

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

Bereich

Berufsnummer

IHK-Nummer

Prüflingsnummer

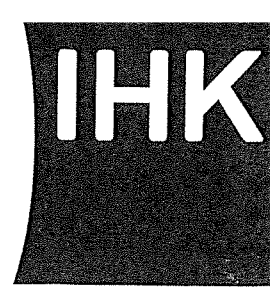
5	9					6	5	2	0								
---	---	--	--	--	--	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Sp. 1-2

Sp. 3-6

Sp. 7-9

Sp. 10-14



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 2011 - Alle Rechte vorbehalten!

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		

Situation zur 1. Aufgabe

Sie sind Mitarbeiter/-in im Bereich Marketing der Medical GmbH.

Die Medical GmbH möchte ihr Angebot stärker an den Wünschen ihrer aktuellen und potentiellen privat versicherten Patienten orientieren. Der Bereich Marketing plant eine Befragung zum Thema „Service“ durchzuführen.

Der Marketingbereich konnte bereits ermitteln, dass zur Repräsentativität der Befragung 1000 auswertbare Fragebögen von privat versicherten Patienten erforderlich sind. Fraglich bleibt bis dato aber, auf welche Befragungsmethode zurückgegriffen werden soll. Bei einer schriftlichen Befragung wird im günstigsten Fall mit einer Rücklaufquote von 15 % gerechnet. Die Kosten (Porto, Falzen, Eintüten) eines Fragebogens sind mit 2,50 € zu kalkulieren.

Bei einer mündlichen Befragung durch Interviewer liegt die Erfolgsquote bei 97 %. Die Interviewer können für 210 € pro Tag von einem externen Marktforschungsinstitut angemietet werden. Es wird davon ausgegangen, dass jeder Interviewer 8 Interviews am Tag durchführen kann.

Marketing; Marketing im Gesundheitswesen

1. Aufgabe: (29 Punkte, ca. 20 Minuten Bearbeitungszeit)

1.1 (8 Punkte)

Welche Befragungsform empfehlen Sie dem Leiter des Bereichs Marketing unter Kostenaspekten? Berücksichtigen Sie bei der Beurteilung die unterschiedliche Ausprägung der Rücklaufquote und stellen Sie Ihre Lösung rechnerisch nachvollziehbar dar!

(Hinweis für die Berechnung: Runden Sie bei der Anzahl von Befragungen und den Tagen jeweils auf ganze Zahlen, bei Euro-Beträgen ist auf zwei Nachkommastellen zu runden!)

This image shows a full page of blank graph paper. The grid consists of small, equal-sized squares formed by thin black lines. There are 20 columns and 20 rows of squares, creating a total of 400 square units. The grid covers the entire area of the page, leaving no margins or additional markings.

Sie haben sich für die schriftliche Befragungsform entschieden.

[illegible][illegible][illegible]

1.4 (8 Punkte)

Korrekturrand

Sie haben die Möglichkeit, die schriftliche Befragung durch ein Marktforschungsinstitut (extern) durchführen zu lassen. Erläutern Sie mindestens 2 Vorteile einer Fremdvergabe!

Information, Kommunikation und Kooperation; Marketing; Marketing im Gesundheitswesen

