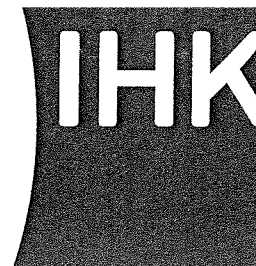


Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

Bereich

Berufsnummer

IHK-Nummer

Prüflingsnummer

5	9
---	---

6	5
---	---

--	--	--

**Termin: Dienstag, 23. November 2021**

Sp. 1 - 2

Sp. 3 - 6

Sp. 7 - 9

Sp. 10 - 14

# Abschlussprüfung Winter 2021/22

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

Bei der Bearbeitung der Aufgaben ist von einem gewöhnlichen Geschäftsbetrieb auszugehen, der **nicht** durch die COVID-19-Pandemie beeinflusst bzw. durch entsprechende behördliche Verfügungen eingeschränkt ist.

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

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**

--	--	--

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 2021 - Alle Rechte vorbehalten!

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

Korrekturrang

<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:  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
<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

### Ausgangssituation

Sie sind Mitarbeiter/-in im Marketing der Medical GmbH und dort u. a. Mitglied eines Teams, das mit einem Marktforschungsprojekt betraut ist. Gegenstand des Projektes ist eine mögliche Neu-Errichtung eines ambulanten Rehabilitationszentrums im Umkreis von Berlin.

### 1. Aufgabe (70 Punkte, ca. 40 Minuten Bearbeitungszeit)

#### 1.1 (4 Punkte)

Erklären Sie den Begriff Marktforschung!

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 1.2 (8 Punkte)

Erklären Sie anhand von 2 Methoden für die konkrete Situation, wie Sie vorgehen werden, um die notwendigen Informationen für die Medical GmbH zu beschaffen!

---

---

---

---

---

---

---

---

Ermitteln Sie unter Angabe des Rechenweges den zu erwartenden Auslastungsgrad bei gegebener Plankapazität in Prozent! Runden Sie Ihr Ergebnis auf eine Stelle nach dem Komma!

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

Beschreiben Sie **3** konkrete Maßnahmen, wie zukünftig der Auslastungsgrad eines solchen neu errichteten ambulanten Rehabilitationszentrums erhöht werden könnte!

This image shows a single page 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.

1.5.1 Nennen Sie **4** unterschiedliche Marketinginstrumente!

---

---

---

---

---

1.5.2 Ordnen Sie **eine** der in Aufgabe 1.4 genannten Maßnahmen einen der in Aufgabe 1.5.1 genannten Marketinginstrumenten zu! Begründen Sie Ihre Entscheidung!

