

Inhaltsverzeichnis

1. Rechtliche Grundlagen	3
1.1 Berufsbildungsgesetz BBG und Berufsbildungsverordnung BBV.....	3
1.2 Bildungsverordnung und Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ.....	3
1.3 Ausführungsbestimmungen der SKBQ und kantonale Vorgaben.....	3
2. Betrieblicher Teil des Qualifikationsverfahrens für die Branche Maschinen-, Elektro- und Metallindustrie	4
2.1 Ziele des betrieblichen Teils des Qualifikationsverfahrens	4
2.2 Übersicht und Berechnung der Gesamtnote	4
2.3 Übersicht Berufspraxis – schriftlich	5
2.4 Übersicht Berufspraxis – mündlich.....	5
2.5 Bestehensregeln und Notenberechnung im betrieblichen Teil des Qualifikationsverfahrens.....	5
3. Berufspraxis – schriftlich	7
3.1 Grundlagen, Inhalte und Umfang der schriftlichen Prüfung	7
3.2 Erlaubte Hilfsmittel für die schriftliche Prüfung	7
3.3 Organisation der schriftlichen Prüfung	7
3.4 Ablauf der schriftlichen Prüfung	8
3.5 Beurteilungskriterien für die schriftliche Prüfung.....	8
4. Berufspraxis mündlich.....	10
4.1 Grundlagen, Inhalte und Umfang der mündlichen Prüfung.....	10
4.2 Erlaubte Hilfsmittel für die mündliche Prüfung	11
4.3 Organisation der mündlichen Prüfung	11
4.4 Ablauf der mündlichen Prüfung	11
4.5 Beurteilungskriterien für die mündliche Prüfung	14
Beilagen	
Richtlinie für die Verwendung des eBOOKs «BusinessBasics»	17
Beispiel Rollenspiel Kandidatin.....	18
Beispiel Rollenspiel Experte	19
Beispiel Fachgespräch PE2_Experte	20
Beispiel Bewertungsprotokoll Berufspraxis – mündlich	21

Kauffrau/Kaufmann EFZ
Branche Maschinen-, Elektro- und Metallindustrie
Betrieblicher Teil des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfung
Wegleitung Berufspraxis schriftlich und mündlich

Hinweise

Diese Wegleitung ist verbindlich für die Vorbereitung, Durchführung und Bewertung der mündlichen und schriftlichen Prüfungen in der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Maschinen-, Elektro- und Metallindustrie im Rahmen des betrieblichen Teils des Qualifikationsverfahrens im Beruf Kauffrau/Kaufmann EFZ. Sie basiert auf den Vorgaben der Bildungsverordnung und des Bildungsplans für Kaufleute vom 26. September 2011.

Aus sprachlichen Gründen wird in dieser Wegleitung für Chefexpertinnen und Chefexperten die weibliche Schreibweise, für Expertinnen und Experten die männliche und für Kandidatinnen und Kandidaten wieder die weibliche Schreibweise verwendet.

Impressum

Herausgeber: Edition Swissmem

Bezeichnung: Kauffrau/Kaufmann EFZ
Branche Maschinen-, Elektro- und Metallindustrie
Betrieblicher Teil des Qualifikationsverfahrens
Wegleitung Berufspraxis schriftlich und mündlich

Version: Version 1.4 vom 22. April 2015
Copyright © bei Edition Swissmem, Zürich und Winterthur

Projektleitung: Hans Krebsler, Swissmem Berufsbildung, CH-8400 Winterthur

Bestellcode: KAQV 1-LB

Bezugsquelle: Swissmem Berufsbildung
Brühlbergstrasse 4
CH-8400 Winterthur
+41 52 260 55 55
+41 52 260 55 59
vertrieb.berufsbildung@swissmem.ch
www.swissmem-berufsbildung.ch

Urheberrecht Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung in andern als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf deshalb der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlags.

1. Rechtliche Grundlagen

1.1 Berufsbildungsgesetz BBG und Berufsbildungsverordnung BBV

Die rechtlichen Grundlagen zu den Qualifikationsverfahren für die vom SBFJ (vormals BBT) reglementierten Berufslehren sind im Bundesgesetz über die Berufsbildung vom 13. Dezember 2002 (5. Kapitel: Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel) sowie in der zugehörigen Verordnung über die Berufsbildung vom 19. November 2003 (5. Kapitel: Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel) verankert.

1.2 Bildungsverordnung und Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ

Die spezifischen Bestimmungen zum Qualifikationsverfahren für Kaufleute sind in der Bildungsverordnung Kauffrau/Kaufmann EFZ in folgenden Artikeln enthalten:

- Art. 19 Zulassung
- Art. 20 Gegenstand des Qualifikationsverfahrens
- Art. 21 Umfang und Durchführung des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfung
- Art. 22 Bestehen, Notenberechnung, Notengewichtung
- Art. 23 Wiederholungen
- Art. 24 Spezialfall
- Art. 43 Titel und Notenausweis
- Art. 44 Notenausweis für Berufsmaturandinnen und Berufsmaturanden

Details zur Umsetzung dieser Bestimmungen sind im Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. September 2011 für die betrieblich organisierte Grundbildung, Teil D: Qualifikationsverfahren, in den folgenden Kapiteln verbindlich festlegt:

- Kap. 1 Betrieblicher Teil: Qualifikationsbereiche, Ausgestaltung, Gewichtung
- Kap. 1.1 Branchenübergreifender QV-Rahmen betrieblicher Teil
- Kap. 1.1.1 Branchenübergreifender Rahmen zu «Berufspraxis – schriftlich»
- Kap. 1.1.2 Branchenübergreifender Rahmen zu «Berufspraxis – mündlich»
- Kap. 1.1.3 Branchenübergreifender Rahmen zu «Erfahrungsnote betrieblicher Teil»

1.3 Ausführungsbestimmungen der SKBQ und kantonale Vorgaben

Zusätzlich zu den einleitend aufgeführten Vorschriften müssen auch die im Prüfungskanton geltenden Weisungen zum Qualifikationsverfahren eingehalten werden.

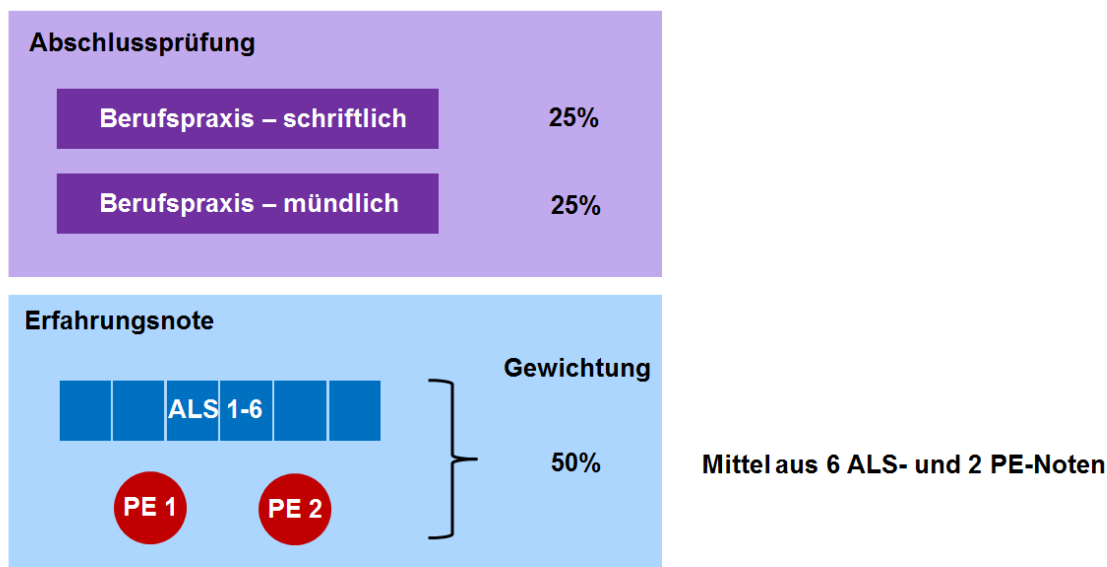
2. Betrieblicher Teil des Qualifikationsverfahrens für die Branche Maschinen-, Elektro- und Metallindustrie

