

## 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<br>(Mail an Kunden/Lieferanten verfassen) (Fremdsprache)  | Beurteilung | 0 | 2 | 4 | 6 |
|--|-------------|---|---|---|---|
| <b>Beurteilungskriterium 1: Korrekte Inhalte kommunizieren</b><br>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<br>(Mail an Kunden/Lieferanten verfassen) (Fremdsprache)  | Beurteilung | 0 | 2 | 4 | 6 |
|--|-------------|---|---|---|---|
| <b>Beurteilungskriterium 2: Sprachlich korrekt kommunizieren</b><br>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 |
|---|-------------|---|---|---|---|
| <b>Beurteilungskriterium 1: Korrekte Berechnungen vornehmen</b><br>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 |
|---|-------------|---|---|---|---|
| <b>Beurteilungskriterium 2: Korrekte Interpretation vornehmen</b><br>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 |
|--|-------------|---|---|---|---|
| <b>Beurteilungskriterium 1: Prioritäten korrekt setzen</b><br>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 |
|---|-------------|---|---|---|---|
| <b>Beurteilungskriterium 2: Priorisierung begründen</b><br>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 | <p>Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Aussagen sind teilweise lückenhaft.</li> <li>• Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.</li> <li>• Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.</li> </ul>  |
| 2 Punkte | <p>Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Aussagen sind häufig lückenhaft.</li> <li>• Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.</li> <li>• Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten sind punktuell falsch.</li> <li>• Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.</li> </ul> |
| 0 Punkte | <p>Die Antwort des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde)</li> <li>• Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen</li> <li>• Unstrukturierte und unsystematische Antworten</li> </ul>  |