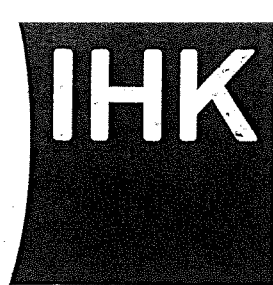


Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

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



Abschlussprüfung Winter 2013/14

Kaufmann im Gesundheitswesen

Kauffrau im Gesundheitswesen

6520

1.1

Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

120 Minuten
Gesamtprüfungszeit

2 ungebundene Aufgaben

60 Minuten

empfohlene Bearbeitungszeit

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 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

--	--	--

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 2013 - Alle Rechte vorbehalten!

Name, Geschäftssitz	Medical GmbH Virchowstraße 12 10000 Berlin		
Dienstleistung	<ul style="list-style-type: none"> - stationäre Versorgung - ambulante Versorgung - Rehabilitation - Pflege - Ausbildungsstätten 		
Ausstattung	Bettenanzahl: Medizinische Geräte Einrichtungen für Diagnostik und Therapie Wirtschafts- und Versorgungsbereich Insgesamt 30 Auszubildende	450 Akutbetten 250 Rehabetten 100 Betten Pflegeeinrichtung ambulante Versorgung	600 Mitarbeiter 150 Mitarbeiter 80 Mitarbeiter 60 Mitarbeiter
Leistungsangebot für	<ul style="list-style-type: none"> - gesetzlich Versicherte - privat Versicherte - Versicherte sonstiger Kostenträger - Versicherte von Rentenversicherungen 		

Marketing

1. Aufgabe: (70 Punkte, ca. 45 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Eine Boulevard-Zeitung, in deren Einzugsbereich auch die Gesundheitseinrichtungen der Medical GmbH liegen, führt regional in einem 2-Jahresrhythmus bei ihren Lesern eine Klinik-Befragung durch. In dieser Umfrage sollen die Leser die aufgeführten Kliniken aufgrund ihrer Erfahrungen beurteilen. Der Fragebogen ist der Wochenendausgabe beigelegt. Zu den Kriterien, nach denen gefragt wird, zählen u. a. die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals, die Qualität der ärztlichen Leistungen, aber auch die Beurteilung von Serviceeinrichtungen, z. B. der Cafeteria. Aus insgesamt 8 Kriterien werden Durchschnittsnoten der aufgeführten und an der Befragung teilnehmenden Kliniken zu Vergleichszwecken errechnet, die die Grundlage eines sogenannten Klinik-Rankings bilden.

1.1 (12 Punkte)

1.1.1 Erklären Sie allgemein, was unter einem Ranking-Verfahren verstanden wird!

1.1.2 Beschreiben Sie 4 Gründe, die für die Teilnahme von Unternehmen an einem wie oben beschriebenen Ranking-Verfahren sprechen!

1.2 (16 Punkte)

In der letzten Befragung der Zeitung erzielte die Medical GmbH eine Durchschnittsnote von 2,1. Dies bedeutet den Platz 2 unter 15 beurteilten Einrichtungen. Trotzdem steht die Medical GmbH diesem Ranking-Verfahren kritisch gegenüber. Stellen Sie **4** Einwände begründet dar, die gegen eine solche Leserbefragung sprechen!

Korrekturrand

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 are no margins, text, or other markings on the paper.

