Prüfungsteil 2: «Rollenspiel mit Critical Incident»

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 nimmst während des Rollenspiels und dem Critical Incident die Rolle einer angestellten Person in deinem Lehrbetrieb ein.

Aufgabe PEX	**Rollenspiel** Überprüfung deiner Kommunikationsfähigkeit, deines Einfühlungsvermögens, Fingerspitzengefühls und deinem Geschick im Umgang mit Kunden, Lieferanten oder Mitarbeitenden (Telefon oder face-to-face). Eine Person aus dem Expertenteam übernimmt die Rolle des Gegenübers und die andere Person führt das Protokoll. **Critical Incident** Überprüfung, ob du eine herausfordernde, unvorhergesehene und problematische Gesprächssituation schnell, professionell und situationsgerecht bewältigen kannst. Diese wird mündlich eingebracht.
Deine Aufgaben	**Rollenspiel** 1. Du begrüsst deinen Gesprächspartner 2. Du führst das Gespräch und folgst dabei deiner vorbereiteten Traktandenliste. Du strebst aktiv die Lösung an, die Du in der Handlungssimulation erstellt hast. 3. Fragen, Einwände und Vorschläge deines Gesprächspartners nimmst du freundlich entgegen und beantwortest sie professionell WICHTIG Lass dein Ziel – den erfolgreichen Gesprächsabschluss durch eine für alle Beteiligten akzeptablen Lösung innert nützlicher Frist - nicht aus den Augen! **Critical Incident** In der zweiten Hälfte des Rollenspiels initiiert dein Gegenüber mündlich ein unvorhergesehenes Ereignis/neue Datenlage. Bisherige Annahmen/Daten können somit vom einen auf den anderen Moment ändern. Er bleibt dabei in seiner Rolle als Kunde/Lieferant/Mitarbeiter usw. und auch du bleibst in Deiner Rolle vom Rollenspiel während des Critical Incident.

	Ablauf Der PEX gibt dir eine kurze mündliche Information, die zum Critical Incident führt. Er stellt dir vielleicht noch folgende Fragen: – *«Was ist nun deine Reaktion/dein Vorgehen?»;* – *«Welches sind die wichtigsten und dringendsten Massnahmen, die du jetzt ergreifst?»* (Sofortmassnahmen) – *«Welche Personen/Gruppen informierst du wie über die Situation und Massnahmen?»* Nach einer kurze Überlegungszeit (10'' - 30'') erklärst du dein Vorgehen und deine Massnahmen, um den Critical Incident zu lösen und das Gespräch immer noch zum Erfolg zu führen. Vielleicht stellt der PEX noch eine Folgefrage: *«Aus welchen Gründen hast Du dich so entschieden?»*
Erwartung / Anforderung	**Beurteilungskriterium 1: «Zweckmässiges Vorgehen»** • Gesprächsführung: Sinnvolles und strukturiert • Aktive Erläuterung der einzelnen Schritte • Zweckmässiges Vorgehen, welches zum geforderten Ergebnis führt **Beurteilungskriterium 2: «Nachvollziehbarkeit-& Überzeugungs-fähigkeit»** Doppelte Gewichtung • Ausführungen: Nachvollziehbar, detailliert, logisch und fachlich korrekt • Eigene Standpunkte und Vorschläge: Überzeugende und professionelle Mitteilung • Betriebswirtschaftliche Prozesse und Zusammenhänge: Verständliche Darstellung, unterlegt mit Beispielen und bei Bedarf Skizzen **Beurteilungskriterium 3: «Auftreten»** • Gesprächsführung: Ruhig und professionell • Kein aus sich Ruhe bringen lassen durch überraschende Inputs • Gewählte Vorgehensweise: Selbstbewusstes und bestimmtes verfolgen des «eigenen Plans» **Beurteilungskriterium 4: «Verhalten bei unvorhergesehenen Ereignissen»** Doppelte Gewichtung • Herausfordernde Situation: Angemessene und zielorientierte Bewältigung • Erarbeitung sinnvollen Lösungsvorschlags unter Berücksichtigung der betrieblichen Gegebenheiten und Machbarkeit • Nachvollziehbare Begründung eigener Aussagen/Vorschlägen/Entscheidungen
Beispiele	**Rollenspiel** *Beispiele: Ein neuer Mitarbeitender beginnt; Organisation eines Anlasses; ein Lieferantenproblem; ein Kundentelefonat; eine Reklamation* **Critical Incident** *«Ich habe gerade eine Nachricht von unserem Produktionsleiter erhalten: Wir benötigen nicht 50 Stück, sondern doppelt so viele!»*

Wie bereite ich mich auf diesen Prüfungsteil vor?	**Rollenspiel** Schau Dir die üK-Unterlagen und -Notizen zum Thema Kommunikation nochmals an. Trainiere immer wieder deine Gesprächsführung. Für interne und externe Gespräche bereitest Du eine Traktandenliste vor und verfolgst diese während des Gesprächs. Frag im Betrieb, ob Du Gespräche mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden führen kannst. Plane diese, erstelle eine Traktandenliste und führe das Gespräch professionell. **Critical Incident** Studiere dein Persönliches Portfolio; erinnere dich an Gesprächssituationen während deiner Ausbildungszeit, in denen du durch eine unerwartete Information überrascht worden bist und wie du sie gelöst hast.

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!