



Qualifikationsverfahren Kaufleute EFZ (Stand: 07.11.2024)

Prüfungsteil 2: Berufskennntnisse und Allgemeinbildung BFS – mündlich

Prüfungsdatum \_\_\_\_\_

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

Kandidatennummer \_\_\_\_\_

Klasse \_\_\_\_\_

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

Name

Unterschrift

Datum

<Name QV-Verantwortliche/r A>

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<Name QV-Verantwortliche/r B>

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.



## Qualifikationsverfahren Kaufleute EFZ

### 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 Beratungs-, Verkaufs-, oder Verhandlungsgesprächs in einer Fremdsprache zielführend um?		Beobachtung XXX  XXX  XXX					
Die kandidierende Person nutzt geeignete Methoden und Techniken für das Gespräch. Er/sie setzt sie zielführend und unterstützend ein.	3						
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						
Die Nutzung der Methoden und Techniken ist ungeeignet.	0						
Begründung							



Rollenspiel (FS)		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Situationsgerechtes Gespräch führen</b> 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?		Beobachtung			
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	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	XXX		
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
<b>Beurteilungskriterium 1: Kommunikationstechnik</b> <b>Leitfrage:</b> Kommuniziert die kandidierende Person in der beschriebenen Situation angemessen und setzt sie Kommunikationstechniken richtig ein?		Beobachtung <i>Angemessene Kommunikation</i>					
Die kandidierende Person kommuniziert angemessen in der gegebenen Situation. Die eingesetzten Kommunikationstechniken sind zielführend. Die Einschätzung der Situation sind nachvollziehbar.	3	<i>Eingesetzte Kommunikationstechniken</i>					
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	<i>Einschätzung der Situation</i>					
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
<b>Beurteilungskriterium 1: Kommunikationstechnik</b> <b>Leitfrage:</b> Kommuniziert die kandidierende Person in der beschriebenen Situation angemessen und setzt sie Kommunikationstechniken richtig ein?		Beobachtung <i>Angemessene Kommunikation</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	<i>Eingesetzte Kommunikationstechniken</i>				
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	<i>Einschätzung der Situation / Begründung des Vorgehens</i>				
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			
Beurteilungskriterium 2: Umgang mit Rückfragen					
Leitfrage: Beantwortet die kandidierende Person Konkretisierungs- und Begründungsfragen umfassend?					
Die kandidierende Person geht ausführlich auf alle Konkretisierungs- und Begründungsfragen ein. Er/sie reflektiert seine/ihre Ausführungen nachvollziehbar.	3	Beobachtung <i>Ausführlichkeit</i>  <i>Nachvollziehbare Reflexion</i>			
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"><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>• Begründungen punktuell nicht nachvollziehbar.</li><li>• Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.</li></ul>
1 Punkt	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. 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>• 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>