



Name, Vorname	
Matrikel-Nr.	
Studienzentrum	
Studiengang	Pflegemanagement
Fach	Allg. Betriebswirtschaftslehre/Rechnungswesen
Art der Leistung	Studienleistung
Klausur-Knz.	PM-BWG-S12-080920
Datum	20.09.2008

Ausgegebene Arbeitsbögen _____

Abgegebene Arbeitsbögen _____

Ort, Datum

Ort, Datum

Name in Druckbuchstaben und Unterschrift Aufsichtsführender/r

Prüfungskandidat/in

Aufgabe	1	2	3	4	5	Σ	Note
max. Punktezahl	20	20	16	20	24	100	
Bewertung	1. Korrektur						
	ggf. 2. Korrektur ¹						
	Festlegung der Prüfungs- note ²						

1. Korrektur durch (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

ggf. 2. Korrektur durch (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

Festlegung der Prüfungsnote durch (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

¹ 2. Korrektur gemäß Festlegungen zur Qualitätssicherung

² Festlegung der Prüfungsnote durch den Fachbereich. Sie erfolgt bei unterschiedlicher Benotung in der ersten und zweiten Korrektur.

Anmerkungen zur 1. Korrektur:

Datum, Unterschrift

Anmerkungen zur 2. Korrektur (gemäß Festlegung zur Qualitätssicherung):

Datum, Unterschrift

Festlegung der Prüfungsnote:
(Bemerkungen sind nur einzutragen, wenn eine erneute Bewertung durch den Fachbereich erfolgt.)

Datum, Unterschrift



Studiengang	Pflegemanagement
Fach	Allg. Betriebswirtschaftslehre/Rechnungswesen
Art der Leistung	Studienleistung
Klausur-Knz.	PM-BWG-S12-080920
Datum	20.09.2008

Die Klausur besteht aus 5 Aufgaben, von denen alle zu lösen sind.

Ihnen stehen 90 Minuten für die Lösung zur Verfügung. Die maximal erreichbare Punktzahl beträgt 100 Punkte. Zum Bestehen der Klausur müssen mindestens 50 % der Gesamtpunktzahl erzielt werden.

Lassen Sie 1/3 Rand für die Korrekturen und **schreiben Sie unbedingt leserlich**. Wir weisen Sie darauf hin, dass die **Benutzung eines Bleistiftes nicht zulässig** ist.

Denken Sie an Name und Matrikelnummer auf den von Ihnen benutzten Lösungsblättern.

Bearbeitungszeit: 90 Minuten
Anzahl der Aufgaben: 5
Höchstpunktzahl: 100
zulässige Hilfsmittel: keine

Bewertungsschlüssel

Aufgabe	1	2	3	4	5	insg.
max. erreichbare Punkte	20	20	16	20	24	100

Notenspiegel

Note	1,0	1,3	1,7	2,0	2,3	2,7	3,0	3,3	3,7	4,0	5,0
notw. Punkte	100-95	94,5-90	89,5-85	84,5-80	79,5-75	74,5-70	69,5-65	64,5-60	59,5-55	54,5-50	49,5-0

Alle 5 Aufgaben sind zu bearbeiten

Aufgabe 1: Betriebliche Ziele

20 Punkte

Die angehenden Gesellschafter des ambulanten Pflegedienstes **PFLEGT LEICHT** Charlotte Winkler und Maximilian Schröder wollen im Rahmen einer Strategiediskussion die Unternehmensziele für den Pflegedienst definieren.

- a) Nennen Sie vier strategische Unternehmensziele. 8 Punkte
- b) Formulieren Sie beispielhaft an zwei Aufgabenbereichen des Pflegedienstes je ein operatives Ziel mit entsprechendem Teilziel. 8 Punkte
- c) Charlotte Winkler und Maximilian Schröder werden einige PKW anschaffen. Diese sind preiswert, jedoch nicht schadstoffarm. Beide Gesellschafter wollen jedoch auf Dauer auch Umweltfreundlichkeit als Betriebsziel erreichen. Begründen Sie, warum die Umweltfreundlichkeit bei der Planung des Unternehmens noch keine hohe Priorität haben kann. 4 Punkte

Aufgabe 2: Rechtsformen von Unternehmen

20 Punkte

Nachdem die angehenden Gesellschafter des ambulanten Pflegedienstes **PFLEGT LEICHT** Charlotte Winkler und Maximilian Schröder ihr Studium abgeschlossen haben, betreiben sie den Gedanken der Selbständigkeit weiter. Eine Grundsatzentscheidung, die getroffen werden muss, ist die der **Gesellschaftsform**. Da das bisherige betriebliche Eigenkapital lediglich **15.000 Euro** beträgt, überlegen sie, welche Gesellschaftsform gegründet werden könnte.

