

**Abschlussprüfung für Zahnmedizinischer Fachangestellter
am 13. Juni 2018
Bayerische Landeszahnärztekammer**

Name: Vorname:

Prüfungsnummer: Klasse:.....

Prüfungsort:

Prüfungsfach: **Praxisorganisation und -verwaltung**

Arbeitszeit: **60 Minuten**

Zahl der Aufgaben: **5**

Erreichte Punktzahl von 60: _____ Note: _____

Erreichte Punktzahl von 100: _____ _____

Beachten Sie bitte folgende Punkte:

1. Überprüfen Sie, ob der Aufgabensatz die oben angegebene Anzahl von Aufgaben enthält.
2. Schreiben Sie nur mit Kugelschreiber oder Füller.
3. Füllen Sie als Erstes die Kopfleiste des Aufgabensatzes aus. Tragen Sie Ihren Familien- und Vornamen, die Prüfungsnummer sowie den Prüfungsort ein.
4. Schreiben Sie deutlich, da Ihnen bei unleserlicher Eintragung Punkte verloren gehen.
5. Schreiben Sie bei programmierten Aufgaben die Lösungskennziffern in die Kästchen am rechten Rand.
6. Es gibt keine Ersatzaufgabensätze, falls Sie sich verschrieben haben.

Das Kopieren der Prüfung ist auch zu Übungszwecken nicht erlaubt!

Sie sind Zahnmedizinische/r Fachangestellte/r in der Praxis Dr. Ritter und müssen sich mit den folgenden Fragen auseinander setzen:

Aufgabe 1

Nach einem erfolgreichen Bewerbungsgespräch kann Monika ab dem 16.08.2018 ihre Ausbildung in der Zahnarztpraxis von Herrn Dr. Ritter beginnen.

Monika, geboren am 25.12.2000, will heute (13.06.2018) noch den Ausbildungsvertrag unterschreiben.

a) Zur Probezeit wird folgende Vereinbarung geschlossen:

„Die Probezeit endet am 30.12.2018“

Begründen Sie, ob diese vertragliche Vereinbarung zur Probezeit rechtmäßig ist. (1 Punkt)

b) Monika möchte wissen, ob sie auch noch nach der Probezeit kündigen kann, wenn ihr der Ausbildungsberuf zur ZFA doch nicht gefällt. Wie ist die Kündigung nach der Probezeit laut BBiG geregelt? (1 Punkt)

1. Sie kann jederzeit bei einem Praxiswechsel kündigen.
2. Sie kann jederzeit ohne Angabe von Gründen kündigen.
3. Sie hat eine Kündigungsfrist von 4 Wochen, wenn sie die Ausbildung zur ZFA aufgibt.
4. Sie kann ohne Einhaltung einer Frist die Ausbildung kündigen, muss aber den Grund angeben.
5. Sie kann nur mit Einverständnis von Herrn Dr. Ritter kündigen.

c) Für Herrn Dr. Ritter sind Zahnmedizinische Fachangestellte das Aushängeschild und die Sympathieträger der Praxis. Er legt deshalb sehr großen Wert auf persönliche Qualifikationen, die eine ZFA haben sollte.

Nennen Sie zwei „Schlüsselqualifikationen“, die im Umgang mit den Patienten und für ein harmonisches Miteinander der Teamkolleginnen besonders wichtig sind. (2 Punkte)

d) In der Praxis Dr. Ritter herrscht ein ausgezeichnetes Betriebsklima. Das ist in erster Linie auf den kooperativen Führungsstil von Herrn Dr. Ritter und die gute Zusammenarbeit des gesamten Praxisteams zurückzuführen. Welche Aussagen beschreiben den kooperativen Führungsstil? (2 Punkte)

1. Die Helferinnen arbeiten selbstständig und verantwortungsbewusst.
2. Kritik und Anregungen werden immer negativ aufgefasst.
3. Herr Dr. Ritter übt starke Kontrolle aus.
4. Spontanität und Kreativität der Helferinnen sind nicht erwünscht.
5. Es herrscht eine vertrauensvolle Arbeitsatmosphäre.

e) Ein entscheidendes Hilfsmittel für die Organisation von Praxisarbeiten bilden die Checklisten.

