

---

**Qualifikationsverfahren Kaufleute EBA (Stand: 23.11.2021)**

---

**Prüfungsteil 2: Berufskennntnisse und Allgemeinbildung BFS – mündlich**

---

Prüfungsdatum \_\_\_\_\_ Name kandidierende Person \_\_\_\_\_

Kandidatennummer \_\_\_\_\_ Klasse \_\_\_\_\_

<b>2.2 mündlich: Rollenspiel &amp; Erfolgskritische Situationen (HKB B)</b>		
<b>Beurteilungskriterium</b>	<b>Mögliche Punktzahl</b>	<b>Erreichte Punktzahl</b>
<b>Rollenspiel (FS)</b>		
Gesprächsmethoden	3	
Situationsgerechtes Gespräch führen	3	
Sprachliche Realisierung	3	
<b>Erfolgskritische Situationen (LS)</b>		
Erfolgskritische Situation 1: Kommunikationstechnik	3	
Erfolgskritische Situation 2: Kommunikationstechnik	3	
<b>Gesamtpunktzahl</b>	<b>15</b>	
<b>Note</b>		

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

**Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.**

**Umrechnungstabelle / Notenskala\***

Note	Punktzahl Teil 2.2
6	15
5.5	13–14
5	12
4.5	10–11
4	9
3.5	7–8
3	6
2.5	4–5
2	3
1.5	1–2
1	0

\* Berechnungsschlüssel:

$$\text{Note} = \frac{\text{erzielte Punktezahl} \times 5}{\text{max. mögliche Punktezahl}} + 1$$

## Qualifikationsverfahren Kaufleute EBA

### Rollenspiel

Wird in einer Fremdsprache durchgeführt.

Rollenspiel (FS)		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 1: Gesprächsmethoden</b> Leitfrage: Setzt die kandidierende Person wichtige Methoden und Techniken eines Kunden- oder Lieferantengesprächs in einer Fremdsprache zielführend um?		Beobachtung				
Die kandidierende Person nutzt geeignete Methoden und Techniken für das Gespräch. Sie setzt sie zielführend und unterstützend ein.	3					
Das Gespräch weist kleinere Abweichungen von einer idealen Nutzung von Methoden und Techniken auf.	2					
Das Gespräch weist grössere Abweichungen von einer idealen Nutzung von Methoden und Techniken auf.	1					
Die Nutzung der Methoden und Techniken ist ungeeignet.	0					
Begründung						

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

Rollenspiel (FS)		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 3: Sprachliche Realisierung</b> Leitfrage: Entspricht die sprachliche Umsetzung (Wortschatz, sprachliche Strukturen usw.) dem GER Sprachniveau A2?		Beobachtung				
Die sprachliche Umsetzung der kandidierenden Person weist die auf solidem Niveau A2 erwartete Differenziertheit und den entsprechenden Umfang des Wortschatzes auf. Die sprachlichen Strukturen geben dem Gespräch logische Klarheit.	3					
Die Differenziertheit und der Umfang des Wortschatzes der kandidierenden Person entsprechen mehrheitlich dem soliden Niveau A2. Die sprachlichen Strukturen sind grossteils nachvollziehbar gewählt und unterstützen das Verständnis des Gesprächs.	2					
Die Differenziertheit und der Umfang des Wortschatzes der kandidierenden Person entsprechen nur teilweise dem soliden Niveau A2. Die sprachlichen Strukturen sind grossteils nicht logisch gewählt und erschweren das Verständnis.	1					
Die Differenziertheit und der Umfang des Wortschatzes der kandidierenden Person entsprechen nicht dem soliden Niveau A2. Sprachliche Strukturen fehlen ganzheitlich und führen zu einem unverständlichen Gespräch.	0					
Begründung						

## Qualifikationsverfahren Kaufleute EBA

### Erfolgskritische Situation 1 (LS)

#### Beurteilungskriterium 1: Kommunikationstechnik

**Leitfrage:** Kommuniziert der/die Kandidat/in in der beschriebenen Situation angemessen? Sind die Kommunikationstechniken richtig eingesetzt?

Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
<i>Angemessene Kommunikation</i>	Der/die Kandidat/in kommuniziert angemessen in der gegebenen Situation. Die eingesetzten Kommunikationstechniken sind zielführend. Die Einschätzung der Situation und die Begründung des Vorgehens sind nachvollziehbar.	3
<i>Eingesetzte Kommunikationstechniken</i>	Die Antwort des/der Kandidat/in weist kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort auf.	2
<i>Einschätzung der Situation / Begründung des Vorgehens</i>	Die Antwort des/der Kandidat/in weist grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort auf.	1
	Die Antwort des/der Kandidat/in ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0
<b>Begründung</b>		

## Erfolgskritische Situation 2 (LS)

### Beurteilungskriterium 1: Kommunikationstechnik

**Leitfrage:** Kommuniziert der/die Kandidat/in in der beschriebenen Situation angemessen? Sind die Kommunikationstechniken richtig eingesetzt?

Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
<i>Angemessene Kommunikation</i>	Der/die Kandidat/in kommuniziert angemessen in der gegebenen Situation. Die eingesetzten Kommunikationstechniken sind zielführend. Die Einschätzung der Situation und die Begründung des Vorgehens sind nachvollziehbar.	3
<i>Eingesetzte Kommunikationstechniken</i>	Die Antwort des/der Kandidat/in weist kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort auf.	2
<i>Einschätzung der Situation / Begründung des Vorgehens</i>	Die Antwort des/der Kandidat/in weist grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort auf.	1
	Die Antwort des/der Kandidat/in ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0
<b>Begründung</b>		

## 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 weist kleinere Abweichungen von der umfassenden Lösung auf. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Aussagen sind teilweise lückenhaft.</li> <li>• Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.</li> <li>• Die Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.</li> </ul>
1 Punkt	Die Antwort weist grössere Abweichungen von der umfassenden Lösung auf. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Aussagen sind häufig lückenhaft.</li> <li>• Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.</li> <li>• Die Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten sind punktuell falsch.</li> <li>• Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.</li> </ul>
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"> <li>• Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).</li> <li>• Falsche Aussagen und/oder Begründungen.</li> <li>• Unstrukturierte und unsystematische Antworten.</li> </ul>