2.1 Ziele des betrieblichen Teils des Qualifikationsverfahrens

Die Ziele des betrieblichen Teils des Qualifikationsverfahrens bestehen in erster Linie darin, qualifizierte Aussagen über die berufliche Handlungskompetenz und die Berufsreife der angehenden Kaufleute in der MEM-Branche zu erhalten. Sind die angehenden Kaufleute in der Lage, berufliche Situationen zu meistern? Sind sie den beruflichen Mindestanforderungen gewachsen und zu guten bis sehr guten Leistungen fähig? Verhalten sie sich professionell? Fragen, die differenzierte Antworten verlangen, und demzufolge auch ein aussagekräftiges, gültiges und transparentes Qualifikationsverfahren bedingen.

2.2 Übersicht und Berechnung der Gesamtnote

Der betriebliche Teil des Qualifikationsverfahrens für Kaufleute in der MEM-Branche setzt sich wie folgt zusammen:



Die **Gesamtnote des** betrieblichen Qualifikationsverfahrens ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel der gewichteten Fachnoten für:

- Berufspraxis – schriftlich (zählt einfach);
- Berufspraxis – mündlich (zählt einfach);
- Erfahrungsnote betrieblicher Teil (zählt doppelt).

Die **Erfahrungsnote des betrieblichen Teils** ist das auf eine halbe oder ganze Note gerundete Mittel von acht Erfahrungsnoten. Diese werden gebildet aus:

- Sechs Arbeits- und Lernsituationen: pro Semester wird eine Arbeits- und Lernsituation durchgeführt und bewertet;
- Zwei Prozesseinheiten: im 3. oder 4. Semester sowie im 4. oder 5. Semester wird je eine Prozesseinheit durchgeführt und bewertet.

Die Vorgaben zur Vorbereitung, Durchführung und Bewertungen der Arbeits- und Lernsituationen sowie zu den Prozesseinheiten sind in der Lern- und Leistungsdokumentation enthalten.

2.3 Übersicht Berufspraxis – schriftlich

Der Schwerpunkt der schriftlichen Prüfung liegt auf der Überprüfung der Fach- und Methodenkompetenzen der angehenden Kaufleute. Die 12 betrieblichen Pflicht-Leistungsziele und die 28 üK-Leistungsziele bilden die Grundlage für die Aufgabenstellungen einer zweistündigen schriftlichen Prüfung. Die Aufgabenstellungen sind praxisorientiert und auf die K-Stufen der Leistungsziele abgestimmt.

	Prüfungsteil	Grundlagen	Dauer
	Schriftliche Aufgabenstellungen	12 betriebliche Pflicht-Leistungsziele 28 üK-Leistungsziele	120 Minuten

2.4 Übersicht Berufspraxis – mündlich

In der mündlichen Prüfung wird beurteilt, wie gut sich die Kandidatinnen in beruflichen Handlungssituationen in kommunikativer Hinsicht bewähren. Sie besteht zuerst aus einem Rollenspiel und dann aus einem Fachgespräch über die Prozesseinheit PE2. Die Grundlage für die mündliche Prüfung bilden in erster Linie die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen sowie die in der betrieblichen Ausbildung bearbeiteten und erreichten 12 Pflicht-Leistungsziele und 22 Wahlpflicht-Leistungsziele.

	Prüfungsteil	Grundlagen	Dauer
Teil 1	Rollenspiel	Ausbildungsprogramm Lerndokumentationen	15 Minuten
Teil 2	Fachgespräch	Dokumentation PE 2	15 Minuten

Im **Rollenspiel** stellen die Kandidatinnen in einer konkreten beruflichen Handlungssituation ihre kommunikativen Fähigkeiten unter Beweis. Die Grundlage für das Rollenspiel bilden das Ausbildungsprogramm mit den von den Lernenden bearbeiteten Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen sowie die von den Lernenden in den Lerndokumentationen beschriebenen Gesprächssituationen.

Im **Fachgespräch** beantworten die Kandidatinnen Fragen der Prüfungsexperten zu einzelnen Teilschritten des Prozesses der PE 2, zum Gesamtprozess sowie zu den in der PE-2-Dokumentation allenfalls enthaltenen Verbesserungsvorschlägen.

2.5 Bestehensregeln und Notenberechnung im betrieblichen Teil des Qualifikationsverfahrens

Das betriebliche Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

1. die Gesamtnote 4.0 oder höher ist und
2. nicht mehr als eine Fachnote ungenügend ist und
3. keine Fachnote unter 3.0 liegt.

Kauffrau/Kaufmann EFZ
Branche Maschinen-, Elektro- und Metallindustrie
Betrieblicher Teil des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfung
Wegleitung Berufspraxis schriftlich und mündlich

Beispiel einer Berechnung der Gesamtnote für das betriebliche Qualifikationsverfahren

Berufspraxis – schriftlich		4.5	ganze oder halbe Note (zählt einfach)
Berufspraxis mündlich		5.0	ganze oder halbe Note (zählt einfach)
Erfahrungsnoten	ALS 1	5.0	ganze oder halbe Note
	ALS 2	4.5	ganze oder halbe Note
	ALS 3	4.5	ganze oder halbe Note
	ALS 4	5.0	ganze oder halbe Note
	ALS 5	4.0	ganze oder halbe Note
	ALS 6	4.5	ganze oder halbe Note
	PE 1	4.5	ganze oder halbe Note
	PE 2	5.0	ganze oder halbe Note
		4.5	auf ganze oder halbe Note gerundet (zählt doppelt)
Gesamtnote		4.6	auf Zehntelnote gerundet

Neben dem betrieblichen Qualifikationsverfahren muss auch das schulische bestanden werden. Nur wer beide Qualifikationsverfahren erfolgreich absolviert hat, erhält das eidgenössische Fähigkeitszeugnis EFZ.

Das Fähigkeitszeugnis berechtigt, den gesetzlich geschützten Titel «Kauffrau EFZ» oder «Kaufmann EFZ» zu tragen.

