

## Die mündliche Lehrabschlussprüfung / betrieblicher Teil

(Berufliche Situationen, die gute Kommunikation verlangen)

### Grundsätze

Die mündliche Prüfung besteht aus zwei Gesprächssituationen von je 15 Minuten Dauer. Grundlage für diese Gesprächssituationen ist der Praxisbericht des Lernenden. Dieser enthält die Beschreibungen von beruflichen Situationen, die gute Kommunikation verlangen. Die Experten können eine im Praxisbericht beschriebene Situation 1:1 auswählen. Sie können aber auch ein Gespräch über Themen führen, über die jeder Mitarbeiter der Firma – also auch der Lernende im 3. Lehrjahr – Bescheid wissen muss (Sortiment, Firmenstruktur, Herausforderungen des Marktes usw.). Auch eine Mischung – eine beschriebene Situation, ergänzt mit „Allgemeinwissen“ zur Firma – ist denkbar.

WICHTIG: In der mündlichen Prüfung werden neben den Fach- immer auch Sozial- und Methodenkompetenzen geprüft. Auch wenn der Lernende das Gefühl hat, von den Themen einer Gesprächssituation nicht viel Ahnung zu haben, muss er deshalb trotzdem die Gesprächsführung übernehmen: eine Struktur geben, die Bedürfnisse des Gegenübers erfragen, das weitere Vorgehen aufzeigen; und natürlich immer freundlich und klar kommunizieren.

### Erstellen des Praxisberichtes durch den Lernenden

Das leere Praxisberichtformular kann im Word-Format von der Homepage der Branche Handel heruntergeladen werden (keine handgeschriebenen Praxisberichte senden).

- **Lesen** Den Praxisbericht gründlich durchlesen. Besonders wichtig ist der Text auf Seite 2 „Form und Umfang des Berichtes“
- **Ablaufplan** (Seite 1) Der Ablaufplan (siehe Baustein 3 des Modelllehrganges) muss dem Praxisbericht beigelegt werden! Als Grundlage dient das Ausbildungsprogramm
- **Gesprächssituationen** Auf jeder Seite sollte eine Gesprächssituation beschrieben sein, welche zum Thema passt und 1:1 erlebt worden ist. Darauf achten, dass keine Informationen im Praxisbericht stehen, welche die Expertin/der Experte bereits der Homepage des Betriebes entnehmen können.
- **Vollständigkeit** Die linke Spalte von Seite 3 bis 7 sollte komplett ausgefüllt sein, (Leistungsziele, Sozial- und Methodenkompetenzen).  
Wichtig: Es sollen verschiedene Leistungsziele, Sozial- und Methodenkompetenzen angegeben werden, damit die Experten eine grosse Auswahl haben.
- **Beilagen** (Seite 1/7) Alle Unterlagen (z.B. letzter Geschäftsbericht, Kataloge oder Preislisten), die auf der Seite 7 des Praxisberichts unten links aufgeführt, sind, müssen dem Praxisbericht beigelegt werden (sofern es sich um Dokumente bis maximal Broschürendicke handelt).
- **Kontrolle/Unterschrift** Den Praxisbericht vor dem Einsenden nochmals gut durchlesen (Rechtschreibung). Anschliessend den Bericht unterschreiben lassen.

- 
- **Abgabetermin/Versand** **Abgabetermin** für die **endgültige Version: siehe Homepage Branche Handel:**  
**Einsenden an:** Branche Handel, Güterstrasse 78, Postfach 656,4010  
Basel

### **Zeitlicher Ablauf vor der Prüfung**

Im 3. üK bekommen die Lernenden erstmals den Ablauf der LAP erklärt. Mit der Einladung zum 4. üK erhalten sie die Aufforderung, einen Entwurf ihres Praxisberichtes an den Kurs mit zu bringen. Im üK 4 wird ausführlich aufgezeigt, wie aus einem Praxisbericht eine Gesprächssituation entsteht. In einem Rollenspiel wird die mündliche Prüfung 1:1 geübt. Nach dem üK 4 haben die Lernenden zwei Wochen Zeit, ihren Praxisbericht zu überarbeiten und diesen dem Berufsbildner zur Unterschrift vorzulegen. Anschliessend wird der Bericht gemäss Abgabetermin geschickt. Die Branche leitet ihn an die beiden Experten weiter. Diese können sich beim Lehrbetrieb melden oder einen Besuch abstatten. Mitte April folgt das Aufgebot der Branche für die mündliche und schriftliche Lehrabschlussprüfung.

### **Informationen zur Prüfung**

Die Experten legen vor der Prüfung - gestützt auf den Praxisbericht - fest, welche beiden Situationen sie prüfen wollen; welche Kompetenzen sie vom Lernenden erwarten; welche Ausgangslage besteht; welche Ziele der Lernende während dem Gespräch verfolgen soll und welche Rolle der Gesprächspartner (Experte 1) des Lernenden in jeder Situation spielt. Der Lernende spielt übrigens in jeder Gesprächssituation sich selber. Die Experten dürfen ihm keine andere Rolle zuweisen. Alle diese Angaben werden dem Lernenden schriftlich beim Start der Prüfung bekannt gegeben. Der Lernende hat fünf Minuten Zeit, sich auf das Gespräch vorzubereiten (Notizen machen, Struktur planen und/oder das Vorgehen festlegen, wie er seine Ziele für das Gespräch erreichen will).

Grundsätzlich wird in jeder Gesprächssituation erwartet, dass der Lernende das Gespräch aktiv (zu 80%) führt.

Der Gesprächspartner des Lernenden (Experte 1) führt das Gespräch gemäss seinem Drehbuch, während der Experte 2 die Antworten, Erklärungen, Beratungen und Reaktionen des Lernenden notiert, welche anschliessend für die Beurteilung massgebend sind. Jede Gesprächssituation endet mit der Frage: „Wie geht der Prozess in Ihrer Firma nun weiter?“

Die Bewertung erfolgt aufgrund des von der Branche vorgegebenen Kriterienkatalogs. In diesem sind alle Fachkompetenzen (=Leistungsziele), Methoden- und Sozialkompetenzen aufgeführt, die die Experten für die Benotung verwenden dürfen. Für jede ausgewählte Kompetenz legen die Experten vor der Prüfung fest, welches Verhalten und welches Wissen sie vom dem Lernenden erwarten. Wenn die Erwartungen erfüllt werden, gibt es 2 Punkte, wenn sie teilweise erfüllt werden 1 Punkt und wenn sie nicht erfüllt werden 0 Punkte. Sind die Erwartungen gut erfüllt, erhält der Lernende 3 Punkte für diese Kompetenz (gleiches Prinzip wie bei der ALS- und PE-Benotung).

### **Wie kann die Berufsbildnerin/der Berufsbildner die Lernenden unterstützen?**

- Gelegenheiten bieten, dass der Lernende mit Kunden oder Mitarbeitern professionelle Gespräche führen kann.
- Nach Möglichkeit auch beobachten lassen, wie ein Sachbearbeiter ein Gespräch vorbereitet, führt und abschliesst.
- Rollenspiel: Der Berufsbildner kann die Rolle der zu beratenden Person spielen und dem Lernenden nach dem Gespräch sagen, wo er bei der Gesprächsführung noch Verbesserungsmöglichkeiten sieht.
- Wenn der Lernende den Praxisbericht zur Unterzeichnung vorlegt, sollte kontrolliert werden, ob dieser Gesprächssituationen enthält, die der Lernende wirklich erlebt hat und die genügend gut beschrieben sind, um für eine 15minütige Prüfung geeignet zu sein.