

**Leitfaden für Prüfungsexpert/innen zur Umsetzung des Fachgesprächs
als Ersatz für die Abschlussprüfung «Berufspraxis schriftlich»**

Inhaltsverzeichnis

1	Grundlagen	2
1.1	Vorbereitung	2
1.2	Umsetzung	5
1.3	Beurteilung	6

1 Grundlagen

Aufgrund der ausserordentlichen Lage (Covid-19) wurden die schriftlichen Prüfungen im Rahmen des Qualifikationsverfahrens Kauffrau/Kaufmann EFZ abgesagt. Mangels Erfahrungsnoten absolvieren Repetent/innen ein Fachgespräch anstelle der schriftlichen Prüfungen. Als Prüfungsexpert/innen (PEX) mit Erfahrung in der Durchführung von mündlichen Prüfungen werden Sie diese Fachgespräche vorbereiten, durchführen und beurteilen.

1.1 Vorbereitung

Schritt 1: Überblick über den Prüfungsaufbau verschaffen

Die Kandidat/innen bearbeiten zwei kleine Fallbeschreibungen und zwei erfolgskritische Situationen. Für jede Aufgabe stehen sieben Minuten zur Verfügung.

Eine **kleine Fallbeschreibung** (Mini Cases) ist eine Prüfungsform, in welcher kurze Beschreibungen von praktischen Situationen im Hinblick auf das berufliche Handeln analysiert werden. Die Kandidat/innen setzen sich sowohl mit der Situation als auch mit dem möglichen Vorgehen in der Situation auseinander. Dabei nehmen sie eine bestimmte Rolle ein. Somit wird überprüft, ob die Kandidat/innen eine berufliche Situation oder das rollenkonforme Verhalten in einer Situation einschätzen und aus der Situationen Schlüsse und Konsequenzen für das Handeln ableiten können.

Bei jeder Aufgabe wird in der Ausgangslage eine komplexe berufliche Situation geschildert, in welcher der handelnden Person ein oder mehrere Fehler unterlaufen sind. Die Kandidat/innen müssen zum einen die Situation beurteilen und die Fehler/den Handlungsbedarf erkennen und zum anderen Massnahmen aufzeigen, mit denen eine solche Situation hätte vermieden werden können.

Eine **erfolgskritische Situation** (Critical Incident) beschreibt eine praxisnahe und schwierige Arbeitssituation, in der es in besonderem Masse darauf ankommt, dass der/die Kandidat/in kompetent handelt. «Incident» heisst Begebenheit, Vorfall, Ereignis und «Critical» wird synonym für kritisch, bedenklich verwendet. Mit dieser Methode wird überprüft, ob die Kandidat/innen schwierige, problematische Situationen – allenfalls unter Zeitdruck - situationsgerecht bewältigen können.

Dazu wird in der Ausgangslage jeder Aufgabe eine herausfordernde berufliche Situation geschildert, in der es darauf ankommt, schnell und kompetent zu handeln. Die Kandidat/innen werden daraufhin aufgefordert, alle Massnahmen zu beschreiben, die Sie in der entsprechenden Situation ergreifen würden.

Schritt 2: Überblick über die Beurteilung verschaffen

Für alle Ausbildungs- und Prüfungsbranchen gilt der verbindliche Protokoll- und Beurteilungsbogen der SKKAB. Darin sind die Beurteilungskriterien pro Aufgabentyp standardisiert. Jede kleine Fallbeschreibung wird anhand der folgenden zwei Kriterien beurteilt:

Kriterium 1: Erkennen der Fehler/des Handlungsbedarfs

Leitfrage: Erkennt der/die Kandidat/in die zentralen Fehler/den Handlungsbedarf in der Situation?

- Die Antwort des/r Kandidat/in ist umfassend: Der/die Kandidat/in erkennt alle Fehler, die in der Situation passiert sind oder den Handlungsbedarf. Die Analysen des/r Kandidat/in sind inhaltlich belegt und nachvollziehbar. (3 Pkt)
- Die Antwort des/r Kandidat/in zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Antwort. (2 Pkt)
- Die Antwort des/r Kandidat/in zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Antwort. (1 Pkt)
- Die Antwort des/r Kandidat/in ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. (0 Pkt)

Kriterium 2: Schildern von Massnahmen

Leitfrage: Schildert der/die Kandidat/in geeignete Massnahmen, um die Situation künftig zu vermeiden?