3. Berufspraxis – schriftlich

3.1 Grundlagen, Inhalte und Umfang der schriftlichen Prüfung

Der Schwerpunkt der schriftlichen Prüfung liegt auf der Überprüfung der Fach- und Methodenkompetenzen. Die 12 betrieblichen Pflicht-Leistungsziele und die 28 üK-Leistungsziele des MEM-Leistungszielkatalogs bilden die Grundlage für die Prüfung.

Die Aufgabenstellungen sind auf die Inhalte des Branchenkunde-Lehrmittels «BusinessBasics» sowie auf die Themen der überbetrieblichen Kurse ausgerichtet. Sie überprüfen jenes Wissen und Können, welches Kaufleute an den betrieblichen Arbeitsplätzen in den Unternehmen der MEM-Industrie zur Bewältigung beruflicher Handlungssituationen benötigen. Einerseits übersteigen die Aufgabenstellungen in keinem Fall die Taxonomiestufen (K-Stufen) der einzelnen Leistungsziele. Andererseits trägt die ganze Prüfungsserie der Verteilung der Taxonomiestufen der betrieblichen und üK-Leistungsziele angemessene Rechnung.

Die schriftliche Prüfung dauert zwei Stunden. Es gibt keine Pause. Den Kandidatinnen ist zu empfehlen, die volle Prüfungszeit gut zu nutzen. Die Prüfungsorganisation kann individuelle Vorgaben zum vorzeitigen Verlassen des Prüfungsraums machen.

3.2 Erlaubte Hilfsmittel für die schriftliche Prüfung

Für die schriftliche Prüfung sind die Ausbildungsmittel BusinessBasics (MEM-Branchenkunde) und die üK-Unterlagen als Hilfsmittel erlaubt. Ebenso ist der Einsatz eines Taschenrechners für Berechnungen z.B. für Preiskalkulationen gestattet. BusinessBasics darf in gedruckter Form oder als eBook auf einem Notebook/Laptop oder auf einem Tablet benützt werden. Es gelten dazu die Bestimmungen der «Richtlinie für die Verwendung des eBooks «BusinessBasics» auf Notebooks/Laptops oder Tablets im Rahmen der schriftlichen Prüfung» (Beilage 1). Nicht erlaubt sind das Abrufen von Informationen über das Internet und die Kommunikation unter den Kandidatinnen mit Hilfsmitteln wie Notebooks, Tablets und Handys. Bei Missbrauch wird die ganze schriftliche Prüfung mit Note 1.0 bewertet.

3.3 Organisation der schriftlichen Prüfung

Durchführungsort

Die Prüfung findet in einem geeigneten Raum (Bildungszentrum, üK-Zentrum, kaufmännische Berufsschule usw.) statt. Ausser einem Stuhl und einem Tisch braucht es pro Kandidatin keine zusätzliche Infrastruktur. Mit geeigneten Massnahmen ist dafür zu sorgen, dass ein Abschreiben von Lösungen des Tischnachbarn verhindert wird.

Prüfungstermin

Der Termin für die schriftliche Prüfung wird von der Kommission Berufsentwicklung und Qualität Kauffrau/Kaufmann EFZ (SKBQ) festgelegt. Die Durchführung der Prüfung an diesem Datum ist verbindlich.

3.4 Ablauf der schriftlichen Prüfung

Die Aufgaben der Chefexpertinnen und der eingesetzten Experten während der Vorbereitung, Durchführung und Bewertung der Prüfung sind in einer Checkliste detailliert dargestellt.

3.5 Beurteilungskriterien für die schriftliche Prüfung

Die Arbeiten der Kandidatinnen werden nach folgenden Kriterien beurteilt:

Richtigkeit/Qualität der Lösungen

Sind die Lösungen

- inhaltlich korrekt?
- im geforderten Detaillierungsgrad?
- in der verlangten Qualität (Sprache, Darstellung und Form)?

Vollständigkeit der Lösungen

Sind die Lösungen

- vollständig?
- genau in der verlangten Menge und Ausführlichkeit?

Jede Aufgabe enthält eine Vorgabepunktzahl. Die Experten vergeben für jede Lösung Punkte – oder Teile von Punkten – entsprechend den Beurteilungskriterien. Die Summe der erreichten Punkte wird nach der SBBK-Umrechnungsformel in eine ganze oder halbe Note umgerechnet.

Umrechnungsformel

Die Note ist gleich der erreichten Punktzahl (P_{erreicht}) mal 5 dividiert durch die maximal mögliche Punktzahl (P_{max}) plus eins.

$$\text{Note} = \frac{(P_{\text{erreicht}} \cdot 5)}{P_{\text{max}}} + 1$$

Die Anwendung der Umrechnungsformel hat zur Folge, dass 60% der maximal möglichen Leistungen dem mathematischen Mittel für den Notenwert 4 entsprechen.

Gerechnete Werte .75 bis .24 werden auf eine Note gerundet (2, 3, 4, 5, 6)

Gerechnete Werte .25 bis .74 werden auf eine halbe Note gerundet (2.5, 3.5, 4.5, 5.5)

Die Bestnote 6 wird ab 95% der erwarteten Leistungen erreicht.

Kauffrau/Kaufmann EFZ
Branche Maschinen-, Elektro- und Metallindustrie
Betrieblicher Teil des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfung
Wegleitung Berufspraxis schriftlich und mündlich

Beispiele

maximal mögliche Punktezahl (P_{\max})
= 80 Punkte

Erreichte Punkte		Note
76	80	6
68	75.5	5.5
60	67.5	5
52	59.5	4.5
44	51.5	4
36	43.5	3.5
28	35.5	3
20	27.5	2.5
12	19.5	2
4	11.5	1.5
0	3.5	1

Erreichte Punktezahl $P_{\text{erreicht}} = 60$
 Maximal mögliche Punktezahl $P_{\max} = 80$

$$\text{Note} = \frac{(60 \cdot 5)}{80} + 1$$

Gerechneter Wert = 4.75
 Gerundeter Notenwert = 5.0

maximal mögliche Punktezahl (P_{\max})
= 100 Punkte

Erreichte Punkte		Note
95	100	6
85	94.5	5.5
75	84.5	5
65	74.5	4.5
55	64.5	4
45	54.5	3.5
35	44.5	3
25	34.5	2.5
15	24.5	2
5	14.5	1.5
0	4.5	1

Erreichte Punktezahl $P_{\text{erreicht}} = 54$
 Maximal mögliche Punktezahl $P_{\max} = 100$

$$\text{Note} = \frac{(54 \cdot 5)}{100} + 1$$

Gerechneter Wert = 3.70
 Gerundeter Notenwert = 3.5

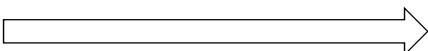
4. Berufspraxis mündlich

4.1 Grundlagen, Inhalte und Umfang der mündlichen Prüfung

	Rollenspiel	Fachgespräch (zur PE 2)
Grundlagen für Prüfungsinhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Betriebliche Pflichtleistungsziele nach MEM-Leistungszielkatalog - Gewählte (mindestens 8) betriebliche Wahlpflicht-Leistungsziele nach MEM-Leistungszielkatalog - üK-Leistungsziele - Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Ausbildungsprogramm der Kandidatin - Mindestens fünf von der Kandidatin erstellte Lerndokumentationen zu den bearbeiteten Leistungszielen inklusive je einer von der Kandidatin in der Praxis erlebten und beschriebenen Gesprächssituation (mindestens eine pro Semester) 	Dokumentation zur Prozesseinheit PE 2
Prüfungsinhalt	Rollenspiel zu beruflicher Alltagssituation auf der Basis einer in den Lerndokumentationen beschriebenen oder ähnlichen Gesprächssituation	Fachgespräch <ul style="list-style-type: none"> - zu einzelnen Teilschritten des Prozesses, - zum Gesamtprozess (Bedeutung für die Abteilung, den Betrieb, vorgelagerte/nachgelagerte Prozesse), - zu den in der PE-Dokumentation allenfalls enthaltenen Verbesserungsvorschlägen (Plausibilität, Umsetzbarkeit). Hinweis: Es findet keine Präsentation statt, weil diese schon im Rahmen der PE 2 durchgeführt und bewertet worden ist.
Prüfungsumfang	5 Min. Vorbereitung 15 Min. Prüfung	15 Min. Prüfung
	Max. 5 Min. Pause zwischen Rollenspiel und Fachgespräch	

