

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

Bereich

Berufsnummer

IHK-Nummer

Prüflingsnummer

5	9
---	---

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

--	--	--

--	--	--	--	--

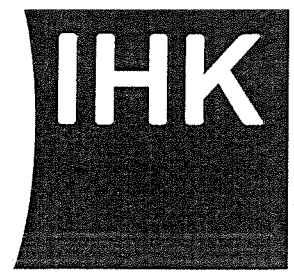
Termin: Dienstag, 6. Mai 2014

Sp. 1-2

Sp. 3-6

Sp. 7-9

Sp. 10-14



Abschlussprüfung Sommer 2014
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 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 2014 - Alle Rechte vorbehalten!

Name, Geschäftssitz	Medical GmbH Virchowstraße 12 10000 Berlin		
Dienstleistung	<ul style="list-style-type: none"> - stationäre Versorgung - ambulante Versorgung - Rehabilitation - Pflege - Ausbildungsstätten 		
Ausstattung	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
Leistungsangebot für:	<ul style="list-style-type: none"> - gesetzlich Versicherte - privat Versicherte - Versicherte sonstiger Kostenträger - Versicherte von Rentenversicherungen 		

Situation zur 1. und 2. Aufgabe

Die Klinikleitung der Medical GmbH plant sich verstärkt im Bereich „Wellness und Gesundheit“ zu positionieren. Deshalb wurde ein Fitnesshotel mit 210 Zimmern in Potsdam übernommen. Das Hotel hatte in den letzten Jahren eine unzureichende Auslastung zu verzeichnen. Um das neue Angebot des Hotels nicht am Markt vorbei zu entwickeln, möchte die Klinikleitung zuerst eine detaillierte Marktforschung durchführen. Dazu wird ein Arbeitsteam gebildet, in dem Sie aktiv mitarbeiten.

Information, Kommunikation und Kooperation

1. Aufgabe: (18 Punkte, ca. 10 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Sie sind von der Geschäftsführung der Medical GmbH beauftragt, für diese Aufgabe eine erste Teambesprechung vorzubereiten und durchzuführen.

1.1 (8 Punkte)

Nennen Sie 4 wesentliche Arbeitsschritte/Tätigkeiten, die Sie bei der Planung der Teambesprechung beachten müssen!

1.2 (10 Punkte)

In der Teambesprechung sollen konkrete Vorschläge zum Vorgehen bei dem Marktforschungsprojekt erarbeitet werden. Der Erfolg einer Teambesprechung ist unter anderem von der Einhaltung bestimmter Regeln abhängig. Als Leiter der Teambesprechung haben Sie auf deren Einhaltung zu achten. Nennen Sie **5** Regeln, die bei der Durchführung der Teambesprechung zu beachten sind!

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. Aufgabe: (82 Punkte, ca. 50 Minuten Bearbeitungszeit)

Für die Entwicklung eines Angebotes im Bereich „Wellness und Gesundheit“ benötigt die Arbeitsgruppe bestimmte Informationen über das Marktumfeld.

2.1 (8 Punkte)

Nennen Sie zu den **2** folgenden in der Tabelle angeführten Informationskategorien je **4** wesentliche Inhalte/Marktfaktoren, über die Sie Informationen erheben sollten!

Notwendige Informationen über die Konkurrenz bzw. deren Angebot	Notwendige Informationen über mögliche Kunden bzw. deren Nachfrage

weiterführende Situation

In den Vorbesprechungen werden oftmals die Begriffe Sekundärforschung und Primärforschung, Befragung und Beobachtung, Gesamterhebung und Stichprobe verwendet.

2.2 (10 Punkte)

Das Team beschließt auch Sekundärforschung einzusetzen. Stellen Sie den Begriff „Sekundärforschung“ zunächst kurz dar. Nennen Sie **3** Quellen, die in der vorliegenden Fallsituation sinnvoll genutzt werden können!

2.3 (8 Punkte)

In der Arbeitsgruppe wird diskutiert, ob neben einer Kundenbefragung auch die Erhebungsmethode „Beobachtung“ einzusetzen ist. Beschreiben Sie **2** Vorteile dieser Erhebungsmethode gegenüber einer Befragung!