1. Nennen Sie ein konkretes Beispiel für eine Checkliste. (1 Punkt)

2. Nennen Sie zwei Vorteile, die der Einsatz von Checklisten den Mitarbeiterinnen der Praxis von Herrn Dr. Ritter bietet. (2 Punkte)

f) Monika, 17 Jahre alt, möchte einen Handyvertrag über monatlich 34,90 € abschließen. Wie ist die Rechtslage? Begründen Sie ihre Antwort. (1 Punkt)

g) Im Rahmen einer prothetischen Behandlung bereitet die ausgelernte Kollegin Petra das Abdruckmaterial falsch zu. Der Gebisszustand der Patientin Sabine Müller wird dadurch nicht exakt dargestellt. Frau Sabine Müller reklamiert später die Prothese, die daraufhin neu angefertigt werden muss.

Wer haftet für den aufgetretenen Mangel aus dem geschlossenen Behandlungsvertrag? (1 Punkt)

Aufgabe 2

Sie sind in dieser Woche für die Tätigkeitsbereiche Anmeldung, Postbearbeitung und Wartezimmer eingeteilt.

a) Sie vereinbaren mit Frau Czerny telefonisch einen Termin und tragen diesen sofort in das EDV-gestützte Bestell- und Terminverwaltungsprogramm ein.

1. Nennen Sie einen Vorteil des digitalen Bestellbuches für die Mitarbeiter der Praxis Dr. Ritter. (1 Punkt)

2. Bei einem Bestell- und Terminverwaltungsprogramm handelt es sich um ... (1 Punkt)

1. materielle Bestandteile einer EDV-Anlage (Hardware).
2. ein Betriebssystem.
3. eine berufsbezogene Software.
4. ein Textverarbeitungsprogramm.
5. ein Tabellenkalkulationsprogramm.

b) Nennen Sie eine mögliche Maßnahme, die sicherstellt, dass die Schweigepflicht während des Telefongesprächs mit Frau Czerny beachtet wird. (1 Punkt)

c) Ermitteln Sie zu den folgenden Postsendungen die Sendungsart und den Preis. Beachten Sie dazu bitte die Preistabelle!

Auszug aus der Preistabelle der Post:

Standardbrief	0,70 €
Kompaktbrief	0,85 €
Großbrief	1,45 €
Maxibrief	2,60 €
Einschreiben Einwurf	2,15 €
Einschreiben	2,50 €
Rückschein	2,15 €
Eigenhändig	2,15 €

1. Versand einer Privatliquidation an die Patientin Hertha Feiler mit einem Gewicht von 19 Gramm. (1 Punkt)

Sendungsart: _____ Preis: _____

2. Der Patient Herr Meier hat seine Girocard an der Anmeldung vergessen. Herr Dr. Ritter beauftragt Sie, das Kärtchen per Post an Herrn Meier zu senden. Sie wollen ganz sicher gehen, dass die Karte nur an ihn persönlich ausgehändigt wird. Welche Versandungsform wählen Sie deshalb? (2 Punkte)

Sendungsart: _____

Preis insgesamt: _____

- d) Prüfen Sie, ob die folgenden Aussagen zur Haftung der Post richtig oder falsch sind? Setzen Sie ein Kreuz in das jeweilige Feld. (4 x ½ Punkt)

Aussagen	richtig	falsch
Die Post haftet für den Verlust eines Einschreibens mit 25,00 €.		
Bei Verlust eines Päckchens ersetzt die Post den tatsächlichen Wert der Sendung bis höchstens 500,00 €.		
Bei Verlust einer Paketsendung ersetzt die Post den tatsächlichen Wert der Sendung bis höchstens 500,00 €.		
Bei Verlust eines gewöhnlichen Paketes übernimmt die Post keine Haftung.		

- e) Eine Privatpatientin war am 05.05.2018 zur Behandlung in der Praxis Dr. Ritter und hat eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (AU) erhalten. Die Rechnung haben Sie am 13.05.2018 verschickt. Am 09.06.2018 hat die Patientin die Rechnung per Banküberweisung bezahlt.

Mittlerweile ist die Patientin umgezogen und wird nicht wieder in die Praxis zur Behandlung kommen.

