

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

Bereich

Berufsnummer

IHK-Nummer

Prüfungsnummer

5	9
---	---

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

--	--	--	--

--	--	--	--	--

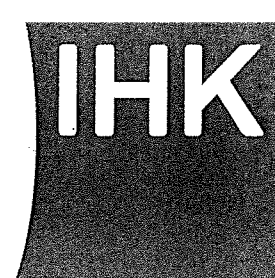
Termin: Montag, 2. Mai 2016

Sp. 1-2

Sp. 3-6

Sp. 7-9

Sp. 10-14



Abschlussprüfung Sommer 2016
6520

1.1 Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

Gesamtprüfungszeit
120 Minuten
für Teil 1.¹ und Teil 1.²

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 beigefügte 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

20	21	22

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 2016 - Alle Rechte vorbehalten!

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

1. Aufgabe: (83 Punkte, ca. 50 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Die Kardiologie der Medical GmbH arbeitet seit Jahren mit einem Hersteller von Defibrillatoren zusammen. Gemeinsam haben die Partner ein Gerät entwickelt und produziert, dass auch von Laien in der „Ersten Hilfe“ einfach eingesetzt und die Hemmschwelle bei seinem Einsatz senken kann. Das Gerät wird unter dem Namen „Herz Hilfe“ von einem Gemeinschaftsunternehmen hergestellt und an Kundengruppen, die vor allem aus Fachpublikum besteht, vertrieben. Der Entwicklung und der Produktion ging eine ausführliche Marktstudie voraus, um entsprechende Informationen über die Bedürfnisse, Hemmnisse und Ängste der möglichen Nutzer zu erhalten.

1.1 (14 Punkte)

Für die Studie wurde eine repräsentative Stichprobe gebildet, die aus 500 Personen bestand.

1.1.1 Erläutern Sie kurz, was unter einer „repräsentativen Stichprobe“ zu verstehen ist!

1.1.2 Geben Sie unterschiedliche Vor- und/oder Nachteile (insgesamt 4 Nennungen) einer Stichprobenbefragung an!

1.2 (18 Punkte)

Die folgende im Rahmen der Marktstudie eingesetzte Frage zielte darauf ab, etwas über die Ängste und Hemmnisse beim Notfalleinsatz eines Defibrillators zu erfahren.

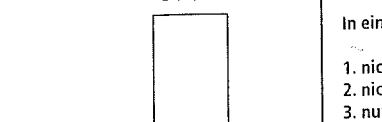
Welche der folgenden Aussagen würden Sie persönlich zustimmen? (Nur eine Aussage ankreuzen)

In einem Notfall würde ich einen Defibrillator ...

1. nicht einsetzen, weil ich Angst habe, den Zustand des Verletzten noch zu verschlimmern,
2. nicht einsetzen, weil die Bedienung des Gerätes zu kompliziert ist,
3. nur einsetzen, wenn andere Personen mir dabei helfen,
4. auch alleine und ohne fremde Hilfe einsetzen, weil ich dadurch Leben retten kann,
5. auch alleine, ohne fremde Hilfe einsetzen, weil ich verpflichtet bin, „Erste Hilfe“ zu leisten.

1.2.1 Bei der oben aufgeführten Frage wurde die geschlossene Fragetechnik eingesetzt. Grenzen Sie geschlossene und offene Fragen voneinander ab!

1.2.2 Nennen Sie **je 3** Vorteile für offene und geschlossene Fragen!



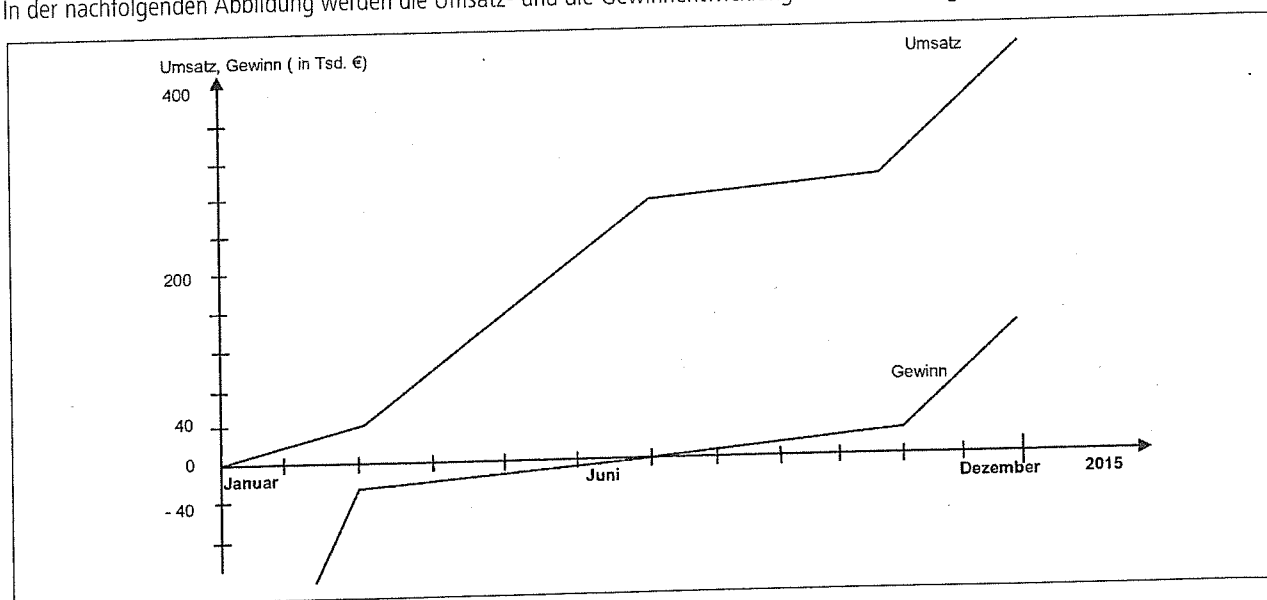
Antwort	Prozent
1	10 %
2	16 %
3	51 %
4	9 %
5	14 %

