Prüfungsteil 3: «Fachgespräch»

Programm

Prüfungsteil	Prüfungstitel	Form	Zeit
0	*Vorbereitung 1 - Fallbeschreibung*		*5 Min*
1	Handlungssimulation	Schriftlich	15 Min
2	Rollenspiel mit Critical Incident	Mündlich	15 Min
0	*Vorbereitung 2*		*5 Min*
3	***Fachgespräch***	***Mündlich***	***15 Min***
4	Reflexion	Mündlich	5 Min
	Prüfungszeit (ohne Vorbereitung)		***50 Min***

Inhalt

Grundlagen	1. Handlungskompetenzen des Qualifikationsprofils Kauffrau/Kaufmann EFZ 2. Persönliches Portfolio
Rolle	Du bist während des Fachgespräches dich selber, Kandidatin oder Kandidat an der Abschlussprüfung.

Aufgabe PEX	Überprüfung, ob du komplexe fachliche Zusammenhänge in Verknüpfung mit dem bearbeiteten Praxisfall verstehen und darüber in einer professionellen, kompetenten und arbeitstypischen Weise kommunizieren kannst. Die Fragen zum Fachgespräch werden vom Expertenteam aufgrund deines Persönlichen Portfolios (Dokumentation Praxisaufträge) vor der Prüfung erstellt. Je nach Verlauf des Rollenspiels können weitere Fragen hinzukommen. Alle Fragen werden mündlich gestellt und mündlich beantwortet. Eine Person aus dem Expertenteam übernimmt die Rolle des Fragenden und die andere Person führt das Protokoll.
Deine Aufgabe	Der PEX stellt dir Fragen zu folgenden vier Bereichen: • Spontanfragen • Fragen zum allgemeinen Fachwissen zur Arbeitssituation (Vernetzungen, Hintergrundwissen, Vertiefungen) • Fragen zu einzelnen Teilen der Lösung und zu Verbesserungen der Lösung • Fragen zu möglichen Alternativen (Vorschläge, Kritik) Die Fragen der vier Bereiche (Spontan, Fachwissen, Lösungen, Alternativen) werden gemischt sein: Eine Spontanfrage, eine oder zwei zum Fachwissen, eine Alternative skizzieren und den Kandidaten beurteilen lassen, eine Teillösung erfragen, wieder eine Fachfrage, usw. Der PEX kann auch Folgefragen und Fragen nach deinen konkreten Erfahrungen im Betrieb stellen. So wird das Fachgespräch interessant und lebendig.

	Die Fragen des Fachgespräches müssen sich nicht nur auf die Arbeitssituation (Handlungssimulation und Rollenspiel) beziehen. Nach fünf bis sieben Fragen soll der Fächer auch aufgemacht werden: Fragen zu anderen Bereichen deiner Ausbildung und deines Betriebes sind kein Problem! Du beantwortest die Fragen möglichst vollständig und umfassend. Setze dein Fachwissen ein: Beispielen und Erfahrung aus deinem Arbeitsalltag machen das Gesagte nachvollziehbar und interessant. Dafür steht dir genügend Zeit zur Verfügung.
Erwartung / Anforderung	**<u>Beurteilungskriterium 1</u>: «Nachvollziehbarkeit»** • Ausführungen: Fachlich korrekt, nachvollziehbar und detailliert • Fachbegriffe und Fachsprache: Korrekte Verwendung • Betriebliche Zusammenhänge: Einordnung der eigenen Ausführungen • **<u>Beurteilungskriterium 2</u>: « Gesprächsverhalten »** • Beantwortung und Behandlung von Einwänden: Aktives Zuhören und situationsgerechtes Verhalten • Sprache: Sach- und adressatengerecht **<u>Beurteilungskriterium 3</u>: «Problemlösungsfähigkeit»** • Vorschläge: Erkennung von Friktionen und Nachteilen • Friktionen und Nachteile: Neutrales ansprechen, einordnen und ggf. Vorschlag von Alternativen • Entscheidungen: Nachvollziehbare Begründung der zustimmenden oder abweichenden Entscheidung Doppelte Gewichtung
Beispiele	Spontan: *«Sie haben im Rollenspiel erwähnt, dass es bei der Software-Einführung Probleme gegeben hat. Was für Probleme können denn grundsätzlich bei solchen Projekten auftreten?»* Fachwissen: *«Wäre ein solcher Teamanlass auch in Ihrem Betrieb denkbar? Weshalb respektive weshalb nicht? Was wären dabei wohl die grössten Herausforderungen?»* Lösungen: *«Wie könnte so eine Situation in Ihrem Betrieb besser gelöst werden? Auf welche Punkte muss man achten?»* Alternativen: *«Ich behaupte, dass es zu teuer ist, alle Fehllieferungen auszumerzen! Man soll es deshalb aus Kostengründen erst gar nicht versuchen. Was sagen sie zu dieser Behauptung?»*
Wie bereite ich mich auf diesen Prüfungsteil vor?	Grundlagen der Gesprächsführung trainieren: 1. Aktives und aufmerksames Zuhören 2. Bei Bedarf Notizen machen; Nachfragen, wenn etwas unklar ist 3. komplette Antworten geben (mehrteilige Frage -> mehrteilige Antwort) 4. Einhalten der Regeln zur professionellen Kommunikation (u.a. Augenkontakt, Sprechgeschwindigkeit, Lautstärke …) Grundlagenwissen über den Lehrbetrieb auffrischen: Zum Beispiel die Homepage anschauen, den letzten Geschäftsbericht lesen. Auch das Persönlichen Portfolio und die üK-Unterlagen studieren.

Hilfsmittel

Erlaubt sind während der Vorbereitungszeit 1 & 2 und der Handlungssimulation

- Notebook oder Tablet (BYOD) mit Internetzugang
- Handy, um Bilder der Prüfungsdokumente zu machen und diese hochzuladen
- Unterlagen: Persönliches Portfolio (digital oder Ordner von max. 7 cm Breite)
- Flipchart und/oder Notizpapier zur Visualisierung (mind. etwas davon steht im Prüfungsraum bereit), eigenes Schreibzeug mit Notizpapier (A4 oder A5)
- Taschenrechner integriert im Gerät oder separat

Erlaubt für das Rollenspiel, das Fachgespräch und die Reflexion

- Unterlagen: Während der Prüfung von dir ausgewählte (Persönliches Portfolio), angepasste und/oder erstellte Dokumente und Notizen (digital auf deinem Gerät; analog via Notizpapier und/oder Flipchart)
- Handschriftliches: Während der Gespräche darfst du Notizen und Skizzen anfertigen (Notizblock und/oder Flipchart) und diese einsetzen

Nicht erlaubt sind

- Kontakt mit einer Drittperson! Mitteilungs- und Kommunikationsdienste sind verboten (E-Mail, Chat usw.)
- Aufnahmen (Ton und/oder Bild/Video) während der ganzen Prüfung

WICHTIG

➲ BYOD: Der Einsatz der Geräte erfolgt auf eigenes Risiko. Die Energieversorgung und der Internetzugang müssen selbst organisiert werden. Es gibt keinen Support durch das Expertenteam!