Ablauf

Vorbereit.	Rollenspiel	Pause	Fachgespräch PE 2
5 Min.	15 Min.	Max. 5 Min.	15 Min.



4.2 Erlaubte Hilfsmittel für die mündliche Prüfung

Rollenspiel

Für die Vorbereitung des Rollenspiels steht den Experten in time2learn das Ausbildungsprogramm und die von den Lernenden erstellten Lerndokumentationen zu den bearbeiteten Leistungszielen zur Verfügung. Die Kandidatin bringt keine Hilfsmittel an die Prüfung mit. Falls es einzelne Aufgaben erfordern, bereiten die Experten entsprechende Hilfsmittel (z.B. Organigramm, Liste, Offerte usw.) vor.

Fachgespräch zur PE 2

Auch für die Vorbereitung des Fachgesprächs zur PE 2 steht den Experten in time2learn ein PDF der von der Kandidatin erstellten Dokumentation der Prozesseinheit PE 2 zur Verfügung. Das Fachgespräch wird auf dieser Grundlage durchgeführt. Ein Exemplar der gleichen Version bringt die Kandidatin an die Prüfung mit. Falls erforderlich, ist es die Aufgabe des Experten, sich weitere Informationen über den Betrieb der Kandidatin zu beschaffen.

4.3 Organisation der mündlichen Prüfung

Durchführungsort

Die mündliche Prüfung findet in einem geeigneten Raum (Bildungszentrum, üK-Zentrum, Ausbildungsbetrieb usw.) statt. Bei der Festlegung des Prüfungsortes wird darauf geachtet, dass sich der Reiseaufwand für Experten und Kandidatinnen in vertretbaren Grenzen hält.

Prüfungsdatum

Die Daten für die mündlichen Prüfungen müssen auf die Daten der schriftlichen Prüfung sowie der schulischen Prüfungen abgestimmt werden. Diese Koordinationsaufgabe nimmt die Chefexpertin wahr unter Einhaltung der Vorgaben der SKBQ und der kantonalen Prüfungskommission.

Aufgaben der Chefexpertinnen und der Experten

Die Aufgaben der Chefexpertinnen und der an der mündlichen Prüfung eingesetzten Expertinnen sind in einer Checkliste festgelegt.

4.4 Ablauf der mündlichen Prüfung

Vorbereitung durch Kandidatinnen

Die Kandidatinnen erstellen bzw. bereinigen in time2learn bis **spätestens am 28. Februar des Prüfungsjahrs** ihre Lerndokumentationen mit den Gesprächssituationen. In jedem der Semester 1 – 5 muss mindestens in einer Lerndokumentation eine Gesprächssituation beschrieben sein.

Ebenso laden die Kandidatinnen in time2learn im Zeitraum vom **1. Januar bis spätestens am 28. Februar des Prüfungsjahrs** ein PDF ihrer PE2-Dokumentationen hoch.

Vorbereitung durch Chefexpertinnen

Die Chefexpertinnen nehmen in time2learn als Erstes die Zuteilung der Prüfungsteilnehmenden auf die Experten vor. Dabei stellen sie die Ausstandspflicht sicher. Beispielsweise achten sie darauf, dass keine Kandidatinnen von Experten aus dem eigenen Betrieb geprüft werden.

Die Chefexpertinnen versenden über time2learn die Aufgebote an die Kandidatinnen spätestens acht Wochen vor dem Prüfungstermin inkl. Information über die erlaubten Hilfsmittel. Zudem ist darauf hinzuweisen, dass an der Prüfung eine Identitätskontrolle durchgeführt wird und dazu ein offizielles Dokument mit Foto (Pass, Identitätskarte, Fahrausweis) mitzubringen ist.

Vorbereitung durch den Experten

Die Experten sprechen sich zu Beginn ihrer Vorbereitung ab, wer das Rollenspiel und wer das Fachgespräch führt. Derjenige Experte, der fachkompetenter in der PE 2 Thematik ist, führt das Fachgespräch. Das Rollenspiel ist vor dem Fachgespräch zur PE 2 durchzuführen.

Vorbereitung des Rollenspiels

- Der für das Rollenspiel verantwortliche Experte verschafft sich in time2learn anhand des Ausbildungsprogramms die Übersicht, welche Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele die Kandidatin in ihrer Ausbildung bearbeitet hat. Anschliessend liest er die Lerndokumentationen und studiert die darin beschriebenen Gesprächssituationen.
- Er prüft nun, ob sich eine Gesprächssituation einer Lerndokumentation für ein Rollenspiel an der mündlichen Prüfung eignet. Ist dies der Fall, so richtet er das Rollenspiel auf diese Gesprächssituation aus.
- Sind die Gesprächssituationen von der Kandidatin nur vage beschrieben, oder ist keine der beschriebenen Gesprächssituationen prüfungstauglich, so wählt er in erster Linie ein von der Kandidatin in der Ausbildung bearbeitetes Wahlpflicht-Leistungsziel oder in zweiter Linie ein Pflicht-Leistungsziel aus. Für diesen Fall ist er relativ frei in der Gestaltung des Rollenspiels. Dieses muss sich jedoch auf der Grundlage des gewählten Wahlpflicht-Leistungsziels oder Pflicht-Leistungsziels bewegen. Zudem ist darauf zu achten, dass thematische Überschneidungen mit dem Fachgespräch zur PE2-Dokumentation vermieden werden.
- Nun erstellt der Experte die Ausgangslage, die sich auf den Ausbildungsbetrieb der Kandidatin beziehen muss (Beispiel in Beilage 2).
- Als Nächstes beschreibt er die Situation, in welcher die Kandidatin steht. Dabei achtet er darauf, dass die Kandidatin ihre eigene Rolle als Kauffrau am Ende der Ausbildung spielt. Die Rollen eines Verkaufsleiters, Geschäftsleiters usw. sind nicht zulässig.
- Nun formuliert der Experte drei bis fünf Aufgaben, welche die Kandidatin während des Rollenspiels zu bearbeiten hat. Diese Aufgaben müssen zur Gesprächssituation passen.
Achtung: Die Aufträge sind nicht frei definierbar. Der Rahmen für diese Aufgaben ist abgesteckt durch die Pflicht-Leistungsziele, die Wahlpflicht-Leistungsziele gemäss Ausbildungsprogramm der Kandidatin sowie durch die üK-Leistungsziele. **Es dürfen nur Aufgaben zu Wahlpflicht-Leistungszielen gestellt werden, welche die Kandidatin im Laufe ihrer Ausbildung bearbeitet hat.**
- Zudem ist darauf zu achten, dass durch die Formulierung dieser Aufgaben das Rollenspiel nicht auf ein Abfragen von Branchen- und üK-Wissen hinaus läuft, sondern dass primär die kommunikativen Fähigkeiten der Kandidatinnen überprüft werden.
- Auf dem Blatt für die Experten (Beispiel in Beilage 3) stellt der Experte zuerst einige Informationen zum Ausbildungsbetrieb der Kandidatin zusammen und definiert seine Rolle im Rollenspiel. Im Drehbuch hält er anschliessend fest, welche Punkte er im Gespräch geklärt haben möchte. Es sind darunter auch Punkte, mit denen er die Kandidatin überraschen möchte, um ihre kommunikativen Fähigkeiten auch in unerwarteten Situationen beurteilen zu können.

