

Prüfungsteil 0 Fallbeschreibung / Vorbereitung

BiVo 2023

Einleitung

Grundlage für diese Prüfung bilden die Handlungskompetenzen des Qualifikationsprofils Kauffrau/Kaufmann EFZ und die Dokumentationen der von Dir während der Grundbildung bearbeiteten Praxisaufträge.

Ablauf ganze Prüfung

Die gesamte Prüfung dauert 50 Minuten. Die Prüfung besteht aus folgenden vier Prüfungsteilen:

Prüfungsteil	Form	Zeit
<i>Vorbereitungszeit 1</i>		5 Minuten
1: Handlungssimulation	Schriftlich	15 Minuten
2: Rollenspiel/Critical Incident	Mündlich	15 Minuten
<i>Vorbereitungszeit 2</i>		5 Minuten
3: Fachgespräch	Mündlich	15 Minuten
4: Reflexion	Mündlich	5 Minuten

Erlaubte Hilfsmittel

Folgende Hilfsmittel sind während den Vorbereitungszeiten 1 und 2 und während des Prüfungsteils 1 erlaubt:

- Flipchart, Papier, Schreibzeug
- maximal ein 7 cm-Ordner mit Dokumenten
- Notebook oder Tablet (BYOD, Internetzugang und Stromversorgung auf eigenes Risiko)
- Nicht gestattet ist die Benutzung von Mitteilungs- und Kommunikationsdiensten (E-Mail, Chat usw.)

Folgende Hilfsmittel sind während der gesamten Prüfungszeit erlaubt:

- Deine während der Prüfung erarbeiteten Dokumente und Notizen
- Zur Visualisierung: Flipchart

Während den einzelnen Prüfungsteilen werden Dir von den Experten gegebenenfalls weitere Hilfsmittel und Informationen zur Verfügung gestellt.

Vorbereitungszeit 1

Ziel	Der/dem Kandidaten/in die Gelegenheit geben, sich mit dem Fall seiner praktischen Arbeit vertraut und sich erste Gedanken zum Vorgehen zu machen.
Ausgangslage	Während der ganzen Prüfung nimmt die/der Kandidat/in die Rolle als Mitarbeiter/in in ihrem/seinem Betrieb wahr.
Aufgabenstellung	<ul style="list-style-type: none">• <i>Titel des Falls (z.B. Kundenreklamation, Mitarbeiterneinführung)</i>• <i>Kurze Beschreibung des Falls, nur grundlegende Informationen, keine Details</i> <i>zum Beispiel: Kunde ist aufgebracht, weil die letzte Lieferung nicht komplett war, will jetzt ein Gespräch, um das weitere Vorgehen festzulegen</i>

Wie kannst Du dich vorbereiten?

Denke Dich in den Fall ein. Checke Dein Portfolio, auf welche Deiner Arbeiten sich der Fall beziehen könnte respektive wo Du Praxiserfahrung hast, die Du bei diesem Fall einsetzen kannst. Mach Dir entsprechende Notizen. Du kannst schon erste Überlegungen zu den von Dir zu erstellenden Produkten des Prüfungsteils 1 anstellen: Welche Vorlagen kann ich einsetzen und wo finde ich sie in meinen Unterlagen?