1. Bis zu welchem Datum müssen folgende Unterlagen mindestens aufbewahrt werden? (2 Punkte)

Karteikarte: _____

AU: _____

2. Welches Ordnungssystem ist zur Ablage des Kontoauszuges sinnvoll? (1 Punkt)

3. Bei der Rechnung handelt es sich um Schriftgut mit ... (1 Punkt)

1. Tageswert
2. Dauerwert
3. Gesetzeswert
4. Prüfwert
5. Jahreswert



- f) Herr Dr. Ritter plant für die Registratur die Anschaffung eines neuen Aktenregals. Ein Online-Händler bietet im Internet ein passendes Regal zu einem Barzahlungspreis von 400 € an.
Der Kaufpreis kann auch in drei Raten zu je 90 € und einer Anzahlung von 160 € bezahlt werden.

1. Wie hoch ist der Ratenzahlungspreis? (1 Punkt)

2. Um wie viel Prozent liegt der Ratenzahlungspreis über dem Barzahlungspreis? (2 Punkte)

-
- g) Herr Dr. Ritter hat sich zum Kauf des Aktenregals entschlossen. Der Online-Händler verlangt, dass die Ware bei Abschluss des Kaufvertrages bezahlt wird.

Nennen Sie eine Möglichkeit, wie Herr Dr. Ritter sofort online bezahlen kann. (1 Punkt)

-
- h) Herr Dr. Ritter weist Sie darauf hin, dass beim Download der Händler-AGB aus dem Internet höchste Vorsicht geboten ist.

Nennen Sie eine Maßnahme, um Daten des Rechners vor unberechtigten Zugriffsversuchen aus dem Internet zu schützen. (1 Punkt)

-
- i) In der Praxis Dr. Ritter erfolgt die Bezahlung der Telefonrechnung monatlich per SEPA-Lastschriftverfahren. Welche Aussage dazu ist richtig? (1 Punkt)

1. Beim SEPA-Lastschriftverfahren ruft der Zahlungsempfänger den fälligen Betrag vom Kreditinstitut des Zahlungspflichtigen ab, ohne diesen jedesmal vorher benachrichtigen zu müssen.
2. Beim SEPA-Lastschriftverfahren erhält der Zahlungspflichtige keinen Beleg über die Abbuchung.
3. Das SEPA-Lastschriftverfahren kann nur für gleichbleibende Zahlungsbeträge angewendet werden.
4. Das SEPA-Lastschriftverfahren wird nur von der Postbank durchgeführt.
5. Am SEPA-Lastschriftverfahren können nur Personen teilnehmen, die Online-Banking benutzen.



Aufgabe 3

Sie müssen die steuerlichen Abzüge für den Monat Mai 2018 für die ZFA Lena Berg ermitteln. Alle notwendigen Daten entnehmen Sie dem folgenden Auszug aus der Personalstammdatei sowie der abgebildeten Lohnsteuertabelle.

Personalstammdatei

Name:	Berg
Vorname:	Lena
Bruttogehalt:	1.609,12 €
Geburtsdatum:	12.09.1988
Steuerklasse:	IV
Kinderanzahl:	0
Konfession	r.k.
Krankenversicherung	AOK

Monats-Lohnsteuertabelle

Entgelt bis	St.-KI	LSt	ohne Kinderfreibeträge		
			SolZ 5,5 %	KSt 8 % 9 %	
1.604,99	I	158,83	8,73	12,70	14,29
	II	130,91	7,20	10,47	11,78
	III	0,00	0,00	0,00	0,00
	IV	158,83	8,73	12,70	14,29
	V	413,16	22,72	33,05	37,18
	VI	441,66	24,29	35,33	39,74
1.607,99	I	159,58	8,77	12,76	14,36
	II	131,66	7,24	10,53	11,84
	III	0,00	0,00	0,00	0,00
	IV	159,58	8,77	12,76	14,36
	V	414,16	22,77	33,13	37,27
	VI	442,83	24,35	35,42	39,85
1.610,99	I	160,41	8,82	12,83	14,43
	II	132,50	7,28	10,60	11,92
	III	0,00	0,00	0,00	0,00
	IV	160,41	8,82	12,83	14,43
	V	415,16	22,83	33,21	37,36
	VI	443,83	24,41	35,50	39,94

a) Was bedeutet die Abkürzung SolZ? (1 Punkt)

b) Benennen Sie die drei steuerlichen Abzüge für Frau Lena Berg und geben Sie deren Höhe an. In Bayern beträgt der Kirchensteuersatz 8%. (3 Punkte)

c) Zusätzlich zu den steuerlichen Abzügen müssen auch Sozialversicherungsbeiträge bei der Entgeltabrechnung berücksichtigt werden.