- In der letzten Phase der Vorbereitung erstellt der Experte nun noch die Bewertungsvorlage (Beispiel in Beilage 5). Dazu steht ihm eine Excel-Bewertungsvorlage zur Verfügung. Zur Beurteilung der Fachkompetenzen führt er im Bewertungsprotokoll die von der Kandidatin zu bearbeitenden Aufgaben auf und beschreibt zu jeder Aufgabe die erwartenden Ergebnisse, die zugleich als Bewertungskriterien dienen. Zur Beurteilung der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen wählt er aus den vorgegebenen sechs Kompetenzen drei bis vier aus, wobei darunter mindestens eine Methodenkompetenz und mindestens eine Sozial- und Selbstkompetenz sein muss. Die Bewertungskriterien zu diesen Kompetenzen kann er bei Bedarf gezielt auf das Rollenspiel ausrichten.

Vorbereitung des Fachgesprächs zur PE 2

Für das Fachgespräch zur PE 2 übernimmt der zweite Experte die Führung. Er studiert in der Vorbereitung die PE-2-Dokumentation, formuliert Fragen zum Prozess und hält seine Einwände und Änderungsvorschläge fest.

Das Fachgespräch zur PE 2 muss sich deutlich zur Beurteilung der Dokumentation und der Präsentation zur PE 2 im Rahmen der Erfahrungsnote unterscheiden.

Dies wird wie folgt erreicht: Die Kandidatin beantwortet dem Experten Fragen zu einzelnen Teilschritten und zum gesamten Prozess. Sie erläutert ihm die in der Dokumentation beschriebenen Schlussfolgerungen und geht auf seine Einwände und Vorbehalte ein. Die Kandidatin analysiert und beurteilt auch Änderungsvorschläge des Experten und stellt damit ihre Fachkompetenz über den Prozess als auch ihre kommunikativen Fähigkeiten und weitere Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen unter Beweis.

Wichtig sind folgende zwei Punkte:

1. Es darf keine eigentliche Präsentation stattfinden, weil diese schon im Rahmen der PE 2 durchgeführt und bewertet worden ist.
2. Das Fachgespräch muss sich konkret auf die PE 2 beziehen.

Die Prüfung darf nicht in ein Frage-Antwort-Spiel zu beliebigen Themen werden. Deshalb hält der Experte im Rahmen der Prüfungsvorbereitung seine Fragen, Einwände und eigenen Änderungsvorschläge zum Prozess in der entsprechenden Vorlage (Beispiel in Beilage 4) schriftlich fest und ergänzt das Bewertungsprotokoll (Beilage 5).

Durchführung der mündlichen Prüfung **Rollenspiel**

Ein Prüfungsexperte begrüsst die Kandidatin und stellt beide Experten kurz vor. Er klärt den Gesundheitszustand und die Identität der Kandidatin ab. Anschliessend erläutert er kurz den Ablauf der Prüfung. Die Kandidatin hat zuerst fünf Minuten Zeit, sich in die vom Experten abgegebene Beschreibung zum Rollenspiel hinein zu denken. Anschliessend übernimmt die Kandidatin die Gesprächsführung und befasst sich nun mit den vorgegebenen Aufgaben. Der Experte geht als Gesprächspartner auf die Aussagen der Kandidatin ein, wird dabei aber auch seine in den Rahmenbedingungen definierten Themen einbringen und so dem Gespräch neue, teils überraschende Impulse geben. Der zweite Experte beteiligt sich nicht am Gespräch. Er beobachtet die Kandidatin und notiert im Bewertungsprotokoll seine Feststellungen.

Zwischen dem Rollenspiel und dem Fachgespräch findet eine maximal fünfminütige Pause statt.

Fachgespräch zur PE 2

Im Fachgespräch zur PE 2 übernimmt nun der zweite Experte die Gesprächsführung. Die vorgängig schriftlich festgehaltenen Fragen, Einwände und eigenen Änderungsvorschläge dienen ihm als roten Faden. Es können aber im Laufe des Gesprächs auch weitere Fragen gestellt, Einwände vorgebracht und Vorschläge gemacht werden. Der andere Experte beteiligt sich nicht am Fachgespräch. Analog Rollenspiel beobachtet auch er die Kandidatin und notiert im Bewertungsprotokoll seine Feststellungen.

Bewertung der mündlichen Prüfung

Unmittelbar nach der Verabschiedung der Kandidatin lassen die beiden Experten das Rollenspiel und das Fachgespräch nochmals Revue passieren und konsultieren im Bewertungsprotokoll (Beilage 5) die Feststellungen des 2. Experten. Diese werden falls erforderlich ergänzt. Die beiden Experten nehmen nun die Bewertung nach den vorgegebenen Kriterien vor und vergeben die Teilnoten. Anschliessend geben sie diese Teilnoten in time2learn ein. Time2learn berechnet automatisch die Fachnote der mündlichen Prüfung und rundet das Ergebnis auf eine ganze oder halbe Note.

Abschliessend überprüfen die beiden Experten das Ergebnis und unterschreiben das Bewertungsprotokoll.

In einem letzten Schritt des Bewertungsprozesses kontrolliert die Chefexpertin in time2learn die formale Richtigkeit der Bewertung und übermittelt die Noten in die DBLAP 2.

4.5 Beurteilungskriterien für die mündliche Prüfung

4.5.1 Rollenspiel: Teilnote Fachkompetenzen

Vorgängig zur Prüfung überträgt der Experte die in der Vorlage zum Rollenspiel definierten drei bis fünf Aufgaben in das Bewertungsprotokoll und beschreibt für jede Aufgabe die erwarteten Ergebnisse.

Jede Ausführung der drei bis fünf gestellten Aufgaben wird wie folgt beurteilt:

- Ausführungen sind fachlich korrekt, logisch und nachvollziehbar
- Erwartete Ergebnisse
- Kriterien zur Gesprächszusammenfassung und zum weiteren Vorgehen

4.5.2 Rollenspiel: Teilnote Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

Auswahl von drei bis vier der folgenden sechs zur mündlichen Prüfung passenden Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Dabei sind jeweils mindestens eine Methoden- und mindestens eine Sozial- und Selbstkompetenz zu wählen. Die einzelnen Teilkriterien sind auf das Rollenspiel auszurichten.

