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, 24. November 2020

Abschlussprüfung Winter 2020/21
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]

7 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.

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)	3. Aufgabe	Punkte (19)	4. Aufgabe	Punkte (20 21)
5. Aufgabe	Punkte (22)	6. Aufgabe	Punkte (23 24)	7. Aufgabe	Punkte (25 26)		

Prüfungszeit (27): Die entsprechende Ziffer (1, 2 oder 3) finden Sie in der Abfrage nach der Prüfungszeit im Anschluss an die letzte Aufgabe.

Gesamtpunktzahl (28 29 30)

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

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		

Information, Kommunikation und Kooperation; Marketing; Marketing im Gesundheitswesen

Ausgangssituation zur 1. bis 7. Aufgabe

Die Medical GmbH plant ein bisher eigenständig privatwirtschaftlich geführtes Sanitätshaus zu übernehmen. Im Rahmen der Vorbereitung des Kaufprozesses soll die wirtschaftliche Situation des Sanitätshauses untersucht werden. Hierzu wurde ein Projektteam gegründet, welches die einzelnen wirtschaftlichen Bereiche untersucht. Sie gehören der Arbeitsgruppe „Marketing, Kommunikation und Information" an.

1. Aufgabe: (12 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Nennen Sie **4** Bereiche, die bei der Untersuchung des Absatzmarktes in vorliegender Situation geprüft werden sollten und erklären Sie **2** der von Ihnen genannten Bereiche!

4 Bereiche nennen:

2 Bereiche erklären:

2. Aufgabe: (26 Punkte, ca. 15 Minuten Bearbeitungszeit)

Korrekturrand

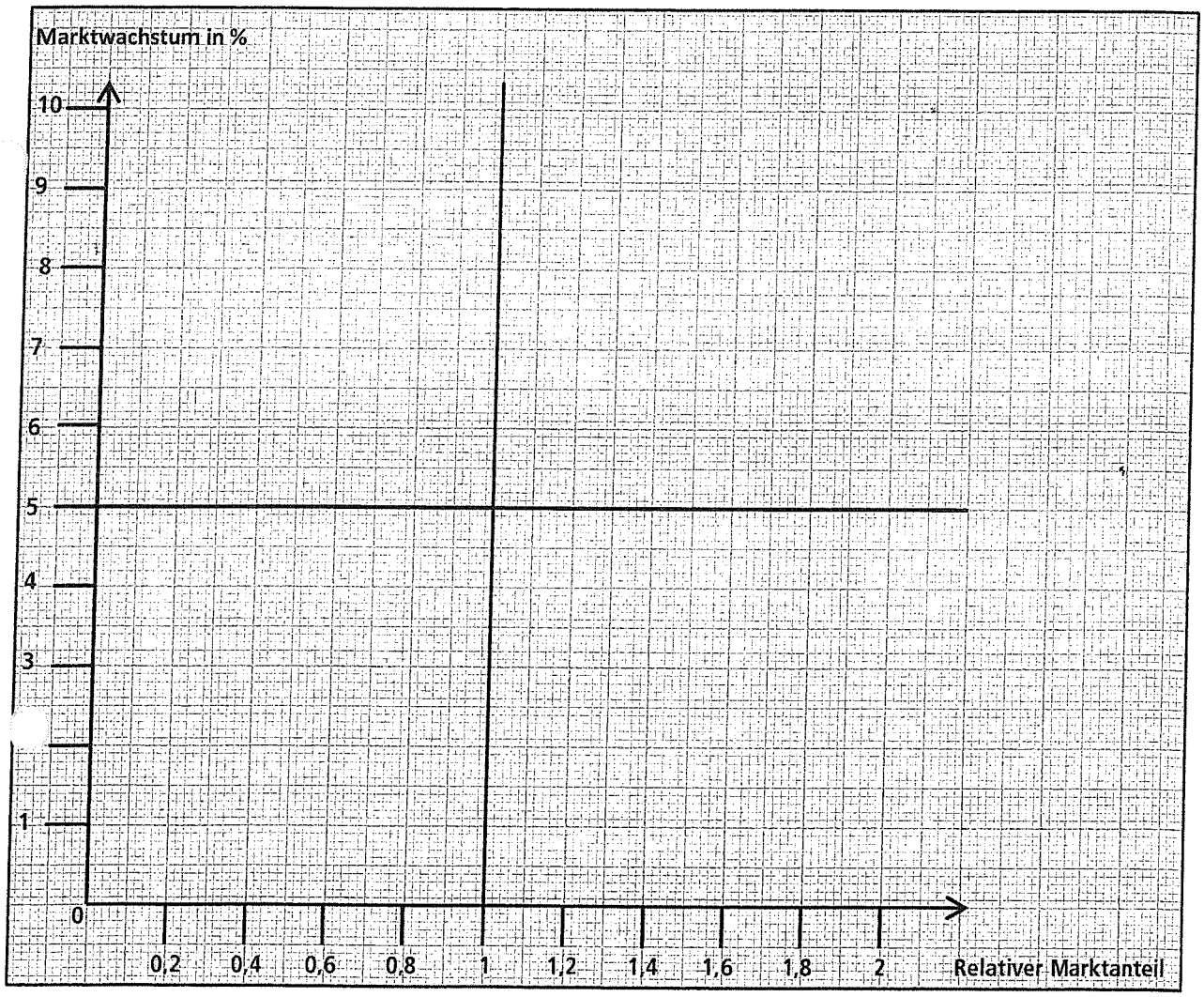
Situation

Im Rahmen der Analyse der Produkte des Sanitätshauses wählen Sie sechs Waren aus, welche Sie anhand der folgenden zwei Kriterien **Relativer Marktanteil** und **Marktwachstum** auf „ihre Stellung" im Sortiment und am Markt untersuchen.

