



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Berufsprüfung Detailhandelspezialist:in

Prüfungsteil 4

Rollenspiel (mündlich)

Basis: Prüfungsordnung vom 14. Juni 2022

Ausgangslage

Sie erhalten in diesem Dokument die Aufgabenstellung des Prüfungsteils Rollenspiel für die eidgenössische Berufsprüfung Detailhandelsspezialist:in.

Diese Prüfungsaufgabe dauert insgesamt 30 Minuten (inkl. Vorbereitung) und setzt sich aus mehreren Teilen zusammen:

- Rollenspiel A 11 Minuten inkl. 4 Minuten Vorbereitung
- Rollenspiel B 11 Minuten inkl. 4 Minuten Vorbereitung
- Rollenspiel C – Reflexion 8 Minuten inkl. 2 Minuten Vorbereitung

Die Teilnehmenden erhalten zur Vorbereitung zu jedem Rollenspiel eine Ausgangslage inkl. Erwartungen und führen im Anschluss danach je ein Personalgespräch. Bei der Vorbereitung dürfen auf dem Aufgabenblatt Notizen gesammelt und anschliessend verwendet werden.

Beim Rollenspiel C wird erwartet, dass Sie einer vorgesetzten Person eine Zusammenfassung zu den vorab geführten Gesprächen geben. Dabei soll in erster Linie das eigene Verhalten aus den Rollenspielen A und B analysiert, reflektiert und mitgeteilt werden.

Die Ausgangslage und die Erwartungen werden direkt in der Aufgabenstellung aufgeführt. Die Experten:Expertinnen übernehmen das Zeitmanagement und geben jeweils ein Zeichen, sobald die letzte Gesprächsminute anbricht. So kann sichergestellt werden, dass das Gespräch innerhalb der Zeit zu einem passenden Abschluss kommt.

Fokus

Der Fokus liegt auf der Kommunikationstechnik in einer anspruchsvollen Gesprächssituation. Fokussieren können Sie sich dabei auf eine weitere Person im Raum, welche die Rollenspiele mit Ihnen spielen wird. Diese Person verlässt in der Vorbereitungszeit jeweils Ihren Platz und kommt anschliessend wieder auf Sie zu, damit Sie wissen, dass nun das (nächste) Rollenspiel startet.

Handlungskompetenzbereich

Dieser Prüfungsteil basiert auf dem Handlungskompetenzbereich B gemäss Qualifikationsprofil Detailhandelsspezialist:in ([siehe Wegleitung zur Prüfungsordnung](#)).

Bewertung

Beurteilungskriterien	Punkte
Kriterium 1: Rollenspiel A - Grundsätze	4
Kriterium 2: Rollenspiel A - Gesprächsorientierung	3
Kriterium 3: Rollenspiel B - Grundsätze	4
Kriterium 4: Rollenspiel B - Gesprächsorientierung	3
Kriterium 5: Rollenspiel C - Reflexion	4
Total:	18

Aufgabenstellung

Rollenspiel A (Serie 1) – Unselbständiger Mitarbeiter

Ausgangslage

Im Folgenden verwenden wir die männliche Form für ein leichteres Leseverständnis. Für den Fall, dass Sie eine weibliche Schauspielerin vor sich haben, ersetzen Sie einfach «Urs» durch «Ursula».

Sie sind in einem mittelständischen Unternehmen als Abteilungsleiter beschäftigt. Die Aufgaben Ihres Teams sind es, andere Abteilungen im operativen Tagesgeschäft zu unterstützen und zu beraten. In Ihrem Team arbeitet auch Urs, ein sehr zuverlässiger und genauer Mitarbeiter mit einem grossen Wissen über die Unternehmensprozesse. Leider arbeitet er sehr unselbständig und trifft keine eigenen Entscheidungen (z.B. ob Ware mit einem minimalen Lagerbestand und -Wert ausgelagert werden kann) was zu Beschwerden aus anderen Abteilungen geführt hat. Diese empfinden sein ständiges Nachfragen als zeitraubend und nervig. Sie möchten Urs ermutigen, selbstständig Entscheidungen zu treffen und klarstellen, dass von ihm mehr Selbständigkeit erwartet wird. Andernfalls könnte die Zusammenarbeit problematisch werden.