2. Aufgabe: (71 Punkte, ca. 40 Minuten Bearbeitungszeit)

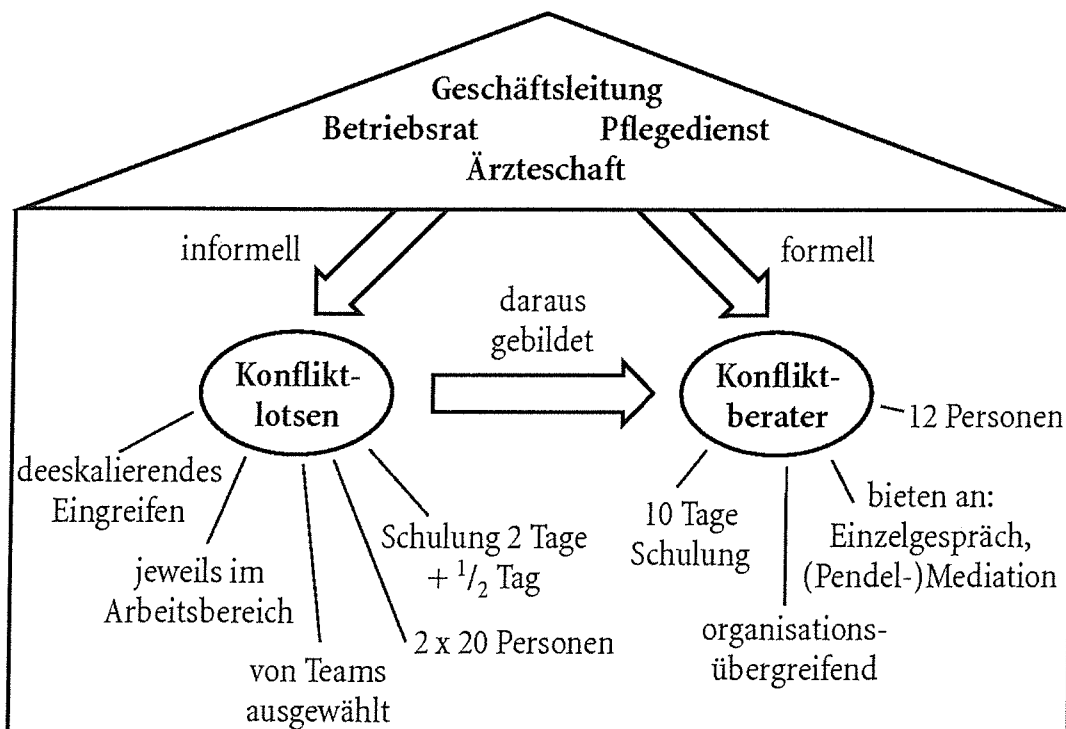
Situation zur 2. Aufgabe

Das Krankenhaus der Medical GmbH mit seinen rund 600 Mitarbeitern/-innen wurde um zahlreiche ergotherapeutische und physiotherapeutische Angebote erweitert. Dies zog auch einen umfassenden Wandel medizinisch/therapeutisch/pflegerischer Ansprüche und umfassende interne Strukturveränderungen nach sich. Eine Mitarbeiterbefragung des laufenden Jahres kam u. a. zu dem Ergebnis, dass Konflikte am Arbeitsplatz als wichtiges Thema gesehen werden und entsprechender Handlungsbedarf besteht.

2.1 (13 Punkte)

Auf dieser Grundlage hat der Arbeitskreis Mitarbeiterzufriedenheit, bestehend u. a. aus Betriebsrat, Geschäftsleitung, Pflegedienstleitung und der Betriebsärztin, ein Grobkonzept für ein internes Konfliktmanagement erarbeitet (s. Abbildung 1). Als Konfliktlotsen konnten Personen aus den unterschiedlichsten Arbeitsbereichen und allen Berufsgruppen gewonnen werden. Die Gruppe der zwölf Konfliktberater/-innen bildete sich aus dem Kreis der Lotsen.

Abbildung 1



2.1.1 Stellen Sie anhand der Grafik 2 Unterschiede zwischen Konfliktlotsen und Konfliktberater dar!

Korrekturrand

2.1.2 Viele Unternehmen setzen Konfliktberater ein. Erläutern Sie 3 Vorteile der in der Grafik dargestellten Organisationsform des Konfliktmanagements!

Abbildung 2

- ein „raues Klima“ oder belastende Arbeitsbedingungen, unter denen alle leiden

In der Inneren Medizin schwelt seit Tagen eine Art Machtkampf zwischen einigen Ärzten und einigen älteren Pflegekräften. Letztere haben sich bereits bei der Pflegedienstleitung über den arroganten und herablassenden Ton der Ärzte beschwert. Ohne Erfolg. Nach einer besonders heftigen Auseinandersetzung, in deren Verlauf ein Arzt die auszubildende Schwesterschülerin Tanja kritisiert, weil sie die Medikamente verwechselte, fühlt diese sich von diesem Arzt gemobbt.

