

Familiennamen, 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			

**Termin: Dienstag, 23. April 2024**

# Abschlussprüfung Sommer 2024

# 1.1 Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

Gesamtprüfungszeit  
120 Minuten  
für Teil 1.<sup>1</sup> und Teil 1.<sup>2</sup>

9 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 in der Tasche beigelegte Konzeptpapier verwenden. 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 15 Punkte

2. Aufgabe  Punkte

3. Aufgabe 

--	--

 Punkte

4. Aufgabe  Punkte

5. Aufgabe    Punkte

6. Aufgabe 

--	--

 Punkte

7. Aufgabe 

--	--

 Punkte

8. Aufgabe    Punkte

9. Aufgabe 

--	--

 Punkte

Prüfungs-  Die entsprechende Ziffer (1, 2 oder 3)  
zeit  finden Sie in der Abfrage nach der  
28 Prüfungzeit 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. Hinweis: Im Interesse einer besseren Lesbarkeit wird in der Aufgabenstellung und in den Angaben zur Aufgabenstellung nur die männliche Form (generisches Maskulinum) verwendet. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung und die gewählten männlichen Formulierungen gelten uneingeschränkt auch für die weiteren Geschlechter.

Die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Weitergabe der Prüfungsaufgaben und Lösungen ist nicht gestattet. Zuwiderhandlungen werden zivil- und strafrechtlich (§§ 97 ff. 126 ff. UrhG) verfolgt. © IHK Nürnberg für Mittelfranken, I.H.K. Nürnberg 2024. Alle Rechte vorbehalten.

<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:	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		
<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; Information, Kommunikation und Kooperation

### Ausgangssituation zur 1. bis 9. Aufgabe

Sie sind Mitarbeiter/-in im Rehabilitationszentrum der Medical GmbH in Berlin-Spandau. Die Geschäftsführung hat sich das langfristige Ziel gesetzt den Marktanteil von gegenwärtig 40 % auf 48 % zu steigern. Zur Bestimmung der dafür notwendigen Maßnahmen wird eine Arbeitsgruppe gegründet, deren Vorsitz Sie übernehmen.

#### 1. Aufgabe: (6 Punkte, ca. 2 Minuten Bearbeitungszeit)

Nennen Sie **3 medizinische** Leistungen der Rehabilitation!

---



---



---



---

#### 2. Aufgabe: (8 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Beschreiben Sie anhand von **2 Aspekten** den Unterschied zwischen einer ambulanten Rehabilitation und einer stationären Rehabilitation!

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

### 3. Aufgabe: (34 Punkte, ca. 20 Minuten Bearbeitungszeit)

Korrekturrand

Um weitere Entscheidungen für einen Ausbau des ambulanten Rehabilitationsbereichs der Medical GmbH treffen zu können, ist die Durchführung einer Marktforschung notwendig.

#### 3.1 (4 Punkte)

Erklären Sie den Begriff Marktforschung!

---

---

---

---

---

---

#### 3.2 (12 Punkte)

3.2.1 Beschreiben Sie **3** unterschiedliche Zielsetzungen, die von der Medical GmbH mit der Durchführung einer Marktforschung verfolgt werden!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3.2.2 Eine Möglichkeit einer fehlerhaften Marketingentscheidung wäre die ausschließliche Ausrichtung auf stationäre Rehabilitation. Beschreiben Sie **2** über den Bereich der stationären Rehabilitation hinausgehende Möglichkeiten bzw. marketingpolitische Entscheidungen, mit denen die Medical GmbH im Reha-Bereich neue Kunden gewinnen kann, jeweils mit Begründung!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 3.3 (6 Punkte)

Nennen Sie **3** Quellen, die im Rahmen einer **sekundären Marktforschung** im ambulanten Rehabilitationsbereich sinnvoll sind!

---

---

---

---

---

### 3.4 (12 Punkte)

Sie entscheiden sich im Rahmen der zu planenden Marktforschung für die **primäre Marktforschungsmethode**.

Erklären Sie das grundsätzliche Vorgehen bei dieser Methode **und** führen Sie **3** konkrete Beispiele an, wie diese Methode in der Rehabilitationseinrichtung der Medical GmbH angewendet werden kann!

Erklärung:

Erklärung:

3 konkrete Beispiele:

3 konkrete Beispiele:

**4. Aufgabe: (8 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)**

Die Ergebnisse Ihrer Marktforschungsaktivitäten werden auf einem Computer gespeichert. Hierbei besteht die Gefahr, dass Viren in Ihr System eindringen.

Nennen Sie **2** Maßnahmen, um die IT-Technik vor Viren zu schützen **und** geben Sie **2** Folgen an, die durch mangelnden Virenschutz entstehen können!

2 Maßnahmen:

2 Folgen:

**5. Aufgabe: (4 Punkte, ca. 3 Minuten Bearbeitungszeit)**

Insbesondere personenbezogene Daten sollen vor dem Zugriff durch fremde Personen geschützt werden.

Entscheiden Sie **begründet**, ob die Festlegung von Zugriffsrechten zum Datenschutz oder zur Datensicherung gehören!

**6. Aufgabe: (12 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)**

Einige Mitglieder Ihrer Arbeitsgruppe sind im Home-Office tätig. Daher führen Sie das nächste Arbeitsgruppentreffen „online“ mit Hilfe einer Videokonferenz durch.

Nennen Sie **6** Regeln, die bei der Durchführung einer Videokonferenz berücksichtigt werden sollte!

Weiteren Platz zur Beantwortung der Frage finden Sie auf der nächsten Seite!

**7. Aufgabe: (12 Punkte, ca. 8 Minuten Bearbeitungszeit)**

Für die Videokonferenz soll ein Protokoll angefertigt werden. Hierzu beauftragen Sie einen Auszubildenden Ihrer Arbeitsgruppe. Nennen Sie **6** Regeln, die dieser bei der Protokollerstellung berücksichtigen sollten!

**8. Aufgabe: (4 Punkte, ca. 2 Minuten Bearbeitungszeit)**

Ein Mitglied der Arbeitsgruppe schlägt vor, dass folgende Aussage unbedingt auf jedes Werbeprospekt kommen muss:

*„Wenn Sie 10 Behandlungen der Hydrotherapie buchen, versprechen wir Ihnen, dass Sie im Anschluss keine Rückenbeschwerden mehr haben werden.“*

Beurteilen Sie diese Aussage und begründen Sie Ihre Antwort auch unter Angabe der relevanten Rechtsquelle!

## Korrekturrand

Nennen Sie **2** konkrete Maßnahmen der Kommunikationspolitik **und** beschreiben Sie die potenzielle Wirksamkeit dieser Maßnahmen!

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.

Wie beurteilen Sie nach der Bearbeitung der Aufgaben die zur Verfügung stehende Prüfungszeit?

- Bitte Kennziffer hier eintragen!