

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

Bereich

Berufsnummer

IHK-Nummer

Prüflingsnummer

5	9
---	---

6	5	2	0
---	---	---	---

--	--	--

--	--	--	--	--

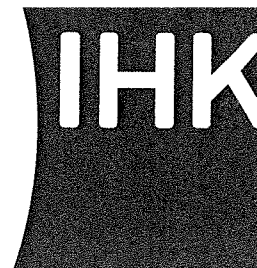
**Termin: Dienstag, 26. November 2019**

Sp. 1 - 2

Sp. 3 - 6

Sp. 7 - 9

Sp. 10 - 14



# Abschlussprüfung Winter 2019/20

6520

# 1.1 Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

Gesamtprüfungszeit  
120 Minuten  
für Teil 1.<sup>1</sup> und Teil 1.<sup>2</sup>

1 ungebundene Aufgabe  
100 Punkte

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 **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

15	16	17

Prüfungs-  
zeit

18

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

**Gesamt-  
punktzahl**

19	20	21

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 (§§ 97 ff., 106 ff. UrhG) verfolgt. © IHK Nürnberg für Mittelfranken - Aka - Nürnberg 2019 - Alle Rechte vorbehalten!

## Korrekturrand

1. Name, Geschäftssitz	Medical GmbH Virchowstraße 12 10000 Berlin																								
2. Dienstleistung	- stationäre Versorgung - ambulante Versorgung - Rehabilitation - Pflege - Ausbildungsstätten																								
3. Ausstattung	<table><tr><td>Bettenanzahl:</td><td>450 Akutbetten</td><td>600 Mitarbeiter</td></tr><tr><td></td><td>250 Rehabetten</td><td>150 Mitarbeiter</td></tr><tr><td></td><td>100 Betten Pflegeeinrichtung</td><td>80 Mitarbeiter</td></tr><tr><td></td><td>ambulante Versorgung</td><td>60 Mitarbeiter</td></tr><tr><td colspan="3">Medizinische Geräte</td></tr><tr><td colspan="3">Einrichtungen für Diagnostik und Therapie</td></tr><tr><td colspan="3">Wirtschafts- und Versorgungsbereich</td></tr><tr><td colspan="3">Insgesamt 30 Auszubildende</td></tr></table>	Bettenanzahl:	450 Akutbetten	600 Mitarbeiter		250 Rehabetten	150 Mitarbeiter		100 Betten Pflegeeinrichtung	80 Mitarbeiter		ambulante Versorgung	60 Mitarbeiter	Medizinische Geräte			Einrichtungen für Diagnostik und Therapie			Wirtschafts- und Versorgungsbereich			Insgesamt 30 Auszubildende		
Bettenanzahl:	450 Akutbetten	600 Mitarbeiter																							
	250 Rehabetten	150 Mitarbeiter																							
	100 Betten Pflegeeinrichtung	80 Mitarbeiter																							
	ambulante Versorgung	60 Mitarbeiter																							
Medizinische Geräte																									
Einrichtungen für Diagnostik und Therapie																									
Wirtschafts- und Versorgungsbereich																									
Insgesamt 30 Auszubildende																									
4. Leistungsangebot für:	- gesetzlich Versicherte - privat Versicherte - Versicherte sonstiger Kostenträger - Versicherte von Rentenversicherungen																								

*Marketing; Marketing im Gesundheitswesen; Information, Kommunikation und Kooperation*

**1. Aufgabe: (100 Punkte, ca. 60 Minuten Bearbeitungszeit)**

## Situation

Die Medical GmbH plant nach einer langen Umbauphase im Krankenhausbereich im nächsten Quartal das neu entstandene „Eltern-Kind-Zentrum“ zu eröffnen. In diesem Bereich sollen zukünftig Patienten sowohl im ambulanten als auch im stationären Bereich behandelt werden. Im Rahmen der bevorstehenden Neueröffnung wurde eine Arbeitsgruppe gegründet, welche sich mit der Realisierung dieses Projektes auseinander setzt. Als Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen gehören Sie diesem Team an und sind insbesondere in die Vorbereitungen eines „Tages der offenen Tür“ im „Eltern-Kind-Zentrum“ eingebunden.

### 1.1 (4 Punkte)

Erklären Sie den Begriff „Marketing-Mix“!

---

---

---

---

---

---

**1.2 (10 Punkte)**

Ordnen Sie den „Tag der offenen Tür“ dem entsprechenden Marketinginstrument zu und begründen Sie Ihre Entscheidung anhand von **2** Argumenten!

[illegible]

Nennen Sie **4** verschiedene potentielle Zielgruppen und begründen Sie jeweils kurz, warum diese für das zu eröffnende „Eltern-Kind-Zentrum“ von hoher Bedeutung sind!

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.

Geben Sie hierzu **2** weitere Möglichkeiten an und nennen Sie zu jeder Möglichkeit kurz **2** Vor- und **2** Nachteile!

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 is no handwriting or other markings on the paper.