- a) Beschreiben Sie die beiden möglichen Gesellschaftsformen anhand der Kriterien **Eigentümer, Haftung der Eigentümer, Finanzierungspotenzial, Steuerbelastung und Leitungsbefugnis**. 15 Punkte
- b) Welche Gesellschaftsform ist nicht möglich? Begründen Sie Ihre Antwort. 5 Punkte

Aufgabe 3: Leistungserstellung

16 Punkte

Charlotte Winkler weiß, dass das Vorhandensein der Betriebsmittel, der Pflegematerialien und der Mitarbeiter/-innen noch nicht zum Erstellen der Pflegedienstleistungen führt. Erst das sinnvolle Kombinieren der einzelnen Faktoren wird zu dem gewünschten Erfolg des Pflegedienstes beitragen.

- a) Erklären Sie die Bedeutung der dispositiven Tätigkeit beim Einsatz der einzelnen Faktoren. 10 Punkte
- b) Mit der tendenziell immer schnelleren Überführung neuer wissenschaftlich-technischer Erkenntnisse in die Dienstleistungssphäre werden Beschäftigte mit neuen Anforderungsprofilen in ihrer beruflichen Tätigkeit konfrontiert. Nennen Sie drei Beispiele für die Auswirkungen der veränderten Anforderungsprofile. 6 Punkte

Aufgabe 4: Produktionswirtschaft

20 Punkte

Maximilian Schröder hat im Studium gelernt, dass die Produktion/Dienstleistung die zwischen Beschaffung und Absatz liegende Phase der betrieblichen Tätigkeit ist. Das Ergebnis der Produktion können absatzfähige Sach- oder Produktionsgüter sein bzw. für den Pflegedienst die entsprechenden Dienstleistungen.

- a) Was versteht man unter Produktionsmanagement? 5 Punkte
- b) Erläutern Sie die Aufgaben des strategischen, taktischen und operativen Produktionsmanagements. 15 Punkte

Aufgabe 5: Marketing**24 Punkte**

Charlotte Winkler und Maximilian Schröder wollen den neu gegründeten Pflegedienst in der Öffentlichkeit bekannt machen. Dazu ist es notwendig, mit Hilfe der Marketinginstrumente die angebotenen pflegerischen Aktivitäten nach den Erfordernissen des Pflegemarktes auszurichten und zu koordinieren.

- a) Nennen Sie die vier Marketinginstrumente und erklären Sie in diesem Zusammenhang den Begriff des Marketing-Mix. 8 Punkte
- b) Neben dem Einsatz des Marketing-Mix kommt der Marktforschung eine besondere Bedeutung zu. Nennen Sie beispielhaft sechs Informationen, die die Marktforschung den beiden Gesellschaftern liefern soll. 12 Punkte
- c) Erklären Sie an einem Beispiel, wie Charlotte Winkler und Maximilian Schröder den Pflegedienst in der Öffentlichkeit bekannt machen können. 4 Punkte

Klausur – Korrektur – Richtlinien



UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

Studiengang	Pflegemanagement
Fach	Allg. Betriebswirtschaftslehre/Rechnungswesen
Art der Leistung	Studienleistung
Klausur-Knz.	PM-BWG-S12-080920
Datum	20.09.2008

Um größtmögliche Gerechtigkeit zu erreichen, ist nachfolgend zu jeder Aufgabe eine Musterlösung inklusive der Verteilung der Punkte auf Teilaufgaben zu finden. Natürlich ist es unmöglich, jede denkbare Lösung anzugeben. Stoßen Sie bei der Korrektur auf eine andere als die als richtig angegebene Lösung, ist eine entsprechende Punktzahl zu vergeben. Richtige Gedanken und Lösungsansätze sollten positiv bewertet werden.

Sind in der Musterlösung die Punkte für eine Teilaufgabe summarisch angegeben, so ist die Verteilung dieser Punkte auf Teillösungen dem Korrektor überlassen.

50 % der insgesamt zu erreichenden Punktzahl (hier also 50 Punkte von 100 möglichen) reichen aus, um die Klausur erfolgreich zu bestehen.

