

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

Berufsnummer

IHK-Nummer

Prüflingsnummer

5	9
---	---

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

--	--	--

--	--	--	--	--

Sp. 1-2

Sp. 3-6

Sp. 7-9

Sp. 10-14

**Termin: Dienstag, 28. November 2017**



## 6520

# 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**

--	--	--

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 2017 - Alle Rechte vorbehalten.

Sie sind Mitarbeiter/-in der Medical GmbH (siehe Unternehmensbeschreibung!), die mit nachfolgenden Aufgaben inhaltlich in Verbindung steht.

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

### 1. Aufgabe: (75 Punkte, ca. 45 Minuten Bearbeitungszeit)

#### Situation

Über die Ambrosia Reha GmbH (gemeinnützig), einem Partnerunternehmen der Medical GmbH, erschien in der Berliner Zeitung der folgende Artikel:

#### „Abriss und Neubau günstiger als Renovierung“

Die Ambrosia Reha GmbH (gemeinnützig) plant für das Jahr 2018/19 die Gebäude ihrer Reha-Einrichtung komplett abzureißen und durch einen Neubau mit 200 Betten zu ersetzen. Der Gebäudekomplex, gebaut 1970, ist wirtschaftlich nicht zu renovieren. Die stationären Reha-Maßnahmen mit dem Schwerpunkt Orthopädie/Rückenbeschwerden sollen im Neubau durch ambulante Anwendungen ergänzt werden. In die Planung der Baumaßnahmen sollen alle betroffenen Gruppierungen aktiv mit einbezogen werden.

#### 1.1 (4 Punkte)

Die Ambrosia Reha GmbH (gemeinnützig) zählt zu den sogenannten Non-Profit-Unternehmen. Stellen Sie kurz dar, was darunter zu verstehen ist!

---



---



---

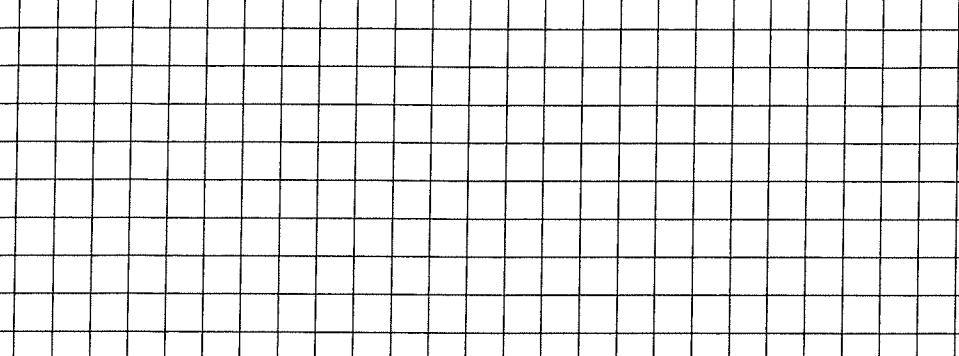


---



---

Ermitteln Sie unter Angabe eines nachvollziehbaren Rechenwegs den Auslastungsgrad für 2016!

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

Beschreiben Sie **2** mögliche interne und **eine** externe Ursache für den schlechten und rückläufigen Auslastungsgrad der Ambrosia Reha GmbH!

---

---

---

---

---

---

1.4.1.1 Ermitteln Sie unter Angabe eines nachvollziehbaren Rechenwegs den Prozentsatz (ganze Zahl) der teilnehmenden Kunden!

