

Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - mündlich

Stand: 21. März 2022

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

| Rollenspiel (Fremdsprache) | | |
|--|---------------------|--------------------|
| Beurteilungskriterium | Erreichte Punktzahl | Mögliche Punktzahl |
| Zu HKB A: Ausdruck in der Fremdsprache | | 3 |
| Zu HKB A: Fachbegriffe in der Fremdsprache korrekt einsetzen | | 3 |
| Zu HKB A: Rollenkonform agieren (Fremdsprache) | | 3 |
| Zu HKB A: Kundenfragen beantworten (Fremdsprache) | | 3 |

In diesem Prüfungsteil Rollenspiel werden die Fertigkeiten aus einer Auswahl von folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten

Es werden nur ganze Punkte (0 - 1 - 2 - 3) 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: Rollenspiel (Fremdsprache)

| HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen | | Beurteilung | | | |
|---|---|-------------|---|---|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Beurteilungskriterium 1: Ausdruck in der Fremdsprache Leitfrage: Drückt sich der/die Lernende in der Fremdsprache (Niveau A2) verständlich und nachvollziehbar aus? | | Beobachtung | | | |
| Der/die Lernende drückt sich in der Fremdsprache verständlich und nachvollziehbar aus. Seine/Ihre Aussprache ist verständlich und die Aussagen sind nachvollziehbar. | 3 | | | | |
| Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der verständlichen und nachvollziehbaren Antwort. | 2 | | | | |
| Die Leistung des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der verständlichen und nachvollziehbaren Antwort. | 1 | | | | |
| Die Leistung des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der verständlichen und nachvollziehbaren Antwort ab. | 0 | | | | |
| Begründung | | | | | |

| HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen | | Beurteilung | | | |
|--|---|-------------|---|---|---|
| Beurteilungskriterium 2: Fachbegriffe in der Fremdsprache korrekt einsetzen Leitfrage: Setzt der/die Lernende für die Branche spezifische Fachbegriffe korrekt ein? | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Der/die Lernende setzt die für die Branche spezifischen Fachbegriffe korrekt ein. Er/sie nutzt Fachbegriffe zu den Angeboten und Entwicklungen der Branche korrekt. | 3 | Beobachtung | | | |
| Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der korrekten Antwort. | 2 | | | | |
| Die Leistung des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der korrekten Antwort. | 1 | | | | |
| Die Leistung des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der korrekten Antwort ab. | 0 | | | | |
| | | | | | |
| Begründung | | | | | |

| HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen | | Beurteilung | | | |
|---|---|-------------|---|---|---|
| Beurteilungskriterium 3: Rollenkonform agieren (Fremdsprache) | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Leitfrage: Agiert der/die Lernende entsprechend seiner/ihrer Rolle? | | Beobachtung | | | |
| Der/die Lernende agiert entsprechend seiner/ihrer Rolle. Er/sie zeigt eine offene Haltung gegenüber dem/der Kund/in. Er/sie nutzt verbale und nonverbale Kommunikationstechniken korrekt. | 3 | | | | |
| Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von seiner/ihrer entsprechenden Rolle. | 2 | | | | |
| Die Leistung des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von seiner/ihrer entsprechenden Rolle. | 1 | | | | |
| Die Leistung des/der Lernenden ist nicht beurteilbar. | 0 | | | | |
| Begründung | | | | | |

| HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen | | Beurteilung | | | |
|--|---|-------------|---|---|---|
| Beurteilungskriterium 4: Kundenfragen beantworten (Fremdsprache) | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Leitfrage: Beantwortet der/die Lernende die Fragen des Kunden/der Kundin inhaltlich korrekt? | | Beobachtung | | | |
| Der/die Lernende beantwortet die Kundenfragen inhaltlich korrekt. Er/sie geht auf alle Fragen des/der Kund/in ein. Er/sie gibt fachlich korrekte Auskunft zur Branche und dem Betrieb. | 3 | | | | |
| Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der inhaltlich korrekten Antwort. | 2 | | | | |
| Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der inhaltlich korrekten Antwort. | 1 | | | | |
| Die Antwort des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der inhaltlich korrekten Antwort ab. | 0 | | | | |
| Begründung | | | | | |

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

| | |
|----------|---|
| 3 Punkte | Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der/die Lernende liefert eine solide Leistung ab. |
| 2 Punkte | <p>Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <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. |
| 1 Punkt | <p>Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <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 | <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"> • Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde) • Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen • Unstrukturierte und unsystematische Antworten |