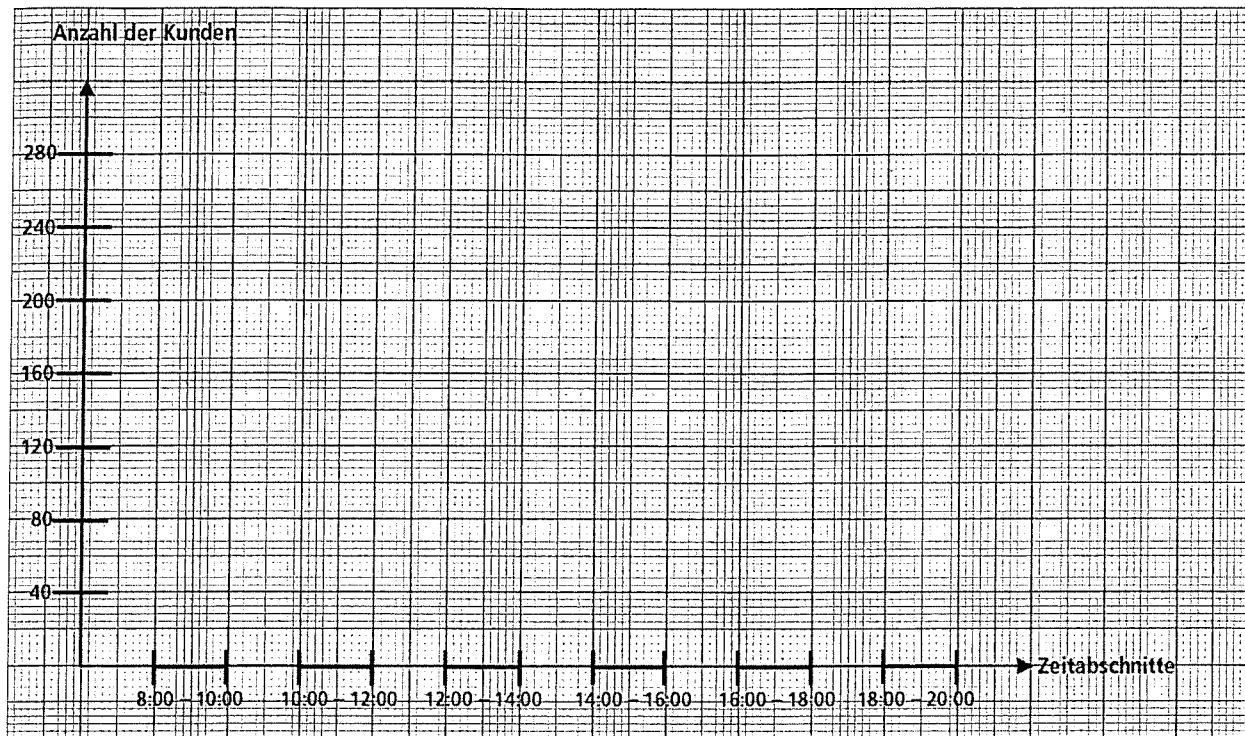
-
- A full-page view of a blank sheet of white graph paper. The grid consists of thin black horizontal and vertical lines forming small squares. There are approximately 20 columns and 18 rows of squares. A single horizontal line runs across the middle of the page, dividing it into two equal halves. The paper has a few very small, faint dark spots or smudges, most notably one near the top right corner.

-
- 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.

1.4 (12 Punkte)

Korrekturrand

Die Geschäftsleitung möchte Informationen nicht nur in Tabellenform (siehe Aufgabe 1.3), sondern auch grafisch aufbereitet präsentieren. Stellen Sie deshalb die Kundenzahlen für Samstag in den einzelnen Zeitabschnitten als Säulendiagramm dar! (Anmerkung: Ein annäherungsweise Skizzieren der Säulen in das unten abgebildete Koordinationssystem ist dabei ausreichend. Die für die Skizzierung der Säulen relevanten Zeitabschnitte sind dabei bereits markiert!)



☞ Bitte wenden!

2. Aufgabe: (30 Punkte, ca. 15 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Die Medical GmbH hat die Klinik-Befragung der Boulevard-Zeitung zum Anlass genommen, ihre Informations- und Kommunikationssysteme weiter zu optimieren. Das „vernetzte System“ der Medical GmbH beinhaltet das Intranet ebenso wie das Internet.

2.1 (6 Punkte)

Beschreiben Sie kurz 3 Unterschiede zwischen Internet und Intranet!

2.2 (10 Punkte)

Internet und Intranet sind über Schnittstellen miteinander verbunden. Daraus ergeben sich auch datenschutzrechtliche Problematiken. Unterbreiten Sie 4 Vorschläge, wie personenbezogene Patienten- und Mitarbeiterdaten vor unbefugten Zugriff geschützt werden können!

Korrekturrand

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.

Wie beurteilen Sie nach der Bearbeitung der Aufgaben die zur Verfügung stehende Prüfungszeit?

- Bitte Kennziffer hier eintragen!