Die differenzierte Bewertung in Noten nehmen Sie nach folgendem Bewertungsschema vor:

Bewertungsschlüssel

Aufgabe	1	2	3	4	5	insg.
max. erreichbare Punkte	20	20	16	20	24	100

Notenspiegel

Note	1,0	1,3	1,7	2,0	2,3	2,7	3,0	3,3	3,7	4,0	5,0
notw. Punkte	100-95	94,5-90	89,5-85	84,5-80	79,5-75	74,5-70	69,5-65	64,5-60	59,5-55	54,5-50	49,5-0

Die korrigierten Arbeiten reichen Sie bitte spätestens bis zum

08.10.2008

bei Ihrem Studienzentrum ein. Dies muss persönlich oder per Einschreiben erfolgen. Der Abgabetermin ist **unbedingt einzuhalten**. Sollte sich aus vorher nicht absehbaren Gründen eine Terminüberschreitung abzeichnen, so bitten wir Sie, dies unverzüglich Ihrem Studienzentrum anzuzeigen.

Lösung Aufgabe 1: Betriebliche Ziele

20 Punkte

- a) **Strategische Unternehmensziele** (SB 2, S. 15 ff.) **8 Punkte**
(je Nennung 2 P)
- Marktführerschaft des Unternehmens
 - Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens
 - die Entwicklung des Unternehmens anhand des Kundenbedarfs
 - Arbeitsplatzsicherung bzw. das Schaffen neuer Arbeitsplätze
 - Steigerung der Marktanteile
- b) **Ziele und Teilziele** (SB 2, S. 15 ff.) **8 Punkte**
(je Ziel 2 P,
je Teilziel 2 P)
- **Patientenbetreuung** Ziel: Steigerung des Umsatzes um 10 % im nächsten Jahr,
Teilziel: Erweiterung der Pflegekräfte um 2 Mitarbeiter/-innen
 - **Materialwirtschaft** Ziel: Senkung der Kosten um 12 % im nächsten Jahr,
Teilziel: Ausnutzung von Nachlässen
(Korrekturhinweis: auch andere Lösungen sind möglich.)
- c) **Zielprioritäten** (SB 2, S. 20) **4 Punkte**
- Beim Aufbau des Unternehmens stehen andere Prioritäten im Vordergrund, in diesem Fall der Unternehmensgründung sind die geringen Kosten der Fahrzeuge von höherer Priorität als der Umweltaspekt. Der Umweltaspekt bekommt erst dann eine höhere Priorität, wenn der Pflegedienst genügend Einnahmen hat.

Lösung Aufgabe 2: Rechtsformen von Unternehmen

20 Punkte

- a) **Gesellschaftsformen der Unternehmen** (SB 2, S. 29 ff.) **max. 15 Punkte**
- Aufgrund der betrieblichen Eigenkapitals (15.000 Euro) kommen für die Gründung eines Pflegedienstes die OHG und die KG in Frage.

Kriterium	OHG	KG
Eigentümer	Gesellschafter	Komplementär Kommanditisten
Haftung der Eigentümer	Unbeschränkt und solidarisch	Begrenzt durch Privatvermögen der Komplementärin Kommanditisten haften beschränkt mit ihrer Einlage
Finanzierungspotenzial (Eigenkapital)	Begrenzt durch Privatvermögen der Gesellschafter	Erweiterbar durch Kommanditisteneinlagen
Steuerbelastung	Unternehmer ist keine juristische Person und damit kein eigenständiges Steuersubjekt, d. h. der Gewinn unterliegt der Einkommenssteuer der Gesellschafter	Unternehmen ist keine juristische Person und damit kein eigenständiges Steuersubjekt, d. h. der Gewinn unterliegt der Einkommenssteuer der Gesellschafter
Leitungsbefugnis	Alle Gesellschafter	Komplementärin

(je Erklärung
1,5 P)

- b) **Nicht mögliche Gesellschaftsform** (SB 2, S. 29 ff.) **5 Punkte**
 Die Gründung einer GmbH würde an dem **benötigten Haftungskapital bei Gründung von 25.000 Euro** scheitern, genauso die Aktiengesellschaft, bei der das **benötigte Haftungskapital bei Gründung bei 50.000 Euro** liegt.

