

Bewertungsformular für Expertinnen/Experten

| | | | |
|---|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| Prüfungsort: | | | |
| Kandidat/in-Nr: | | | |
| Name, Vorname Kandidat/in: | | | |
| Position 4: Fachgespräch / Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden | | | |
| Bewertungskriterium: | Mögliche Punktzahl: | Erreichte Punktzahl: | Erreichte Punktzahl Gewichtet: |
| 4a HKB A-F Führen eines Fachgesprächs: | | | |
| Handlungssimulation 1: | | | |
| Beurteilungskriterium 1 Richtigkeit | | | |
| Beurteilungskriterium 2 Problemlösefähigkeit | | | |
| Beurteilungskriterium 3 Bewusstsein | | | |
| Beurteilungskriterium 4 Gesprächsführung | | | |
| Handlungssimulation 2: | | | |
| Beurteilungskriterium 1 Richtigkeit | | | |
| Beurteilungskriterium 2 Problemlösefähigkeit | | | |
| Beurteilungskriterium 3 Bewusstsein | | | |
| Beurteilungskriterium 4 Gesprächsführung | | | |
| Total 4a | | | |
| 4b HKB F Führen eines Gesprächs: | | | |
| Rollenspiel Teil 1 (Instruktion): | | | |
| Beurteilungskriterium 1 Kommunikation | | | |
| Beurteilungskriterium 2 Richtigkeit | | | |
| Beurteilungskriterium 3 Vorgehen | | | |
| Beurteilungskriterium 4 Bewusstsein | | | |
| Rollenspiel Teil 2 (Kundenreklamation): | | | |
| Beurteilungskriterium 1 Kommunikation | | | |
| Beurteilungskriterium 2 Richtigkeit | | | |
| Beurteilungskriterium 3 Problemlösefähigkeit | | | |
| Beurteilungskriterium 4 Bewusstsein | | | |
| Total 4b | | | |
| Gesamttotal: | | | |

| | | | |
|---|--|----------------------|--|
| 4a HKB A-F Führen eines Fachgesprächs: | | | |
| Datum: | | | |
| Startzeit der Prüfung: | | Endzeit der Prüfung: | |
| Name, Vorname Expert/in 1: | | | |
| Visum Expert/in 1: | | | |
| Name, Vorname Expert/in 2: | | | |
| Visum Expert/in 2: | | | |

| | | | |
|---|--|----------------------|--|
| 4b HKB F Führen eines Gesprächs: | | | |
| Datum: | | | |
| Startzeit der Prüfung: | | Endzeit der Prüfung: | |
| Name, Vorname Expert/in 1: | | | |
| Visum Expert/in 1: | | | |
| Name, Vorname Expert/in 2: | | | |
| Visum Expert/in 2: | | | |

| | | | | |
|-------------------------|---|-----------------------|---|-------------------------|
| Notenberechnung: | | | | |
| Gewichtete Punkte 4a: | + | Gewichtete Punkte 4b: | = | Erreichtes Gesamttotal: |
| | | | | |
| | + | | = | |
| Note Position 4: | | | | |

4a HKB A-F Führen eines Fachgesprächs:

Handlungssimulation 1

| | | Beurteilung | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Beurteilungskriterium 1: Fachliche Richtigkeit und Anwendung von Wissen Leitfrage: Erkennt die kandidierende Person die fachlichen Anforderungen der Handlungssimulation und kann sie korrekt erklären? | | Beobachtungen: <input type="checkbox"/> Fachbegriffe werden korrekt verwendet <input type="checkbox"/> Abläufe werden verständlich dargestellt <input type="checkbox"/> Zusammenhänge werden verständlich dargestellt <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Alle relevanten fachlichen Anforderungen werden sicher erkannt und präzise, verständlich sowie praxisnah erklärt. | | | | | | | |
| Fachliche Anforderungen werden klar und korrekt erkannt. Erklärungen sind sachlich richtig und gut nachvollziehbar. | | | | | | | |
| Mehrheit der fachlichen Anforderungen wird erkannt und verständlich erklärt. Einzelne Details fehlen oder sind unklar. | | | | | | | |
| Grundlegende fachliche Anforderungen werden erkannt. Erklärungen sind teilweise korrekt, aber lückenhaft oder unpräzise. | | | | | | | |
| Einzelne fachliche Aspekte werden erkannt, aber unvollständig oder fehlerhaft erklärt. | | | | | | | |
| Keine fachlichen Anforderungen erkannt. Erklärungen fehlen oder sind komplett falsch. | | | | | | | |
| Begründung: | | | | | | | |

