

Kriterienkatalog für die Abschlussprüfung «Berufspraxis - mündlich» Betriebsgruppe Advokatur - Leistungszielkatalog 2017

Der vorliegende Kriterienkatalog ist als Anhang Teil der Wegleitung der IGKG Schweiz für Prüfungsexpertinnen und -experten (weitere Hinweise auf Seite 4).

Rollenspiel (Teil A)

Mit dem ersten Leistungsziel vom Rollenspiel wird die Gesprächsrichtung vorgegeben. Es stehen dazu vier Leistungsziele zur Verfügung.

Die Fach- und Methodenkompetenzen werden integriert bewertet.

- 1.1.2.1 Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten, K3 (Pflichtziel D&A)
 - geht auf Kundenanliegen ein
 - verwendet offene Fragen für die Bedürfnisabklärung
 - das Hintergrundwissen ist vorhanden und erkennbar

- 1.1.2.2 Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen, K5 (Pflichtziel D&A)
 - verwendet offene Fragen zur Bedürfnisabklärung
 - erarbeitet angemessene Lösungsvorschläge
 - zeigt Mehrwert für den Gesprächspartner auf
 - argumentiert nachvollziehbar
 - entkräftet mögliche Einwände
 - legt das weitere Vorgehen fest

- 1.1.2.4 Sind fähig, Kundengespräche vorzubereiten, Kundenbedürfnisse zu analysieren, Kunden überzeugend zu beraten und Gespräche erfolgreich abzuschliessen, K5 (ÜK-D&A Ziel)
 - geht strukturiert vor
 - bezieht Aussagen auf konkretes Kundenbedürfnis, zeigt den Kundennutzen auf
 - erreicht das vorgegebene Ziel

- 1.1.3.3 Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen, K5 (Pflichtziel D&A)
 - nimmt Anliegen des Gesprächspartners sachlich entgegen
 - zeigt mögliche Lösungen auf
 - findet Konsens mit dem Gesprächspartner

**Mit dem zweiten Leistungsziel vom Rollenspiel wird der Gesprächsinhalt definiert.
Folgende Leistungsziele stehen dazu zur Auswahl:**

- 1.1.10.7 Sind fähig, Ziele und Prioritäten bei der Auftragsbearbeitung zu setzen, K5 (Pflichtziel Betriebsgruppe)
- erläutert gewählte Bearbeitungsreihenfolge (z.B. Dringlichkeit, Wichtigkeit)
 - schätzt den Arbeitsaufwand realistisch ein und wählt sinnvolle Hilfsmittel
 - beschreibt die Vorgaben der Kanzlei oder des Auftraggebers (z.B. Anwälte, Assistentinnen)
- 1.1.10.8 Sind fähig, eine Agenda zu führen, K3 (Pflichtziel Betriebsgruppe)
- zeigt den Ablauf von „Termine eintragen, nachtragen, überwachen“ auf
 - erklärt mögliche Kontroll- und Überwachungssysteme
 - nennt wichtige Punkte bei der Vorbereitung von Terminen (Unterlagen bereithalten, Ressourcen einplanen und bereitstellen, usw.)
- 1.1.10.9 Sind fähig, den Ablauf von Fristen zu nennen, K1 (Pflichtziel Betriebsgruppe)
- beschreibt den Unterschied von richterlichen und gesetzlichen Fristen
 - zeigt den Ablauf des Fristenlaufs auf
 - erklärt die Konsequenzen bei verpasster Frist
- 1.1.10.10 Sind fähig, die Mandatsführung zu beschreiben, K2 (Pflichtziel Betriebsgruppe)
- zeigt den Ablauf von „Mandatseröffnung, Dossierführung, Dossierabschluss“ auf
 - geht auf wichtige Punkte zu den einzelnen Schritten ein
- 1.1.7.3 Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten, K5 (Pflichtziel D&A)
- setzt Fachkompetenzen zielgerecht ein
 - geht strukturiert vor
- 1.1.8.6 Sind fähig, in den Grundzügen die Besonderheiten des Betriebes und der Branche zu beschreiben, K2 (ÜK-Ziel D&A)
- setzt Kenntnisse überzeugend ein
 - die Aussagen sind für Aussenstehende nachvollziehbar

Im Rollenspiel gelten folgende Kriterien zur Beurteilung der Sozial- und Selbstkompetenzen:

- verhält sich kundenorientiert, beharrt nicht auf dem eigenen Standpunkt
- zeigt eine hohe Kommunikationsfähigkeit (z.B. hält Blickkontakt, macht sich Notizen, hört genau zu, fasst das Gespräch zum Schluss zusammen)
- zeigt gute Umgangsformen (z.B. begrüsst und verabschiedet den Gesprächspartner freundlich, kommuniziert sachlich)
- bringt eigene Erfahrungen ein

Fachgespräch (Teil B)

Für das Fachgespräch bestehen folgende Optionen:

1. Zwei Betriebsgruppen-Leistungsziele oder
2. Ein Betriebsgruppen-Leistungsziel kombiniert mit einem D&A-Leistungsziel

Im Fachgespräch werden die Fach- und Methodenkompetenzen integriert bewertet. Es gelten für alle zur Auswahl stehenden Kompetenzen folgende Kriterien:

- zeigt die Handlungssituation oder Tätigkeit nachvollziehbar auf
- geht auf Fragen ein, weicht nicht aus
- argumentiert nachvollziehbar
- setzt Fachkompetenzen korrekt ein
- stellt Bezüge zur bisherigen Berufspraxis her

Folgende Pflicht-Leistungsziele der Betriebsgruppe Advokatur stehen für das Fachgespräch zur Auswahl:

- 1.1.10.1 Sind fähig, die Tätigkeiten eines Anwalts zu beschreiben, K2
- 1.1.10.2 Sind fähig, das Anwaltsgeheimnis zu erklären, K2
- 1.1.10.3 Sind fähig, Rechtsgebiete zu erklären, K2
- 1.1.10.4 Sind fähig, den Ablauf eines ordentlichen Gerichtsverfahrens zu erklären, K3
- 1.1.10.5 Sind fähig, Kunden- und Anspruchsgruppen der Kanzlei zu beschreiben, K3
- 1.1.10.6 Sind fähig, Verhaltensregeln mit internen und externen Kunden einzuhalten, K5
- 1.1.10.7 Sind fähig, Ziele und Prioritäten bei der Auftragsbearbeitung zu setzen, K5
- 1.1.10.8 Sind fähig, eine Agenda zu führen, K3
- 1.1.10.9 Sind fähig, den Ablauf von Fristen zu nennen, K1
- 1.1.10.10 Sind fähig, die Mandatsführung zu beschreiben, K2
- 1.1.10.12 Sind fähig, die Organisation von Gerichten und Behörden zu erklären, K1

In Ausnahmefällen kann ein Pflicht-Leistungsziel der Betriebsgruppe Advokatur mit einem geeigneten Wahlpflicht- oder Pflichtleistungsziel D&A kombiniert werden. Ein fehlender Tätigkeitsbeschrieb zu den Pflicht-Leistungszielen der Betriebsgruppe Advokatur im Ausbildungs- und Leistungsprofil stellt keine Ausnahmesituation dar!

Folgende Leistungsziele D&A stehen für das Fachgespräch zur Auswahl:

- 1.1.1.1 Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen, K5 (Wahlpflichtziel D&A)
- 1.1.1.2 Sind fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern, K5 (Wahlpflichtziel D&A)
- 1.1.4.1 Sind fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu beschreiben, K2 (Wahlpflichtziel D&A)
- 1.1.4.2 Sind fähig, die Marketinginstrumente (4P) für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen, K3 (Wahlpflichtziel D&A)
- 1.1.5.1 Sind fähig, die zentralen Aufgaben bei Personalein- und -austritten zu bearbeiten, K3 (Wahlpflichtziel D&A)
- 1.1.5.2 Sind fähig, Arbeitszeiten, Absenzen, die Personaldaten und die Administration der Sozial- und Lohnnebenleistungen genau zu führen, K3 (Wahlpflichtziel D&A)
- 1.1.6.1 Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen fachgerecht zu bearbeiten, K4 (Wahlpflichtziel D&A)
- 1.1.6.2 Sind fähig, die Kasse pflichtbewusst und genau zu eröffnen, zu führen, zu kontrollieren und zu schliessen wie auch das Kassenbuch zu führen, K4 (Wahlpflichtziel D&A)
- 1.1.6.3 Sind fähig, Quartals- oder Jahresabschlüsse zu erstellen und die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten, K3 (Wahlpflichtziel D&A)
- 1.1.7.1 Sind fähig, selbständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen, K5 (Pflichtziel D&A)

Im Fachgespräch gelten folgende Kriterien zur Beurteilung der Sozial- und Selbstkompetenzen:

- drückt sich sach- und adressatengerecht aus
- teilt die eigenen Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit
- schätzt eigene Stärken und Schwächen im Hinblick auf die Anforderung der Handlungssituation und/oder die allgemeine Berufsbefähigung realistisch ein

Hinweise

In diesem Kriterienkatalog werden die Formulierungen aus dem branchenspezifischen Qualifikationsprofil verwendet (Lern- und Leistungsdokumentation D&A: «Berufliche Handlungskompetenzen auf einen Blick» im Kapitel «Kompetenzwürfel»). Bei der Vorbereitung der Prüfung sind die vollständig formulierten Leistungsziele und die jeweilige Taxonomiestufe zu berücksichtigen. Zudem gilt es, die in den Richtzielen umschriebenen Aussagen über die Bereitschaft zu bestimmten Verhaltensweisen, Reaktionsformen, Einstellungen, Haltungen oder übergeordnete Eigenschaften sowie die vollständige Umschreibung der überfachlichen Kompetenzen zu beachten (Lern- und Leistungsdokumentation D&A: Kapitel «Überfachliche Kompetenzen» und «Branche und Betrieb»).

Download Leistungszielkatalog: <http://www.igkg.ch/de/kauffrau-kaufmann-efz-d-and-a/grundlagendokumente>

Bern, September 2017