

## Teil 1

### Gespräch mit einer Kundin/einem Kunden (20 min)

1

Sie sind PTA in einer Apotheke.

Sie treffen heute zum ersten Mal folgende Kundin/folgenden Kunden, die/den Sie gleich beraten:

<b>Name, Alter:</b>	Frau/Herr Lott, 50 Jahre	2
<b>Kundenwunsch:</b>	Antiallergikum	3
<b>Symptome:</b>	brennende Augen, allergische Rhinitis	

- 
- Begrüßen Sie Frau/Herrn Lott.
  - Führen Sie ein Beratungsgespräch. Gehen Sie zum Beispiel auf folgende Punkte ein: 4
    - Grund des Medikamentenwunsches  
(z.B. Klärung genauer Symptome)
    - Vorgeschichte 5  
(z.B. Dauer und Veränderungen der Beschwerden)
    - Wirkstoffauswahl & Einnahme
    - Passende Anwendungsform für Frau/Herrn Lott
  - Verabschieden Sie sich von Frau/Herrn Lott.
- 

#### **Hinweise & Tipps**

- 1 Verwenden Sie in Teil 1 kundengerechte Sprache. Falls Sie Fachbegriffe verwenden, erklären Sie diese der Kundin/dem Kunden.
- 2 Eine Prüferin/Ein Prüfer übernimmt die Gesprächsrolle der Kundin/des Kunden.
- 3 Erklären Sie der Kundin/dem Kunden während des Gesprächs Fachbegriffe, die sie/er nicht versteht.
- 4 Diese Punkte sollen Ihnen bei der Gesprächsführung helfen. Sie können Ihrer Meinung nach auch weitere oder andere wichtige Punkte besprechen.
- 5 Sprechen Sie während des gesamten Gesprächs nicht nur selbst. Hören Sie auch aktiv zu und reagieren Sie auf mögliche Rückfragen der Kundin/des Kunden.

## Teil 2

### a) Gespräch mit einer Kollegin/einem Kollegen (10 min)

1

Sie sind PTA in einer Apotheke. Eine Kundin hat sich telefonisch gemeldet und möchte eine Milchpumpe abholen. Da Sie am nächsten Tag frei haben, erklären Sie Ihrer neuen Kollegin/Ihrem neuen Kollegen Frau/Herrn Müller, was sie/er vorbereiten soll.

Ihnen liegen folgende Informationen vor:

2

<b>Name, Alter:</b>	Maria Ladek, 34
<b>Kundenwunsch:</b>	Milchpumpe als Leihgerät
<b>Benötigte Unterlagen &amp; Geräte:</b>	- Rezept - Milchpumpe - Flaschenset - Leihvertrag - Quittung für Kautions
<b>Vorbereitung:</b>	Pumpe auf Vollständigkeit und Funktion prüfen

- 
- Erklären Sie Frau/Herrn Müller, welche Unterlagen sie/er schon vorbereiten soll. 3
  - Weisen Sie Frau/Herrn Müller darauf hin, worauf sie/er bei der Abgabe der Milchpumpe achten muss. 4 5
- 

#### **Hinweise & Tipps**

- 1** Verwenden Sie in Teil 2a Fachsprache und Fachbegriffe.
- 2** Eine Prüferin/Ein Prüfer übernimmt die Gesprächsrolle der Kollegin/des Kollegen.
- 3** Lesen Sie die Informationen nicht einfach vom Blatt ab. Fassen Sie die Informationen für Ihre Kollegin/Ihren Kollegen mit eigenen Worten zusammen.
- 4** Hier dürfen Sie selbst Vorschläge machen. Wichtig ist: Es werden nicht Ihre Fachkenntnisse geprüft. Zeigen Sie vor allem, was Sie fachsprachlich können.
- 5** Sprechen Sie während des gesamten Gesprächs nicht nur selbst. Hören Sie auch aktiv zu und reagieren Sie auf mögliche Rückfragen der Kollegin/des Kollegen.

## Teil 2

### b) Beobachtung und Einschätzung (10 min)

1

2



© klick61\_stock.adobe.com\_#49796141

- Betrachten Sie das Bild und beschreiben Sie die Situation aus Sicht einer/eines PTA (z.B. Tätigkeiten der Person, Umgebung, Vorgehen). 3
- Gehen Sie auf Fragen der Prüferin/des Prüfers ein. 4

#### **Hinweise & Tipps**

- 1 Verwenden Sie in Teil 2b Fachsprache und Fachbegriffe.
- 2 Es handelt sich hierbei nicht um eine klassische Bildbeschreibung. Beschreiben Sie die Situation.
- 3 Diese Punkte sollen Ihnen bei der Beschreibung helfen. Sie können Ihrer Meinung nach auch weitere oder andere wichtige Punkte ansprechen.
- 4 Ihre Prüferin/Ihr Prüfer spricht jetzt in der Prüferrolle zu Ihnen. Beantworten Sie ihre/seine Fragen klar und strukturiert.

## Teil 3

### Verfassen einer berufsbezogenen E-Mail (20 min)

1

Sie sind PTA in einer Apotheke.

Sie haben Hr. Bunt die Anwendung eines Blutdruckmessgeräts erklärt. Er bittet Sie um eine schriftliche Anleitung zur Bedienung des Geräts.

<b>Gerät:</b>	Oberarm-Blutdruckmessgerät	2
<b>Bedienung:</b>	- Einlegen der Batterien - Überprüfen der Steckverbindung - Durchführung der Messung	

- 
- Verfassen Sie eine kurze Anleitung für Herrn Bunt. 3 4
    - Beschreiben Sie die Bedienung des Geräts.
    - Erklären Sie das richtige Anlegen der Manschette. 5
  - Schreiben Sie in ganzen Sätzen. Verwenden Sie keine Stichpunkte.
- 

#### **Hinweise & Tipps**

- 1 In diesem Prüfungsteil verfassen Sie eine Anleitung. Verwenden Sie in Teil 3 die dafür nötigen Fachbegriffe.
- 2 Die Informationen im blauen Kasten bilden die Grundlage Ihrer Anleitung. Geben Sie diese Informationen weiter.
- 3 Nutzen Sie die Reihenfolge der Punkte, um Ihre Anleitung zu strukturieren.
- 4 Schreiben Sie nicht nur die Informationen aus dem blauen Kasten ab. Formulieren Sie eigenständig einen zusammenhängenden Text in ganzen Sätzen.
- 5 Hier dürfen Sie sich selbstständig Gedanken machen. Wichtig ist: Es werden nicht Ihre Fachkenntnisse geprüft. Zeigen Sie vor allem, was Sie fachsprachlich können.