Handlungssimulation 1

| | | Beurteilung | | | | | |
|---|--|--------------------------|---|-------|--|--|--|
| Beurteilungskriterium 2: Problemlösefähigkeit und Entscheidungsverhalten Leitfrage: Wie geht die kandidierende Person mit Herausforderungen oder Störungen in der Handlungssimulation um? | | Beobachtungen: | | | | | |
| Die kandidierende Person geht souverän, flexibel und zielgerichtet mit der Herausforderung um. Die Lösung ist praxisnah, durchdacht und zeigt hohe Selbstständigkeit. | | <input type="checkbox"/> | Lösungsansätze sind praxisnah | | | | |
| Die Herausforderung wird klar erkannt und strukturiert angegangen. Die Reaktion ist sachlich, lösungsorientiert und zeigt Handlungskompetenz. | | <input type="checkbox"/> | Lösungsansätze sind nachvollziehbar | | | | |
| Die kandidierende Person erkennt die Herausforderung und reagiert angemessen. Lösungsansatz ist praktikabel, aber nicht vollständig durchdacht. | | <input type="checkbox"/> | Es wird ein gutes Urteilsvermögen gezeigt | | | | |
| Herausforderung wird erkannt, aber die Reaktion ist teilweise unpassend oder wenig wirksam. Lösungsansatz bleibt oberflächlich. | | <input type="checkbox"/> | | _____ | | | |
| Erste Ansätze zur Problemlösung erkennbar, aber unstrukturiert oder nicht zielführend. Unsicherheit im Umgang mit der Situation. | | <input type="checkbox"/> | | _____ | | | |
| Herausforderungen oder Störungen werden nicht erkannt oder ignoriert. Keine Reaktion oder unangemessene Reaktion. | | <input type="checkbox"/> | | _____ | | | |
| Begründung: | | | | | | | |

Handlungssimulation 1

| | | Beurteilung | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Beurteilungskriterium 3: Sicherheits- und Umweltbewusstsein | | Beobachtungen: <input type="checkbox"/> Hinweise auf Schutzmassnahmen werden gemacht <input type="checkbox"/> Hinweise auf Umweltvorgaben werden gemacht <input type="checkbox"/> Hinweise auf korrekten Umgang mit Materialien werden gemacht <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ | | | | | | | | | | | |
| Leitfrage: Werden Sicherheitsaspekte und/oder Umweltvorgaben in der Handlungssimulation erkannt und thematisiert? | | | | | | | | | | | | | |
| Sicherheits- und Umweltvorgaben werden umfassend, präzise und proaktiv eingebunden. Die kandidierende Person zeigt ein hohes Bewusstsein für Risiken und nachhaltiges Handeln. | | | | | | | | | | | | | |
| Sicherheits- und Umweltaspekte werden klar und korrekt thematisiert. Die Aussagen sind praxisnah und zeigen Verantwortungsbewusstsein. | | | | | | | | | | | | | |
| Relevante Sicherheits- und Umweltvorgaben werden erkannt und mehrheitlich korrekt angesprochen. Verständnis ist vorhanden, aber nicht vollständig. | | | | | | | | | | | | | |
| Grundlegende Aspekte werden erkannt, aber nur oberflächlich oder unvollständig thematisiert. Teilweise fehlerhafte Aussagen. | | | | | | | | | | | | | |
| Einzelne Hinweise auf Sicherheit oder Umwelt vorhanden, aber unklar oder unpassend. Keine systematische Thematisierung. | | | | | | | | | | | | | |
| Sicherheits- und Umweltaspekte werden vollständig ignoriert oder falsch dargestellt. Keine Sensibilität für Risiken oder Vorschriften. | | | | | | | | | | | | | |
| Begründung: | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

