

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

IHK

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

Termin: Dienstag, 22. November 2022

Abschlussprüfung Winter 2022/23

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

Bewertung
Für die Bewertung gilt die Vorgabe der Punkte in den Lösungshinweisen. Fachliche Richtigkeit (100 Punkte).

1. Aufgabe <input type="text"/> Punkte 15	2. Aufgabe <input type="text"/> <input type="text"/> Punkte 16 17	3. Aufgabe <input type="text"/> <input type="text"/> Punkte 18 19	4. Aufgabe <input type="text"/> Punkte 20	5. Aufgabe <input type="text"/> <input type="text"/> Punkte 21 22
6. Aufgabe <input type="text"/> Punkte 23	7. Aufgabe <input type="text"/> <input type="text"/> Punkte 24 25	8. Aufgabe <input type="text"/> <input type="text"/> Punkte 26 27	9. Aufgabe <input type="text"/> Punkte 28	10. Aufgabe <input type="text"/> Punkte 29

Prüfungs- Die entsprechende Ziffer (1, 2 oder 3)
zeit finden Sie in der Abfrage nach der
30 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. 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.

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	<ul style="list-style-type: none"> - 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:	<ul style="list-style-type: none"> - gesetzlich Versicherte - privat Versicherte - Versicherte sonstiger Kostenträger - Versicherte von Rentenversicherungen 		

Marketing; Marketing im Gesundheitswesen; Information, Kommunikation und Kooperation

Ausgangssituation zur 1. bis 10. Aufgabe

Sie sind Mitarbeiter/-in in der Marketingabteilung des Sanitätshauses der Medical GmbH. Durch die hausinterne Marktforschung haben Sie die folgenden Informationen erhalten:

- In spätestens 2 Jahren werden im Kundeneinzugsgebiet des Sanitätshauses der Medical GmbH mindestens 3 weitere Einrichtungen im Hilfsmittelbereich eröffnen.
- Das Marktvolumen wird sich in den kommenden 5 Jahren um 15 % erhöhen.

Um auch zukünftig die Marktanteile des Sanitätshauses der Medical GmbH zu sichern, bilden Sie für die zu entwickelnden Maßnahmen eine Arbeitsgruppe, deren Vorsitz Sie übernehmen.

1. Aufgabe (9 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Erklären Sie die 3 Begriffe Marktforschung, Marktvolumen und Marktanteil!

Marktforschung:

Marktvolumen:

Marktanteil:

2. Aufgabe (14 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Für die Kunden ist laut den Ergebnissen der Marktforschung auch der Preis ein entscheidender Faktor für eine Kaufentscheidung unserer Produkte. In diesem Zusammenhang überlegen Sie, welche Preisstrategie geeignet sein könnte.

Erklären Sie jeweils die Niedrigpreis- und die Hochpreisstrategie anhand jeweils **eines** Beispiels aus dem **Hilfsmittelbereich** und treffen Sie anhand der Situation begründet eine Entscheidung für die Wahl **einer** der beiden Strategien!

Niedrigpreisstrategie (+ Beispiel)

Hochpreisstrategie (+ Beispiel)

Begründete Entscheidung:

Bitte wenden!

3. Aufgabe (22 Punkte, ca. 15 Minuten Bearbeitungszeit)

Korrekturrand

Ein Mitglied der Arbeitsgruppe führt an, dass neben dem Preis auch die Produkt- und Sortimentsgestaltung ein wichtiger Einflussfaktor für den Erfolg des Unternehmens ist. In diesem Zusammenhang wird der Begriff des Produktlebenszyklus genannt.

3.1 (8 Punkte)

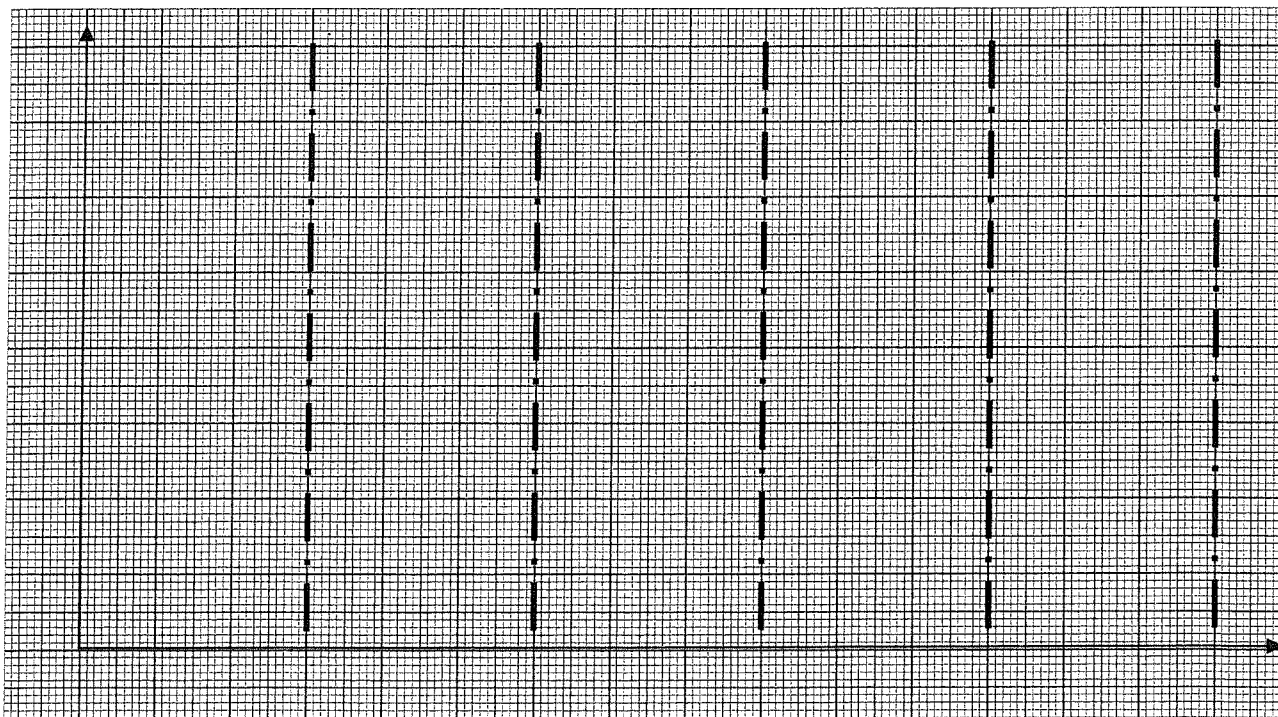
Erklären Sie kurz den Begriff „Produktlebenszyklus“ und zeigen Sie anhand eines konkreten Beispiels, warum sich dieses Modell im Sanitätshaus der Medical GmbH von klassischen Konsumgütermarkt unterscheiden kann!