- Der/die Kandidat/in nennt plausible Massnahmen, um die Situation künftig zu vermeiden. Die Massnahmen sind fachlich korrekt und machen in der beschriebenen Situation und der jeweiligen Rolle Sinn. (3 Pkt)
- Die Antwort des/r Kandidat/in zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Antwort. (2 Pkt)
- Die Antwort des/r Kandidat/in zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Antwort. (1 Pkt)
- Die Antwort des/r Kandidat/in ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. (0 Pkt)

Jede erfolgskritische Situation wird anhand des folgenden Kriteriums beurteilt:

Kriterium Erfolgskritische Situation

Leitfrage: Schildert der/die Kandidat/in ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation?

- Der/die Kandidat/in beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in der gegebenen Situation. Sofern gefordert, wird das Vorgehen nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Punkte ist sinnvoll. (6 Pkt)
- Die Antwort des/r Kandidat/in zeigt kleinere Abweichungen zum geeigneten Vorgehen. (4 Pkt)
- Die Antwort des/r Kandidat/in zeigt grössere Abweichungen zum geeigneten Vorgehen. (2 Pkt)
- Die Antwort des/r Kandidat/in ist unbrauchbar und weicht ganz vom geeigneten Vorgehen ab. (0 Pkt)

Insgesamt können die Kandidat/innen bei der Prüfung 24 Punkte erreichen. Diese verteilen sich wie folgt auf die einzelnen Elemente:

Erkennen der Fehler/des Handlungsbedarfs	3
Schildern von Massnahmen	3
Erkennen der Fehler/des Handlungsbedarfs	3
Schildern von Massnahmen	3
Erfolgskritische Situation 1	6
Erfolgskritische Situation 2	6
Gesamt	24

Schritt 3: Aufgaben studieren oder erstellen

Je nach Weisung der Ausbildungs- und Prüfungsbranche bestehen verbindliche Fallvorgaben für die Umsetzung der Fachgespräche. Studieren Sie die verbindlichen Fälle und entscheiden Sie sich pro Kandidat/in für zwei erfolgskritische Situationen und zwei kleine Fallbeschreibungen. Jede Aufgabe bezieht sich auf ein Pflichtleistungsziel.

Sollten Sie eigene Aufgaben entwickeln, ist es wichtig, dass Sie die folgenden Aspekte beachten:

1. Nehmen Sie das jeweilige Template als Grundlage.
2. Überlegen Sie sich, zu welchem Pflichtleistungsziel Sie eine Aufgabe entwickeln möchten und schreiben Sie dieses gleich unter den Titel der Aufgabe.

ACHTUNG: Aufgaben dürfen sich nur auf die Pflichtleistungsziele beziehen.

3. Geben Sie der Aufgabe einen Titel und formulieren Sie die Ausgangslage entsprechend der eingesetzten Methode.
 - Kleine Fallbeschreibung: eine komplexe berufliche Situation, in welcher der handelnden Person ein oder mehrere Fehler unterlaufen sind
 - Erfolgskritische Situation: eine herausfordernde berufliche Situation, in welcher es darauf ankommt, schnell und kompetent zu handeln
4. Lesen Sie die im Template vorformulierte Aufgabenstellung durch und prüfen Sie, ob sie zu Ihrer Ausgangslage passt. Sie können die Formulierung leicht anpassen. Grössere Änderungen sind jedoch zu vermeiden, da ansonsten die Konsistenz mit den Beurteilungskriterien nicht mehr gewährleistet werden kann.
5. Erarbeiten Sie eine vollständige Musterlösung. Diese ist nicht die einzig mögliche Lösung, sie bildet eine von mehreren guten Lösungsmöglichkeiten ab.
6. Überprüfen Sie zum Schluss noch einmal, ob Ausgangslage, Aufgabenstellung, Beurteilungskriterien und Musterlösung inhaltlich konsistent sind.
7. Überprüfen Sie auch, ob die vorgegebenen sieben Minuten realistisch sind, um die Aufgabe zu bearbeiten (lesen, nachdenken und antworten).

Schritt 4: Unterlagen für die Prüfung bereitstellen

Stellen Sie sicher, dass für jeden bzw. jede Ihrer Kandidat/innen die vier Aufgabenstellungen (ohne Musterlösungen) in ausgedruckter Form vorliegen. Drucken Sie für sich selbst und Ihre/n Co-Expert/in je ein Exemplar mit Musterlösung aus. Bereiten Sie ausserdem pro Kandidat/in einen Beurteilungsbogen vor.