Erwartungen

Bereiten Sie das siebenminütige Führungsgespräch mit Urs vor und führen Sie das Gespräch anschliessend durch.

Sie haben vier Minuten Zeit, um sich auf das Gespräch vorzubereiten.

Treffen Sie bei Unklarheiten Annahmen und machen Sie sich Ihre Notizen direkt auf diesem Blatt.

Rollenspiel A – Unselbständiger Mitarbeiter

Hinweise für PEX

Entscheidend für eine zielführende Gesprächsführung:

- Er/sie beginnt das Gespräch wertschätzend und mit einer positiven Rückmeldung zu den Stärken von Urs und seiner wertvollen Arbeit, um eine konstruktive Atmosphäre zu schaffen
- Er/sie erläutert das Problem und die Beschwerden aus den anderen Abteilungen, ohne Urs zu verurteilen
- Er/sie macht Urs klar, dass es um Verhaltensänderungen geht und nicht um seine Person
- Er/sie fördert den offenen Dialog, in dem Urs seine Bedenken und Vorschläge äussern kann
- Er/sie kommuniziert klar, welche Veränderungen erwartet werden, besonders bezüglich Selbstständigkeit und Entscheidungsfreudigkeit
- Er/sie zeigt auf, welche Konsequenzen es hat, wenn sich die Situation nicht ändert
- Er/sie bietet konkrete Unterstützung und Ressourcen an, um Urs zu helfen, selbstständiger zu arbeiten. Dies könnte Schulungen, Mentoring oder klare Entscheidungsrichtlinien umfassen
- Er/sie vereinbart ein regelmässiges Feedback-Gespräche, um den Fortschritt zu überprüfen und gegebenenfalls Anpassungen vorzunehmen
- Etc. Weitere Lösungen sind möglich

Achtung! Es werden keine fachlichen Lösungen gesucht – es sind keine Planungsaufgaben, es geht um das konstruktive Führen von Mitarbeitendengesprächen: Die PEX sollen sehen, dass eine vorgesetzte Person bzw. ein/e DH-Spezialist:in einen roten Faden in Gesprächen hat, die Führungskompetenz nicht aus der Hand gibt und einer mitarbeitenden Person deutlich macht, welche nächsten Schritte erfolgen sollen. Je nach Fall sind diese unterschiedlich.

Wichtig für Gesprächspartner:in

- Sie kommen fröhlich zum Termin, denn Sie wissen nicht, dass Ihre Arbeit von anderen Abteilungen kritisiert wird
- Sie reagieren sehr überrascht über die Hinweise Ihres Vorgesetzten
- Sie sind eher emotional und sagen, dass Sie keine Verantwortung übernehmen können, schliesslich seien Sie ja nur die Assistenz
- Sie beklagen sich über die anderen Abteilungen, die sind ja so oberflächlich und schieben immer alles ab

- Sie finden nicht, dass sie unselbständig arbeiten, es ist Ihnen gar nicht bewusst
- Schliesslich fangen Sie an zu reflektieren und gestehen sich ein, dass Sie sich verbessern können
- Sie lenken ein und sind offen für Verbesserungsvorschläge

Schauen Sie grundsätzlich, sofern es die Zeit zulässt, darauf ob die Person, auf die oben im Text erwähnten, Bewertungskriterien «Hinweise für PEX» eingegangen ist. Falls nicht, können Sie auf eine der Punkte Bezug nehmen. Kandidierende wo immer sinnvoll, aussprechen lassen (bevor man sich aufregt, schockiert reagiert etc.)