Methodenkompetenzen

Effizientes und systematisches Arbeiten

- Nutzt Informationsquellen und beschafft zielgerichtet zur Verfügung gestellte Informationen (z.B. Aufgabenstellung, evtl. Hilfsmittel)
- Setzt Prioritäten und entscheidet situationsgerecht
- Führt die Aufträge zielstrebig aus

Vernetztes Denken und Handeln

- Stellt betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar
- Erkennt (formuliert, benennt) Abhängigkeiten und Schnittstellen

Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

- Klärt Bedürfnisse und Standpunkte
- Erkennt und versteht verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner
- Erarbeitet angemessene Lösungsvorschläge
- Erzielt für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse

Wirksames Präsentieren

- Stellt sich (Rollenbewusstsein) und seine Beiträge überzeugend und professionell dar
- Setzt Rhetorik und Körpersprache angemessen ein
- Setzt Visualisierungshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht ein

Sozial- und Selbstkompetenzen

Kommunikationsfähigkeit

- Nimmt Aussagen differenziert wahr und ist offen gegenüber Ideen und Meinungen der Gesprächspartnerinnen und -partner
- Drückt sich sach- und adressatengerecht aus und teilt die eigenen Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit
- Bewältigt herausfordernde Situationen, indem sie/er Missverständnisse und Standpunkte klärt und Lösungen anstrebt

Umgangsformen

- Erscheint pünktlich zur Prüfung
- Hat Ausweis und verlangte Dokumente dabei
- Tritt situationsgerecht auf
- Hält in der Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein
- Begegnet Menschen mit Anstand und Respekt

4.5.3 Fachgespräch PE 2: Teilnote Fachkompetenzen

In der Vorlage zum Fachgespräch PE 2 formuliert der Experte:

- Fragen zu einzelnen Teilschritten des Prozesses und zum Gesamtprozess
- Fragen zu den in der Dokumentation beschriebenen Schlussfolgerungen
- Einwände und Vorbehalte zum Prozessablauf und zu den Schlussfolgerungen sowie Änderungsvorschläge zum Prozess.

Die Antworten der Kandidatin, ihre Erläuterungen, Analysen und Beurteilungen werden nach folgenden Kriterien beurteilt:

- Ausführungen sind fachlich korrekt, logisch und nachvollziehbar

4.5.4 Fachgespräch PE 2: Teilnote Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

Auswahl von drei bis vier zum Rollenspiel passende Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen wie sie im Kapitel 4.5.2 aufgeführt sind. Dabei sind jeweils mindestens eine Methoden- und mindestens eine Sozial- und Selbstkompetenz zu wählen. Nach Möglichkeit sind die MSS-Kriterien für das Rollenspiel und für das Fachgespräch zur PE 2 etwas zu variieren.

Die einzelnen Bewertungskriterien sind auch hier auf den Inhalt des Fachgesprächs auszurichten.

Beilage 1: Richtlinie für die Verwendung des eBOOKs «BusinessBasics» auf Notebooks/Laptops und Tablets im Rahmen der schriftlichen Prüfungen

- Während der schriftlichen Prüfung darf auf einem Notebook oder Tablet das eBOOK «BusinessBasics» von Swissmem Berufsbildung geöffnet und benutzt werden.
- Die Verwendung des eBOOKs «BusinessBasics» in elektronischen Geräten wie Notebooks oder Tablets erfolgt auf freiwilliger Basis und auf eigene Verantwortung der Kandidatin bzw. des Kandidaten.
- Hat ein Kandidat sein Notebook oder Tablet vergessen oder ist es nicht funktionstüchtig, hat er keinen Anspruch auf ein anderes Gerät mit einem installierten eBOOK «BusinessBasics» bzw. einer gedruckten Version des Lehrmittels «BusinessBasics».
- Beim einem Hardware- oder Software-Defekt besteht kein Anspruch auf Ersatz oder Support.
- Der Akku des Gerätes muss vor der Prüfung vollständig geladen sein. Während und nach der zweistündigen Prüfung stehen keine Stromquellen zur Verfügung.
- Während der Prüfung dürfen nur die im eBOOK «BusinessBasics» lokal gespeicherten Daten abgerufen werden. Der Zugang zum Internet ist untersagt. Ebenso dürfen keine anderen Anwendungen als das eBOOK «BusinessBasics» geöffnet und benutzt werden.
- Das WLAN muss vor der Prüfung ausgeschaltet werden und darf während der Prüfung zu keiner Zeit eingeschaltet werden. Es darf auch kein WIFI-Hotspot eingeschaltet werden (kein Tethering).
- Jegliche Sprach- und Datenkommunikation (auch Bluetooth) muss während der Prüfung ausgeschaltet sein.
- Alle Funktionen des Gerätes müssen auf lautlos gestellt sein.
- Die Aufgabenstellungen und die Lösungen dürfen nicht fotografiert und abgespeichert oder weitergeleitet werden.
- Berechnungen sind auf einem separater Taschenrechner durchzuführen.
- Mobile Telefone, Smartphones usw. müssen vor der schriftlichen Prüfung vollständig ausgeschaltet werden und bleiben während der Prüfung bei der Prüfungsaufsicht.
- Jeglicher Missbrauch wird von der Prüfungskommission geahndet und mit der Note 1.0 bewertet.

Winterthur, 1. Oktober 2014
Swissmem Berufsbildung

Beilage 2: Beispiel Rollenspiel Kandidat/in

Kandidat/in: Ramona Mueller

Nummer Kandidat/in: XXXX

Datum: TT.MM.JJJJ

Bezeichnung des Rollenspiels

Bezug zu Lerndok.-Leistungsziel:

Beratungsgespräch führen

1.1.2.2

Ausgangslage

Die Fitting-Tech AG ist ein namhafter Hersteller von hochwertigen Beschlägen für den Ladenbau und für Spezialverglasungen. Die Kunden sind hauptsächlich Ladenbauer in der Schweiz sowie in Westeuropa.

Situation

Ein neuer Einkäufer eines bestehenden Kunden (Ladenbauer in der Region) will sich über das Produktangebot der Fitting-Tech AG ins Bild setzen. Da ihr Vorgesetzter kurzfristig verhindert ist, hat er Sie beauftragt, das Beratungsgespräch mit dem Kunden zu führen

Der Kunde, Herr Peter Meier (Experte 1), möchte gerne einen Überblick über das Angebot und die Dienstleistungen der Fitting-Tech AG erhalten. Verschaffen Sie ihm einen Überblick über die Produktlinien, deren Einsatzmöglichkeiten sowie die Dienstleistungen der Firma.

Ziel ist, das eigene Unternehmen ins beste Licht zu rücken. Überzeugen Sie den Kunden von den Produkten und der Kompetenz der Firma, damit er in Zukunft vermehrt Produkte der Fitting-Tech AG einsetzt.

