

Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute – Nullserie

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA) Detailhandelsfachleute EFZ

→ Protokollraster gemäss den Vorgaben der schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel: <https://www.bds-fcs.ch/>

Prüfungsort		Kandidat:in-Nr.		Datum/Zeit	
Name		Vorname			
Name, Vorname Expert:in «Kunde»		Name, Vorname Expert:in «Protokoll»			

Gesundheitsfrage	Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Ausweisekontrolle	Personalausweis kontrolliert:	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Besondere Vorkommnisse:	Ich bestätige hiermit, dass mein Gesundheitszustand die Absolvierung der praktischen Prüfung zulässt und ich keine elektronischen Geräte auf mir trage. Ton- und Bildaufnahmen sind nicht gestattet. Unterschrift Lernende/r _____		

Position gemäss BiVo	Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximal- punktzahl	Erreichte Punkte	Gewich- tung	Note
1	1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C)	40'	30		50%	
3	1.2	Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)	30'	18		30%	
2	1.3	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)	20'	12		20%	

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 – 1.3.

Gesamtnote*

Übersicht der Ergebnisse

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte	Erreichte Punkte	Note
Kundenbeziehungen (HKB A+C)					
1.1	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	40' (30 Punkte)	6		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		6		
	Information 2: Kund:innen überzeugend beraten		6		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		6		
	Übergreifend: Mit Kund:innen professionell umgehen		6		
Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)					
1.2	Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten	20' (12 Punkte)	6		
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen		6		
	Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten <u>ODER</u> Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Einkaufserlebnis beurteilen	10' (6 Punkte)	6		
Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation Option 1 «gestalten» Option 2 «analysieren»					
1.3	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Kundenorientiert präsentieren Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren	20' (12 Punkte)	3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Präsentation vorbereiten Verbesserungen vorschlagen		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Vorgehen nachvollziehbar begründen Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen Plausibel vorgehen in kritischen Situationen		3		

Umrechnungstabelle / Notenskala

Note EFZ	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2	Punkte Teil 1.3
	Punkte Gewichtung 50%	Schwerpunkt HKB E / F Punkte Gewichtung 30%	Option 1 / Option 2 Punkte Gewichtung 20%
6.0	29 – 30	18	12
5.5	26 – 28	16 – 17	11
5.0	23 – 25	14 – 15	9 – 10
4.5	20 – 22	12 – 13	8
4.0	17 – 19	10 – 11	7
3.5	14 – 16	9	6
3.0	11 – 13	7 – 8	5
2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
2.0	5 – 7	3 – 4	2
1.5	2 – 4	1 – 2	1
1.0	0 – 1	0	0

1.1 Kundenbeziehungen (HBK A+C | → 40 Minuten)

Kundenwunsch

Thema: _____

Anspruchsvolle Situation: _____

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Einstieg»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:				
Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?						
Gut erfüllt: Der/die Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er/sie begrüsst den/die Kund/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kund/in seine/ihre volle Aufmerksamkeit. Mit kritischen Situationen geht er/sie gekonnt um und gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kundentypen, den er/sie empfängt.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	4					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0					

Beobachtungen notieren:

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1»		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:			
Gut erfüllt: Der/die Lernende erfragt das Kundenbedürfnis detailliert. Er/sie stellt zielorientierte Fragen. Er/sie hört konzentriert und aufmerksam zu. Er/sie lässt den/die Kund/in ausreden. Er/sie präsentiert zum Kundenbedürfnis passende Lösungen	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0				

Beobachtungen notieren:

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:				
Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?						
Gut erfüllt: Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleistungen sowie zu Entwicklungen und Trends. Er/sie zieht das Kundenbedürfnis in seine/ihre Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er/sie begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Er/sie zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen des/der Kund/in, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Story ein. Er/sie wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung beim Kunden/bei der Kundin herbeizuführen.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	4					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					

Beobachtungen notieren:

Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten		Begründung der nicht erhaltenen Punkte				
Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?						
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er/sie berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleistung sowie die Retoure/Reklamation. Er/sie nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	4					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0					

Beobachtungen notieren:

Handlungskompetenzbereich: A+C «Übergreifend»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:				
Leitfrage: Pflegt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?						
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert. Er/sie setzt die betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvoll die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. Er/sie erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um oder nutzt die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel nicht wirkungsvoll oder nutzt die Chance für weiteren Verkauf nicht).	4					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um und nutzt auch keine der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel).	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					

Beobachtungen notieren:

1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E | → 30 Minuten)

