



Protokollraster „praktische Arbeiten“

Datum _____

Name _____

Beginn der Prüfung _____

Name Experte 1 _____

Unterschrift _____

Nullserie aktuell

Ausbildungsbetrieb _____

Vorname _____ Nr. _____

Ende der Prüfung _____

Name Experte 2 _____

Unterschrift _____

Identität prüfen
Gesundheitsfrage

PEX keine Änderung der Reihenfolge!	Teil	Bereich	Zeit	Maximale Punkte	Erreichte	Note
	1	Betriebskenntnisse	5'	5		
	2	Sortimentskenntnisse	15'	25		
	3A	Beratung	40'	70		
	3B	Bewirtschaftung				
		Total	60'	100		

Notentabelle

Punkte	Note
95 - 100	6.0
85 - 94	5.5
75 - 84	5.0
65 - 74	4.5
55 - 64	4.0
45 - 54	3.5
35 - 44	3.0
25 - 34	2.5
15 - 24	2.0
5 - 14	1.5
0 - 4	1.0

FK = Fachkompetenz / MK = Methodenkompetenz / SK = Sozial- und Selbstkompetenz

TA = Taxonomie / Bewertung

1= Wissen

2= Verstehen

3= Anwenden

4= Analysieren

DHA Nullserie aktuell

Zeit	Kompetenzart	Taxonomie	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Lösungsansätze <u>Erwartungen</u> (vorgängig ergänzen)	Protokoll		
					Begründungen für Punktevergabe	Punkte-Vorgabe	Punkte effektiv
5'	1		Betriebskenntnisse <u>Fachgespräch</u> 5 Minuten / 5 Punkte	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe		
1'	FK	3	<u>5.1.3 Ich kenne die betrieblichen Weisungen und halte mich daran</u> Aufgabenstellung: Ein Kunde kommt mit einer Zigarette rauchend ins Geschäft. Wie verhalten Sie sich?	<u>Erwartungen:</u> *Kunden ansprechen und freundlich auf Rauchverbot hinweisen *ev. Aschenbecher anbieten oder Ort, wo geraucht werden darf zeigen (2* = 1P)		1	
2'	FK	2	<u>3.2.1 Ich kann die wichtigsten Geschäftsziele und die Unternehmensform meines Betriebes beschreiben</u> Aufgabenstellung: Beschreiben Sie mir bitte die Betriebsform in Ihrem Betrieb. Vergleichen Sie dabei Ihren Betrieb mit einem Mitbewerber, welcher eine andere Betriebsform gewählt hat. <i>(Mögliche: Fachgeschäft, Warenhaus, Supermarkt usw.)</i> Welche zwei Vorteile Ihrer Betriebsform können Sie im Vergleich zum Mitbewerber unterscheiden?	<u>Erwartungen:</u> *Eigene Betriebsform nennen (0.5P) *mit einem anderen Betrieb vergleichen (0.5P) 2 Vorteile erkennen: * * (2* = 1P)		2	

DHA Nullserie aktuell

Zeit	1	Taxonomie	Fortsetzung Betriebskenntnisse <u>Fachgespräch</u>	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
2 '	FK	3	<p>5.1.4 Ich trage zur Unfallverhütung bei und achte darauf, dass meine Gesundheit nicht gefährdet wird</p> <p>Aufgabenstellung:</p> <p>Erklären und begründen Sie mir bitte, wie Sie vorgehen, wenn Sie im Winter den Eingangsbereich und die Schaufenster reinigen müssen. Was beachten Sie alles, um Sie und auch Passanten vor Schaden zu bewahren?</p> <p><i>Erwartung: 4 Beispiele erklären und Vorgehen begründen</i></p>	<p><u>Erwartungen:</u> (4*= 2P)</p> <ul style="list-style-type: none"> *richtige Leitern verwenden: Trittsicherheit *Ordnung halten: Stolperstellen *schwere Lasten richtig heben: Rücken schonen *Gefrierschutz (Glatteis verhindern): Rutsch- und Sturzgefahr *sich selber warm genug anziehen: Erkältungen 		2	
5 '			Total Punkte Teil 1 (Betriebskenntnisse)			5	

