Diese Kopfleiste bitte unbedingt ausfüllen!
Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

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

Termin: Dienstag, 28. April 2020

Abschlussprüfung Sommer 2020
6520

1.1 Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

Kaufmann im Gesundheitswesen
Kauffrau im Gesundheitswesen

Gesamtprüfungszeit
120 Minuten
für Teil 1.[1] und Teil 1.[2]

2 ungebundene Aufgaben
100 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 beigefügte 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) 2. Aufgabe ☐☐ Punkte (17 18)

Prüfungszeit ☐ (19) Die entsprechende Ziffer (1, 2 oder 3) finden Sie in der Abfrage nach der Prüfungszeit im Anschluss an die letzte Aufgabe.

Gesamtpunktzahl ☐☐☐ (20 21 22)

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 2020 - Alle Rechte vorbehalten!

Sie sind Mitarbeiter/-in der Medical GmbH (siehe Unternehmensbeschreibung!), auf die sich die nachfolgenden Aufgaben beziehen.

Korrekturrand

1. Name, Geschäftssitz	Medical GmbH Virchowstraße 12 10000 Berlin		
2. Dienstleistung	- 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:	- gesetzlich Versicherte - privat Versicherte - Versicherte sonstiger Kostenträger - Versicherte von Rentenversicherungen		

Ausgangssituation zur 1. und 2. Aufgabe

Die Medical GmbH hat vor einigen Jahren ein Fitnesshotel mit 210 Zimmern in Potsdam übernommen. Die Gesellschaft wollte sich damit verstärkt im Bereich „Wellness und Gesundheit" positionieren. In den letzten Jahren sind die angestrebten Rentabilitätsziele des Hotels nicht erreicht worden. In einer Teamsitzung sollen nun Maßnahmen entwickelt werden, wie die zu niedrige Rentabilität verbessert werden kann. Das hierfür gebildete Projektteam setzt sich aus Beschäftigten der Medical GmbH und des Fitnesshotels zusammen. Sie sind Teil dieses Projektteams.

Information, Kommunikation und Kooperation

1. Aufgabe: (39 Punkte, ca. 25 Minuten Bearbeitungszeit)

1.1 (4 Punkte)

Nennen Sie **4** wesentliche Arbeitsschritte/Tätigkeiten, die Sie bei der Planung der Teambesprechung beachten müssen!

1.2 (5 Punkte)

Sie beauftragen einen Mitarbeiter, das Protokoll der ersten Teambesprechung anzufertigen.
Geben Sie **5** wesentliche Merkmale an, welche in einem Protokoll enthalten sein müssen!

Korrekturrand

1.3 (12 Punkte)

Sie haben sich bereit erklärt, die erste Besprechung zu moderieren.
Beschreiben Sie **6** unterschiedliche Verhaltensregeln, die Sie als Moderator berücksichtigen sollten!

1.4 (12 Punkte)

Im Rahmen der Vorbereitung der Teambesprechung überlegen Sie, ob der Einsatz von Mindmaps sinnvoll ist.
Erklären Sie den Begriff „Mindmap" und beschreiben Sie **2** Anwendungsbereiche! Begründen Sie anhand **eines** Merkmals, warum der Einsatz des Mindmaps für die Lösung des Ausgangsproblems sinnvoll ist!

Begriff erklären:

Anwendungsbereiche beschreiben:

Weiterer Raum zur Beantwortung nächste Seite!

Begründung anhand eines Merkmals:

1.5 (6 Punkte)

Sie entscheiden sich für die elektronische Erstellung des Mindmaps.
Nennen Sie **3** Vorteile der elektronischen Erstellung!

2. Aufgabe: (61 Punkte, ca. 35 Minuten Bearbeitungszeit)

2.1 (10 Punkte)

Sie analysieren zunächst die Kosten- und Erlössituation des Hotels (210 Betten) anhand der abgebildeten Tabelle, um anschließend gezielte Marketingmaßnahmen zu planen und durchzuführen. Hierzu stehen Ihnen folgende Daten zur Verfügung:

	Daten aus dem Jahr 2019
Preis pro Übernachtung	110,00 €/Nacht
Fixe Kosten	260.000,00 €/Jahr
Variable Kosten	72,00 €/Nacht
Anzahl der Übernachtungen	61 320

Ermitteln Sie rechnerisch nachvollziehbar die Gewinnsteigerung in € und % zwischen den Jahren 2018 und 2019, wenn im Jahr 2018 der Gewinn 1.369.650,00 € betrug! Runden Sie dabei alle Ergebnisse auf zwei Stellen nach dem Komma!

2.2 (6 Punkte)

Ermitteln Sie rechnerisch nachvollziehbar unter Verwendung der relevanten Daten aus Aufgabe 2.1 den Auslastungsgrad des Hotels im Jahr 2019 in % (kein Schaltjahr)!

Korrekturrand

2.3 (12 Punkte)

Um die Auslastung des Hotels zu erhöhen, erhalten Sie den Teamauftrag, für drei mögliche Kundengruppen Angebote zu erarbeiten.

Beschreiben Sie in diesem Zusammenhang **3** konkrete Marketingmaßnahmen aus dem Bereich der **Produktpolitik** (bzw. Dienstleistungspolitik), um die Auslastung des Fitness- und Gesundheitshotels zu erhöhen!

2.4 (12 Punkte)

Im Rahmen der Erfolgsanalyse soll auch eine Kundenbefragung durchgeführt werden. Hierzu soll ein **persönliches Interview** mit **geschlossenen Fragen** in Form einer **Stichprobe** durchgeführt werden.

Erklären Sie die **3** fett hervorgehobenen Begriffe und formulieren Sie **eine** situationsbezogene geschlossene Frage!

Persönliches Interview:

Geschlossene Frage:

Stichprobe:

Frageformulierung:

Korrekturrand

2.5 (9 Punkte)

Zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades beabsichtigt die Medical GmbH für ihr Fitnesshotel einen „Tag der offenen Tür" durchzuführen.

2.5.1 Nennen Sie **4** Zielsetzungen eines „Tages der offenen Tür"!

2.5.2 Nennen Sie **5** Werbeträger (nicht Werbemittel), um den „Tag der offenen Tür" in der Öffentlichkeit anzukündigen!

2.6 (12 Punkte)

Im Fitnesshotel sind in der Sport- und Wellnessabteilung ausgebildete Physiotherapeuten eingesetzt. Ihren Kunden wird versprochen, dass bereits bei der ersten Anwendung einer besonderen ärztlich verordneten Physiotherapie eine sofortige Beseitigung/Heilung der Beschwerden eintritt.

Hierzu hat die Medical GmbH auf der Homepage und bei anderen Social-Media-Kanälen einen Imagefilm der Behandlung eingestellt, in welchem den Interessenten auch die sofortige Heilung der Beschwerden bereits nach der ersten Anwendung besagter Therapie versprochen wird.

2.6.1 Erläutern Sie die Zielsetzung des Heilmittelwerbegesetzes (HWG) anhand von **2** Aspekten!

→ **Bitte wenden!**

2.6.2 Entscheiden Sie, ob der Inhalt bzw. die Botschaft, die im Imagefilm vermittelt wird (siehe Beschreibung unter 2.6), so als Werbemaßnahme zulässig ist und begründen Sie Ihre Entscheidung!

Korrekturrand

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!