Aufgaben

Sie führen das Gespräch und lösen dabei folgende Aufgaben:

- 1. Kundenbedürfnisse abklären**
Erkundigen Sie sich zuerst nach den Wünschen des Kunden.
- 2. Firma vorstellen**
Der Kunde kennt die Firma Fitting-Tech AG nur flüchtig. Stellen Sie ihm die Firma vor. (Haupttätigkeit, Grösse, Organisationsform, Sitz und Niederlassungen, CEO)
- 3. Produkte vorstellen**
Stellen Sie ihm die Produktlinien, Einsatzarten und ihre Stärken gegenüber der Konkurrenz vor. Zählen Sie weitere Dienstleistungen der Firma Fitting-Tech AG auf.
- 4. Kunde beraten**
Beraten Sie den Kunden und gehen Sie auf seine Fragen ein.
- 5. Gesprächszusammenfassung und weiteres Vorgehen**
Nach ca. 12 Minuten Besprechung fassen Sie das Gespräch zusammen und erklären das weitere Vorgehen.

Beilage 3: Beispiel Rollenspiel Expertin/Experte

Kandidat/in: Ramona Mueller

Nummer Kandidat/in: Nummer

Datum: TT.MM.JJJJ

Bezeichnung des Rollenspiels

Bezug zu Lerndok.-Leistungsziel:

Beratungsgespräch führen

1.1.2.2 P

Ich übernehme als Expertin/Experte 1 im Rollenspiel folgende Rolle:

Ich bin Einkäufer eines Ladenbauers in der Region. Die wichtigsten Standbeine unserer Firma sind Einrichtungen für Schuh- und Kleidergeschäfte. Ich bin noch eher unerfahren in der Branche. Ich möchte die Produktlinien, Einsatzmöglichkeiten und Dienstleistungen der Fitting-Tech AG kennen lernen. Wenn sich die Produkte der Fitting-Tech AG eignen, bin ich bereit, unser Einkaufsvolumen bei der Fitting-Tech AG in Zukunft zu vergrössern.

Drehbuch

Im Gespräch möchte ich folgende Punkte geklärt haben:

- Ich erwarte, dass zu Beginn des Gesprächs mich die Kandidatin präzise nach meinen Bedürfnissen fragt.
- Da ich die Firma praktisch nicht kenne, erwarte ich als Nächstes, dass mir die Firma in einem kurzen Überblick vorgestellt wird. Folgendes interessiert mich vor allem:
 - Haupttätigkeiten, Grösse, Organisation, Sitz und Niederlassungen, Management usw.
- Angebot der Firma
Hier soll mir die Kandidatin die einzelnen Produkte vorstellen. Dazu gehören auch die Einsatzmöglichkeiten, die Varianten, Spezialanfertigungen und Vorteile gegenüber der Konkurrenz. Wenn die Kandidatin einzelne Punkte nicht von sich aus erwähnt, so frage ich nach.
- Der Termindruck ist bei vielen Aufträgen ein entscheidender Faktor. Aktuell ist ein Bedarf für den Umbau von fünf Filialen, Fertigstellung per 30.09. Was können Sie tun, um Termine kurz zu halten und einzuhalten?
- Ich kritisiere die hohen Preise im Vergleich zu Anbietern z.B. aus Norditalien. Welche Argumente bringt die Kandidatin: z.B. hohe Qualität, Zuverlässigkeit, schneller Lieferservice, kurze Wege usw.
- Die Kandidatin soll gegen Ende des Gespräches zusammenfassen und aufzeigen, wie wir verbleiben: Informationsmaterial, Verkäufer Fitting-Tech AG kommt auf mich zu usw.
- Ich stelle nach etwa 13 Minuten die überleitende Frage: «Was schlagen Sie für das weitere Vorgehen vor?»

Beilage 4: Beispiel Fachgespräch PE 2

Kandidat/in: Vorname, Name der Kandidatin

Nummer Kandidat/in: Nummer

Datum: TT.MM.JJJJ

Bezeichnung der Prozesseinheit PE 2

Bezeichnung der PE 2

Rolle Expertin/Experte 1 im Fachgespräch zur PE 2

Im Fachgespräch zur PE 2 liegt die Gesprächsführung bei Ihnen. Sie stellen Fragen, formulieren Einwände und machen Änderungsvorschläge, welche Sie von der Kandidatin beantworten, erläutern, entkräften, analysieren und beurteilen lassen.

Fragen zu einzelnen Teilschritten des Prozesses und zum Gesamtprozess

Beispiele von generischen Fragen:

- Erläutern Sie den Prozessschritt X genauer.
- Welche Dokumente werden im Rahmen dieses Prozesses erstellt, bearbeitet, kontrolliert?
- An wen übermitteln Sie diese Dokumente?
- Von wem empfangen Sie diese Dokumente?
- Bei welchem Prozessschritt müssen Sie mit anderen (internen/externen) Stellen zusammenarbeiten?
- Was ist bei dieser Zusammenarbeit besonders zu beachten?
- Welche Hilfsmittel setzen Sie zur Planung und Durchführung dieses Prozesses ein?
- Worauf müssen Sie bei diesem Prozess besonders achten?
- Was müssen Sie bei diesem Prozess besonders genau kontrollieren?
- Wie gehen Sie dabei vor?
- usw.

Fragen zu den in der PE-2-Dokumentation beschriebenen Schlussfolgerungen zum Prozess

Beispiele von generischen Fragen:

- Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie zu diesem Prozess?
- Wie könnten Sie diesen Prozess vereinfachen?
- Wie könnten Sie diesen Prozess effizienter durchführen?
- Welches sind mögliche Auswirkungen, wenn bei diesem Prozess ein Fehler passiert?
- Welches sind häufige Probleme, die bei diesem Prozess auftreten?
- Wie lösen Sie diese Probleme?
- Wen informieren Sie beim Auftauchen von Problemen?
- usw.

Einwände, Vorbehalte und Änderungsvorschläge

Beispiele von generischen Fragen:

- Mit dem Prozessschritt V bin ich nicht einverstanden. Ich vermute, dieser hat folgenden Fehler im Prozessablauf zur Folge. (Behauptung formulieren.) Bitte widerlegen Sie meine Behauptung.
- Mit der Entscheidung W bin ich nicht einverstanden. Ich vermute, diese hat folgenden Fehler im Prozessablauf zur Folge. (Behauptung formulieren.) Bitte widerlegen Sie meine Behauptung.
- Ich schlage Ihnen vor, den Prozessschritt Y wegzulassen. Welche Konsequenzen hat diese Massnahme?
- Ich schlage Ihnen vor, den Prozessschritt Z durch XXXXX zu ersetzen. Welche Konsequenzen hat diese Massnahme?
- usw.

Beilage 5: Beispiel Bewertungsprotokoll Berufspraxis – mündlich

Kandidat/in: **Ramona Mueller**

Nummer Kandidat/in: **XXXX**

Datum: **TT.MM.JJJJ**

Zusammenfassung der Bewertung

Berufspraxis – mündlich	Bewertungsbereich	Berechnung und Rundung	Note
Rollenspiel	Teilnote Fachkompetenzen	Mittelwert auf eine ganze oder halbe Note gerundet FK1	
	Teilnote Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen	Mittelwert auf eine ganze oder halbe Note gerundet MSS1	
Fachgespräch PE2	Teilnote Fachkompetenzen	Mittelwert auf eine ganze oder halbe Note gerundet FK2	
	Teilnote Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen	Mittelwert auf eine ganze oder halbe Note gerundet MSS2	
		Gesamtsumme der Noten	
Fachnote Berufspraxis – mündlich		Mittelwert auf eine ganze oder halbe Note gerundet	

Die Noten werden gemäss folgender Notenskala erteilt:

1: unbrauchbar	2: sehr schwach	3: schwach	4: genügend	5: gut	6: sehr gut
-----------------------	------------------------	-------------------	--------------------	---------------	--------------------

Halbe Noten sind zulässig.

