

## **Abschlussprüfung «Berufspraxis - mündlich» für Kaufleute der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration (D&A)**

### **Wegleitung für Prüfungsexpertinnen und -experten**

---

#### **A Auszüge aus der Bildungsverordnung und aus den Bildungsplänen**

**Verordnung vom 26. September 2011 (Stand am 1. Januar 2015) über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)**

##### **8. Abschnitt: Qualifikationsverfahren**

##### **Art. 21 Umfang und Durchführung des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfung**

<sup>1</sup> Im betrieblichen Teil des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfung werden die nachstehenden Qualifikationsbereiche wie folgt geprüft:

- a. Berufspraxis - schriftlich: Gegenstand dieser Prüfung sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse (die Prüfung dauert 90-120 Minuten)<sup>1</sup>;
- b. Berufspraxis - mündlich: diese Prüfung findet in der Form eines Fachgesprächs oder eines Rollenspiels statt; Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse (die Prüfung dauert 30 Minuten).

##### **Art. 22 Bestehen, Notenberechnung, Notengewichtung**

<sup>2</sup> Die Note des betrieblichen Teils ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel der folgenden Fachnoten mit der nachstehenden Gewichtung:

- a. Berufspraxis - schriftlich (Gewichtung 1/4);
- b. Berufspraxis - mündlich (Gewichtung 1/4);
- c. Erfahrungsnote betrieblicher Teil (Gewichtung 1/2).

**Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. September 2011 (Stand am 1. Januar 2015) für die betrieblich organisierte Grundbildung und [Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 21. November 2014 für die schulisch organisierte Grundbildung]**

##### **Teil D: Qualifikationsverfahren**

##### **1.1.2 [1.5] Branchenübergreifender Rahmen zu «Berufspraxis - mündlich»**

- Die mündliche Prüfung behandelt berufliche Situationen, welche kommunikative Fähigkeiten erfordern sowie im Betrieb und in den überbetrieblichen Kursen [in der Bildung in beruflicher Praxis aller Lernorte] angewendete berufspraktische Inhalte.

---

<sup>1</sup> Die schriftliche Prüfung der Ausbildungs- und Prüfungsbranche D&A dauert 90 Minuten.

- Die Prüfung hat zum Ziel, die Befähigung zu qualifiziertem beruflichem Handeln und das Zusammenspiel von Denken und Handeln bei der Bewältigung von beruflichen Handlungssituationen zu erfassen sowie konkrete Handlungssituationen aus der beruflichen Praxis darzustellen.
- Dieser Qualifikationsbereich umfasst den Fachkompetenzbereich Branche und Betrieb gemäss Ziffer 1.1 des Bildungsplans, Teil A [die Leistungsziele der Bildung in beruflicher Praxis der entsprechenden Ausbildungs- und Prüfungsbranchen] und kann ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Teil A, Kapitel 2 und 3 des Bildungsplans umfassen.
- Grundlage für die mündliche Prüfung bildet ein vom ausbildenden Betrieb und von den Kandidatinnen und Kandidaten erstellter Praxisbericht oder ein anderes durch die Ausbildungs- und Prüfungsbranche vorgegebenes Instrument. [...]
- Die Methode des Fachgesprächs, bzw. des Rollenspiels wird den zu überprüfenden Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen angepasst (z.B. Fallbeispiel, Verkaufs- oder Beratungsgespräch, Fachgespräch zu einem Arbeitsauftrag, etc.).

## **B Wegleitung für die Ausbildungs- und Prüfungsbranche D&A**

### **1. Prüfungskonzept**

Die mündliche Prüfung besteht aus einem Rollenspiel (Teil A) und aus einem Fachgespräch (Teil B). In beiden Teilen soll das erfasst werden, was die Kandidatinnen und Kandidaten an Lernmöglichkeiten hatten. Grundlage für die mündliche Prüfung bildet das **Ausbildungs- und Leistungsprofil (ALP)**. Die Handhabung wird in der Lern- und Leistungsdokumentation D&A umschrieben. Die Formulare der ALP für die verschiedenen Zielgruppen sind auf der Website der IGKG Schweiz verfügbar.

Das **Rollenspiel** kann aus einem Beratungs-, Informations- bzw. Verkaufsgespräch oder aus einer betriebsinternen Gesprächssituation bestehen. Mit dem Rollenspiel werden die Anforderungen in einer berufstypischen Handlungssituation simuliert. Das Rollenspiel berücksichtigt die konkreten Dienstleistungen und Produkte des Ausbildungsbetriebes.