DHA Nullserie aktuell

15 '	2	Taxonomie	Sortimentskenntnisse Kundenorientiertes Fachgespräch 15 Minuten / 25 Punkte	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
4 '	FK	2	<p><u>6.2.2 Ich verfüge über erweiterte Sortimentskenntnisse</u></p> <p>Aufgabenstellung:</p> <p><u>1.</u> Zeigen und erklären Sie uns diese <u>4 verschiedenen Farbstifte</u> (z.B. <i>Prismalo: Dünnkern; Supracolor: Dickkern, wasservermalbar; Pablo: wasserfest, lichtecht; Grip 2001: ergonomische 3-eck Form usw.</i>) >>auf bestehendes Sortiment eingehen! (Kandidatin reden lassen- Zwischenfragen stellen)</p> <p><u>2.</u> Welches Produkt empfehlen Sie zum Malen von... (4 Bsp. erfinden: z.B. für Künstler, Malanfänger, Schüler, Aquarelltechnik usw.)</p> <p><u>3.</u> In welchen Verpackungsvarianten gibt es z.B. Supracolor von CdA?</p> <p><u>4.</u> Welche <u>4 Zusatzverkäufe</u> würden sie zu einer Farbstiftschachtel anbieten?</p>	<p><u>1.</u> *4 Farbstiftsorten mit je 1 markanten Eigenschaft nennen (2P)</p> <p><u>2.</u> *4 Stiftarten richtig zuordnen (2P)</p> <p><u>3.</u> *4 Verpackungsvarianten (1P)</p> <p><u>4.</u> 4 Zusatzverkäufe zeigen (2P)</p>		7	
4 '	FK	3	<p><u>5.4.1 Ich kann Produkte empfehlen und Zusatzverkäufe fördern</u></p> <p>Aufgabenstellung:</p> <p>Schreibgeräte: (4 verschiedene Geräte aus Gestell nehmen)</p> <p><u>1.</u> welche Arten von Schreibgeräten sind das? (Beispiele:Füllhalter, Kugelschreiber, Tintenroller, Feinminenhalter usw.)</p> <p><u>2.</u> Aus welchen Materialien sind diese Produkte?</p> <p><u>3.</u> Welche Schreibgeräteart empfehlen Sie welcher Kundengruppe?</p> <p><u>4.</u> Welche Produkte empfehlen Sie als Zusatzverkauf?</p>	<p><u>1.</u> *4 Geräte nennen (2P)</p> <p><u>2.</u> *4 Materialien (2P)</p> <p><u>3.</u> *4 Beispiele (2P)</p> <p><u>4.</u> *4 Zusatzverkäufe (2P)</p>		8	
3 '			<p>Scheren: (drei Produkte aus dem Gestell auswählen)</p> <p><u>1.</u> Erklären Sie uns die Unterschiede von diesen <u>3 Scheren</u> >>>Unterschiede gemäss ÜK praxisnah erklären! Fachbegriffe!</p> <p><u>2.</u> Welche Schere empfehlen Sie welcher Kundengruppe?</p>	<p><u>1.</u> *3 richtige Bezeichnungen (1.5P)</p> <p><u>1a.</u> *Unterschiede und Merkmale dazu (1.5P)</p> <p><u>2.</u> *richtige Scheren zuordnen (3P)</p>		6	
4 '			<p>Zwei Tätigkeiten VORZEIGEN lassen:</p> <p>*Heftklammern in Heftapparat einsetzen</p> <p>*4er-Lochung mit 2er Locher ausführen</p>	<p>*Heftklammern (2P)</p> <p>*Locher (2P)</p>		4	
15 '			Total Punkte Teil 2 (Sortimentskenntnisse)			25	

DHA Nullserie aktuell

40'	3 A + B	Taxonomie	Beratung / Bewirtschaftung insg. 40 Minuten A Beratung <u>Rollenspiel</u> ca. 25 Minuten / 40 Punkte	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
FK	3	3	<u>5.1.10 Ich kann auf Kundenwünsche eintreten</u> Aufgabenstellung: Ich möchte in unserem Büro ein wenig umstrukturieren. Ich brauche einige Ordnungs- und Ablagemöglichkeiten. Verschiedene Leute brauchen Zugriff, auch unsere Bauleute nehmen die Aufträge jeweils mit auf die Baustellen. <i>>> 5 verschiedene Möglichkeiten vorbereiten: z.B. für lose Blätter, Dokumentationen, unterschiedliche Druckerpapiere griffbereit halten, Kundenaufträge zum Mitnehmen auf den Bau, erledigte Rechnungen ablegen usw.</i>	<u>Erwartungen: (5*= 10P)</u> * * * * *		10	
MK1	3	3	<u>5.1.7 Ich bin freundlich und offen</u> Aufgabenstellung: Wenn die Aufträge erledigt sind, möchten wir unseren Kunden eine gebundene Dokumentation übergeben. Darum möchte ich selber eine Bindemaschine im Büro. Nur weiss ich nicht, was ich wirklich brauche.	<u>Erwartungen: (4*= 8P)</u> *Bindearten und entsprechende Maschinen *ev. Verkauf aus Katalog *Erklärung über Handhabung *Zusatzmaterialien und Verbrauchsmaterial		8	