Vorname, Name Expertin/Experte 1:..... Vorname, Name Expertin/Experte 2:.....

Unterschrift Expertin/Experte 1:..... Unterschrift Expertin/Experte 2:.....

Kandidat/in: **Ramona Mueller**

Nummer Kandidat/in: **XXXX**

Datum: **TT.MM.JJJJ**

Bezeichnung des Rollenspiels: **Beratungsgespräch führen**

LZ-Nr.: **1.1.2.2 P**

Rollenspiel: Teilnote Fachkompetenzen

Aufgabe Bezug zu Leistungsziel	Erwartete Ergebnisse/ Bewertungskriterien	Feststellungen der Experten	Note
1. Kundenbedürfnisse abklären LZ 1.1.2.2	<ul style="list-style-type: none"> • Ausführungen sind fachlich korrekt, logisch und nachvollziehbar • Fachbegriffe und Abkürzungen werden immer erklärt • Fragt von sich aus nach den Wünschen des Kunden 		
2. Firma vorstellen LZ 1.1.8.3	<ul style="list-style-type: none"> • Ausführungen sind fachlich korrekt, logisch und nachvollziehbar • Haupttätigkeit, Grösse, Organisationsform, Sitz und Niederlassungen, CEO vorgestellt 		
3. Produkte vorstellen LZ 1.1.8.1	<ul style="list-style-type: none"> • Ausführungen sind fachlich korrekt, logisch und nachvollziehbar • Produktlinien, Einsatzarten und Stärken gegenüber der Konkurrenz vorgestellt • Dienstleistungen aufgezählt 		
4. Kunde beraten LZ 1.1.2.2	<ul style="list-style-type: none"> • Ausführungen sind fachlich korrekt, logisch und nachvollziehbar • Vorschläge zu engen Terminen gemacht • Argumente für hohe CH-Preise erbracht 		
5. Gesprächszusammenfassung und weiteres Vorgehen LZ 1.1.2.2	<ul style="list-style-type: none"> • Ausführungen sind fachlich korrekt, logisch und nachvollziehbar • Gespräch zusammengefasst • Weiteres Vorgehen aufgezeigt 		
Gesamtsumme der Noten			
Rollenspiel: Teilnote Fachkompetenzen (Mittelwert auf eine ganze oder halbe Note gerundet)			FK1

Kandidat/in: **Ramona Mueller**

Nummer Kandidat/in: **XXXX**

Datum: **TT.MM.JJJJ**

Bezeichnung des Rollenspiels: **Beratungsgespräch führen**

LZ-Nr.: **1.1.2.2 P**

Rollenspiel: Teilnote Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

MSS-Kompetenz	Bewertungskriterien	Feststellungen der Experten	Note
MK 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	<ul style="list-style-type: none"> Setzt Prioritäten und entscheidet situationsgerecht Führt die Aufträge zielstrebig aus 		
MK 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	<ul style="list-style-type: none"> Erkennt und versteht verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner Erarbeitet angemessene Lösungsvorschläge Erzielt für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse 		
SK 3.2 Kommunikationsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> Nimmt Aussagen differenziert wahr und ist offen gegenüber Ideen und Meinungen der Gesprächspartnerinnen und -partner Drückt sich sach- und adressatengerecht aus und teilt die eigenen Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit Bewältigt herausfordernde Situationen, indem sie/er Missverständnisse und Standpunkte klärt und Lösungen anstrebt 		
SK 3.4 Umgangsformen	<ul style="list-style-type: none"> Erscheint pünktlich zur Prüfung Hat Ausweis und verlangte Dokumente dabei Tritt situationsgerecht auf Hält in der Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein Begegnet Menschen mit Anstand und Respekt 		
Gesamtsumme der Noten			
Rollenspiel: Teilnote Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (Mittelwert auf eine ganze oder halbe Note gerundet)			MSS1

Kandidat/in: **Ramona Mueller**

Nummer Kandidat/in: **XXXX**

Datum: **TT.MM.JJJJ**

Bezeichnung der Prozesseinheit PE 2: **Produktionsauftrag auslösen**

Fachgespräch PE 2: Fachkompetenzen

Aufgabe	Erwartete Ergebnisse/ Bewertungskriterien	Feststellungen der Experten	Note
Fragen zu einzelnen Teilschritten des Prozesses und zum Gesamtprozess	<ul style="list-style-type: none"> Fragen zu einzelnen Teilschritten des Prozesses und zum Gesamtprozess sind fachlich korrekt, logisch und nachvollziehbar beantwortet 		
Schlussfolgerungen	<ul style="list-style-type: none"> Fragen zu den Schlussfolgerungen sind fachlich korrekt, logisch und nachvollziehbar beantwortet 		
Einwände, Vorbehalte und Änderungsvorschlägen des Experten	<ul style="list-style-type: none"> Einwände, Vorbehalten und Änderungsvorschläge des Experten sind fachlich korrekt, logisch und nachvollziehbar beantwortet 		
Gesamtsumme der Noten			
Fachgespräch PE 2: Teilnote Fachkompetenzen (Mittelwert auf eine ganze oder halbe Note gerundet)			FK2

Kandidat/in: **Ramona Mueller**

Nummer Kandidat/in: **XXXX**

Datum: **TT.MM.JJJJ**

Bezeichnung der Prozesseinheit PE 2: **Produktionsauftrag auslösen**

Fachgespräch PE 2: Teilnote Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

MSS-Kompetenz	Bewertungskriterien	Feststellungen der Experten	Note
MK 2.2 Vernetztes Denken und Handeln	<ul style="list-style-type: none"> • Stellt betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar • Erkennt Abhängigkeiten und Schnittstellen • Trägt dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren 		
MK 2.4 Wirksames Präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> • Stellt sich (Rollenbewusstsein) und seine Beiträge überzeugend und professionell dar • Setzt Rhetorik und Körpersprache angemessen ein • Setzt Visualisierungshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht ein 		
SK 3.2 Kommunikationsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Nimmt Aussagen differenziert wahr und ist offen gegenüber Ideen und Meinungen der Gesprächspartnerinnen und -partner • Drückt sich sach- und adressatengerecht aus und teilt die eigenen Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit • Bewältigt herausfordernde Situationen, indem sie/er Missverständnisse und Standpunkte klärt und Lösungen anstrebt 		
SK 3.4 Umgangsformen	<ul style="list-style-type: none"> • Tritt situationsgerecht auf • Hält in der Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein • Begegnet Menschen mit Anstand und Respekt 		
Gesamtsumme der Noten			
Fachgespräch PE 2: Teilnote Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (Mittelwert auf eine ganze oder halbe Note gerundet)			MSS2