Lösung Aufgabe 3: Leistungserstellung

16 Punkte

- a) **Bedeutung der dispositiven Tätigkeit** (SB 3, S. 5 ff.) **10 Punkte**
 Der Einsatz von Arbeitskräften, Betriebsmitteln und Pflegematerial bedarf einer sinnvollen Kombination. Nur mit einer zeitlich und örtlich richtigen Abstimmung dieser Elementarfaktoren gelingt die Organisation eines erfolgreichen Dienstleistungsprozesses. Das bedeutet, dass eine entsprechende Disposition erfolgen muss.
 Je flexibler der ambulante Pflegedienst auf Pflegekundenwünsche reagieren muss, umso bedeutungsvoller wird der dispositive Faktor. Die dispositive Arbeit wird zunehmend zu einem Produktivitäts- und Kostensenkungsfaktor.
- b) **Auswirkungen der veränderten Anforderungsprofile** (SB 3, S. 7) **max. 6 Punkte**
 (je Beispiel 2 P)
- Veränderung / Erhöhung des Qualifikationsniveaus
 - Veränderung / Erhöhung der Mitverantwortung für das Unternehmen
 - Veränderung der Lohn-, Gehalts- und Urlaubsstruktur
 - Veränderung der Freizeitbedürfnisse des Menschen
 - Veränderung der Ernährung
 - Betrieb und Familie als verändertes Sozialgebilde
- (Korrekturhinweis: auch andere Lösungen sind möglich.)*

Lösung Aufgabe 4: Produktionswirtschaft

20 Punkte

- a) **Produktionsmanagement** (SB 4, S. 26) **5 Punkte**
 Produktionsmanagement ist die an ökonomischen, technischen, sozialen und umweltbezogenen Zielen orientierte Gestaltung der Produktion und umfasst die Aufgaben der Produktionsplanung, -organisation und -kontrolle einschließlich hierzu notwendiger Entscheidungen. Zugleich wird mit Produktionsmanagement der Personenkreis beschrieben, der Führungsaufgaben wahrnimmt.
- b) **Aufgaben des Produktionsmanagements** (SB 4, S. 28) **15 Punkte**
 (je Erläuterung 5P)
- **Strategische Aufgaben** des Produktionsmanagements
 sind auf die Erhaltung bzw. die Schaffung einer wettbewerbsfähigen Produktion durch Aufbau neuer Erfolgspotenziale gerichtet. Strategische Entscheidungen beeinflussen somit die Unternehmensentwicklung nachhaltig. Sie sind in der Regel mit hoher Kapitalbindung verbunden und haben langfristigen Charakter.
 - **Taktische Aufgaben** des Produktionsmanagements
 konkretisieren strategieabhängig langfristige Planungen durch entsprechende Vorgaben, Projekte und Aktionsprogramme für einen mittelfristigen Zeitraum. Im Rahmen der taktischen Produkt- und Produktionsprogrammplanung werden Produktgruppen, -typen und -varianten konkretisiert. Im Kern der Aufgaben sind vor allem Probleme der Produktinnovation, -variation, -differenzierung und -eliminierung zu lösen.
 - **Operative Aufgaben** des Produktionsmanagements
 tragen in hohem Maße Anpassungs- und Vollzugscharakter für einen kurzfristigen Zeitraum. Die operative Prozessgestaltung umfasst Aufgaben, die das wirtschaftliche Zu-

sammenwirken der Produktionsfaktoren durch disponierende, steuernde und kontrollierende Führungsaktivitäten sichern.

Lösung Aufgabe 5: Marketing

24 Punkte

a) Die **vier Marketinginstrumente** (SB 4, S. 31)

- die Produktpolitik
- die Kommunikationspolitik
- die Kontrahierungspolitik
- die Distributionspolitik

6 Punkte
(je Nennung
1,5 P)

Marketing-Mix: Da die Instrumente immer kombiniert eingesetzt werden, spricht man von einem Marketingmix.

2 Punkte

b) **Informationen der Marktforschung** (SB 4, S. 32)

- Welche Produkte/Dienstleistungen wollen die Nachfrager?
- Zu welchen Preisen sind die Nachfrager bereit, das Produkt/die Dienstleistung zu kaufen?
- Wann sollte ein neues Produkt / eine neue Dienstleistung auf den Markt kommen?
- Wo sind Marktnischen?
- Sind die Marktnischen wirtschaftlich erfolgversprechend?
- Wie ist der Erfolg einer Werbemaßnahme?
- Welche Produkte/Dienstleistungen bieten die Mitbewerber?
- Welche Preise verlangen die Mitbewerber?
- Wie ist die Kundenzufriedenheit?

max. 12 Punkte
(je Nennung
2 P)

c) **Öffentlichkeitsarbeit Pflegedienst** (SB 4, S. 31 ff.)

Charlotte Winkler und Maximilian Schröder können den Pflegedienst durch einen Tag der „Offenen Tür“ in der Öffentlichkeit bekannt machen. An diesem Tag kann sich die interessierte Öffentlichkeit über den Pflegedienst und das Pflegeangebot informieren, die Mitarbeiter/-innen kennenlernen bzw. sich mit dem Pflegekonzept vertraut machen.
(Korrekturhinweis: auch andere Beispiele sind möglich.)

4 Punkte