[illegible]

---

---

---

---

---

---

---

---

1.4.2 In einer Befragung können verschiedene Frageformen eingesetzt werden. Nennen Sie **3** verschiedene Frageformen!

---

---

---

---

---

---

---

---

1.4.3 Die Geschäftsleitung beauftragt Sie, an der Konzipierung der Befragung mitzuarbeiten. In einem ersten Entwurf des Fragebogens steht u. a. die folgende Frage:

**Nach Meinung vieler unserer Kunden sind die Größe, das Equipment und die Lage ihres Zimmers für das Gelingen der Rehabilitation sehr wichtig. Stimmen Sie dieser Meinung zu?**

(Bitte ankreuzen)

Ja ☐

Nein ☐

Diese Frage wurde wegen verschiedener Aspekte kritisiert. Beschreiben Sie **3** mögliche Kritikpunkte!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

1.4.4 Formulieren Sie die in Aufgabe 1.4.3 angeführte Frage **neu** und entwickeln Sie hierzu eine Skalierung mit Hilfe derer eine differenziertere Auswertung möglich ist! (Hinweis: Es ist ausreichend, auf eines der drei in der vorliegenden Fragestellung genannten Kriterien einzugehen.)

Korrekturrand

#### 1.5 (9 Punkte)

Im geplanten Neubau soll im Rahmen einer modifizierten Produktpolitik die stationäre Rehabilitation durch ambulante Angebote ergänzt werden.

Erläutern Sie **3** Vorteile dieser Maßnahme!

→ Bitte wenden!

**1.6 (9 Punkte)**

Im Zeitungsartikel (siehe Situation zur 1. Aufgabe) wird erwähnt, dass alle betroffenen Gruppierungen in die Planung des Neubaus aktiv mit einbezogen werden sollen.

Führen Sie in diesem Zusammenhang, neben den Kunden/Patienten, **3** andere Gruppierungen an und stellen Sie jeweils deren Bedeutung für die Ambrosia Reha GmbH (gemeinnützig) dar!

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.

**1.7 (10 Punkte)**

Die stationäre orthopädische Abteilung der Ambrosia GmbH (gemeinnützig) bekommt von den Reha-Trägern einen Tagessatz pro Patient von 135,00 € für den Neubau finanziert. Durch die aktuell niedrigen Zinssätze fallen für die Neubaumaßnahme relativ niedrige Kapitalkosten pro Kunde/Patient an. Sie erhalten den Auftrag zu ermitteln, ob nach der Neubaumaßnahme der stationäre Reha-Bereich (200 Betten) bei einem kalkulierten Auslastungsgrad von 92 % mit Gewinn arbeiten kann.

Ermitteln Sie auf Basis der folgenden Angaben und unter Angabe eines nachvollziehbaren Rechenweges den möglichen Jahresgewinn (kein Schaltjahr)!

Tagessatz/Patient	135,00 €
Personalkosten/Belegungstag	78,95 €
Sachkosten/Belegungstag	29,00 €
Kapitalkosten/Belegungstag	26,02 €

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 20 rows visible on the page.

**2. Aufgabe: (25 Punkte, ca. 15 Minuten Bearbeitungszeit)**

**Situation**

Im Rahmen der Erweiterung des Leistungsspektrums durch den ambulanten Bereich (siehe auch Situation zur 1. Aufgabe) hat sich eine Arbeitsgruppe gegründet, welche die Vermarktung dieser Leistung steuert.

**2.1 (6 Punkte)**

Bei jedem Treffen der Arbeitsgruppe hatten Sie als Auszubildender den Auftrag, ein Protokoll anzufertigen.

Nennen Sie **2** unterschiedliche Arten eines Protokolls und erklären Sie diese!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2.2 (6 Punkte)**

Nennen Sie **6** Inhaltspunkte eines Protokolls!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2.3 (8 Punkte)**

Die Ergebnisse der Arbeitsgruppe werden den Geschäftsführern der Ambrosia Reha GmbH präsentiert. Beschreiben Sie **4** Regeln, die bei einer Präsentation eingehalten werden sollten!

**2.4 (5 Punkte)**

Für die Vermarktung der ambulanten Reha-Leistungen soll eine neue Software (Anwenderprogramm) angeschafft werden. Nennen Sie **2** verschiedene Softwarearten und erklären Sie hiervon **eine**!

**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!



Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal lines.

Blank lined paper template with horizontal ruling lines.