1.2 Umsetzung

Begrüssen Sie die Kandidat/innen. Stellen Sie nach dem ID-Check und dem Stellen der Gesundheitsfragen den Ablauf der Prüfung und die anwesenden Personen und deren Rollen (gesprächsführende Person, Protokollführer/in) kurz vor. Für die Vorstellung des Prüfungsablaufs können Sie sich an folgendem Text orientieren:

„In den folgenden 30 Minuten werden Sie zwei erfolgskritische Situation und zwei kleine Fallbeschreibungen bearbeiten. In den erfolgskritischen Situationen geht es darum, dass Sie Ihr Handeln in einer schwierigen beruflichen Situation schildern. Bei den kleinen Fallbeschreibungen werden Sie aufgefordert, die Fehler, die eine Berufsperson gemacht hat, zu erkennen und Massnahmen aufzuzeigen, wie diese Fehler vermieden werden könnten. Pro Aufgabe haben Sie sieben Minuten Zeit. Diese sieben Minuten beinhalten sowohl das Lesen der Aufgabe als auch Ihre Antwort.

Der/die Co-PEX wird während der Prüfung Notizen zu Ihren Aussagen machen. Lassen Sie sich davon nicht beeinflussen.“

Legen Sie den Kandidat/innen anschliessend die erste Aufgabe vor (es spielt keine Rolle, in welcher Reihenfolge Sie die Aufgaben stellen). Bitten Sie die Kandidat/innen, Ausgangslage und Aufgabenstellung in Ruhe durchzulesen und anschliessend zu beantworten. Falls Sie die Antwort nicht ganz nachvollziehen können oder diese zu allgemein ist, stellen Sie Präzisierungsfragen. Vermeiden Sie aber unbedingt theoretische oder weiterführende Fragen. Diese fliessen nicht in die Beurteilung ein.

Wenn der/die Kandidat/in fertig ist oder das Zeitlimit überschritten wird, gehen Sie zur nächsten Aufgabe über und verfahren Sie auf dieselbe Weise, bis alle vier Aufgaben bearbeitet wurden.

Verabschieden Sie den/die Kandidat/in nach Ablauf der 30 Minuten.

Ihr/e Co-Expert/in protokolliert die Antworten der Kandidat/innen im Feld «Beobachtungen» des entsprechenden Kriteriums. Die Antworten müssen nicht wortwörtlich festgehalten werden. Wichtig ist, dass in Stichworten die wichtigsten Aussagen notiert werden und die Beobachtung noch keine Wertung enthält.

1.3 **Beurteilung**

Besprechen Sie die von dem/r Co-PEX notierten Beobachtungen zu den Aufgaben mit Einbezug allfälliger von Ihnen gemachten Notizen/Beobachtungen während des Gesprächs.

Nehmen Sie auf der Grundlage der Beobachtungen eine Einschätzung der Leistung im entsprechenden Kriterium vor. Sie können dabei 0, 1, 2 oder 3 Punkte bei den kleinen Fallbeschreibungen bzw. 0, 2, 4 oder 6 Punkte bei den erfolgskritischen Situationen vergeben. Orientieren Sie sich bei der Punktevergabe an den Gütestufen. Auch die Musterlösung kann Ihnen Anhaltspunkte liefern. Beachten Sie jedoch, dass die Musterlösung lediglich als Beispiel für eine mögliche 3-Punkte-Lösung dient, sie ist aber nicht die einzig richtige Lösung.

Kann die volle Punktzahl nicht vergeben werden, führen Sie eine Begründung für den Punktabzug an. Die Begründung hat zweierlei Funktionen: Zum einen werden Sie noch einmal gezwungen, umfassend über Ihre Beurteilung im Hinblick auf das Beurteilungskriterium nachzudenken, und zum anderen bietet sie im Rekursfall auch externen Personen die Möglichkeit, Ihre Beurteilung nachzuvollziehen.

Nach Bearbeitung aller Kriterien werden die pro Beurteilungskriterium erreichten Punkte auf die erste Seite des Beurteilungsbogens übertragen und die Gesamtpunktzahl und die erreichte Note errechnet. Füllen Sie alle fehlenden Angaben aus und geben Sie den Bogen bei der vorgesehenen Stelle ab.