



Qualifikationsverfahren Kaufleute EFZ

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse und Allgemeinbildung BFS – mündlich

Prüfungsdatum _____

Name kandidierende Person _____

Kandidatennummer _____

Klasse _____

2.4 Mündlich: Rollenspiel und erfolgskritische Situationen (HKB D)		
Beurteilungskriterium	Mögliche Punktzahl	Erreichte Punktzahl
Rollenspiel (FS)		
Gesprächsmethoden	3	
Situationsgerechtes Gespräch führen	3	
Sprachliche Umsetzung	3	
Erfolgskritische Situation (FS)		
Kommunikationstechnik	3	
Erfolgskritische Situation (LS)		
Kommunikationstechnik	3	
Umgang mit Rückfragen	3	
Gesamtpunktzahl	18	

Name _____ <Name QV-Verantwortliche/r A> _____ <Name QV-Verantwortliche/r B>
Unterschrift _____
Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.



Qualifikationsverfahren Kaufleute EFZ

Rollenspiel

Wird in einer Fremdsprache durchgeführt.

Rollenspiel (FS)		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Gesprächsmethoden Leitfrage: Setzt die kandidierende Person wichtige Methoden und Techniken eines Beratungs-, Verkaufs-, oder Verhandlungsgesprächs in einer Fremdsprache zielführend um?		Beobachtung XXX			
Die kandidierende Person nutzt geeignete Methoden und Techniken für das Gespräch. Er/sie setzt sie zielführend und unterstützend ein.	3	XXX			
Das Gespräch zeigt kleinere Abweichungen von einer idealen Nutzung von Methoden und Techniken.	2				
Das Gespräch zeigt grössere Abweichungen von einer idealen Nutzung von Methoden und Techniken.	1	XXX			
Die Nutzung der Methoden und Techniken ist ungeeignet.	0				
Begründung					



Rollenspiel (FS)		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Situationsgerechtes Gespräch führen Leitfrage: Führt die kandidierende Person das Gespräch strukturiert, rollenkonform und zuhörerorientiert in einer Fremdsprache?		Beobachtung XXX			
Die kandidierende Person führt das Gespräch entsprechend seiner/ihrer Rolle. Sie strukturiert das Gespräch klar. Er/sie geht verbal wie auch nonverbal in der Fremdsprache auf sein Gegenüber ein.	3	XXX			
Die Leistung der kandidierenden Person zeigt kleinere Abweichungen von einem situationsgerechten Gespräch.	2				
Die Leistung der kandidierenden Person zeigt grössere Abweichungen einem situationsgerechten Gespräch.	1	XXX			
Die Leistung der kandidierenden Person ist nicht beurteilbar.	0				
Begründung					



Rollenspiel (FS)		Beurteilung			
Beurteilungskriterium 3: Sprachliche Umsetzung Leitfrage: Entspricht die sprachliche Umsetzung (Wortschatz, Satzverknüpfungen etc.) dem GER Sprachniveau B1?		0 1 2 3			
Die sprachliche Umsetzung der kandidierenden Person weist die auf solidem Niveau B1 erwartete Komplexität und den entsprechenden Umfang des Wortschatzes auf. Die Satzverknüpfungen geben dem Gespräch logische Klarheit.	3	Beobachtung XXX XXX XXX			
Die sprachliche Umsetzung der kandidierenden Person weist mehrheitlich die Komplexität und / oder den Umfang des Wortschatzes auf, die dem soliden Niveau B1 entsprechen ODER Satzverknüpfungen sind nicht immer passend.	2				
Die sprachliche Umsetzung der kandidierenden Person weist nur teilweise die Komplexität und / oder den Umfang des Wortschatzes auf, die dem soliden Niveau B1 entspricht ODER Satzverknüpfungen sind nicht sinnvoll gewählt.	1				
Die sprachliche Umsetzung der kandidierenden Person weist eine deutlich geringere Komplexität und / oder nicht den Umfang des Wortschatzes auf, die dem soliden Niveau B1 entsprechen; Satzverknüpfungen fehlen oder erschweren das Verständnis.	0				
Begründung					



Qualifikationsverfahren Kaufleute EFZ

Erfolgskritische Situation (FS)

Erfolgskritische Situation (FS)		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Kommunikationstechnik Leitfrage: Kommuniziert die kandidierende Person in der beschriebenen Situation angemessen und setzt sie Kommunikationstechniken richtig ein?		Beobachtung <i>Angemessene Kommunikation</i> <i>Eingesetzte Kommunikationstechniken</i> <i>Einschätzung der Situation</i>			
Die kandidierende Person kommuniziert angemessen in der gegebenen Situation. Die eingesetzten Kommunikationstechniken sind zielführend. Die Einschätzung der Situation sind nachvollziehbar.	3				
Die Antwort der kandidierenden Person zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2				
Die Antwort der kandidierenden Person zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Antwort.	1				
Die Antwort der kandidierenden Person ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab	0				
Begründung					



Qualifikationsverfahren Kaufleute EFZ

Erfolgskritische Situation (LS)

Erfolgskritische Situation (LS)		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Kommunikationstechnik Leitfrage: Kommuniziert die kandidierende Person in der beschriebenen Situation angemessen und setzt sie Kommunikationstechniken richtig ein?		Beobachtung <i>Angemessene Kommunikation</i> <i>Eingesetzte Kommunikationstechniken</i> <i>Einschätzung der Situation / Begründung des Vorgehens</i>			
Die kandidierende Person kommuniziert angemessen in der gegebenen Situation. Die eingesetzten Kommunikationstechniken sind zielführend. Die Einschätzung der Situation und die Begründung des Vorgehens sind nachvollziehbar.	3				
Die Antwort der kandidierenden Person zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2				
Die Antwort der kandidierenden Person zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Antwort.	1				
Die Antwort der kandidierenden Person ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab	0				
Begründung					



Qualifikationsverfahren Kaufleute EFZ

Erfolgskritische Situation (LS)

Erfolgskritische Situation (LS)		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Umgang mit Rückfragen Leitfrage: Beantwortet die kandidierende Person Konkretisierungs- und Begründungsfragen umfassend?		Beobachtung <i>Ausführlichkeit</i> <i>Nachvollziehbare Reflexion</i>			
Die kandidierende Person geht ausführlich auf alle Konkretisierungs- und Begründungsfragen ein. Er/sie reflektiert seine/ihre Ausführungen nachvollziehbar.	3				
Die kandidierende Person geht grossteils auf die Fragen ein.	2				
Die kandidierende Person geht kaum auf die Fragen ein.	1				
Die kandidierende Person beantwortet die Fragen nicht bzw. nicht nachvollziehbar.	0				
Begründung					



Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 Punkte	Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Die kandidierende Person liefert eine solide Leistung ab.
2 Punkte	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Die Aussagen sind teilweise lückenhaft.• Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.• Die Antworten sind grundsätzlich richtig aber kaum begründet.• Begründungen punktuell nicht nachvollziehbar.• Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.
1 Punkt	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Die Aussagen sind häufig lückenhaft.• Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.• Die Antworten sind grundsätzlich richtig aber nicht begründet.• Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.• Die Antworten sind punktuell falsch.• Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.
0 Punkte	Die Antwort der kandidierenden Person ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).• Falsche Aussagen und/oder Begründungen.• Unstrukturierte und unsystematische Antworten.