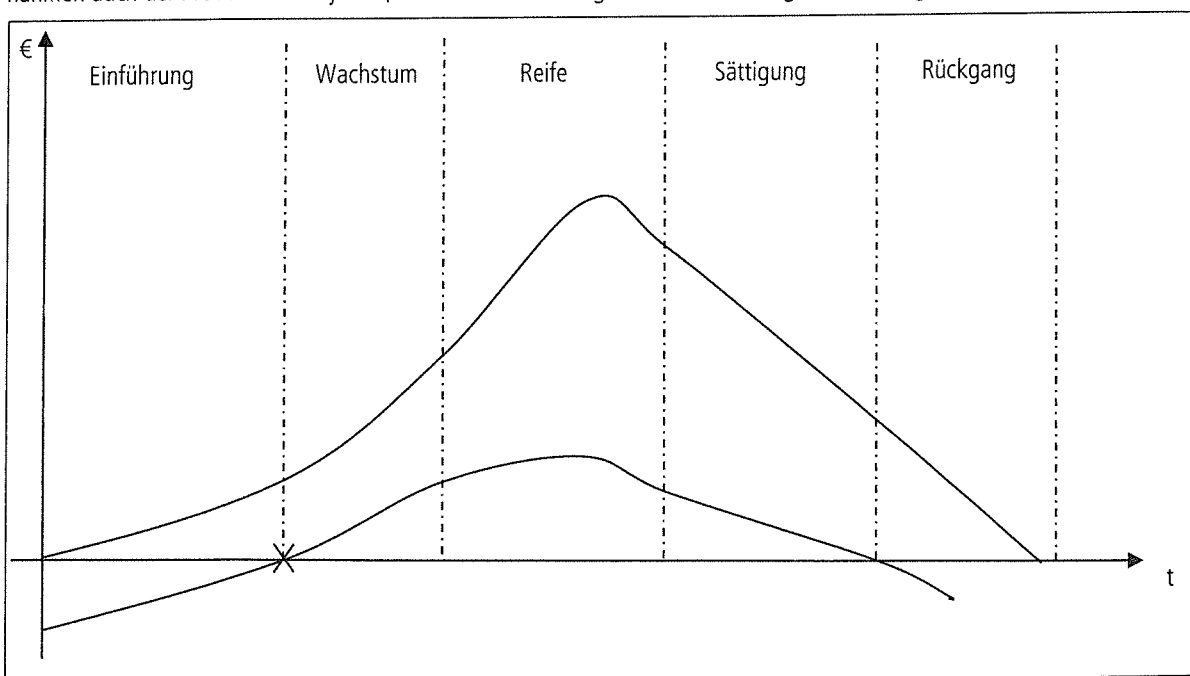
Korrekturrand

**1.6 (7 Punkte)**

Erklären Sie anhand eines Beispiels und unter Nennung der Rechtsquelle eine rechtlich **unzulässige** Marketingmaßnahme, um den Auslastungsgrad der ambulanten Rehabilitationseinrichtung zu erhöhen!

**1.7 (12 Punkte)**

Es stellt sich die Frage, ob bei der Planung des ambulanten Rehabilitationszentrums im Rahmen der Planung von Marketingmaßnahmen auch der Produktlebenszyklus (siehe schematisch angedeutete Abbildung) Anwendung findet.



1.7.1 Beschreiben Sie zunächst kurz allgemein das Modell des idealtypischen Produktlebenszyklus und erläutern Sie dann **eine** von Ihnen gewählte Phase des Produktlebenszyklus (siehe schematische Abbildung) näher!

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.

1.7.2 Entscheiden Sie begründet, ob für die Dienstleistung „Krankengymnastik“ das Modell des Produktlebenszyklus anwendbar ist!

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 approximately 20 lines visible. The paper appears to be a standard notebook page.

**Bitte wenden!**

**1.8 (12 Punkte)**

Im Rahmen der Marktuntersuchung wurden auch das mögliche **Marktpotenzial**, das **Marktvolumen** und der **Marktanteil** der bisher im Umkreis am Markt tätigen Rehabilitationszentren untersucht. Erklären Sie die fettgedruckten Begriffe!

*Information, Kommunikation und Kooperation***2. Aufgabe: (30 Punkte, ca. 20 Minuten Bearbeitungszeit)**

Sie sollen innerhalb einer Teambesprechung die Marktforschungsergebnisse mittels eines Vortrags präsentieren.

**2.1 (10 Punkte)**

Sie möchten die Ergebnisse der Marktforschung mit der Standardsoftware „PowerPoint“ für die Präsentation zusammenzufassen. Erklären Sie den Begriff Standardsoftware und nennen Sie **3** Gründe, warum eine Visualisierung der Ergebnisse sinnvoll ist!

**2.2 (8 Punkte)**

Im Rahmen der Vorbereitung der Teambesprechung erstellen Sie eine Konzeption für Ihren Vortrag.

Führen Sie **4** Punkte an, die bei der inhaltlich/konzeptionellen Vorbereitung eines Vortrages beachtet werden sollten!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2.3 (12 Punkte)**

Zur Dokumentation der Ergebnisse in der sich anschließenden Diskussion und des einführenden Vortrags soll ein Protokoll angefertigt werden.

Nennen Sie **6** Inhalte, die Bestandteil eines Protokolls sein sollten und erklären Sie anhand von **2** Punkten, warum ein Protokoll angefertigt werden sollte!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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!