Das **Fachgespräch** nimmt Bezug auf Situationen, Prozesse und Tätigkeiten im Ausbildungsbetrieb. Im Fachgespräch stehen die Fachkompetenzen der Wahlpflicht-Leistungsziele im Zentrum. Neben der konkreten Umsetzung im Rollenspiel wird im Fachgespräch zusätzlich die Reflexionsfähigkeit im Sinne einer reflektierten Praxiserfahrung überprüft. Die Kandidatinnen und Kandidaten zeigen beispielsweise auf, welche Annahmen, Überlegungen, Bewertungen, Erwartungen, etc. ihren Handlungen zugrunde liegen und wie sie in bestimmten Situationen, Prozessen und Tätigkeiten auf Veränderungen (Vorgaben, Rahmenbedingungen, Zielsetzungen, etc.) reagieren. Dies ermöglicht auch eine vorausschauende Beurteilung der Berufsbefähigung.

## 2. Ablauf der mündlichen Prüfung

Die mündliche Prüfung startet mit dem Rollenspiel, dies erleichtert den Einstieg für die Kandidatinnen und Kandidaten. Bei Bedarf kann im Fachgespräch Bezug auf das Rollenspiel genommen werden. Für beide Teile gelten die gleiche Dauer und die gleiche Gewichtung.

## 3. Unterschiede zwischen dem Rollenspiel und dem Fachgespräch

Rollenspiel (Teil A)	Fachgespräch (Teil B)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Rollenspiel ist eine Simulation eines Gesprächs mit einer Kundin/einem Kunden oder einer anderen internen oder externen Anspruchsperson und bleibt fachlich eher «oberflächlich».</li> <li>• Die Kandidatinnen und Kandidaten zeigen ihre Kommunikationsfähigkeit und ihre Überzeugungskraft.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Fachgespräch ist ein Gespräch zwischen zwei Berufsleuten und geht fachlich in die Breite und Tiefe (jedoch kein «Frage- und Antwortspiel» und ohne theoretische Vertiefungen).</li> <li>• Die Kandidatinnen und Kandidaten zeigen ihre reflektierte Praxiserfahrung und ihre berufliche Handlungsfähigkeit.</li> </ul>
<b>Anforderungen an die Kandidatinnen und Kandidaten</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einer/einem Ratsuchenden helfen.</li> <li>• Ein Produkt und/oder eine Dienstleistung verkaufen oder erklären (Verkaufs- bzw. Beratungsgespräch); ein Produkt, eine Dienstleistung oder einen Sachverhalt erklären (Informationsgespräch).</li> <li>• Wünsche und Bedürfnisse erkennen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In einem fachlichen Dialog bestehen.</li> <li>• Auskunft auf Fragen geben, Meinungen äussern, eine Position beziehen und verteidigen.</li> <li>• Auf Zwischenfragen, auf gegenteilige Meinungen und auf veränderte Rahmenbedingungen in der Ausgangslage eingehen können.</li> </ul>
<b>Rolle der Prüfungsexpertinnen und -experten (PEX)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PEX bereiten gezielt eine auf die Kandidatin oder den Kandidaten abgestimmte berufstypische Handlungssituation vor.</li> <li>• PEX nimmt die Rolle als externer oder interner Kunde wahr, PEX «weiss weniger» als die Kandidatin oder der Kandidat.</li> <li>• PEX stellt Fragen, reagiert und interveniert in der oben erwähnten Rolle. Die Gesprächsführung liegt bei den Kandidatinnen und Kandidaten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PEX wählen konkrete Tätigkeiten, Arbeitsabläufe oder Situationen, welche zum Leistungsziel passen und auf die Kandidatin oder den Kandidaten abgestimmt sind.</li> <li>• PEX und Kandidatinnen und Kandidaten sind bezüglich Fachwissens auf Augenhöhe.</li> <li>• PEX führt das Gespräch als Fachperson im Berufsfeld.</li> </ul>
<b>Dauer</b>	
5 Minuten Vorbereitung und 15 Minuten Prüfung	15 Minuten Prüfung

#### 4. Vorbereitung des Rollenspiels

Die PEX bestimmen anhand des individuellen Ausbildungs- und Leistungsprofils der Kandidatin oder des Kandidaten eine typische berufliche Gesprächssituation und wählen zwei dazu passende Leistungsziele aus. Die Vorbereitung des Rollenspiels erfolgt aufgrund der dafür vorgesehenen Vorlagen und des Kriterienkatalogs.