Welchen Sozialversicherungsbeitrag zahlt Herr Dr. Ritter alleine? (1 Punkt)

Aufgabe 4

Die Praxis Dr. Ritter möchte den gesamten Anmeldebereich neu und nach ergonomischen Gesichtspunkten gestalten und ist auf der Suche nach passenden Angeboten.

Nach einer Anfrage ging am 06.06.2018 folgendes E-Mail-Angebot der Firma Praxisfit GmbH mit Geschäftssitz Nürnberg über eine hochwertige Empfangstheke ein:

Angebotsauszug der Firma Praxisfit GmbH

Sehr geehrter Herr Dr. Ritter,

wir freuen uns über Ihr Interesse und bieten Ihnen die hochwertige Empfangstheke „Jatoba“ zu einem Listenpreis von 3.550 € an.

Als langjähriger Kunde erhalten Sie 10 % Rabatt.

Bei Zahlung innerhalb von 7 Tagen gewähren wir 3 % Skonto, sonst 30 Tage netto Kasse.

Wir liefern innerhalb von 3 Wochen, nachdem die Bestellung eingegangen ist.

Für den Transport und die Montage fallen keine Kosten an.

Dieses Angebot gilt bis Ende Juni 2018.

Mit freundlichen Grüßen

- a) Herr Dr. Ritter bestellte am 11.06.2018 per Fax die Empfangstheke „Jatoba“ entsprechend dem vorliegenden Angebot. Ist damit ein Kaufvertrag abgeschlossen?

Begründen Sie Ihre Antwort. (1 Punkt)

- b) Die neue Empfangstheke entspricht den von Herrn Dr. Ritter gewünschten ergonomischen Gesichtspunkten.

Welche Aussagen zur Ergonomie treffen zu? (2 Punkte)

1. Ergonomische Gesichtspunkte sind für die Leistungsfähigkeit von Menschen nicht sonderlich wichtig.
2. Ergonomie beschäftigt sich insbesondere mit der Anpassung des Arbeitsplatzes an den Menschen.
3. Für das Wohlbefinden von Menschen spielen Farbe und Licht keine Rolle.
4. Arbeitsplätze ergonomisch zu gestalten, kostet immer außerordentlich viel Geld und rentiert sich nur selten.
5. Ergonomisch gestaltete Arbeitsplätze steigern das Wohlbefinden des arbeitenden Menschen und damit dessen Leistungsfähigkeit.

c) Welche Aussagen zur Zahlungsbedingung im Angebot der Firma Praxisfit-GmbH sind richtig? (2 Punkte)

1. Es liegt ein Fixkauf vor, da innerhalb von 7 Tagen Skontoabzug erfolgen darf.
2. Nur wenn die Bezahlung innerhalb von 7 Tagen erfolgt, darf der Rechnungsbetrag um 3 % Skonto gekürzt werden.
3. Es handelt sich um einen Terminkauf, da die Zahlungsfrist 30 Tage beträgt.
4. Bei Zahlung innerhalb von 30 Tagen muss nur der Listenpreis bezahlt werden.
5. Ist die Skontofrist überschritten, muss die Zahlung ohne Abzüge erfolgen.

d) Die Empfangstheke wird am 13.06.2018 geliefert. Die Rechnung liegt der Lieferung bei. Bis zu welchem Datum muss die Zahlung erfolgt sein, wenn Skonto ausgenutzt werden soll? (1 Punkt)

e) Die Firma Praxisfit GmbH bietet Herrn Dr. Ritter als langjährigem Kunden einen Rabatt in Höhe von 10 % an. Wie bezeichnet man diese Art von Rabatt? (1 Punkt)

f) Nachdem die Empfangstheke geliefert und eingebaut wurde, stellte sich heraus, dass sich die Seitenfächer nicht wie beschrieben zentral verschließen lassen. Welche zwei Rechte kann Herr Dr. Ritter vorrangig in Anspruch nehmen? (2 Punkte)