W19 GW GL konv 4

**1.6 (8 Punkte)**

Marktforschungsaktivitäten haben ergeben, dass bei einem „Tag der offenen Tür“ während der Veranstaltung mit einer unterschiedlich hohen Besucherzahl pro Stunde gerechnet werden kann. Folgende Datenprognose liegt der Arbeitsgruppe nun vor:

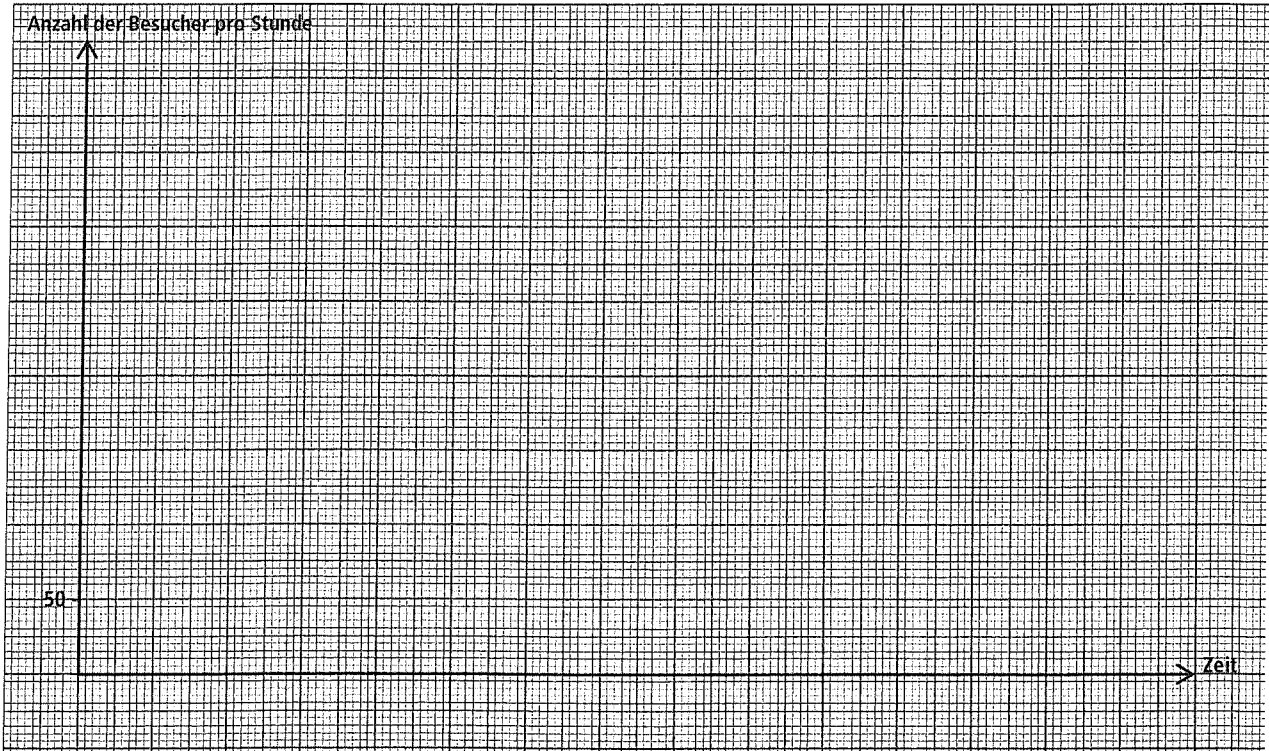
Zeitspanne	11 - 12 Uhr	12 - 13 Uhr	13 - 14 Uhr	14 - 15 Uhr	15 - 16 Uhr	16 - 17 Uhr	17 - 18 Uhr
Anzahl der Besucher	175	150	150	275	350	275	125

Die Medical GmbH strebt eine durchschnittliche Auslastung von 250 Besuchern pro Stunde an.  
 Prüfen Sie rechnerisch, ob dieses Ziel im Rahmen der aufgestellten Prognose erreicht wäre. Stellen Sie Ihren Rechenweg nachvollziehbar dar und geben Sie einen kurzen Antwortsatz!

Antwortsatz:

**1.7 (11 Punkte)**

Stellen Sie die in der Aufgabe 1.6 dargestellte Prognose zur Anzahl der Besucher grafisch als Säulendiagramm dar und erklären Sie kurz den erkennbaren Verlauf!



Erklärung:

Weiterer Platz zur Bearbeitung auf der nächsten Seite!

**1.8 (9 Punkte)**

Die Medical GmbH möchte insbesondere die laut Prognose schwach frequentierten Zeiten (siehe Aufgabe 1.6) beleben und somit einen gleichmäßigen „Gästeinstrom“ erzielen. Aus diesem Grund sollen Werbemaßnahmen zum „Tag der offenen Tür“ inklusive den therapeutischen Behandlungsmöglichkeiten durchgeführt werden. Die Werbung im Gesundheitsbereich ist nur eingeschränkt möglich.

Beschreiben Sie **3** unterschiedliche Aspekte für **unzulässige** Werbung im Zusammenhang mit therapeutischen Behandlungen!

**1.9 (6 Punkte)**

Zur Erstellung von Flyern, in denen das „Eltern-Kind-Zentrum“ vorgestellt wird, hat die Medical GmbH ein Grafikprogramm verwendet, welches eine Standardsoftware darstellt.

Grenzen Sie die Begriffe Standardsoftware und Individualsoftware voneinander ab!

**1.10 (6 Punkte)**

Zum Abschluss der heutigen Besprechung der Arbeitsgruppe bittet Sie Ihr Teamleiter die Kommunikationskultur in der menschlichen Kommunikation der Gesprächsrunde zusammenzufassen. In diesem Zusammenhang sind Ihnen sowohl Gesprächsförderer als auch Gesprächsstörer aufgefallen.

Nennen Sie **jeweils 3** mögliche Gesprächsförderer und Gesprächsstörer!

---

---

---

---

---

---

---

---

**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!