

Ausführungsbestimmungen zur Lehrabschlussprüfung:

betrieblicher Teil, mündlich – Anhang B: Modell 2 – 2 Gesprächssituationen

Praxisbericht

Der Bericht beinhaltet als Schwerpunkt Informationen zum Lehrbetrieb, den Produkten und Dienstleistungen, den Tätigkeiten des Lernenden sowie dem wirtschaftlichen Umfeld.

Die Auftragserteilung zur Berichterstellung erfolgt schriftlich und umfassend und kann im 3. überbetrieblichen Kurs ausgelöst werden. Dem Lernenden wird in der Auftragserteilung die Struktur des Berichts gemäss Anhang Ba) „Praxisbericht“ vorgegeben.

Der Bericht soll in eigenen Worten verfasst werden und die genannten Schwerpunkte zum Inhalt haben.

Ebenfalls wird dem Lernenden mit der Auftragserteilung bekannt gegeben, ob er noch Muster/Material von typischen Produkten/Dienstleistungen oder Prospekten beilegen soll. Die Bekanntgabe erfolgt über eine Liste auf der die zugelassene Ausbildungs- und Prüfungsbranche die Ansprüche für den Bericht im Hinblick auf weiteres Material definiert.

Der Praxisbericht ist die Grundlage für die beiden Gesprächssituationen.

1. Form der Aufgabenstellung

Die Kandidaten wissen vor Arbeitsbeginn, was sie leisten müssen und was beurteilt wird.

Die Gesprächssituationen bestehen aus der Ausgangslage und der Aufgabenstellung.

Die Aufgabenstellungen beziehen sich auf folgende Gesprächssituationen:

- Kundengespräche (Verkaufsgespräche, Reklamation, Beratung, Auskunftserteilung etc)
- Weitere interne Kommunikationssituationen aus dem Lehrbetrieb (sich als Fachperson aus der Sicht des Lehrbetriebes einbringen)

Die Kommunikationssituation wird in den Eckwerten beschrieben.

Aufgaben des Kandidaten:

- Er handelt in berufstypischer Weise
- Er analysiert fachliche Aspekte der Situation
- Er erläutert, welche Aspekte in der entsprechenden Situation wichtig sind und wie sie angesprochen werden können.

Hinweise auf die Beurteilungsgesichtspunkte sind in der Prüfungsaufgabe ausgewiesen. Fach-, Sozial- und Methodenkompetenz werden entsprechend dem Raster gewichtet.

Die Branche legt im Kriterienkatalog fest, welche Sozial-, Methoden- und Fachkompetenzen besonders beachtet werden und wie diese beobachtbar sind. Der Kriterienkatalog muss so umfangreich sein, dass die aufgrund der Struktur des Praxisberichts möglichen Leistungsziele und Kompetenzen grösstenteils abgedeckt werden können.

Der Kriterienkatalog ist Basis für die Auswahl der Bewertungskriterien jeder Gesprächssituation im Modell 2.

Die Branche gibt diese dem Kandidaten im Vorfeld über den Modelllehrgang oder mit der Ankündigung der Prüfung bekannt.

Die Branche erstellt analog dem Beispiel im Anhang C einen Kriterienkatalog mit genügend Auswahl zu Sozial-, Methoden- und Fachkompetenzen.

2. Beurteilungsraster, Notengebung und Prüfungsablauf

Der Lernende reicht den Praxisbericht (gemäss der Vorlage Anhang Ba.) inkl. weiterer Unterlagen dem kantonalen Chefexperten der Branche rechtzeitig gemäss dem von der Branche kommunizierten Termin vor der Prüfung ein. Die Prüfungsanmeldung erfolgt unabhängig vom Praxisbericht.

Die Prüfungsexperten erarbeiten auf der Basis des Praxisberichts zwei Gesprächssituationen für den Kandidaten.

Dazu konstruieren sie zwei unterschiedliche Ausgangslagen mit je einer klassischen Gesprächssituation.

Die Struktur der Gespräche ist anhand der Auswahl der Bewertungskriterien gesteuert.

Jede Gesprächssituation endet mit der Frage: „Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrer Firma nun an dieser Stelle weiter? Beschreiben Sie die nächsten 3 bis 5 Schritte.“

Die Prozessbeschreibung wird über das Leistungsziel 1.6.1.2 „Arbeitsabläufe beschreiben“ bewertet, das für jede Gesprächssituation vorgegeben ist.

Es werden zwei Gesprächssituationen in 30 Minuten geprüft. Jede Gesprächssituation umfasst 15 Minuten reine Prüfungszeit. Der Kandidat kann sich vor jeder Gesprächssituation jeweils fünf Minuten vorbereiten. Aus der Aufgabenstellung geht hervor, dass die Gesprächsleitung beim Kandidaten liegt.

Die Prüfung startet mit einer Gesprächssituation. Der Wechsel zur zweiten Gesprächssituation erfolgt nach spätestens 20 Minuten Gesprächszeit. Das Expertenteam kann an dieser Stelle ebenfalls seine

Rollen wechseln. Es ist ein Anliegen der Prüfungsexperten, den Wechsel optimal zu gestalten und das erste Gespräch abzurunden. Dazu dient auch die Frage: „Und wie geht der Prozess nun in Ihrer Firma weiter?“

Der Kandidat wird nach dem vorgegebenen Bewertungsraster beurteilt. Als Grundlage dienen die Bewertungskriterien, die die Branche für alle mündlichen Prüfungen erstellt. Die Prüfungsexperten wählen im Voraus – bei der Erstellung der Ausgangslagen - die den Gesprächssituationen entsprechenden Teilaspekte für die Sozial, Methoden- und Fachkompetenzen aus dem branchenspezifischen Kriterienkatalog.

Gewichtung der Kompetenzen pro Gesprächssituation (48 Punkte):

Pro Gesprächssituation werden je

- drei Teilaspekte aus dem Bereich der Sozialkompetenzen (zwei Teilaspekte sind doppelt gewichtet) (15 Punkte),
- drei Teilaspekte aus dem Bereich der Methodenkompetenzen (zwei Teilaspekte sind doppelt gewichtet) (15 Punkte)
- und drei Leistungsziele zur Überprüfung der Fachkompetenz (zwei Leistungsziele sind doppelt gewichtet) (15 Punkte)

bewertet.

Das Leistungsziel 1.6.1.2. „Arbeitsabläufe beschreiben“ wird in jeder Gesprächssituation zusätzlich eingesetzt (3 Punkte).

Sozialkompetenz (15 Punkte)	Methodenkompetenz (15 Punkte)	Fachkompetenz (18 Punkte)
Auswahl aus Kriterienkatalog (doppelt gewichtet)	Auswahl aus Kriterienkatalog (doppelt gewichtet)	Auswahl aus Kriterienkatalog (doppelt gewichtet)
Auswahl aus Kriterienkatalog (doppelt gewichtet)	Auswahl aus Kriterienkatalog (doppelt gewichtet)	Auswahl aus Kriterienkatalog (doppelt gewichtet)
Auswahl aus Kriterienkatalog	Auswahl aus Kriterienkatalog	Auswahl aus Kriterienkatalog
		1.6.1.2 Arbeitsabläufe beschreiben

Gesamthaft fliessen 96 Punkte in die Kriterienbewertung ein (48 Punkte pro Gesprächssituation).

Zusätzlich haben die Prüfungsexperten den Gesamteindruck mit vier Punkten gemäss dem allgemeinen Teil der Ausführungsbestimmung zu bewerten.