden konnte. Auf Grund zunehmender Kritik beschließt die Geschäftsleitung jedoch, ein organisiertes Beschwerdemanagement einzurichten. Erläutern Sie hierbei **3** wichtige Ziele, die mit der Einführung eines Beschwerdemanagements angestrebt werden!

10. Aufgabe (8 Punkte, ca. 4 Minuten Bearbeitungszeit)

Korrekturrand

Um auf Kritik und Beschwerden problemgerecht reagieren zu können, müssen situationsbezogene Beschwerdegespräche geführt werden. Nennen Sie 4 Störfaktoren, sogenannte Gesprächsstörer, die Sie unbedingt vermeiden müssen!

PRÜFUNGSZEIT – NICHT BESTANDTEIL DER PRÜFUNG!

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.

☐ Bitte Kennziffer hier eintragen!

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 instructions.

Handwriting practice lines consisting of 25 horizontal lines.