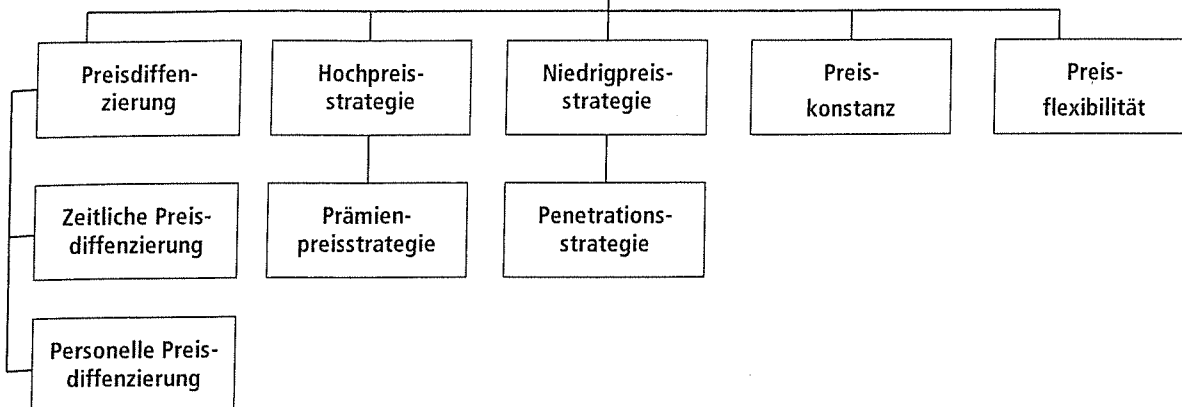
2.4 (12 Punkte)

Von der durchzuführenden Kundenbefragung hat der Leiter der Arbeitsgruppe bereits konkrete Vorstellungen. Die Befragung soll nur als „**Stichprobe**“ in Form von **persönlichen Interviews** mit **geschlossenen Fragen** durchgeführt werden. Erklären Sie die **3** fett hervorgehobenen Erhebungsmethoden!

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

4

Preispolitische Strategien



Erklären Sie kurz die Strategie der Preisdifferenzierung (zeitlich und personell)!

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.

Die unterschiedlichen Preisstrategien werden auch kostenmäßig überprüft. Bei einer Hochpreisstrategie wird für jeden Kunden pro Tag ein durchschnittlicher Erlös von 280,00 € einkalkuliert. Die variablen Tageskosten betragen pro Kunden 145,75 €, die fixen Kosten betragen 19.600,50 € pro Tag. Ermitteln Sie rechnerisch nachvollziehbar, bei welcher Kundenzahl pro Tag die Gewinnschwelle liegt (Kundenzahl gerundet)!

A full-page view of a blank sheet of white graph paper. The grid consists of small, uniform squares formed by thin black lines. There are approximately 20 columns and 15 rows visible on the page.

2.9 (6 Punkte)

Das Fitnesshotel beabsichtigt, mit Kooperationspartnern aus dem Bereich der Medizin eng zusammenzuarbeiten. Auf der Homepage des Hotels soll auf die Möglichkeit zahlreicher medizinischer Anwendungen hingewiesen werden, die die Gäste bei Kooperationspartnern im Hotel selbst oder in unmittelbarer Umgebung des Hotels wahrnehmen zu können.

Auf der Homepage des Fitnesshotels möchte speziell die Medical GmbH als Kooperationspartner des Hotels mit folgendem Werbebanner werben:

Medical GmbH

Die Vital-Ozon-Therapie

Neuartiges Verfahren mit zahlreichen gesundheitsfördernden Wirkungen:

- Schmerzlinderung
- Granulationsförderung
 - Entgiftung
 - etc.

Unsere qualifizierten Mediziner garantieren die wirkungsvolle und nachhaltige Beseitigung aller Durchblutungsstörungen!

Das Eintreten schädlicher Nebenwirkungen auch bei längerer Anwendung kann ausgeschlossen werden.

Beurteilen Sie anhand von **2** Kriterien unter Berücksichtigung werberechtlicher Aspekte des Heilwesens (z. B. Heilmittelwerbege-
setz) den Inhalt jenes Werbebanners der Medical GmbH!

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.

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal lines.