BRANCHEHANDEL
KAUFMÄNNISCHE GRUNDBILDUNG

Prüfungsteil 1: «Handlungssimulation»

Prüfungsablauf

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 der Handlungssimulation dich selber, Kandidatin oder Kandidat an der Abschlussprüfung.

Aufgabe PEX	Überprüfung deiner Handlungskompetenz anhand einer praktischen kaufmännischen Arbeitssituation (Praxisfall) in deinem Lehrbetrieb. Beschreibt die Arbeitssituation und die Aufträge konkret. Je nach Arbeitssituation erstellt er dazu ergänzende Informationen (u.a. Daten, Listen). Übergibt dir diese vorbereiteten Daten. Gleich anschliessend beginnt die Handlungssimulation.
Deine Aufgabe	<u>Auftrag 1</u> Du löst das Problem des Kunden/Lieferanten/Mitarbeitenden unter Analyse/Einbezug der vom Expertenteam abgegebenen Dokumente und Daten. Du erstellst alle geforderten Produkte für die Lösung auf Papier oder digital. <u>Auftrag 2</u> Du erstellst deine Traktandenliste für das Gespräch *(Rollenspiel)* auf Papier oder digital. Die von dir erstellten Produkte sind nach der Reflexion (Prüfungsteil 4) zwingend den PEX auszuhändigen. Entweder in Papierform oder in elektronischer Form
Erwartung / Anforderung	**<u>Beurteilungskriterium 1</u>: «Fachliche Richtigkeit»** • Lösungsvorschlag: Fachlich korrekt • Lösungsvorschlag: Sinnvoll und umsetzbar • Vorgegebene Informationen: Vollständige Berücksichtigung • **<u>Beurteilungskriterium 2</u>: «Zweckmässige Planung»** • Gesprächsstruktur: Zweckmässig, strukturiert • Gesprächsziele: Klar erkennbar • Ziele: Berücksichtigung aller Forderungen • **<u>Beurteilungskriterium 3</u>: «Professionelle Darstellung»** • Darstellung: Professionell und stufengerecht • Erstelle ein Produkt: Sinnvoll und passend zu jeder Aufgabe

Doppelte Gewichtung

Beispiel	<u>Auftrag 1</u> *Erstellen Sie anhand der Reklamationsmail des Kunden eine Liste der durch den Kunden genannten, verschiedenen Probleme, priorisieren sie die Probleme und nennen Sie die vermutlichen Zuständigkeiten / möglichen Vorgehensweisen usw.* *Gleichen Sie die Lieferung an den Kunden mit der Bestellung des Kunden und den Lieferpapieren ab.* *Schreiben Sie einen Entwurf für eine Antwortmail an den Kunden.* *Da es sich um eine komplexe Reklamation handelt, bereiten Sie alle Unterlagen sowie Ihre Fragen und Lösungsvorschläge für ein Gespräch mit dem / der Teamleiter/in vor.* <u>Auftrag 2</u> *Für das bevorstehende Gespräch erstellen Sie eine Traktandenliste, um einer klaren Struktur folgen zu können. Sie erstellen ein schriftliches oder digitales Produkt für diese Aufgabe.*
Wie bereite ich mich auf diesen Prüfungsteil vor?	Portfolio-Check: Studiere dein Portfolio und lese nochmals deine Praxisaufträge durch. Überlege dir, welche davon für eine Prüfungssituation geeignet sind. Lass dir von Ausbildnern Aufträge geben. Erstelle die Produkte, die du für deren Lösung benötigst. Besprich diese Produkte – sind sie tauglich oder wo sind Änderungen notwendig – mit dem Auftraggeber. Bereite Vorlagen für Traktandenlisten vor. Trainiere es, diese Vorlagen auf konkrete Gesprächssituationen anzupassen.

Hilfsmittel

<u>Erlaubt sind während der Vorbereitungszeit 1 & 2 und der Handlungssimulation</u>

- 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

<u>Erlaubt für das Rollenspiel, das Fachgespräch und die Reflexion</u>

- 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

<u>Nicht erlaubt sind</u>

- 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 <u>keinen</u> Support durch das Expertenteam!