

# Abschlussprüfung Winter 2023/24

## Lösungshinweise

### Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen

# 1.1

Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens  
100 Punkte

### Allgemeine Korrekturhinweise

1. Lesen Sie bitte zunächst die Aufgaben und Lösungshinweise ganz durch, bevor Sie mit der Korrektur beginnen. Nehmen Sie die Korrektur anhand der Angaben in den Lösungshinweisen vor.
2. Die Aufgaben und Lösungshinweise wurden von dem zuständigen Ausschuss mit der größtmöglichen Sorgfalt erstellt. Dennoch kann nicht ausgeschlossen werden, dass die Arbeiten der Teilnehmer richtige Antworten/Lösungen enthalten, die nicht in der Musterlösung vorgesehen sind. Bitte vergeben Sie in diesem Fall Ihre Punktzahl in Anlehnung an die Lösungshinweise.
3. Wenn Sie die Lösung eines Prüfungsteilnehmers im Vergleich zu den Lösungshinweisen nur als teilweise richtig werten, reduzieren Sie bitte die in den Lösungshinweisen genannte Punktzahl entsprechend. Wenn ein Prüfungsteilnehmer mehr Angaben macht, als in der Aufgabe gefordert sind, sind nur die erstgenannten Angaben in der geforderten Anzahl zu bewerten.
4. Bei fachlich richtigen Antworten können - entsprechend den Angaben in den Lösungshinweisen - für eine schlüssige Formulierung oder formgerechte Darstellung Punkte vergeben werden. Ansonsten fließt die deutsche Sprache und Darstellung nicht in die Bewertung mit ein!
5. Tragen Sie das Ergebnis der Korrektur auf dem Bearbeitungsbogen (jeweiliges Feld für die Punkte der ungebundenen Aufgaben) für den jeweiligen Prüfling ein!
6. Die Punktwerte der Aufgaben sind ganzzahlig anzugeben (z. B. 6 oder 3). Wenn ein Prüfling eine Aufgabe nicht bearbeitet hat oder wegen falscher Antwort null Punkte erhält, ist 0 einzutragen.
7. Für die Bewertung gilt folgender Punkte-Noten-Schlüssel:

Note 1:	100 – 92 Punkte	Note 2:	unter 92 – 81 Punkte	Note 3:	unter 81 – 67 Punkte
Note 4:	unter 67 – 50 Punkte	Note 5:	unter 50 – 30 Punkte	Note 6:	unter 30 – 0 Punkte

## Lösungshinweise

## Punkte

### 1. Aufgabe (4 Punkte)

Erklärung, z. B.

Marketing bedeutet eine umfangreiche Konzeption des Planens und Handelns, bei der sämtliche Aktivitäten eines Unternehmens auf die gegenwärtigen und künftigen Erfordernisse der Märkte ausgerichtet werden, bzw. sich an den Kundenbedürfnissen orientieren.

#### Summe der 1. Aufgabe

4

### 2. Aufgabe (11 Punkte)

#### 2.1

8

Begriff Umsatz definieren, vom Begriff Gewinn abgrenzen, z. B.

Umsatz: (4 P.)

Wert aller verkauften Güter und Dienstleistungen in einer Periode (es werden nur die Erträge berücksichtigt)

Gewinn: (4 P.)

Berücksichtigt auch die Aufwendungen und ist die positive Differenz zwischen Erträgen und Aufwendungen

#### 2.2

3

3 Marketingziele nennen, z. B.

- Steigerung des Absatzes
- Erhöhung des Bekanntheitsgrades
- Verbesserung des Unternehmensimages
- Marktanteil steigern

#### Summe der 2. Aufgabe

11

### 3. Aufgabe (9 Punkte)

#### 3.1

3

3 Leistungen nennen, z. B.

- Massagetherapie
- Krankengymnastik
- Osteopathie
- Diagnostik im Amateursportbereich
- Yoga-Kurse

#### 3.2

6

Entscheidung, welches Marketinginstrument; Begründung, z. B.

Diese Leistungen gehören zur Produkt- und Dienstleistungspolitik, da es sich um das Leistungsspektrum der Physiotherapie handelt.

*Hinweis zur Punktevergabe: Entscheidung 2 P., Begründung 4 P.*

#### Summe der 3. Aufgabe

9

## Lösungshinweise

## Punkte

### 4. Aufgabe (6 Punkte)

Durchschnittliche Behandlungszahl pro Monat ermitteln (Rechenweg) z. B.

1 500 Behandlungen entsprechen 110 %

$$x = 100 : 110 \times 1\,500 = 1\,364 \text{ Behandlungen}$$

### Summe der 4. Aufgabe

6

### 5. Aufgabe (18 Punkte)

#### 5.1

6

Entscheidung, welches Marketinginstrument; Begründung, z. B.