Bemerkung für Autoren:

Weil hier bei den Hinweisen des PEX u.a. steht: «Bewusstmachen der Auswirkungen», wäre es die Aufgabe des Gesprächspartners, die kandidierende Person darauf anzusprechen, falls diese nicht von sich aus diesen Punkt anspricht. Mögliche Reaktion Gesprächspartner:in in diesem Fall: «Was hätte das dann für Auswirkungen für mich?»

Rollenspiel B (Serie 1) – Verweigerung Wissenstransfer

Ausgangslage

Im Folgenden verwenden wir die männliche Form für ein leichteres Leseverständnis. Für den Fall, dass Sie eine weibliche Schauspieler:in vor sich haben, ersetzen Sie einfach «Peter» durch «Petra».

Sie sind Abteilungsleiter in einem mittelgrossen Familienbetrieb, bei welchem vor einigen Monaten ein neues Lagerbewirtschaftungs-System eingeführt worden ist. Peter, der Spezialist für die Systempflege des neuen Systems, geht in drei Jahren in Rente. Er ist im ganzen

Unternehmen sehr geschätzt. Sein wertvolles Wissen muss an eine Person im Team weitergegeben werden. Trotz des bereits erteilten Auftrags hat die Einarbeitung bisher nicht stattgefunden und Nachfragen für den Grund, wurden ausweichend beantwortet. Es ist essenziell, dass dieser Wissenstransfer erfolgt. Für Sie als Vorgesetzter ist es das höchste Ziel sicherzustellen, dass die Einarbeitung unverzüglich beginnt und der Wissenstransfer wie geplant und kontinuierlich umgesetzt wird.

Erwartungen

Bereiten Sie das siebenminütige Führungsgespräch mit Peter vor und führen Sie das Gespräch anschliessend durch. Sie haben vier Minuten Zeit, um sich auf das Gespräch vorzubereiten.

Treffen Sie bei Unklarheiten Annahmen und machen Sie sich Ihre Notizen direkt auf diesem Blatt.

Rollenspiel B – Verweigerung Wissenstransfer

Hinweise für PEX

Entscheidend für eine zielführende Gesprächsführung:

- Der/die Kandidat:in hat einen wertschätzenden Umgang und anerkennt die Leistung von Peter
- Er/sie hört Peter aufmerksam zu, um seine Perspektive zu verstehen und mögliche Bedenken zu identifizieren, weshalb der Wissenstransfer verweigert wird
- Er/sie zeigt Empathie für die Situation von Peter und die Schwierigkeiten, damit eine kooperative Atmosphäre geschaffen wird
- Er/sie kommuniziert klar und deutlich die Erwartungen an Peter, warum der Wissenstransfer wichtig ist und welche Konsequenzen es hat, wenn der Wissenstransfer nicht erfolgt resp. verweigert wird
- Er/sie schafft Verbindlichkeit und bietet Unterstützung an
- Er/sie nimmt Peter seine Ängste

- Er/sie plant einen regelmässigen Austausch mit Peter zur Fortschrittssicherung und ev. Anpassungen.
- Etc. weitere Lösungen sind möglich

Achtung! Es werden keine fachlichen Lösungen gesucht – es sind keine Planungsaufgaben, es geht um das konstruktive Führen von Mitarbeitendengesprächen: Die PEX sollen sehen, dass eine vorgesetzte Person bzw. ein/e DH-Spezialist:in einen roten Faden in Gesprächen hat, die Führungskompetenz nicht aus der Hand gibt und einer mitarbeitenden Person deutlich macht, welche nächsten Schritte erfolgen sollen. Je nach Fall sind diese unterschiedlich.

