
Leitfaden Prüfungsposition 2: Schriftliche Prüfung

Aufgabenstellung

Sie stellen in der schriftlichen Prüfung Ihr Fachwissen unter Beweis. Überprüft wird, ob Sie in der Lage sind Fachwissen anzuwenden, umzusetzen und rollenkonform zu handeln. Dazu werden drei verschiedene Prüfungsmethoden berücksichtigt. Wissensfragen, Anwendungen und Fallbeispiele. Alle Handlungsfelder werden gleichermassen berücksichtigt.

Vorgehen

Sie beantworten schriftlich folgende Arten von Wissensfragen:

- Geschlossene Fragen (z.B. Ja/Nein-Fragen, Single Choice, Multiple-Choice, Zuordnungsfragen, Reihenfolgefragen).
- Offene Fragen (z.B. offene Textaufgaben, situative Fragen, Visualisierungsaufgaben).

Sie bearbeiten

- Anwendungsfragen (konkrete Anwendung und Umsetzung in beruflichen Routinesituationen; aufgrund dieser Situationsbeschreibungen werden beispielsweise Pläne, Budgets, Checklisten u. ä. erstellt).
- Fallbeispiele (Auseinandersetzung mit praktischen Situationen und Beschreibung des konkreten Vorgehens, der Lösungsansätze und des eigenen Rollenverständnisses).

Mögliche Aufgabenstellungen

Handlungsfeld 1

- Sie haben eine neue Mitarbeiterin als sogenannte «Springerin» eingestellt. Sie wird in möglichst allen Bereichen des Pflegezentrums arbeiten. Erläutern Sie ihr zu Arbeitsbeginn die wichtigsten Massnahmen zum Gesundheitsschutz und zur Verminderung der Unfallrisiken. Begründen Sie Ihre Aussagen.
- Im Alterszentrum Sonnenhof werden auch für die angrenzenden Wohnungen hauswirtschaftliche Dienstleistungen angeboten. Damit die Preise für dieses Angebot kalkuliert werden können, müssen Sie für eine 2.5-Zimmerwohnung einen Reinigungsplan für einen Monat (4 Wochen) inkl. Kostenberechnung erstellen. Für die Reinigungskosten werden den Kunden Fr. 45.- / pro Stunde berechnet. Machen Sie einen Vorschlag in Form einer Tabelle mit folgenden Spalten

Woche / Tage	Raum	Reinigungsart	Zeitaufwand	Kosten	Total/Monat
--------------	------	---------------	-------------	--------	-------------

- Das Behindertenheim Neuendorf wird auf nächstes Jahr ein neues Gebäude beziehen. Als Projektleiterin sind Sie für diesen Umzug verantwortlich. Nennen Sie die Phasen eines Projekts und beschreiben Sie für jede Phase typische Arbeiten resp. Fragestellungen in Bezug auf diesen Umzug.

Handlungsfeld 2

- Als Haushaltleiterin im Betagtenzentrum Lindenfeld sind Sie für den Einkauf von Waren im Bereich Bistro zuständig. Bei der Warenannahme muss die Bestellung und Lieferung jeweils mit den Lieferscheinen verglichen werden. Welche Punkte müssen bei der Warenannahme kontrolliert werden?
- Einmal im Jahr wird im Betrieb eine Inventur durchgeführt. Nennen Sie Gründe für eine regelmäßige Inventur und erstellen Sie eine Checkliste zur Durchführung einer Inventur.
- Für die Mitarbeitenden im Hausdienst sollen neue Shirts angeschafft werden. Welche Materialien empfehlen Sie? Machen Sie zwei Vorschläge. Begründen Sie Ihre Auswahl und nennen Sie Vor- und Nachteile.

Handlungsfeld 3

Rückmeldungen und Reklamationen der Gäste sind für die Qualitätsentwicklung eines Bestriebs sehr wichtig. Beschreiben Sie das Vorgehen bei einer Reklamationsbearbeitung von Anfang bis zum Schluss in Stichworten.

- Im Altersheim Rosenthal werden den Gästen die Speisen vom Servicepersonal am Tisch vorgelegt bzw. geschöpft. Welches Vorgehen ist korrekt?
Kartoffeln – Fleisch – Gemüse – Sauce
Saucenspiegel – Fleisch – Gemüse – Kartoffeln
Gemüse – Fleisch – Sauce – Kartoffeln
Fleisch – Sauce – Gemüse – Kartoffeln
Fleisch – Kartoffeln – Gemüse - Sauce
- Im Garderobenbereich einer Kindertagesstätte befindet sich eine Nasszelle (WC/Lavabo). Diese muss regelmässig gereinigt werden. Schreiben Sie für die Lernenden eine Arbeitsanweisung bzw. einen genauen Arbeitsablauf in Form einer Tabelle und notieren Sie Punkte, die besonders beachtet werden müssen.

