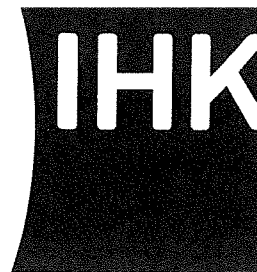


Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

Bereich

Berufsnummer

IHK-Nummer

Prüflingsnummer

5	9
---	---

6	5
---	---

--	--

--	--

Termin: Dienstag, 28. November 2023

Sp. 1 - 2

Sp. 3 - 6

Sp. 7 - 9

Sp. 10 - 14

Abschlussprüfung Winter 2023/24

6520

1.1 Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

Gesamtprüfungszeit
120 Minuten
für Teil 1.¹ und Teil 1.²

10 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 in der Tasche beigelegte Konzeptpapier verwenden. 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-
zeit

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

**Gesamt-
punktzahl**

33	34	35

Prüfungsort, Datum

Unterschrift

Gemeinsame Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern. Dieser Aufgabensatz wurde von einem überregionalen Ausschuss, der entsprechend § 40 Berufsbildungsgesetz zusammengesetzt ist, beschlossen. Hinweis: Im Interesse einer besseren Lesbarkeit wird in der Aufgabenstellung und in den Angaben zur Aufgabenstellung nur die männliche Form (generisches Maskulinum) verwendet. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung und die gewählten männlichen Formulierungen gelten uneingeschränkt auch für die weiteren Geschlechter.

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 2023 – Alle Rechte vorbehalten!

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		

Marketing; Marketing im Gesundheitswesen; Information, Kommunikation und Kooperation

Die Medical GmbH betreibt im Umland von Berlin eine Praxis für Physiotherapie. Die Geschäftsführung der Gesellschaft hat im langfristigen Geschäftsplan festgelegt, die Anzahl der Behandlungen in den nächsten 8 Jahren um 10 % auf 1 500 Behandlungen pro Monat zu steigern. Zur Erreichung dieses Ziels soll das Marketing weiter ausgebaut werden. Im Rahmen der Planung dieser Maßnahmen wird eine Arbeitsgruppe gegründet, deren Vorsitz Sie übernehmen.

1. Aufgabe: (4 Punkte, ca. 2 Minuten Bearbeitungszeit)

Erklären Sie den Begriff Marketing!

2. Aufgabe: (11 Punkte, ca. 8 Minuten Bearbeitungszeit)

Ein Marketingziel ist die Erhöhung des Umsatzes.

2.1 (8 Punkte)

Definieren Sie den Begriff Umsatz und grenzen Sie diesen vom Begriff Gewinn ab!

Um das in der Ausgangssituation dargestellte Ziel erreichen zu können, sollen verstärkt sogenannte „Selbstzahler“ als Kunden geworben werden.

A large grid of graph paper consisting of 20 columns and 10 rows of squares. The grid is used for drawing or writing.

5. Aufgabe: (18 Punkte, ca. 10 Minuten Bearbeitungszeit)

Um den Bekanntheitsgrad der Physiotherapie zu erhöhen, soll im 3. Quartal des nächsten Jahres ein „Tag der offenen Tür“ durchgeführt werden.

5.1 (6 Punkte)

Entscheiden Sie, welchem Marketinginstrument diese Marketingmaßnahme zugeordnet werden kann und begründen Sie Ihre Entscheidung!

5.2 (12 Punkte)

In Vorbereitung dieses „Tages der offenen Tür“ wird das Konzept der „Corporate Identity“ besprochen.

Formulieren Sie zu den folgenden beiden Begriffen auf die Medical GmbH bezogene konkrete Beispiele (je 2 Beispiele) zur Umsetzung beim „Tag der offenen Tür“!

Corporate Design (2 Beispiele):

Corporate Communication (2 Beispiele):

6. Aufgabe: (10 Punkte, ca. 6 Minuten Bearbeitungszeit)

In der Arbeitsgruppe wird nun diskutiert, ob der in der 5. Aufgabe vorgeschlagene „Tag der offenen Tür“ ein geeignetes Instrument darstellt, um die in der Ausgangssituation zur 1. bis 10. Aufgabe dargestellten Zielsetzungen zu erreichen. Positionieren Sie sich begründet zu dieser Thematik!

Gehen Sie hierbei insbesondere auf **3** allgemeine Zielsetzungen eines „Tages der offenen Tür“ ein!

Positionierung (begründet):

3 allgemeine Zielsetzungen:

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

Im Rahmen der Vorbereitungsarbeiten zur Durchführung der Öffentlichkeitsarbeit der Physiotherapie der Medical GmbH wird in der Arbeitsgruppe auch über das Heilmittelwerbe-gesetz gesprochen.

Erläutern Sie bezugnehmend auf die Ausgangssituation zur 1. bis 10. Aufgabe **3** konkrete Inhalte des Heilmittelwerbegesetzes zum Schutz der Verbraucher (jeweils anhand eines Beispiels)!

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: (10 Punkte, ca. 6 Minuten Bearbeitungszeit)

Die Durchführung der geplanten Maßnahmen zur Erhöhung der Patientenzahl soll in einer Teamsitzung diskutiert und beraten werden. Hierzu legen Sie im Vorfeld Gesprächsregeln fest.

8.1 (4 Punkte)

Erklären Sie die Notwendigkeit dieser Regeln!

8.2 (6 Punkte)

Nennen Sie **6** Gesprächsregeln!

[illegible]

9. Aufgabe: (10 Punkte, ca. 6 Minuten Bearbeitungszeit)

Korrekturrand

In Vorbereitung der Teamsitzung erstellen Sie eine „PowerPoint-Präsentation“, um die Inhalte der Besprechung visuell darzustellen. Hierbei gilt der Grundsatz „Die Präsentation sollte gut lesbar sein“. Erklären Sie anhand von **5** Merkmalen, was dieser Grundsatz beinhaltet!

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

Während der Präsentation stellen Sie auch interne Unternehmensdaten und personenbezogene Daten vor. Hierbei meldet sich ein Mitarbeiter und fragt Folgendes:

„Können Sie mir bitte die Präsentation und die Teilnehmerliste zusenden? Bitte auch gleich auf meine private E-Mail-Adresse, damit ich zuhause alles in Ruhe nachlesen kann.“

Formulieren Sie in wörtlicher Rede eine Antwort und geben Sie dabei dem Mitarbeiter eine Begründung an, die **2** Argumente enthält!

© 2023 Universität Wien, Fakultät für Wirtschaftswissenschaften, Lehrstuhl für Marketing und Unternehmenskommunikation

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!

Prüfungsausschuss der Universität Wien, Fakultät für Wirtschaftswissenschaften, Lehrstuhl für Marketing und Unternehmenskommunikation