Bemerkung für Autoren: Weil hier bei den Hinweisen des PEX u.a. steht: «Bewusstmachen der Auswirkungen», wäre es die Aufgabe des Gesprächspartners, die kandidierende Person darauf anzusprechen, falls diese nicht von sich aus diesen Punkt anspricht. Mögliche Reaktion Schauspieler:in in diesem Fall: «Also werde ich heute mal wieder nur kritisiert? Ich mache ja eh immer alles falsch und bin wohl nicht wichtig...» (oder so ähnlich)

Wichtig für Gesprächspartner:in

- Sie sind genervt, dass Sie ein Gespräch mit Ihrem Vorgesetzten führen sollen
- Sie sagen, Sie haben keine Zeit für solche Schulungen
- Zeigen Sie sich unkooperativ, schliesslich wissen Sie, dass man auf Sie angewiesen ist
- Sie erläutern Ihrem Vorgesetzten, dass der Kollege sich das Wissen selbst aneignen soll, schliesslich haben Sie das auch so gemacht. Man kann alles herausfinden
- Sie haben sich schliesslich das Wissen auch selbst angeeignet, teilweise sogar in Ihrer Freizeit. Deshalb gehört das Wissen Ihnen.
- Wenn der Vorgesetzte auf Sie eingeht, gestehen Sie ein, dass Sie Angst haben, so kurz vor der Pension Ihre Stelle zu verlieren. Deshalb halten Sie an Ihrem Wissen fest.
- Schliesslich willigen Sie, zähneknirschend ein einen ersten Termin mit dem Kollegen zu vereinbaren
- Sie weigern sich jedoch eine schriftliche Dokumentation zu erstellen

Schauen Sie grundsätzlich, sofern es die Zeit zulässt, darauf ob die Person, auf die oben im Text erwähnten, Bewertungskriterien «Hinweise für PEX» eingegangen ist. Falls nicht, können Sie auf eine der Punkte Bezug nehmen. Kandidierende wo immer sinnvoll, aussprechen lassen (bevor man sich aufregt, schockiert reagiert etc.)

Rollenspiel C (Serie 1) – Reflexion der beiden Gespräche

Ausgangslage

In zwei Minuten trifft Ihre vorgesetzte Person hier ein und verlangt nach den zwei von Ihnen geführten Gesprächen eine Rückmeldung, in der Sie nebst den beiden Fällen auch Ihr Verhalten reflektieren sollen.

Erwartungen

- Was fand in den beiden Gesprächen statt (Ihre vorgesetzte Person war bei den Gesprächen nicht anwesend)? Wie liefen die Gespräche aus Ihrer Sicht?
- Was waren positive, was waren negative Aspekte in Ihrer Reaktion?
- Wie schätzen Sie Ihren Beitrag zum Ergebnis ein?
- Würden Sie, rückblickend gesehen, etwas anders machen? Falls ja, was und wieso?
- Welche erlernten Fachkenntnisse konnten Sie während der beiden Gespräche anwenden?
- Bitte begründen Sie dabei Ihre Antworten und gehen auf weitere in Ihren Augen wichtige Punkte ein.

Rollenspiel C

Hinweis für PEX

Siehe Erwartungen bei Rollenspiel C.

Wichtig für Gesprächspartner

Verhalten Sie sich so, dass Sie in erster Linie zuhören und nur nachfragen, falls die Zeit nicht ausgeschöpft wird. Halten Sie sich dabei an die unter der Rubrik «Erwartung» gestellten Fragen und bedanken Sie sich am Ende des Gespräches, damit der/die Kandidat/in weiss, dass die Übung nun zu Ende ist.

Massstab und Beurteilungskriterien Prüfungsteil 4 – Rollenspiel

Kriterium 1: Rollenspiel A – Grundsätze

Kriterien	<input type="checkbox"/> War die Begrüssung passend (wurde dabei auch der Zeitbedarf und der Gesprächsablauf vorgestellt)? <input type="checkbox"/> Wurde ein Ziel vereinbart? (Ist klar, was in Zukunft erreicht werden soll?) <input type="checkbox"/> Hatte das Gespräch eine Struktur (roter Faden, Zurückführung bei Abweichung vom Thema bzw. das Gespräch in eine passende Richtung lenken)? <input type="checkbox"/> Fand der Abschluss passend statt (wurde klar, wie es nach den Gesprächen weitergeht, wurde z.B. eine Lösung erzielt oder ein Folgetermin vereinbart zum weiteren Vorgehen)? <input type="checkbox"/> Ist die Person wortgewandt? (verwendet jederzeit eine klare, verständliche und überzeugende Sprache)
-----------	--

4 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt fünf Kriterien
3 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt vier Kriterien.
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt drei Kriterien.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in erfüllt zwei Kriterien.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt eines oder keines der genannten Kriterien.