Erklärung:

Unterschied anhand eines Beispiels zeigen:

3.2 (14 Punkte)

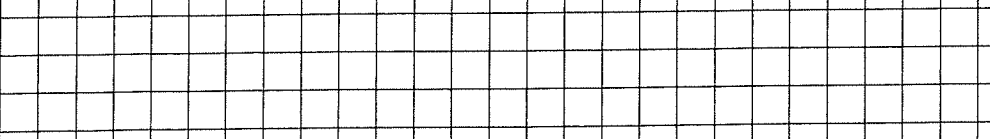
Zeichnen Sie den idealtypischen Verlauf des Produktlebenszyklus (**Umsatzkurve**). Beschriften Sie die Achsen und kennzeichnen Sie eindeutig die **5** Phasen des Modells!



4. Aufgabe (6 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Das Marktvolumen beträgt im betrachteten Marktgebiet aktuell 20 Millionen € (netto). Der Marktanteil des Sanitätshauses der Medical GmbH beträgt 70 %.

Ermitteln Sie unter Angabe eines nachvollziehbaren Rechenweges die Höhe des zu erzielenden Netto-Umsatzes, wenn der erweiterte Marktanteil auch in 5 Jahren noch 70 % betragen soll. Berücksichtigen Sie hierzu auch die Angaben in der Ausgangssituation!

A large grid of graph paper, consisting of 20 columns and 10 rows of squares, intended for drawing a picture.

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

Das Sanitätshaus der Medical GmbH möchte auch seinen Bekanntheitsgrad steigern. Hierzu planen Sie, im kommenden Jahr die Maßnahmen im Bereich „Public Relations“ auszubauen.

5.1 (2 Punkte)

Erklären Sie kurz den Begriff „Public Relations“ (PR) inkl. eines wichtigen Ziels von PR!

5.2 (8 Punkte)

Beschreiben Sie, bezogen auf die Situation (5. Aufgabe) **2** Maßnahmen des „Public Relations“!

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.

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

Korrekturrand

Das Sanitätshaus der Medical GmbH überlegt in eigener Produktion Spezialrollstühle herzustellen und erhofft sich damit einen Ausbau des Marktanteils. Zur Produktplanung stellen Sie ein Expertenteam zusammen. Diesem gehören auch die Ärzte der Reha-Klinik der Medical GmbH an. Um dieses Produkt zur Markteinführung zu bewerben, versprechen die Ärzte im Rahmen der Werbung, dass diese Spezialrollstühle alle „Probleme des Alltags“ lösen werden.

Bewerten Sie dieses Vorgehen unter rechtlichen Gesichtspunkten und begründen Sie Ihre Antwort!

7. Aufgabe (10 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Zur Herstellung der Spezial-Rollstühle (siehe 6. Aufgabe) benötigt die Medical GmbH externe Unterstützung. Folgender neuer Geschäftspartner soll telefonisch kontaktiert werden:

→ Klaus Fielkow, Lackmittelhersteller aus Hosena

7.1 (2 Punkte)

Geben Sie an, woher Sie die Kontaktdaten beziehen können (2 Angaben)!

7.2 (8 Punkte)

Nennen Sie 4 Kriterien für ein erfolgreiches Telefongespräch!

8. Aufgabe (10 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Für das bevorstehende Projekt „Marktanteilstabilisierung“ wird geplant, ein weiteres Büro im Home-Office mit einem eigenen Internetzugang einzurichten.

Erklären Sie kurz die Begriffe

- Suchmaschine,
- Download,
- Firewall,
- Flatrate und
- Intranet!

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.

9. Aufgabe (6 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Weiterhin wurden in der Besprechung Maßnahmen zur Datensicherung und zum Datenschutz diskutiert.

Entscheiden Sie, ob die Regelung der Zugriffsrechte zum Datenschutz oder zur Datensicherung gehören! Begründen Sie Ihre Entscheidung kurz!

[illegible]

Bitte wenden!

10. Aufgabe (8 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Korrekturrand

Sie haben für die Arbeitsgruppensitzung eine Präsentation (Vortrag) vorbereitet.
Erklären Sie **4** Regeln für die Durchführung einer gelungenen Präsentation!

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!