#### 5. Vorbereitung und Ablauf des Fachgesprächs

Die PEX wählen anhand des individuellen Ausbildungs- und Leistungsprofils zwei Wahlpflicht-Leistungsziele aus und geben die dazugehörige Ausgangslage vor (Situationen, Prozessen und Tätigkeiten). Falls es das Ausbildungs- und Leistungsprofil der Kandidatin oder des Kandidaten erfordert, kann ein Wahlpflicht-Leistungsziel ausnahmsweise mit einem geeigneten Pflicht-Leistungsziel kombiniert werden.

Der Kandidat oder die Kandidatin beschreibt zu Beginn des Gesprächs die Tätigkeit, den Arbeitsablauf oder die berufliche Handlungssituation. Die PEX führen das Gespräch so, dass ein fachlicher Dialog stattfinden kann. Die Fragen werden so ausgestaltet, dass die Kandidatinnen und Kandidaten Gelegenheit zur Reflexion ihrer Berufspraxis und ihrer Stärken und Schwächen erhalten. Dies kann im Hinblick auf die Anforderungen an die gewählte Ausgangslage, an die thematisierten Veränderungen und/oder im Hinblick auf die allgemeine Berufsbefähigung geschehen.

#### Mögliche Diskussionspunkte im Fachgespräch

Gesprächsführung durch PEX	Anforderung an Kandidatinnen und Kandidaten
Macht Einwände, bringt neue Aspekte und/oder kritische Punkte ein.	Reagiert auf Einwände, nimmt Stellung zu neuen Aspekten, zeigt den Umgang mit kritischen Punkten auf.
Schlägt alternative Prozesse vor.	Beurteilt den Vorschlag.
Stellt konkrete Veränderungen der Ausgangslage, der Rahmenbedingungen und des Prozesses zur Diskussion.	Beurteilt die zu erwartenden Auswirkungen der Veränderungen.
Fragt nach möglichen Lösungen zur Optimierung eines Prozesses (z.B. Effizienzsteigerung, Kosteneinsparungen etc.).	Macht Lösungsvorschläge und zeigt die zu erwartenden Wirkungen und Konsequenzen auf.
Fragt nach möglichen Fehlerquellen oder weist auf konkrete mögliche Fehlerquellen hin.	Beurteilt die Auswirkungen auf den Arbeitsprozess und zeigt auf, wie Fehler vermieden werden können.
Thematisiert eine konkrete anspruchsvolle Situation aus dem beruflichen Alltag, wichtige Abhängigkeiten oder Schnittstellen.	Analysiert und beurteilt die Situation bzw. die Abhängigkeiten oder Schnittstellen, zeigt Vorgehensmöglichkeiten auf und stellt Bezüge zur persönlichen bisherigen Berufspraxis her.

## **6. Bewertung und Notengebung**

Die Bewertung erfolgt aufgrund der im Kriterienkatalog vorgegebenen Kriterien (Fach- und Methodenkompetenzen; Sozial- und Selbstkompetenzen). Im Teil A und Teil B werden je drei Teilnoten (ganze oder halbe Noten) gesetzt. Die Prüfung wird protokolliert, sämtliche Notenabzüge werden im Prüfungsprotokoll nachvollziehbar begründet.

Der Durchschnitt der sechs Teilnoten ergibt die Fachnote (ganze oder halbe Note) des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis - mündlich».

## **7. Kriterienkatalog und Prüfungsprotokoll**

Der Kriterienkatalog und das Prüfungsprotokoll (inkl. Vorlagen für das Rollenspiel und für das Fachgespräch) sind als Anhang Bestandteil dieser Wegleitung und gelten als verbindliche Vorgaben für die Durchführung der mündlichen Prüfung.

## **8. Betriebsgruppen**

Für die Betriebsgruppen Advokatur und AHV-Ausgleichskassen (im Sinn von Art. 12 Abs. 4 der Bildungsverordnung) bestehen separate Kriterienkataloge und Prüfungsprotokolle. Diese sind als Anhang Bestandteil dieser Wegleitung und bedürfen der Genehmigung durch die IGKG Schweiz.

## **9. Inkrafttreten**

Die vorliegende Wegleitung gilt für alle im Jahr 2015 auf der Grundlage der Verordnung vom 26. September 2011 über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ stattfindenden mündlichen Prüfungen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche D&A. Sie wird durch den Vorstand der IGKG Schweiz am 21. November 2014 verabschiedet.

Bern, 21. November 2014

Christine Davatz, Präsidentin  
Roland Hohl, Geschäftsleiter