In einem Notfall würde ich einen Defibrillator ...

1. nicht einsetzen, weil ich Angst habe, den Zustand des Verletzten noch zu verschlimmern,
2. nicht einsetzen, weil die Bedienung des Gerätes zu kompliziert ist,
3. nur einsetzen, wenn andere Personen mir dabei helfen,
4. auch alleine und ohne fremde Hilfe einsetzen, weil ich dadurch Leben retten kann,
5. auch alleine, ohne fremde Hilfe einsetzen, weil ich verpflichtet bin, „Erste Hilfe“ zu leisten.

[illegible]

1.4 (47 Punkte)
In der nachfolgenden Abbildung werden die Umsatz- und die Gewinnentwicklung seit Verkaufsbeginn (Januar 2015) dargestellt.



1.4.1 Beschreiben Sie die Entwicklung der Gewinnkurve in den ersten 12 Monaten!

- [illegible]

-
- A large grid of graph paper with 20 columns and 10 rows. The grid is composed of small squares, with a larger margin on the left side for writing.

S16 GW GLP 5

- 1.4.4 Bei den Marketing-Instrumenten wird im ersten Jahr der Schwerpunkt auf die Preis- und die Distributionspolitik (Vertriebspolitik) gelegt. Erklären Sie den **Begriff Marketing-Mix** und stellen Sie kurz dar, welche Aufgabe dabei die **Distributionspolitik** im Marketing-Mix zu erfüllen hat!

- 1.4.5 Das Gemeinschaftsunternehmen hat sich für den direkten Absatzweg entschieden. Definieren Sie den Begriff des direkten Absatzweges und nennen Sie **je 2** Vor- und Nachteile dieser Absatzmethode!

- 1.4.6 Das Gemeinschaftsunternehmen beschließt, an der Frühjahrs- und Herbstfachmesse „Gesundheit und Technik“ teilzunehmen. Stellen Sie begründet dar, was für die Teilnahme an Fachmessen – bezogen auf das Produkt „Defibrillator“ – spricht! Beachten Sie dabei auch die Umsatzkurve zu Beginn der Aufgabe 1.4!

2. Aufgabe: (17 Punkte, ca. 10 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Im Alltag der Medical GmbH entstehen zuweilen Konflikte, z. B. zwischen Ärzten, Verwaltungsangestellten, Krankenpflegern und Patienten.

2.1 (4 Punkte)

Erklären Sie den Begriff „Konflikt“!

2.2 (4 Punkte)

Die Medical GmbH möchte zukünftig professionell mit Konflikten umgehen. Hierzu soll ein Konfliktmanagement etabliert werden. Erklären Sie den Begriff Konfliktmanagement!

2.3 (9 Punkte)

Zur Erfassung aller Konflikte, deren Beteiligten und Lösungen soll eine Software angeschafft werden. Hierdurch kann es möglich sein, konfliktintensive Bereiche zu erkennen und Verhinderungsstrategien zu entwickeln. Erklären Sie den Begriff „Software“ und grenzen Sie dabei „Standardsoftware und Branchensoftware“ voneinander ab!

Software erklären:

Standardsoftware - Branchensoftware:

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!

Dieses **Konzeptpapier** ist zur Eintragung von Nebenrechnungen und sonstigen Hilfsaufzeichnungen gedacht. Es muss vor Bearbeitung der Aufgaben dem Aufgabensatz entnommen werden. Bitte beachten Sie, dass Ihre Eintragungen **auf diesem Konzeptpapier** grundsätzlich nicht bewertet werden.



A series of horizontal lines for writing, spanning the width of the page below the text and logo.