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. On the left edge, there is a small metal clip holding the paper down. A faint vertical crease is visible near the right edge, suggesting it might be part of a notebook or binder. The overall appearance is that of a clean, unused piece of stationery.

2.3 (16 Punkte)

Um weitere Mobbingfälle zu vermeiden, untersuchen die Konfliktberater, inwiefern in der Medical GmbH Faktoren vorliegen, die Mobbing begünstigen können. Die einzelnen Faktoren wurden gemäß der Übersicht (Tabelle 1) den folgenden drei Kategorien zugeordnet:

1. Spürbares Kräfteungleichgewicht
2. geringes Sanktionsrisiko
3. Defizite in der Organisationsgestaltung.

Anhand dieser Faktoren, die Mobbing begünstigen, suchen Sie nun Lösungen für präventative Maßnahmen, um zukünftige Mobbingfälle zu vermeiden (Tabelle 1).

Geben Sie zu jedem aufgeführten begünstigten Faktor jeweils **ein** kurzes Beispiel an, wie die aufgeführten Faktoren verbessert werden könnten!

Tabelle 1

Faktoren, die Mobbing begünstigen	Beispiele für präventative (vorbeugende) Maßnahmen
1. Spürbares Kräfteungleichgewicht	
- ausgeprägte Hierarchie	-
- fehlende Konfliktkultur	-
- autoritärer Führungsstil	-
2. Geringes Sanktionsrisiko	
- Vorgesetzte tolerieren Mobbing	-
- Vorgesetzte demonstrieren antisoziales Verhalten	-

Quelle: http://www.bgw-online.de/internet/generator/Inhalt/OnlineInhalt/Medientypen/bgw_20themen/TP-KMMO4U__Konfliktmanagement__und__Mobbingpraevention,property=pdfDownload.pdf

Nicht nur die Mitglieder des Konfliktmanagements, sondern vor allem die Geschäftsleitung hat ein starkes Interesse an der Verbesserung des Betriebsklimas, der Lösung von Konflikten und der Verhinderung von Mobbing. Denn unter Mobbing und ständigen Konflikten leiden nicht nur die Betroffenen, sondern es entstehen auch Konsequenzen für die Medical GmbH. Erläutern Sie anhand von 4 Beispielen, welche negativen Auswirkungen durch Mobbing und starke interne Konflikte für die Medical GmbH entstehen können!

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.

2.5 (14 Punkte)

Unmittelbar nachdem die ersten Präventionsmaßnahmen eingeführt wurden, haben Mobbing und schwere Konflikte am Arbeitsplatz scheinbar zugenommen. Möglicherweise wird plötzlich jeder Disput und jede Missstimmung als Mobbing bezeichnet, weil Führungskräfte und Beschäftigte für das Thema sensibilisiert sind. Mit der Zeit entwickelt sich eine positive Gelassenheit im Umgang mit den Konflikten und die Mitarbeiter/-innen lernen, zwischen lösbaren Konflikten und schädlichem Mobbing zu unterscheiden. Dennoch, der Erfolg der Maßnahmen zum Konfliktmanagement und zur Prävention von Mobbing sollte in Abständen überprüft werden. Die Geschäftsführung entscheidet sich erstmalig, die Methode der Beobachtung einzusetzen.

2.5.1 Beschreiben Sie kurz **3** Vorteile, die für diese Methode sprechen!

2.5.2 Erläutern Sie **4** Veränderungen, die Sie beobachten können, wenn aufgrund der Einführung des Konfliktmanagements ein positives Arbeitsklima und -umfeld geschaffen wird?

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. There are 25 lines in total, providing space for calculations and auxiliary notes.