Handlungssimulation 1

| | | Beurteilung | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|
| Beurteilungskriterium 4: Situationsgerechtes Gespräch führen | | Beobachtungen: <input type="checkbox"/> Gesprächsführung ist klar <input type="checkbox"/> Gesprächsführung ist respektvoll <input type="checkbox"/> Gespräch ist angepasst an die Situation <input type="checkbox"/> Gespräch ist angepasst an das Gegenüber <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Leitfrage: Führt die kandidierende Person das Gespräch strukturiert, rollenkonform und zuhörerorientiert? | | | | | | | |
| Gespräch ist durchgehend klar, zielgerichtet und strukturiert. Rolle wird souverän und authentisch ausgefüllt. Gesprächspartner:innen werden aktiv einbezogen und wertschätzend behandelt. | | | | | | | |
| Gespräch ist klar strukturiert. Rolle wird situationsgerecht und konsistent eingenommen. Gute Zuhörerorientierung mit aktiver Kommunikation. | | | | | | | |
| Gespräch ist überwiegend strukturiert. Rolle wird mehrheitlich korrekt eingenommen. Gesprächspartner:innen werden berücksichtigt. | | | | | | | |
| Teilweise strukturierter Gesprächsverlauf. Rolle wird ansatzweise eingenommen. Zuhörerorientierung ist punktuell vorhanden. | | | | | | | |
| Gesprächsansätze vorhanden, aber stark unstrukturiert. Rollenverständnis fehlt oder ist unklar. Zuhörerorientierung kaum erkennbar. | | | | | | | |
| Keine erkennbare Struktur im Gespräch. Die Rolle wird nicht eingenommen oder ist unpassend. Keine Rücksicht auf Gesprächspartner:innen. | | | | | | | |
| Begründung: | | | | | | | |

4a HKB A-F Führen eines Fachgesprächs:

Handlungssimulation 2

| | | Beurteilung | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Beurteilungskriterium 1: Fachliche Richtigkeit und Anwendung von Wissen Leitfrage: Erkennt die kandidierende Person die fachlichen Anforderungen der Handlungssimulation und kann sie korrekt erklären? | | Beobachtungen: | | | | | |
| Alle relevanten fachlichen Anforderungen werden sicher erkannt und präzise, verständlich sowie praxisnah erklärt. | | <input type="checkbox"/> Fachbegriffe werden korrekt verwendet | | | | | |
| Fachliche Anforderungen werden klar und korrekt erkannt. Erklärungen sind sachlich richtig und gut nachvollziehbar. | | <input type="checkbox"/> Abläufe werden verständlich dargestellt | | | | | |
| Mehrheit der fachlichen Anforderungen wird erkannt und verständlich erklärt. Einzelne Details fehlen oder sind unklar. | | <input type="checkbox"/> Zusammenhänge werden verständlich dargestellt | | | | | |
| Grundlegende fachliche Anforderungen werden erkannt. Erklärungen sind teilweise korrekt, aber lückenhaft oder unpräzise. | | <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Einzelne fachliche Aspekte werden erkannt, aber unvollständig oder fehlerhaft erklärt. | | <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Keine fachlichen Anforderungen erkannt. Erklärungen fehlen oder sind komplett falsch. | | <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Begründung: | | | | | | | |

Handlungssimulation 2

| Beurteilungskriterium 2: Problemlösefähigkeit und Entscheidungsverhalten | | Beurteilung | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Leitfrage: Wie geht die kandidierende Person mit Herausforderungen oder Störungen in der Handlungssimulation um? | | | | | | | |
| Die kandidierende Person geht souverän, flexibel und zielgerichtet mit der Herausforderung um. Die Lösung ist praxisnah, durchdacht und zeigt hohe Selbstständigkeit. | | Beobachtungen: <input type="checkbox"/> Lösungsansätze sind praxisnah <input type="checkbox"/> Lösungsansätze sind nachvollziehbar <input type="checkbox"/> Es wird ein gutes Urteilsvermögen gezeigt <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Die Herausforderung wird klar erkannt und strukturiert angegangen. Die Reaktion ist sachlich, lösungsorientiert und zeigt Handlungskompetenz. | | | | | | | |
| Die kandidierende Person erkennt die Herausforderung und reagiert angemessen. Lösungsansatz ist praktikabel, aber nicht vollständig durchdacht. | | | | | | | |
| Herausforderung wird erkannt, aber die Reaktion ist teilweise unpassend oder wenig wirksam. Lösungsansatz bleibt oberflächlich. | | | | | | | |
| Erste Ansätze zur Problemlösung erkennbar, aber unstrukturiert oder nicht zielführend. Unsicherheit im Umgang mit der Situation. | | | | | | | |
| Herausforderungen oder Störungen werden nicht erkannt oder ignoriert. Keine Reaktion oder unangemessene Reaktion. | | | | | | | |
| Begründung: | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Handlungssimulation 2