Handlungsfeld 4

- Eine gesunde Ernährung ist für Jung und Alt wichtig. Nennen Sie mindestens 5 anerkannte Grundsätze für eine ausgewogene und gesunde Ernährung.
- Eine Bewohnerin erwartet beim Frühstück von Ihnen eine Empfehlung bezüglich der angebotenen Brotsorten. Erläutern Sie ihr die hauptsächlichen Unterschiede von Weiss- und Vollkornbrot in Bezug auf Energiegehalt, Ballaststoffe und Vitamine.
- Ergänzen Sie folgende Gerichte zu je einer vollständigen und ausgeglichenen Mittagsmahlzeit:

Gericht:	Mittagsmahlzeit/Mittagessen:
Kartoffelgratin	
Gebratenes Fischfilet	
Rührei	
Grünkernbratling	
Geflügelragout	

Handlungsfeld 5

- Um einen Konflikt lösen zu können, benötigt es einige Übung. Ausserdem können dabei helfende Verhaltensweisen angewendet werden. Nennen Sie solche Verhaltensweisen.
- Besonders in Kritik- und Konfliktsituationen ist es wichtig, dass Ärger, Enttäuschung, Unzufriedenheit in Form von Ich-Botschaften mitgeteilt werden. Ich-Botschaften dienen dazu, andere mit ihrem Verhalten zu konfrontieren, ohne zurechtzuweisen, anzugreifen oder zu beschuldigen. Formulieren Sie folgende Du-Botschaften in Ich-Botschaften um:
Hier wird man laufend kritisiert!
Ihnen ist auch gar nie etwas recht!
Man informiert uns immer zuletzt!
Strengen Sie sich in Zukunft mehr an!
- Nach Friedemann Schulz von Thun hat eine Botschaft normalerweise vier Seiten: Sachinhalt, Beziehung, Selbstoffenbarung und Appell. Welche Seite der Botschaft wird bei folgenden Mitteilungen angesprochen? Verbinden Sie die Aussagen mit den entsprechenden Begriffen:

Chefin: «Das habe ich Ihnen doch schon gesagt!»
Herr Müller hat Durst.
Ein Gast fragt den Küchenchef: «Haben Sie das Rezept geändert?»
«Sie sollten besser zuhören!»

Appell
Beziehung
Sachinhalt
Selbstoffenbarung

Handlungsfeld 6

- In Kürze werden Sie eine Stelle als Leiterin in der Hauswirtschaft antreten. Vor Arbeitsbeginn machen Sie sich Gedanken über Führungsstile und Mitarbeiterbetreuung. Erklären Sie folgende Führungsstile und machen Sie je ein konkretes Beispiel dazu: Autoritär; kooperativ; partnerschaftlich. Nennen Sie 4 Vorteile des kooperativen Führungsstils.
- Aus Ihrer Sicht hat eine der Mitarbeiterinnen den Arbeitsvertrag verletzt. Sie planen eine Verwarnung auszusprechen. Bei welchem Verhalten macht eine Verwarnung Sinn? Kreuzen Sie die Verwarnungen, die eine Verhaltensänderung beeinflussen können, an.
 - Fehler aufgrund fehlender Praxiserfahrung
 - Ungenügender persönlicher Einsatz
 - Fehlverhalten betreffend Arbeitszeit
 - Fehlende soziale Kompetenzen
 - Fehlende Belastbarkeit
 - Private Nutzung von firmeneigenen Geräten
 - Unangemessenes Verhalten gegenüber Arbeitskolleg/innen
- Aus dem Beurteilungsbericht eines Mitarbeiters können Sie folgende Aussagen entnehmen: «Ist willig und interessiert». «Kennt die einzelnen Reinigungsmaschinen zu wenig». «Hält die Sicherheitsmassnahmen nur teilweise ein – obwohl er diese kennt». «Zeigt wenig Dienstleistungsorientierung und ein geringes Gesamtinteresse, arbeitet aber sehr ordentlich und zuverlässig». Welche Massnahmen zur Kompetenzerweiterung dieses Mitarbeiters schlagen Sie vor? Machen Sie 3 konkrete Vorschläge.

Hilfsmittel

Einfacher Taschenrechner (nicht programmierbar, ausschliesslich numerische Anzeige). Andere Hilfsmittel sind nicht erlaubt.

Dauer

Insgesamt 180 Minuten

Bewertungskriterien

Die schriftliche Prüfung wird nach folgenden Aspekten beurteilt:

Analyse der Situation (10%)

Lösungsansätze (10%)

Fachlichkeit (40%)

Argumentation (20%)

Transfer bzw. Umsetzungspotential (20%)