

Modell 2

Mündliche Prüfung, Beispiel aus der Branche Dienstleistung und Administration

Fall: Gewinnung eines Ausbildungsplatzes für angehende Kaufleute

**Name/Vorname
des Kandidaten**

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Lehrbetrieb

Bitte beachten Sie Folgendes:

1. Die Prüfung besteht aus zwei Gesprächssituationen.
2. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
3. Lesen Sie die Fallvorgabe ganz genau, bevor Sie mit der Vorbereitung beginnen.
4. Alle Hilfsmittel werden – sofern erforderlich - direkt von den Experten zur Verfügung gestellt.
5. Beachten Sie in der Fallvorgabe welche Anforderungen an das Gespräch gestellt werden.
Die Bewertungskriterien, die zur Benotung herangezogen werden, umfassen Fach-, Sozial- und Methodenkompetenzen.
6. Sie haben pro Gesprächssituation jeweils 5 Minuten Zeit für die Vorbereitung des Gesprächs.
7. Jedes der zwei Prüfungsgespräche dauert 15 Minuten.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Prüfungssituation: Gewinnung eines Ausbildungsplatzes für angehende Kaufleute

Fallvorgabe, Situation:

Das Berufsbildungszentrum SIG Georg Fischer (BZ) bildet pro Jahr ca. 65 Lernende in verschiedenen Berufen aus. So auch Kaufleute. Leider ist es nicht immer einfach, qualitativ gute Ausbildungsplätze zu finden. Sie arbeiten im Bereich Immobilien und Dienste und haben den Eindruck, dass in dieser Abteilung eine Möglichkeit bestehen könnte, ein weiterer Ausbildungsplatz zu gewinnen. Im Team sind alle Ihrer Meinung.

Sie werden gebeten, den Chef von dieser Idee zu überzeugen, da Sie doch am ehesten argumentieren können, weshalb es Pflicht jeder Firma sei, jungen Menschen die Möglichkeit für eine Berufslehre zu bieten.

Sie melden sich beim Chef an und führen das Gespräch.

Aufgabe

Führen Sie nun das Beratungsgespräch so durch, dass Sie folgende Punkte berücksichtigen:

Sie steigen in das Gespräch ein mit positivem Feedback gegenüber Ihrer Situation. Sie machen dem Chef klar, wie dankbar Sie sind, dass Sie bei ihm eine gute Lehre machen können.

Sie schildern die Situation vom BZ, dass wieder einmal ein Ausbildungsplatz gesucht wird, da eine Abteilung geschlossen wurde.

Sie argumentieren mit der Sicherstellung des Arbeitsplatzes der Schweiz und können ihm auch Gründe aufzeigen, weshalb es für das gesamte Team von Vorteil wäre, wenn ein zweiter Lernender für gewisse Aufgaben sinnvoll eingesetzt werden könnte.

Sie selbst haben in der Abteilung Buchhaltung im Bereich Immobilien und Dienste gearbeitet und sind nun im Bereich Sekretariat. Die Buchhaltung ist demzufolge wieder ohne Lernenden. Sie können sehr gut beschreiben, welche Aufgaben geeignet wären.

Hilfsmittel (werden zentral durch die Prüfungsorganisation zur Verfügung gestellt)

Sie dürfen Ihre, während der Vorbereitungszeit erstellten, Handnotizen im Gespräch einsetzen. Die von den Experten zur Verfügung gestellten Hilfsmittel dürfen Sie ebenfalls einsetzen.

Hilfsmittel:

Leistungsziele der Abteilung Buchhaltung (Immobilien und Dienste)
Modelllehrgang

Vorbereitungszeit

5 Minuten

Dauer des Beratungsgesprächs

15 Minuten

Bewertung:

Für das Kundengespräch nach obiger Fallbeschreibung werden die Punkte wie folgt verteilt:

15 Punkte Sozialkompetenzen:
Gesundes Selbstbewusstsein
Kommunikationsfähigkeit 1
Umgangsformen

15 Punkte Methodenkompetenzen:
Ziele und Prioritäten setzen
Verhandlungstechniken
Problemlösungstechniken

18 Punkte Fachkompetenzen gemäss Modell-Lehrgang/Kriterienkatalog:
Einwände entkräften
Leistungswirtschaftliche Ziele kennen
Fachausdrücke kennen
Arbeitsabläufe beschreiben

Die Bewertung pro Kriterium erfolgt nach folgender Skala:

3 Punkte: gut erfüllt

2 Punkte: erfüllt

1 Punkt: teilweise erfüllt

0 Punkte: nicht erfüllt

***Rollenvorgaben für Prüfungsexperte/in bzw. Kunden/Kundin
(Die nachstehenden Vorgaben sind nur für die Prüfungsexperten/innen vorgesehen
und werden den Lernenden nicht ausgehändigt).***

Fallbeispiel: „Gewinnung eines Ausbildungsplatzes für angehende Kaufleute“

Rolle des/der Kunden/in: Leiter Immobilien und Dienste

Spielen Sie während der ganzen Zeit die **Rolle des Leiters Immobilien und Dienste**

Sie haben folgende Rahmenbedingungen:

Sie heissen Herr Muster und sind 55 Jahre alt. Sie arbeiten seit der Lehrzeit in diesem Betrieb und hatten nach einer KV-Lehre das Glück, innerhalb des Betriebes Karriere zu machen. Sie führen das Team sehr patriarchalisch, weshalb die Mitarbeiter kaum neue Ideen oder Veränderungen anstreben.

Der neue Lernende gefällt Ihnen. Seine natürliche und frische Art tut Ihnen gut. Sie wären eigentlich froh, wenn sich die anderen Mitarbeiter auch etwas offener gegenüber Ihnen verhalten würden. Sie geniessen die Diskussion mit dem Lernenden und fordern ihn während des Gespräches.

Sie argumentieren gegen einen Lernenden und lassen sich dann anschliessend doch überzeugen, da Sie beeindruckt sind, wie ein junger Mensch mit Ihnen anständig und korrekt und mit Fakten diskutieren kann.