| | | Beurteilung | | | | | |
|---|--|--------------------------|--|--|--|--|--|
| Beurteilungskriterium 3: Sicherheits- und Umweltbewusstsein Leitfrage: Werden Sicherheitsaspekte und/oder Umweltvorgaben in der Handlungssimulation erkannt und thematisiert? | | Beobachtungen: | | | | | |
| Sicherheits- und Umweltvorgaben werden umfassend, präzise und proaktiv eingebunden. Die kandidierende Person zeigt ein hohes Bewusstsein für Risiken und nachhaltiges Handeln. | | <input type="checkbox"/> | Hinweise auf Schutzmassnahmen werden gemacht | | | | |
| Sicherheits- und Umweltaspekte werden klar und korrekt thematisiert. Die Aussagen sind praxisnah und zeigen Verantwortungsbewusstsein. | | <input type="checkbox"/> | Hinweise auf Umweltvorgaben werden gemacht | | | | |
| Relevante Sicherheits- und Umweltvorgaben werden erkannt und mehrheitlich korrekt angesprochen. Verständnis ist vorhanden, aber nicht vollständig. | | <input type="checkbox"/> | Hinweise auf korrekten Umgang mit Materialien werden gemacht | | | | |
| Grundlegende Aspekte werden erkannt, aber nur oberflächlich oder unvollständig thematisiert. Teilweise fehlerhafte Aussagen. | | <input type="checkbox"/> | _____ | | | | |
| Einzelne Hinweise auf Sicherheit oder Umwelt vorhanden, aber unklar oder unpassend. Keine systematische Thematisierung. | | <input type="checkbox"/> | _____ | | | | |
| Sicherheits- und Umweltaspekte werden vollständig ignoriert oder falsch dargestellt. Keine Sensibilität für Risiken oder Vorschriften. | | <input type="checkbox"/> | _____ | | | | |
| Begründung: | | _____ | | | | | |

Handlungssimulation 2

| Beurteilungskriterium 4: Situationsgerechtes Gespräch führen | | Beurteilung | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|
| Leitfrage: Führt die kandidierende Person das Gespräch strukturiert, rollenkonform und zuhörerorientiert? | | | | | | | |
| Gespräch ist durchgehend klar, zielgerichtet und strukturiert. Rolle wird souverän und authentisch ausgefüllt. Gesprächspartner:innen werden aktiv einbezogen und wertschätzend behandelt. | | Beobachtungen: <input type="checkbox"/> Gesprächsführung ist klar <input type="checkbox"/> Gesprächsführung ist respektvoll <input type="checkbox"/> Gespräch ist angepasst an die Situation <input type="checkbox"/> Gespräch ist angepasst an das Gegenüber <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Gespräch ist klar strukturiert. Rolle wird situationsgerecht und konsistent eingenommen. Gute Zuhörerorientierung mit aktiver Kommunikation. | | | | | | | |
| Gespräch ist überwiegend strukturiert. Rolle wird mehrheitlich korrekt eingenommen. Gesprächspartner:innen werden berücksichtigt. | | | | | | | |
| Teilweise strukturierter Gesprächsverlauf. Rolle wird ansatzweise eingenommen. Zuhörerorientierung ist punktuell vorhanden. | | | | | | | |
| Gesprächsansätze vorhanden, aber stark unstrukturiert. Rollenverständnis fehlt oder ist unklar. Zuhörerorientierung kaum erkennbar. | | | | | | | |
| Keine erkennbare Struktur im Gespräch. Die Rolle wird nicht eingenommen oder ist unpassend. Keine Rücksicht auf Gesprächspartner:innen. | | | | | | | |
| Begründung: | | | | | | | |
| | | | | | | | |