Kriterium 2: Rollenspiel A – Gesprächsorientierung

Kriterien	<input type="checkbox"/> Konnte der:die Kandidat:in das Gespräch auf den Punkt bringen (Thema klar angesprochen)? <input type="checkbox"/> Handelt der:die Kandidat:in empathisch? (passten die Emotionen zum Gespräch? / Wurde die Botschaft Empfängergerecht vermittelt? Auftreten, Gestik, Blickkontakt) <input type="checkbox"/> Konnte das Gegenüber seine Ansichten und Gedanken einbringen? <input type="checkbox"/> War der Gesprächsanteil (Kandidat:in / Schauspieler:in) sinnvoll aufgeteilt?
3 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt vier Kriterien.
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt drei Kriterien.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in erfüllt zwei Kriterien.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt eines oder keines der genannten Kriterien.

Kriterium 3: Rollenspiel B – Grundsätze

Kriterien	<input type="checkbox"/> War die Begrüßung passend (wurde dabei auch der Zeitbedarf und der Gesprächsablauf vorgestellt)? <input type="checkbox"/> Wurde ein Ziel vereinbart? (Ist klar, was in Zukunft erreicht werden soll?) <input type="checkbox"/> Hatte das Gespräch eine Struktur (roter Faden, Zurückführung bei Abweichung vom Thema bzw. das Gespräch in eine passende Richtung lenken)? <input type="checkbox"/> Fand der Abschluss passend statt (wurde klar, wie es nach den Gesprächen weitergeht, wurde z.B. eine Lösung erzielt oder ein Folgetermin vereinbart zum weiteren Vorgehen)?
-----------	--

	<input type="checkbox"/> Ist die Person wortgewandt? (verwendet jederzeit eine klare, verständliche und überzeugende Sprache)
4 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt fünf Kriterien
3 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt vier Kriterien.
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt drei Kriterien.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in erfüllt zwei Kriterien.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt eines oder keines der genannten Kriterien.

Kriterium 4: Rollenspiel B – Gesprächsorientierung

Kriterien	<input type="checkbox"/> Konnte der:die Kandidat:in das Gespräch auf den Punkt bringen (Thema klar angesprochen)? <input type="checkbox"/> Handelt der:die Kandidat:in empathisch? (passten die Emotionen zum Gespräch? / Wurde die Botschaft Empfängergerecht vermittelt? Auftreten, Gestik, Blickkontakt) <input type="checkbox"/> Konnte das Gegenüber seine Ansichten und Gedanken einbringen? <input type="checkbox"/> War der Gesprächsanteil (Kandidat:in / Schauspieler:in) sinnvoll aufgeteilt?
3 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt vier Kriterien.
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt drei Kriterien.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in erfüllt zwei Kriterien.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt eines oder keines der genannten Kriterien.

Kriterium 5: Rollenspiel C – Reflexion

Kriterien	<input type="checkbox"/> Konnte der:die Kandidat:in die Gespräche nachvollziehbar und zentral zusammenfassen? <input type="checkbox"/> Erkennt der:die Kandidat:in die eigenen Stärken und/oder Schwächen? <input type="checkbox"/> Erkennt der:die Kandidat:in das eigene Potential (kann z.B. aus der Selbstreflexion neue Massnahmen und Verhaltensweisen in Gang setzen)? <input type="checkbox"/> Hat der:die Kandidat:in eine gute Analyse- und Beurteilungsfähigkeit (kann z.B. vergangene Ereignisse und Emotionen interpretieren und ordnen)?
4 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt vier Kriterien.
3 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt drei Kriterien.
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt zwei Kriterien.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in erfüllt ein Kriterium
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt keines der genannten Kriterien