

Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - schriftlich

Stand: 1. November 2024

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: Kundendaten nutzen		6
Postkorb		
Zu HK d4: Prioritäten korrekt setzen		6
Zu HK d4: Arbeiten vollständig überprüfen		6

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

Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
 Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen
 Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

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 andersweit kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

Qualifikationsverfahren für Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil: Handlungssimulation

Zu HK a4: In der Fremdsprache mit verschiedenen Anspruchsgruppen erfolgreich kommunizieren (Mail an Kunden/Lieferanten verfassen)	Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Korrekte Inhalte kommunizieren (Fremdsprache) 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)					
	Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 2: Sprachlich korrekt kommunizieren (Fremdsprache)					
Leitfrage: Kommuniziert der/die Lernende sprachlich und formal korrekt (Niveau A2) mit der entsprechenden Anspruchsgruppe?					
Der Text des/der Lernenden ist sprachlich und formal korrekt: Er/sie kommuniziert verständlich und lediglich mit vereinzelten Fehlern in der Fremdsprache (Niveau A2).					6
Der Text des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen zur verständlichen Antwort mit vereinzelten Fehlern.					4
Der Text des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen zur verständlichen Antwort mit vereinzelten Fehlern.					2
Der Text des/der Lernenden ist unverständlich.					0
Begründung					

Zu HK b3: Kundendaten nutzen (regionale Landessprache)	Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Korrekte Datenverarbeitung vornehmen					
Leitfrage: Nimmt der/die Lernende die Datenverarbeitung korrekt und vollständig vor?					
Der/die Lernende nimmt die Datenverarbeitung korrekt und vollständig vor.					6
Die Umsetzung des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen zur korrekten und vollständigen Datenverarbeitung.					4
Die Umsetzung des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen zur korrekten und vollständigen Datenverarbeitung.					2
Die Umsetzung des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der korrekten und vollständigen Datenverarbeitung ab.					0
Begründung					

Qualifikationsverfahren für Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil: Postkorb

Zu HK d4: Eigene Arbeiten unter Anleitung organisieren (regionale 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 unter Anleitung organisieren (regionale Landessprache)					
Beurteilungskriterium 2: Arbeiten vollständig überprüfen Leitfrage: Überprüft der/die Lernende die Organisation seiner/ihrer Arbeiten?					
Der/die Lernende überprüft Zeitmanagement, Planung und Zielerreichung entsprechend der Anleitung. Er/sie legt das Vorgehen bei der Überprüfung nachvollziehbar dar.	6				
Die Ausführungen des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen zur vollständigen Überprüfung.	4				
Die Ausführungen des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen zur vollständigen Überprüfung.	2				
Die Ausführungen des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der vollständigen Überprüfung 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