DHA Nullserie aktuell

Zeit	3 A + B	Taxonomie	Fortsetzung Beratung <u>Rollenspiel</u>	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
	FK SK1	3	<p>5.2.2 Ich kenne die Grundregeln eines Verkaufsgesprächs und wende sie in der Praxis an</p> <p>Aufgabenstellung: Ach ja, Versancouverts für diese Dokumentationen brauche ich dann gleich auch noch. Am besten gleich zwei ganze Schachteln. (>>alles bestellen und reservieren lassen.) Kann ich alles zusammen abholen? Können Sie mir dann auch eine Rechnung mitgeben?</p>	<p>*passende Couverts in grösserer Menge *Regeln des Geschäftes nennen bzw. anwenden *Bestellung aufnehmen (je*= 2P)</p>		6	
			über das gesamte Verkaufsgespräch beobachten!	<p><u>zu beobachten: (je*= 1P)</u> *Begrüssung *Bedarfsermittlung *Beratung *Argumentation *Warenvorlage *Preisnennung *Zusatzverkauf *Aufwertung *Verkaufsabschluss *einkassieren *bedanken *verabschieden</p>		12	
	MK1 SK1		<p>Beratungs- und Verkaufsmethoden: Die lernende Person erfasst den Kaufwunsch durch gezielte Fragen (2P) Umgangsformen: Die lernende Person passt ihre Umgangsformen der jeweiligen Situation an (2P)</p>			4	
25 '			Total Punkte Teil 3A (Beratung)			40	

DHA Nullserie aktuell

	3 A + B	Taxonomie	B Bewirtschaftung <u>Fallbeispiel</u> ca. 15 Minuten / 30 Punkte	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte-Vorgabe	Punkte effektiv
10'	FK SK2	3	<p><u>5.7.2 Ich kann die für meine Arbeit notwendigen Hilfsmittel einsetzen</u></p> <p>Aufgabenstellung:</p> <p>1. Sie haben ein Schaufenster neu dekoriert und müssen nun die Artikel mit Preisen auszeichnen, welche nicht von Hand geschrieben sein sollen. Wie machen Sie das?</p> <p>2. Was machen Sie, wenn im Drucker ein Papierstau entsteht?</p> <p>3. Wie wechseln Sie den Toner?</p> <p>4. Welche Geräte brauchen Sie regelmässig?</p> <p>5.-8. zeigen Sie mir jeweils 2 Anwendungen dieser Geräte</p> <p>>> aus den vorgestellten Geräten je 2 Anwendungen vorführen lassen!</p>	<p>Erwartungen: (8*= 16P)</p> <p>1. *Schilder mit Drucker beschriften</p> <p>2. *Stauort suchen und Papier entfernen</p> <p>3. *Toner wechseln</p> <p>4. *4 Geräte nennen</p> <p>5. *2 Anwendungen</p> <p>6. *2 Anwendungen</p> <p>7. *2 Anwendungen</p> <p>8. *2 Anwendungen</p>		16	
3'	FK MK2	3	<p><u>4.2.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze</u></p> <p>Aufgabenstellung:</p> <p>Annahme: Sie haben eine Lieferung erhalten und alle Artikel nach Weisung verarbeitet.</p> <p>1. Was geschieht mit all den mitgelieferten Materialien wie Stopfmaterial, Schachteln, Leergut, aber auch Formularen usw.?</p> <p>2. Was kann bei Ihnen zur Entsorgung gebracht werden? Nennen Sie 4 Produkte</p> <p>3. Was machen Sie mit diesen Produkten?</p>	<p>Erwartungen:</p> <p>1. Sammelorte zeigen für: *Stopfmaterial *Schachteln *Leergut *Lieferschein bzw. Rechnung (4 Beispiele = 2P)</p> <p>2. *4 Produkte nennen (2P)</p> <p>3. Entsorgung für 4 Produkte erklären (4P) (an Lieferanten zurück, Sammelstelle, Papierabfuhr, usw.)</p>		8	

DHA Nullserie aktuell

	3 A + B	Taxonomie	Fortsetzung B Bewirtschaftung <u>Fallbeispiel</u>	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
2 '			Aufgabenstellung: Nennen Sie mir 4 Möglichkeiten, wo Sie Neuheiten bestellen können	<u>Erwartungen:</u> (4 Beispiele = 2P) * * * *		2	
	MK2 SK2		Arbeitstechniken und Problemlösen: Die lernende Person berücksichtigt die Anweisungen zum Umweltschutz (2P) Belastbarkeit: Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel sorgfältig ab (2P)			4	
15 '			Total Punkte Teil 3B (Bewirtschaftung)			30	