1. Preisminderung
2. Rücktritt vom Kaufvertrag
3. Nachbesserung
4. Neulieferung
5. Schadensersatz wegen Nichterfüllung

g) Herr Dr. Ritter bittet Sie, den Bezugspreis unter Ausnutzung des Skontos zu berechnen. Vervollständigen Sie das Kalkulationsschema und geben Sie alle Zwischenergebnisse an. (5 Punkte)

Kalkulationsschema	
Listenpreis	3550,00 €
Endpreis (Barzahlungspreis)	

Aufgabe 5

Sie übernehmen für kurze Zeit die Kontrolle und die Erfassung der Zahlungseingänge im Rechnungskontrollbuch. Herr Dr. Ritter hat Sie auf zwei Rechnungen aufmerksam gemacht, die – wie ein Blick auf das folgende Rechnungskontrollbuch zeigt – ganz bzw. zum Teil noch offen stehen.

Rechnungskontrollbuch					
Rechnungs-Nr.	Name, Vorname	Re-Datum	Re-Betrag fällig am...	Mahnungszugang am...	Teilzahlung erfolgt am...
123	Herr Grüner, Klaus	10.10.2017	415,04 € 24.10.2017	08.12.2017 09.02.2018	keine
141	Frau Blien, Uschi	15.11.2017	117,62 € 29.11.2017	20.12.2017 14.03.2018	20.03.2018 50,00 €

a) Wann endet die Verjährungsfrist, wenn keine weiteren Maßnahmen unternommen werden ...

1. für den Honoraranspruch gegenüber dem Patienten Herrn Klaus Grüner? (1 Punkt)

Mit Ablauf des _____ (Genaues Datum)

2. für den Honoraranspruch gegenüber der Patientin Uschi Blien? Eine Teilzahlung erfolgte am 20.03.18? (1 Punkt)

Mit Ablauf des _____ (Genaues Datum)

b) In der Praxis Dr. Ritter häufen sich in letzter Zeit die Probleme mit unbezahlten Rechnungen. Herr Dr. Ritter legt deshalb sehr großen Wert auf ein freundliches, aber konsequentes Mahnwesen.

Nennen Sie zwei Argumente, warum es für die Zahnarztpraxis Dr. Ritter wichtig ist, dass Zahlungen rechtzeitig eingehen. (2 Punkte)

c) Herr Dr. Ritter bittet Sie, eine dritte Mahnung an Herrn Klaus Grüner zu versenden. Welcher Hinweis im Text dieses Mahnschreibens sollte auf keinen Fall fehlen? (1 Punkt)

d) Welchen Einfluss hat dieses dritte Mahnschreiben auf die Verjährung der Forderung? (1 Punkt)

1. Die Verjährung tritt durch das Mahnschreiben erst nach 10 Jahren ein.
2. Die Verjährung wird gehemmt.
3. Die Verjährung beginnt am Jahresende neu zu laufen.
4. Das außergerichtliche Mahnschreiben hat keine Auswirkung auf die Verjährungsfrist.
5. Mit Zugang des Mahnschreibens beginnt die Verjährung neu.

e) Mit der dritten Mahnung verlangt Herr Dr. Ritter von Herrn Grüner für den Zeitraum von der ersten Mahnung (08.12.2017) bis zum heutigen Datum (13.06.2018) einen Betrag von 437,84 €. Darin sind Verzugszinsen und 10 € Mahngebühren enthalten. Berechnen Sie den geforderten Zinssatz. (3 Punkte)

Der geforderte Zinssatz beträgt _____ %.

f) Sollte das außergerichtliche Mahnverfahren gegen Herrn Grüner nicht zum Erfolg führen, möchte Herr Dr. Ritter ein gerichtliches Mahnverfahren einleiten. Mit welchem Schritt beginnt das gerichtliche Mahnverfahren und welches Gericht ist dafür zuständig? (2 Punkte)

g) Nachdem Herr Grüner sieht, dass immer weitere Kosten auf ihn zukommen, bittet er Herrn Dr. Ritter in einem persönlichen Telefonat um einen Zahlungsaufschub von drei Monaten. Welche Auswirkung hat ein Zahlungsaufschub auf die Verjährungsfrist? (1 Punkt)
