



Musterfragen

Berufsprüfung für Disponentin/Disponent Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis

Prüfungsteil 1: Fachkenntnisse

Es gilt gemäss der Prüfungsordnung vom 14. April 2017:

Der Prüfungsteil «Fachkenntnisse» dauert drei Stunden. Die Fragen können Themen aus allen Handlungskompetenzbereichen beinhalten (siehe Anhang der Wegleitung zur Prüfungsordnung) und erfordern eine Verknüpfung mehrerer Handlungskompetenzen (siehe Anhang der Wegleitung zur Prüfungsordnung).

Die Fragen können in Form von Multiple-Choice-Aufgaben, Textlücken oder offenen Fragen gestellt werden.

Hinweise

- Schlecht- bzw. nichtlesbare Antworten können nicht bewertet werden
- Bei Mehrfachnennungen werden überzählige Nennungen nicht berücksichtigt. Wenn zum Beispiel 3 Dinge aufzuzählen sind und 4 genannt werden, werden **die ersten 3 Antworten** bewertet.
- Bei Multiple Choice Fragen, kann mehr als eine Antwort richtig sein. Für jede richtige Antwortoption (korrekte angekreuzte Antworten oder korrekt nicht angekreuzte Antworten) werden Teilpunkte vergeben, für jede falsche Antwortoption Teilpunkte abgezogen. Es gibt im Minimum 0 Punkte.

Hilfsmittel Keine

Die Prüfung ist in folgende Themenbereiche unterteilt:

- Einsatzbereitschaft in der Notrufzentrale
- Anwendung und Einsatz von Technologien
- Konzeption von planbaren Ereignissen
- Rahmenbedingungen und Vorgaben
- Beurteilung der Lage
- Disposition und Dokumentation
- Einsatz führen
- Kommunikation und Beratung der anrufenden Personen
- Kommunikation und Zusammenarbeit im Team und mit Partnerorganisationen
- Qualitätssicherung im eigenen Arbeitsfeld
- Berufsentwicklung
- Stresssituationen / Bewältigungsmethoden und emotional belastende Situationen
- Ethische Prinzipien und rechtliche Vorschriften

Nachfolgend sind aus 5 diesen Bereichen exemplarische Fragen aufgezeigt.



Einsatzbereitschaft in der Notrufzentrale

1. Du stellst fest, dass der angezeigte Standort des Einsatzmittels nicht mit dem angezeigten Status im Einsatzleitsystem korreliert. Welche Massnahmen triffst du? Nenne 3. (1.5 Pkt.)

Beurteilung der Lage

2. Was trifft für den Massstab 1:25 000 zu?
(1 Pkt.)

Kreuze die korrekte(n) Aussage(n) an:

- 1 cm auf der Karte entsprechen 2 500 cm in Wirklichkeit
- 4 cm auf der Karte entsprechen 1 km in Wirklichkeit
- 1 cm auf der Karte entsprechen 25 000 cm in Wirklichkeit
- 1 mm auf der Karte, entsprechen à 25 000 cm in Wirklichkeit

Einsatz führen

3. Welche Elemente beinhaltet der Führungsrhythmus? Nenne alle in der korrekten Reihenfolge. (2 Pkt.)

Kommunikation und Beratung der anrufenden Personen

4. Bei extrem unruhigen anrufenden Personen ist wiederholte Beharrlichkeit erforderlich. Was sind Kernpunkte dieser Technik? (1 Pkt.)

Kreuze die korrekte(n) Aussage(n) an:

- Den Grund für eine Aktion erklären
- Immer die gleiche Aussage wortwörtlich wiederholen
- Den Namen des Anrufers verwenden
- Den Anrufer überzeugen, auf Sie zu hören

Berufsentwicklung

5. Die Berufsbildung und -entwicklung ist eine sogenannte Verbundaufgabe. Aus welchen 3 Partnern besteht dieser Verbund? (1 Pkt.)