Produkt	Relativer Marktanteil	Marktwachstum in %
Toilettenstuhl	1,8	8,0
Therapiekreisel	0,2	2,0
Blutdruckmessgerät	1,0	7,0
Pflegebett	1,6	4,0
Elektrorollstuhl	0,8	6,0
Inhalationsgerät	0,4	5,0

2.1 (12 Punkte)

Markieren Sie diese **6** Produkte im folgenden Diagramm (BCG-Matrix) im Rahmen einer Portfolioanalyse mit einem Kreuz („X") und beschriften Sie diese Kreuze („X") mit dem entsprechenden Produkt!



2.2 (8 Punkte)

Bezeichnen Sie die in Aufgabe 2.1 abgebildeten Quadranten (4 Felder) direkt in der unter 2.1 abgedruckten Grafik und erklären Sie **einen** Quadranten Ihrer Wahl!

Korrekturrand

2.3 (6 Punkte)

Geben Sie eine Handlungsempfehlung für das Produkt „Toilettenstuhl" und begründen Sie Ihre Antwort!

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

Im weiteren Verlauf der Analyse des Marketingbereichs soll anhand der vorhandenen Kundendatei eine Analyse des vorhandenen Kundenstamms durchgeführt werden. Nennen Sie die angewendete Marktforschungsmethode und charakterisieren Sie diese!

4. Aufgabe: (20 Punkte, ca. 10 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Im Ergebnis der Kundenstammanalyse für **das zu übernehmende Sanitätshaus** wurden die folgenden Werte ermittelt:

Kunden	Anzahl der Kunden
Private Endverbraucher	151
Pflegeheime	34
Reha-Einrichtungen	12
Physiotherapien	64
Krankenhäuser	17
Andere	22
Summe	...

4.1 (8 Punkte)

Sie stellen auf Basis der Werte Überlegungen zur Kundenstruktur an.

4.1.1 Ermitteln Sie rechnerisch nachvollziehbar den Anteil der Kunden aus Reha-Einrichtungen in %!

4.1.2 Aus der Wettbewerbsanalyse ist bekannt, dass Sanitätshäuser im Durchschnitt 15 Kunden aus Reha-Einrichtungen haben. Ermitteln Sie rechnerisch nachvollziehbar, um wie viel % diese Kundenzahl höher liegt als diejenige Kundenzahl, die in den zu übernehmenden Sanitätshaus aus Reha-Einrichtungen stammt!

Korrekturrand

4.2 (12 Punkte)

Die Geschäftsführer des Sanitätshauses der Medical GmbH beabsichtigen in den nächsten 5 Jahren die Kundenanzahl (im Bereich Reha-Einrichtungen) bis zur Höhe des aktuellen durchschnittlichen Wertes (siehe Aufgabe 4.1.2) auszubauen. Erläutern Sie an konkreten Beispielen **3** Maßnahmen aus dem Marketing, mit welchen dieses Ziel erreicht werden kann!

5. Aufgabe: (9 Punkte, ca. 7 Minuten Bearbeitungszeit)

Sofern sich die Medical GmbH für die Übernahme des Sanitätshauses entscheidet, sollen alle Bestandskunden über diese Veränderung durch einen Serienbrief informiert werden. Erklären Sie anhand von **3** Merkmalen den Begriff „Serienbrief"!

Korrekturrand

6. Aufgabe: (15 Punkte, ca. 8 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Die Kundendaten des zu übernehmenden Sanitätshauses werden mit Hilfe einer computergestützten Datenbank verarbeitet.

6.1 (6 Punkte)

Erläutern Sie den Unterschied zwischen Individual- und Standardsoftware!

6.2 (9 Punkte)

Erklären Sie anhand von **3** Möglichkeiten, wie diese personenbezogenen Kunden-Daten zu schützen sind!

Korrekturrand

7. Aufgabe: (12 Punkte, ca. 10 Minuten Bearbeitungszeit)

In der Arbeitsgruppe (siehe Ausgangssituation) entstehen im Rahmen des Arbeitsprozesses Konflikte zwischen den Teammitgliedern. Zeigen Sie beispielhaft **3** verschiedene Möglichkeiten für den Umgang mit Konflikten durch den Arbeitsgruppenleiter auf und erläutern Sie jeweils, ob eine Konfliktlösung damit möglich ist!

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!