

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

Bereich

Berufsnummer

IHK-Nummer

Prüflingsnummer

5	9
---	---

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

--	--	--

--	--	--	--	--

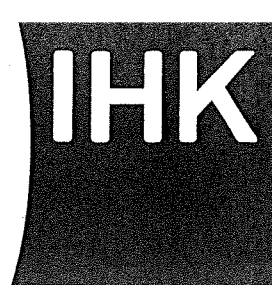
**Termin: Dienstag, 27. November 2018**

Sp. 1-2

Sp. 3-6

Sp. 7-9

Sp. 10-14



# Abschlussprüfung Winter 2018/19

1.1

# Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

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

2 ungebundene Aufgaben  
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

2. Aufgabe 

--	--

 Punkte

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 2018 - Alle Rechte vorbehalten!

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

Korrekturrand

<b>1. Name, Geschäftssitz</b>	Medical GmbH Virchowstraße 12 10000 Berlin		
<b>2. Dienstleistung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stationäre Versorgung</li> <li>- ambulante Versorgung</li> <li>- Rehabilitation</li> <li>- Pflege</li> <li>- Ausbildungsstätten</li> </ul>		
<b>3. Ausstattung</b>	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		
<b>4. Leistungsangebot für:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gesetzlich Versicherte</li> <li>- privat Versicherte</li> <li>- Versicherte sonstiger Kostenträger</li> <li>- Versicherte von Rentenversicherungen</li> </ul>		

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

### 1. Aufgabe: (72 Punkte, ca. 40 Minuten Bearbeitungszeit)

#### Situation

Die Medical GmbH möchte im Bereich Ihres Kerngeschäftes und im angeschlossenen Reha- und Fitnessbereich verstärkt werben. Ziel ist, u. a. die Festigung des Kundenstammes, aber auch die Gewinnung von Neukunden. Es wird eine Marketing-Arbeitsgruppe gebildet, deren Leitung Sie übernehmen.

An den Sitzungen nehmen neben den Marketingbeauftragten auch Mitarbeiter/-innen aus einzelnen Fachabteilungen teil.

#### 1.1 (3 Punkte)

Definieren Sie „Marketing“!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 1.2 (9 Punkte)

Führen Sie neben den in der Situation genannten Zielen 3 weitere mögliche Ziele des Marketings an!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**1.3 (12 Punkte)**

Innerhalb der Arbeitsgruppe wird schnell klar, dass im Bereich der Werbung in elektronischen Medien Nachholbedarf besteht.

1.3.1 Nennen Sie **2** aktuell bedeutende Social-Media-Kanäle, die Sie künftig für Ihr Marketing nutzen könnten!

1.3.2 Beschreiben Sie **4** allgemeine Vorteile, die die Nutzung von Social-Media-Kanälen für die Medical GmbH mit sich bringen könnte!

**1.4 (9 Punkte)**

Neben der Nutzung der neuen Social-Media-Kanäle soll auch die derzeit veraltete Homepage überarbeitet und aktualisiert werden. Beschreiben Sie **3** wesentliche Argumente, die für die Aktualisierung der Homepage sprechen!

**1.5 (16 Punkte)**

Korrekturrand

In der Arbeitsgruppe wird auch kontrovers diskutiert, ob man an dem jährlich stattfindenden „Tag der offenen Tür“ festhalten oder ob man sich auf einer erfolgreich etablierten überregionalen Gesundheitsmesse präsentieren sollte.

Nennen Sie in der nachfolgenden Tabelle **jeweils 2** Vor- und Nachteile!

Tag der offenen Tür	Regionale Gesundheitsmesse
Vorteile:	Vorteile:
Nachteile:	Nachteile:

**1.6 (8 Punkte)**

Die Medical GmbH ist mit dem Problem konfrontiert, dass unweit ihres Standortes, an den auch ihr Fitnessbereich angeschlossen ist, ein Wettbewerber ein neues Fitnessstudio eröffnen hat. Die Medical GmbH beschließt, den Wettbewerber zu beobachten.

Nennen Sie **4** Aspekte, die hierbei von besonderem Interesse für die Medical GmbH sind!

---

---

---

---

---

---

---

---

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 header.

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.

## 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.

W18 GW GL 5

## 2. Aufgabe: (28 Punkte, ca. 20 Minuten Bearbeitungszeit)

### Situation

Vor einem halben Jahr wurde in der Medical GmbH eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Bei der Frage zur **Arbeitsplatzbelastung** zeigten sich bei den Pflegekräften im Wechselschichtbetrieb auffallend schlechte Bewertungen, vor allem in den Stationen der Chirurgie und der Intensivmedizin. Als eine Konsequenz aus dieser Befragung und der Auswertung der Fehlzeiten hat sich die Klinikleitung zur Einführung (Implementierung) und Kommunikation eines umfassenden Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) entschlossen. Als Mitarbeiter/-in des Personalmanagements ist es Ihre Aufgabe, diesen Prozess zu begleiten.

### 2.1 (6 Punkte)

Der erste Schritt zur Implementierung des BGM ist die Bildung einer zeitlich befristeten und interdisziplinär zusammengesetzten Arbeitsgruppe, des sogenannten „Gesundheitszirkels“. Der „Gesundheitszirkel“ erhält zunächst die Aufgabe der Ursachenanalyse.

Beschreiben Sie **2** mögliche Gründe für die schlechten Bewertungen in den genannten Abteilungen!

---

---

---

---

---

---

---

---

### 2.2 (10 Punkte)

Die Medical GmbH erwägt zunächst präventive Maßnahmen.

2.2.1 Führen Sie **3** sinnvolle präventive Maßnahmen zur Gesundheitsförderung an, die die Medical GmbH zur Verbesserung der Arbeitsplatzbelastung den Mitarbeitern im Rahmen des BGM anbieten könnte!

---

---

---

---

---

---

---

---

2.2.2 Zur Durchführung der präventiven Maßnahmen möchte die Klinikleitung der Medical GmbH externe Kooperationspartner gewinnen. Nennen Sie **2** mögliche Partner, die die Medical GmbH bei ihrem Vorhaben unterstützen!

---

---

---

---

**2.3 (12 Punkte)**

Die geplanten Maßnahmen zur Gesundheitsförderung werden der Belegschaft im Rahmen einer Mitarbeiterversammlung präsentiert.

2.3.1 Nennen Sie **2** geeignete Medien, die zur Visualisierung der Maßnahmen eingesetzt werden können!

---

---

---

---

---

2.3.2 Nennen Sie neben der Mitarbeiterversammlung **4** weitere **interne** Kommunikationskanäle, um den Mitarbeitern die Gesundheitsangebote bekannt und transparent zu machen!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**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!