4b HKB F Führen eines Gesprächs:

Rollenspiel Teil 1 (Instruktion)

| Beurteilungskriterium 1: Kommunikation und Interaktion | | Beurteilung | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Wie gestaltet die kandidierende Person die Kommunikation mit Mitarbeitenden, Kundinnen/Kunden oder Vorgesetzten? | | | | | | | |
| Kommunikation ist durchgehend professionell, empathisch und zielgerichtet. Die kandidierende Person fördert aktiv den Dialog und passt sich flexibel an unterschiedliche Gesprächspartner:innen an. | | Beobachtungen: <input type="checkbox"/> Kandidat/-in hört aktiv zu <input type="checkbox"/> Kandidat/-in verwendet eine angemessene Sprache <input type="checkbox"/> Kandidat/-in kommuniziert angemessen nonverbal <input type="checkbox"/> Kandidat/-in geht angemessen mit Feedback um <input type="checkbox"/> Kandidat/-in gibt angemessen Feedbacks <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Kommunikation ist klar, respektvoll und situationsgerecht. Die kandidierende Person geht auf Gesprächspartner:innen ein und zeigt soziale Kompetenz. | | | | | | | |
| Kommunikation ist mehrheitlich verständlich und angemessen. Gesprächspartner:innen werden berücksichtigt, aber nicht aktiv einbezogen. | | | | | | | |
| Grundlegende Kommunikation vorhanden, aber teilweise unpassend oder unklar. Gesprächspartner:innen werden nur teilweise berücksichtigt. | | | | | | | |
| Kommunikation ist sehr eingeschränkt oder unklar. Wenig Rücksicht auf Gesprächspartner:innen, keine erkennbare Gesprächsstrategie. | | | | | | | |
| Kommunikation ist unangemessen, unverständlich oder gar nicht vorhanden. Keine Rücksicht auf Gesprächspartner:innen. | | | | | | | |
| Begründung: | | | | | | | |

Rollenspiel Teil 1 (Instruktion)

| | | Beurteilung | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Beurteilungskriterium 2: Fachliche Richtigkeit und Anwendung von Wissen Leitfrage: Erkennt die kandidierende Person die fachlichen Anforderungen der Handlungssimulation und kann sie korrekt erklären? | | Beobachtungen: | | | | | |
| Alle relevanten fachlichen Anforderungen werden sicher erkannt und präzise, verständlich sowie praxisnah erklärt. | | <input type="checkbox"/> Fachbegriffe werden korrekt verwendet | | | | | |
| Fachliche Anforderungen werden klar und korrekt erkannt. Erklärungen sind sachlich richtig und gut nachvollziehbar. | | <input type="checkbox"/> Abläufe werden verständlich dargestellt | | | | | |
| Mehrheit der fachlichen Anforderungen wird erkannt und verständlich erklärt. Einzelne Details fehlen oder sind unklar. | | <input type="checkbox"/> Zusammenhänge werden verständlich dargestellt | | | | | |
| Grundlegende fachliche Anforderungen werden erkannt. Erklärungen sind teilweise korrekt, aber lückenhaft oder unpräzise. | | <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Einzelne fachliche Aspekte werden erkannt, aber unvollständig oder fehlerhaft erklärt. | | <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Keine fachlichen Anforderungen erkannt. Erklärungen fehlen oder sind komplett falsch. | | <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Begründung: | | | | | | | |

Rollenspiel Teil 1 (Instruktion)

