

Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - schriftlich

Stand: 10. Dezember 2021

Prüfungsdatum: _____ Name lernende bzw. kandidierende Person*: _____ Kandidatennummer: _____ Klasse: _____

Handlungssimulation		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HK a4: Korrekte Inhalte kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK a4: Sprachlich korrekt kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK b3: Korrekte Berechnungen vornehmen		6
Zu HK b3: Korrekte Interpretation vornehmen		6
Zu HK d4: Prioritäten korrekt setzen		6
Zu HK d4: Priorisierung begründen		6

In diesem Prüfungsteil Handlungssimulation werden die Fertigkeiten der folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren

Es werden nur ganze Punkte (0 - 2 - 4 - 6) vergeben.

Name _____ <Name Expert/in A>

_____ <Name Expert/in B>

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andere kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

Qualifikationsverfahren für Detailhandelsfachleute EFZ

Prüfungsteil: Handlungssimulation

Zu HK a4: In der Fremdsprache mit verschiedenen Anspruchsgruppen erfolgreich kommunizieren (Mail an Kunden/Lieferanten verfassen) (Fremdsprache)	Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Korrekte Inhalte kommunizieren Leitfrage: Kommuniziert der/die Lernende inhaltlich korrekt mit der entsprechenden Anspruchsgruppe?					
Die Ausarbeitung des/der Lernenden enthält die relevanten inhaltlichen Angaben. Alle gegebenen Informationen sind korrekt. Die Formulierung ist auf die entsprechende Zielgruppe abgestimmt.	6				
Die Ausarbeitung des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen zu einer inhaltlich korrekten Ausarbeitung.	4				
Die Ausarbeitung des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen zu einer inhaltlich korrekten Ausarbeitung.	2				
Die Ausarbeitung des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von einer inhaltlich korrekten Ausarbeitung ab.	0				
Begründung					

Zu HK a4: In der Fremdsprache mit verschiedenen Anspruchsgruppen erfolgreich kommunizieren (Mail an Kunden/Lieferanten verfassen) (Fremdsprache)	Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 2: Sprachlich korrekt kommunizieren Leitfrage: Kommuniziert der/die Lernende sprachlich und formal korrekt (Niveau B1) mit der entsprechenden Anspruchsgruppe?					
Der Text des/der Lernenden ist sprachlich und formal korrekt: Er/sie kommuniziert verständlich und fehlerfrei in der Fremdsprache (Niveau B1).	6				
Der Text des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen zur verständlichen und fehlerfreien Antwort.	4				
Der Text des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen zur verständlichen und fehlerfreien Antwort.	2				
Der Text des/der Lernenden ist unverständlich und fehlerhaft.	0				
Begründung					

Zu HK b3: Berechnung (Kennzahl, Verkaufspreis, Bewegung von Produkten usw.) vornehmen und interpretieren (lokale Landessprache)	Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Korrekte Berechnungen vornehmen Leitfrage: Nimmt der/die Lernende die erforderlichen Berechnungen korrekt vor?					
Der/die Lernende nimmt alle erforderlichen Berechnungen korrekt vor. Sowohl Lösungswege als auch Ergebnisse sind zutreffend.	6				
Die Berechnung des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen zum korrekten Lösungsweg und Ergebnis.	4				
Die Berechnung des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen zum korrekten Lösungsweg und Ergebnis.	2				
Die Berechnung des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz vom korrekten Lösungsweg und Ergebnis ab.	0				
Begründung					

Zu HK b3: Berechnung (Kennzahl, Verkaufspreis, Bewegung von Produkten usw.) vornehmen und interpretieren (lokale Landessprache)	Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 2: Korrekte Interpretation vornehmen Leitfrage: Interpretiert der/die Lernende das Ergebnis der Berechnungen umfassend?					
Der/die Lernende interpretiert die Berechnungsergebnisse umfassend.	6				
Die Interpretation des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Antwort.	4				
Die Interpretation des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Antwort.	2				
Die Interpretation des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0				
Begründung					

Zu HK d4: Eigene Arbeiten organisieren und koordinieren (lokale Landessprache)	Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Prioritäten korrekt setzen Leitfrage: Setzt der/die Lernende die Prioritäten korrekt?					
Der/die Lernende priorisiert unterschiedliche Arbeiten korrekt. Die Reihenfolge der Arbeiten ist logisch.	6				
Die Priorisierung des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Antwort.	4				
Die Priorisierung des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Antwort.	2				
Die Priorisierung des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0				
Begründung					

Zu HK d4: Eigene Arbeiten organisieren und koordinieren (lokale Landessprache)	Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 2: Priorisierung begründen Leitfrage: Wird die Priorisierung nachvollziehbar begründet?					
Der/die Lernende begründet seine/ihre Priorisierung nachvollziehbar und inhaltlich korrekt.	6				
Die Begründungen des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen zur nachvollziehbaren Antwort.	4				
Die Begründungen des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen zur nachvollziehbaren Antwort.	2				
Die Begründungen des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der nachvollziehbaren Antwort ab.	0				
Begründung					

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

6 Punkte	Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der/die Lernende liefert eine solide Leistung ab.
4 Punkte	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Die Aussagen sind teilweise lückenhaft. • Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein. • Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet. • Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar. • Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.
2 Punkte	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Die Aussagen sind häufig lückenhaft. • Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein. • Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet. • Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar. • Die Antworten sind punktuell falsch. • Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.
0 Punkte	Die Antwort des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde) • Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen • Unstrukturierte und unsystematische Antworten