Kommunikationspolitik

Der Tag der offenen Tür präsentiert die Medical GmbH und das Leistungsspektrum der Physiotherapie nach außen.

*Hinweis zur Punktevergabe: Entscheidung 2 P., Begründung 4 P.*

#### 5.2

12

Zu jedem Begriff 2 Beispiele formulieren, z. B.

Corporate Design:

- Die Mitarbeiter der Medical GmbH treten beim Tag der offenen Tür in gleicher Kleidung auf und können somit von Besuchern sofort erkannt werden.
- Für die Einladungen wird einheitliches Briefpapier genutzt.

Corporate Communication:

- Die Mitarbeiter der Physiotherapie der Medical GmbH erhalten alle für den Tag der offenen Tür notwendigen Informationen der Geschäftsführung in einem Blog im Intranet.
- Die Mitarbeiter wenden eine einheitliche Begrüßungsformel an.

*Hinweis zur Punktevergabe: Je Beispiel 3 P.*

### Summe der 5. Aufgabe

18

### 6. Aufgabe (10 Punkte)

Positionierung (begründet), 3 allgemeine Zielsetzungen, z. B.

Positionierung:

Der Tag der offenen Tür ist für die Erreichung der genannten Unternehmensziele ein äußerst geeignetes Instrument. Es kann eine große Anzahl potenzieller Selbstzahler angesprochen werden, wenn über geeignete Kommunikationskanäle die geeigneten Kundengruppen erreicht werden.

Zielsetzungen:

- Physiotherapie präsentiert sich der Öffentlichkeit
- Leistungsspektrum der Physiotherapie soll bekannt gemacht werden
- Zusammenarbeit mit Partnern des Gesundheitswesens pflegen und ausbauen

*Hinweis zur Punktevergabe: Positionierung 1 P., je Zielsetzung 3 P.*

### Summe der 6. Aufgabe

10

**7. Aufgabe (12 Punkte)**

3 Inhalte anhand jeweils eines Beispiels erläutern, z. B.

- Verbot der Laienwerbung für medizinische Leistungen - z. B. Verbot der Werbung für Osteopathie mit Empfehlungen durch Wissenschaftler
- Verbot der irreführenden Werbung - z. B. durch Massagetherapie werden die Rücken schmerzen eines Patienten zu 100 % beseitigt
- Verbot von Werbegeschenken für Patienten - z. B. Patienten erhalten bei 10-maliger Buchung einer Osteopathiebehandlung einen kostenlosen Wochenend-Aufenthalt in einer Reha-Klinik der Medical GmbH

*Hinweis zur Punktevergabe: Je Inhalt anhand eines Beispiels 4 P.*

**Summe der 7. Aufgabe****12****8. Aufgabe (10 Punkte)****8.1****4**

Notwendigkeit erklären, z. B.

Gesprächsregeln haben das Ziel, eine gute, geordnete und geregelte Kommunikation zu ermöglichen.

**8.2****6**

6 Gesprächsregeln nennen, z. B.

- Alle Beteiligten können ihre Meinung frei äußern.
- Die einzelnen Beiträge sind kurz zu halten.
- Offene und gegenseitige Kritik ist erwünscht.
- Gefühle sollen und dürfen geäußert werden.
- Alle Beteiligten haben das Recht angehört zu werden.
- Jeden Redner aussprechen lassen.

**Summe der 8. Aufgabe****10****9. Aufgabe (10 Punkte)**

Anhand von 5 Merkmalen erklären, z. B.

- Die Folie sollte nicht überfrachtet sein.
- Sparsamkeit mit Stilelementen
- Aufsehen erregen
- Vortragstext nicht auf Folien schreiben - nur Gliederung, Thesen, Argumente, Diagramme und Beispiele
- Hochwertige Bilder und Grafiken verwenden

**Summe der 9. Aufgabe****10**

**10. Aufgabe (10 Punkte)**

Antwort formulieren mit einer Begründung (2 Argumente), z. B.

„Sehr geehrter Kollege, eine Zusendung auf Ihre private E-Mail-Adresse ist nicht möglich, da es sich um interne Unternehmensdaten und personenbezogene Daten handelt, die mit besonderer Sorgfalt behandelt werden müssen (Datenschutz). Darüber hinaus ist ein Zugriff durch unternehmensfremde Personen, z. B. Ihre Familienangehörigen, zu verhindern. Unternehmensdaten dürfen nicht nach außen getragen werden und verbleiben in den Unternehmensräumen!“

*Hinweis zur Punktevergabe: Antwort (Entscheidung) 2 P., Begründung/Argument je 4 P.*