| | | Beurteilung | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|--|
| Beurteilungskriterium 3: Methodisches Vorgehen Leitfrage: Wird die Instruktion klar strukturiert und mit geeigneten Methoden vermittelt, sodass die Teilnehmenden den Ablauf nachvollziehen können? | | Beobachtungen: | | | | | |
| Sehr klare, logisch aufgebaute Struktur; Methoden sind optimal gewählt und konsequent eingesetzt; Teilnehmende können den Ablauf jederzeit problemlos nachvollziehen. | | <input type="checkbox"/> Ziel und Zweck wird zu Beginn verständlich vermittelt <input type="checkbox"/> Zeitmanagement ist dem zeitlichen Rahmen angepasst <input type="checkbox"/> Teilnehmender wird aktiv eingebunden <input type="checkbox"/> Sprache ist dem Niveau angepasst <input type="checkbox"/> Auf Rückfragen wird souverän reagiert <input type="checkbox"/> Richtiges Vorgehen wird zusammengefasst <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Klare Struktur; Methoden sind überwiegend passend und unterstützen den Ablauf; Teilnehmende können die Instruktion gut nachvollziehen. | | | | | | | |
| Grundstruktur erkennbar; Methoden sind teilweise geeignet; Teilnehmende können dem Ablauf überwiegend folgen, es bleiben aber Unsicherheiten. | | | | | | | |
| Teilweise Struktur vorhanden, jedoch lückenhaft oder unklar; Methoden sind nur bedingt passend; Verständnis der Teilnehmenden bleibt eingeschränkt. | | | | | | | |
| Sehr geringe Struktur; Methoden sind ungeeignet oder fehlen; Teilnehmende haben grosse Mühe, den Ablauf zu verstehen. | | | | | | | |
| Keine erkennbare Struktur oder Methode; Instruktion wirkt chaotisch, Teilnehmende können dem Ablauf nicht folgen. | | | | | | | |
| Begründung: | | | | | | | |

Rollenspiel Teil 1 (Instruktion)

| | | Beurteilung | | | | | |
|--|--|--------------------------|--|--|--|--|--|
| Beurteilungskriterium 4: Sicherheits- und Umweltbewusstsein Leitfrage: Werden Sicherheitsaspekte und/oder Umweltvorgaben im Rollenspiel erkannt und thematisiert? | | Beobachtungen: | | | | | |
| Sicherheits- und Umweltvorgaben werden umfassend, präzise und proaktiv eingebunden. Die kandidierende Person zeigt ein hohes Bewusstsein für Risiken und nachhaltiges Handeln. | | <input type="checkbox"/> | Hinweise auf Schutzmassnahmen werden gemacht | | | | |
| Sicherheits- und Umweltaspekte werden klar und korrekt thematisiert. Die Aussagen sind praxisnah und zeigen Verantwortungsbewusstsein. | | <input type="checkbox"/> | Hinweise auf Umweltvorgaben werden gemacht | | | | |
| Relevante Sicherheits- und Umweltvorgaben werden erkannt und mehrheitlich korrekt angesprochen. Verständnis ist vorhanden, aber nicht vollständig. | | <input type="checkbox"/> | Hinweise auf korrekten Umgang mit Materialien werden gemacht | | | | |
| Grundlegende Aspekte werden erkannt, aber nur oberflächlich oder unvollständig thematisiert. Teilweise fehlerhafte Aussagen. | | <input type="checkbox"/> | _____ | | | | |
| Einzelne Hinweise auf Sicherheit oder Umwelt vorhanden, aber unklar oder unpassend. Keine systematische Thematisierung. | | <input type="checkbox"/> | _____ | | | | |
| Sicherheits- und Umweltaspekte werden vollständig ignoriert oder falsch dargestellt. Keine Sensibilität für Risiken oder Vorschriften. | | <input type="checkbox"/> | _____ | | | | |
| Begründung: | | _____ | | | | | |

Rollenspiel Teil 2 (Kundenreklamation)