1. Teil: Anspruchsvolles Kundengespräch Total: 20 Minuten

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten Leitfrage: Bietet der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:				
Gut erfüllt: Der/die Lernende entwickelt unter Einbezug aller ihm/ihr zur Verfügung stehenden Informationsmittel passende Lösungsmöglichkeiten. Er/sie bietet eine stimmige Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb seiner/ihrer Kompetenzen an. Er/sie begründet diesen Vorschlag nachvollziehbar.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	4					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Lösung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					

Beobachtungen notieren:

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis schaffen		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:			
Leitfrage: Schafft der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?					
Gut erfüllt: Der/die Lernende schafft ein positives Einkaufserlebnis, indem er/sie in der anspruchsvollen Situation die Sicht seines/ihres Gegenübers einholt, die Gesprächsführung behält, Sicherheit beim Kunden/bei der Kundin schafft und ihn/sie positiv überrascht.	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Das Verhalten des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				

Beobachtungen notieren:

2. Teil: Praxisaufgabe: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen» Total: 10 Minuten

Handlungskompetenzbereich: E <i>(bitte nicht zutreffende Praxisaufgabe streichen)</i> Praxisaufgabe 1: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten» Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Geeignet vorgehen Leitfrage: Ist das geschilderte Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehungen zu den Kund/innen zu stärken?		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:			
Gut erfüllt: Der/die Lernende schlägt ein geeignetes Vorgehen vor. Das Vorgehen beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden. Das Vorgehen richtet sich an das definierte Kundensegment.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.	2				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder ungeeignet.	0				

Beobachtungen notieren:

<p>Handlungskompetenzbereich: E <i>(bitte nicht zutreffende Praxisaufgabe streichen)</i> Praxisaufgabe 1: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten» Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»</p>	Beurteilung	0	1	2	3
<p>Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen Leitfrage: Schätzt der/die Lernende den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?</p>		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:			
<p>Gut erfüllt: Der/die Lernende schätzt die Umsetzung seiner/ihrer Idee zutreffend ein. Er/sie überblickt die Chancen und die Risiken des Vorgehens. Er/sie leitet geeignete Massnahmen von seiner/ihrer Einschätzung ab.</p>	3				
<p>Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.</p>	2				
<p>Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.</p>	1				
<p>Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unzutreffend.</p>	0				

Beobachtungen notieren:

1.3: Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B | → 20 Minuten)

Option 1: Die Prüfungsexpert/innen wählen ein Thema für eine Gestaltung aus.
 Der/Die Lernende erhält 5 Minuten Zeit, Ideen und Vorschläge für eine Gestaltung (Platzwahl, Produktwahl, Deko, etc.) zu sammeln.
 Hierzu darf der/die Lernende Notizen machen. Das anschliessende Fachgespräch dauert 20 Minuten.

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Kundenorientiert präsentieren		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:				
Leitfrage: Präsentiert der/die Lernende die Waren bzw. die Dienstleistungen kundenorientiert?						
Gut erfüllt: Der/die Lernende präsentiert die Waren bzw. die Dienstleistungen sinnvoll und nachvollziehbar. Er/sie baut seine/ihre Präsentation logisch auf. Er/sie präsentiert die Waren bzw. Dienstleistungen überzeugend und begeisternd.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Präsentation des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der kundenorientierten Präsentation.	2					
Mangelhaft: Die Präsentation des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der kundenorientierten Präsentation.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Präsentation weicht ganz von einer kundenorientierten Präsentation ab.	0					

Beobachtungen notieren:

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Präsentation vorbereiten Leitfrage: Ist das Vorgehen des/der Lernende bei der Planung und Vorbereitung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation zielführend?		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:				
Gut erfüllt: Der/die Lernende beantwortet Fragen zur Planung und Vorbereitung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation fachlich korrekt. Die Aussagen sind verständlich und nachvollziehbar.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antworten weisen kleinere Abweichungen von der fachlich korrekten Antwort auf.	2					
Mangelhaft: Die Antworten weisen grössere Abweichungen von der fachlich korrekten Antwort auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antworten sind unbrauchbar bzw. unverständlich.	0					

Beobachtungen notieren:

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Vorgehen nachvollziehbar begründen Leitfrage: Begründet der/die Lernende sein/ihr Vorgehen bei der Vorbereitung und Umsetzung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:				
Gut erfüllt: Die Begründungen des/der Lernenden sind nachvollziehbar: Der/die Lernende argumentiert fachlich fundiert. Die Argumente sind verständlich formuliert und werden in einer strukturierten Art und Weise dargeboten.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Begründungen des/der Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	2					
Mangelhaft: Die Begründungen des/der Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Begründungen des/der Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab.	0					

Beobachtungen notieren:

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:				
Gut erfüllt: Der/die Lernende beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in den kritischen Situationen. Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0					

Beobachtungen notieren:

1.3: Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B | → 20 Minuten)

Option 2: Die Prüfungsexpert/innen wählen eine im Verkaufsgeschäft des/der Lernenden bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für die Analyse aus. Der/Die Lernende erhält 5 Minuten Zeit, die Stärken und Schwächen der Warenpräsentationen zu analysieren sowie Verbesserungspotential zu identifizieren. Hierzu darf der/die Lernende Notizen machen. Das anschliessende Fachgespräch dauert 20 Minuten.

