

Kriterienkatalog für die Abschlussprüfung «Berufspraxis - mündlich» **Leistungszielkatalog 2017**

Der vorliegende Kriterienkatalog ist als Anhang Teil der Wegleitung der IGKG Schweiz für Prüfungsexpertinnen und -experten (weitere Hinweise auf Seite 6).

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)

- 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)

- 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-Ziel)

- geht strukturiert vor
- bezieht Aussagen auf das konkrete 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)

- 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:**

1.1.7.3 Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten, K5 (Pflichtziel)

- setzt Fachkompetenzen zielgerecht ein
- geht strukturiert vor

1.1.8.1 Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen eines Betriebes aufzuzeigen, K3 (Pflichtziel)

- setzt Produkte- und/oder Dienstleistungskennntnisse zielgerecht ein
- untermauert eigene Aussagen mit geeigneten Unterlagen oder Mustern

1.1.8.2 Sind fähig, mit aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten aufzuzeigen, K2 (Pflichtziel)

- setzt Produkte- und/oder Dienstleistungskennntnisse mit aussagekräftigen Vergleichen zwischen dem Betrieb und der Konkurrenz überzeugend ein
- setzt allfällige Unterlagen unterstützend ein

1.1.8.3 Sind fähig, die wichtigsten Aspekte und Besonderheiten eines Betriebes einem Aussenstehenden aufzuzeigen, K2 (Pflichtziel)

- setzt Firmenkenntnisse überzeugend ein
- die Aussagen sind für Aussenstehende nachvollziehbar

1.1.8.4 Sind fähig, mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche des Betriebes aufzuzeigen, K2 (Pflichtziel)

- setzt Branchenkenntnisse überzeugend ein
- die Aussagen sind für Aussenstehende nachvollziehbar
- setzt Unterlagen unterstützend ein

1.1.8.5 Sind fähig, den Aufbau der Ausbildung zu erklären und die Ausbildungsziele und -elemente wie auch die praktischen Qualifikationsverfahren zu beschreiben, K2 (üK-Ziel)

- setzt Kenntnisse überzeugend ein
- die Aussagen sind für Aussenstehende verständlich

1.1.8.6 Sind fähig, in den Grundzügen die Besonderheiten des Betriebes und der Branche zu beschreiben, K2 (üK-Ziel)

- setzt Kenntnisse überzeugend ein
- die Aussagen sind für Aussenstehende nachvollziehbar

1.1.8.7 Sind fähig, die Produkte und Dienstleistungen des Lehrbetriebes zu präsentieren und die wichtigsten Konkurrenzprodukte zu beschreiben, K2 (üK-Ziel)

- zeigt Produkte- und/oder Dienstleistungen des Betriebes auf
- beschreibt die wichtigsten Konkurrenzprodukte mit ihren Merkmalen, Besonderheiten und Stärken
- das Hintergrundwissen ist vorhanden und erkennbar

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.Bsp. hält Blickkontakt, macht sich Notizen, hört genau zu, fasst das Gespräch zum Schluss zusammen)
- zeigt gute Umgangsformen (z.Bsp. begrüsst und verabschiedet den Gesprächspartner freundlich, kommuniziert sachlich)
- bringt eigene Erfahrungen ein

Fachgespräch (Teil B)

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 Wahlpflicht-Leistungsziele stehen für das Fachgespräch zur Auswahl:

- 1.1.1.1 Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen, K5 (Wahlpflichtziel)
- 1.1.1.2 Sind fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern, K5 (Wahlpflichtziel)
- 1.1.1.3 Sind fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren, K5 (Wahlpflichtziel)
- 1.1.4.1 Sind fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu beschreiben, K2 (Wahlpflichtziel)
- 1.1.4.2 Sind fähig, die Marketinginstrumente (4P) für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen, K3 (Wahlpflichtziel)
- 1.1.4.3 Sind fähig, die Auswirkungen von Kundengewinnungs- und Kundenbindungs-massnahmen mit geeigneten Statistiken zu erfassen, K4 (Wahlpflichtziel)
- 1.1.4.4 Sind fähig, Herstell- und Selbstkosten, den Verkaufspreis und die Marge von ausgewählten Produkten zu berechnen, K3 (Wahlpflichtziel)
- 1.1.5.1 Sind fähig, die zentralen Aufgaben bei Personalein- und -austritten zu bearbeiten, K3 (Wahlpflichtziel)
- 1.1.5.2 Sind fähig, Arbeitszeiten, Absenzen, die Personaldaten und die Administration der Sozial- und Lohnnebenleistungen genau zu führen, K3 (Wahlpflichtziel)
- 1.1.6.1 Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen fachgerecht zu bearbeiten, K3 (Wahlpflichtziel)
- 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)
- 1.1.6.3 Sind fähig, Quartals- oder Jahresabschlüsse zu erstellen und die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten, K3 (Wahlpflichtziel)

In Ausnahmefällen kann ein Wahlpflicht-Leistungsziel mit einem geeigneten Pflichtziel kombiniert werden. Ein Ausnahmefall liegt zum Beispiel vor, wenn während der Ausbildungsdauer nicht 4 Wahlpflichtleistungsziele erfüllt werden konnten. Ein fehlender Tätigkeitsbeschreibung zu den Wahlpflichtleistungszielen im Ausbildungs- und Leistungsprofil stellt keine Ausnahmesituation dar!

Folgende Pflicht- und ÜK-Leistungsziele stehen bei Bedarf für das Fachgespräch zur Auswahl:

- 1.1.2.1 Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten, K5 (Pflichtziel)
- 1.1.2.2 Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen, K5 (Pflichtziel)
- 1.1.2.3 Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten, K4 (Pflichtziel)
- 1.1.2.4 Sind fähig, Kundengespräche vorzubereiten, Kundenbedürfnisse zu analysieren, Kunden überzeugend zu beraten und Gespräche erfolgreich abzuschliessen, K5 (ÜK-Ziel)
- 1.1.3.1 Sind fähig, Arbeiten bei Kundenaufträgen und mit externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig auszuführen, K3 (Pflichtziel)
- 1.1.3.2 Sind fähig, Soll-Ist-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Auftrags- und Projektstände zu dokumentieren und Statistiken korrekt zu führen, K4 (Pflichtziel)
- 1.1.3.3 Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen, K4 (Pflichtziel)
- 1.1.3.4 Sind fähig, typische Reklamationen von Kunden entgegenzunehmen und zu behandeln und gegenüber unterschiedlichen Geschäftspartnern anzubringen, K2 (ÜK-Ziel)
- 1.1.3.5 Sind fähig, Arbeitsschritte nach der 6-Stufen-Methode IPERKA zu gestalten, K3 (ÜK-Ziel)
- 1.1.3.6 Sind fähig, die Kommunikation und die Zusammenarbeit im Betrieb erfolgreich zu gestalten, K5 (ÜK-Ziel)
- 1.1.5.3 Sind fähig, ihre Stärken anhand der Ausbildungsziele zu dokumentieren und zu reflektieren und Möglichkeiten und Grenzen ihrer Entwicklung im Berufsfeld zu beschreiben, K5 (ÜK-Ziel)
- 1.1.7.1 Sind fähig, selbständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen, K5 (Pflichtziel)

- 1.1.7.2 Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den betrieblichen und rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten, K3 (Pflichtziel)
- 1.1.7.3 Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten, K5 (Pflichtziel)
- 1.1.7.4 Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten, K3 (Pflichtziel)
- 1.1.7.5 Sind fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen, K3 (Pflichtziel)
- 1.1.7.6 Sind fähig, Mobiliar, Büromaterial und Bürogeräte zu beschaffen, zu unterhalten und zu verwalten, K3 (Pflichtziel)

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, Juni 2017