| | | Beurteilung | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
| Beurteilungskriterium 1: Kommunikation und Interaktion Wie gestaltet die kandidierende Person die Kommunikation mit Mitarbeitenden, Kundinnen/Kunden oder Vorgesetzten? | | Beobachtungen: | | | | | |
| Kommunikation ist durchgehend professionell, empathisch und zielgerichtet. Die kandidierende Person fördert aktiv den Dialog und passt sich flexibel an unterschiedliche Gesprächspartner:innen an. | | <input type="checkbox"/> Kandidat/-in hört aktiv zu | | | | | |
| Kommunikation ist klar, respektvoll und situationsgerecht. Die kandidierende Person geht auf Gesprächspartner:innen ein und zeigt soziale Kompetenz. | | <input type="checkbox"/> Kandidat/-in verwendet eine angemessene Sprache | | | | | |
| Kommunikation ist mehrheitlich verständlich und angemessen. Gesprächspartner:innen werden berücksichtigt, aber nicht aktiv einbezogen. | | <input type="checkbox"/> Kandidat/-in kommuniziert angemessen nonverbal | | | | | |
| Grundlegende Kommunikation vorhanden, aber teilweise unpassend oder unklar. Gesprächspartner:innen werden nur teilweise berücksichtigt. | | <input type="checkbox"/> Kandidat/-in geht angemessen mit Feedback um | | | | | |
| Kommunikation ist sehr eingeschränkt oder unklar. Wenig Rücksicht auf Gesprächspartner:innen, keine erkennbare Gesprächsstrategie. | | <input type="checkbox"/> Kandidat/-in gibt angemessen Feedbacks | | | | | |
| Kommunikation ist unangemessen, unverständlich oder gar nicht vorhanden. Keine Rücksicht auf Gesprächspartner:innen. | | <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Begründung: | | | | | | | |

Rollenspiel Teil 2 (Kundenreklamation)

| | | Beurteilung | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Beurteilungskriterium 2: Fachliche Richtigkeit und Anwendung von Wissen Leitfrage: Erkennt die kandidierende Person die fachlichen Anforderungen der Handlungssimulation und kann sie korrekt erklären? | | | | | | | |
| Alle relevanten fachlichen Anforderungen werden sicher erkannt und präzise, verständlich sowie praxisnah erklärt. | | Beobachtungen: <input type="checkbox"/> Fachbegriffe werden korrekt verwendet <input type="checkbox"/> Abläufe werden verständlich dargestellt <input type="checkbox"/> Zusammenhänge werden verständlich dargestellt <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Fachliche Anforderungen werden klar und korrekt erkannt. Erklärungen sind sachlich richtig und gut nachvollziehbar. | | | | | | | |
| Mehrheit der fachlichen Anforderungen wird erkannt und verständlich erklärt. Einzelne Details fehlen oder sind unklar. | | | | | | | |
| Grundlegende fachliche Anforderungen werden erkannt. Erklärungen sind teilweise korrekt, aber lückenhaft oder unpräzise. | | | | | | | |
| Einzelne fachliche Aspekte werden erkannt, aber unvollständig oder fehlerhaft erklärt. | | | | | | | |
| Keine fachlichen Anforderungen erkannt. Erklärungen fehlen oder sind komplett falsch. | | | | | | | |
| Begründung: | | | | | | | |

Rollenspiel Teil 2 (Kundenreklamation)

| Beurteilungskriterium 3: Problemlösefähigkeit und Entscheidungsverhalten | | Beurteilung | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Leitfrage: Wie geht die kandidierende Person mit Herausforderungen oder Störungen in der Handlungssimulation um? | | | | | | | |
| Die kandidierende Person geht souverän, flexibel und zielgerichtet mit der Herausforderung um. Die Lösung ist praxisnah, durchdacht und zeigt hohe Selbstständigkeit. | | Beobachtungen: <input type="checkbox"/> Lösungsansätze sind praxisnah <input type="checkbox"/> Lösungsansätze sind nachvollziehbar <input type="checkbox"/> Es wird ein gutes Urteilsvermögen gezeigt <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ | | | | | |
| Die Herausforderung wird klar erkannt und strukturiert angegangen. Die Reaktion ist sachlich, lösungsorientiert und zeigt Handlungskompetenz. | | | | | | | |
| Die kandidierende Person erkennt die Herausforderung und reagiert angemessen. Lösungsansatz ist praktikabel, aber nicht vollständig durchdacht. | | | | | | | |
| Herausforderung wird erkannt, aber die Reaktion ist teilweise unpassend oder wenig wirksam. Lösungsansatz bleibt oberflächlich. | | | | | | | |
| Erste Ansätze zur Problemlösung erkennbar, aber unstrukturiert oder nicht zielführend. Unsicherheit im Umgang mit der Situation. | | | | | | | |
| Herausforderungen oder Störungen werden nicht erkannt oder ignoriert. Keine Reaktion oder unangemessene Reaktion. | | | | | | | |
| Begründung: | | | | | | | |