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation?		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:			
Gut erfüllt: Der/die Lernende beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation vollständig und korrekt.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	2				
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der ganzheitlichen Antwort ab.	0				

Beobachtungen notieren:

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen Leitfrage: Leitet der/die Lernende geeignete Verbesserungsmassnahmen ab?		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:				
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmassnahmen auf. Er/sie baut sie direkt auf die vorliegende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation auf und beschreibt diese nachvollziehbar.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort ab.	0					

Beobachtungen notieren:

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:				
Leitfrage: Begründet der/die Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmaßnahmen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?						
Gut erfüllt: Die Begründungen des/der Lernenden sind nachvollziehbar: Der/die Lernende argumentiert fachlich fundiert. Die Argumente sind verständlich formuliert und werden in einer strukturierten Art und Weise dargeboten.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Begründungen des/der Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	2					
Mangelhaft: Die Begründungen des/der Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Begründungen des/der Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab.	0					

Beobachtungen notieren:

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?		Begründung der nicht erhaltenen Punkte:				
Gut erfüllt: Der/die Lernende beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in den kritischen Situationen. Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0					

Beobachtungen notieren:

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

Stand: 13. November 2024

<p>3 oder 6 Punkte</p>	<p>Gute bis sehr gute Leistung Das geforderte Kriterium ist erfüllt.</p> <p>Die Antwort oder Handlung lässt auf fundierte Kenntnisse und Fähigkeiten schliessen. Sie entspricht einer guten bis sehr guten Leistung im Berufsalltag.</p> <p>Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Antworten/Handlungen sind präzise und korrekt. • Die Antworten/Handlungen sind spezifisch auf die Aufgabe abgestimmt. • Die Antworten/Handlungen sind klar strukturiert und logisch aufgebaut, die Informationen sind sinnvoll gegliedert. <p>Beispiel: Eine weitgehend vollständige und präzise und klar strukturierte Antwort/Handlung, die der Aufgabe direkt entspricht.</p> <p>Hinweis an PEX: Für die maximale Punktevergabe ist nicht die perfekte Leistung notwendig.</p>
<p>2 oder 4 Punkte</p>	<p>Erfüllte bis gute Leistung</p> <p>Die Antwort oder Handlung zeigt kleinere Abweichungen zur guten bis sehr guten Leistung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Antworten/Handlungen sind teilweise lückenhaft. • Die Antworten/Handlungen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein. • Die Antworten/Handlungen sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet. • Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar. • Die Antworten/Handlungen sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt. <p>Beispiel: Eine überwiegend richtige Antwort/Handlung, aber es fehlt teilweise an Tiefe oder an spezifischen Details.</p>
<p>1 oder 2 Punkte</p>	<p>Mangelhafte Leistung mit grossen Lücken</p> <p>Die Antwort oder Handlung zeigt mangelhafte bis grosse Lücken der geforderten Leistung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Antworten/Handlungen sind häufig lückenhaft. • Die Antworten/Handlungen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein. • Die Antworten/Handlungen sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet. • Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar. • Die Antworten/Handlungen sind punktuell falsch. • Die Antworten/Handlungen sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt. <p>Beispiel: Eine Antwort/Handlung, die einige richtige Elemente enthält, aber in zahlreichen Bereichen oberflächlich oder lückenhaft bleibt.</p>
<p>0 Punkte</p>	<p>Unbrauchbare oder völlig falsche Leistung</p> <p>Die Antwort oder Handlung ist unbrauchbar und weicht klar von der geforderten Leistung 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 Antworten/Handlungen und/oder Begründungen. • Unstrukturierte und unsystematische Antworten • Keine Antworten/Handlungen. <p>Beispiel: Eine Antwort/Handlung, die nicht das bearbeitet, was verlangt war, oder eine völlig fehlerhafte Lösung präsentiert.</p>

→ Je nach Protokoll(-teil) werden 0-1-2-3 oder 0-2-4-6 Punkte vergeben.