

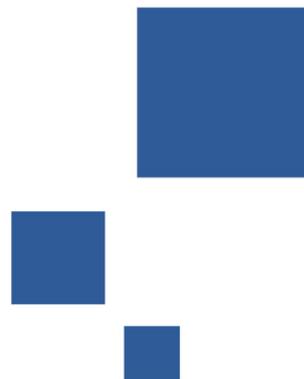


Umsetzungsempfehlung für die Durchführung der Abschlussprüfung Verkäufer/-in und Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Stand: 07.12.2018

Umsetzungsempfehlung für die Durchführung der mündlichen Abschlussprüfung in den Berufen Verkäufer/-in und Kaufmann/-frau im Einzelhandel

(Ausbildungsordnung vom 13. März 2017)

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der IHKs
und Prüferinnen und Prüfer



Inhaltsverzeichnis

1.	Hintergrund dieser Empfehlung	3
2.	Vorgaben der Verordnung zum mündlichen Prüfungsbereich.....	3
3.	Hinweise zu den Vorgaben der Verordnung	4
3.1	Das Prüfungsinstrument fallbezogenes Fachgespräch.....	4
3.2	Einleitende Darstellung durch den Prüfling	4
3.3	Warenbereich als „weiterer Inhalt“ des Fachgesprächs.....	4
3.4	Ausgestaltung der praxisbezogenen Aufgaben durch den Prüfungsausschuss	5
4.	Vorbereitung, Durchführung und Bewertung des Fachgesprächs.....	6
4.1	Basis für die Vorbereitung des Fachgesprächs durch den Prüfungsausschuss	6
4.2	Durchführung des Fachgesprächs.....	6
4.3	Bewertung	6
Anlage 1: Deckblatt, Gesamt- und Einzelbewertungsbögen für das fallbezogene Fachgespräch.....		8
Anlage 2: Musteraufgabe.....		12

1. Hintergrund dieser Empfehlung

Am 13. März 2017 erschien die novellierte Ausbildungsordnung für die beiden Berufe Verkäufer/-in und Kaufmann/-frau im Einzelhandel. Die zuvor bestehende Erprobungsverordnung aus dem Jahr 2009 wurde damit in Dauerrecht überführt und auf Basis der in der Praxis gemachten Erfahrungen inhaltlich aktualisiert. Die nachfolgende Empfehlung enthält auf Basis der Verordnungsvorgaben Hinweise sowie Mustervorlagen für die Prüfungsbereiche „Fachgespräch in der Wahlqualifikation“ der beiden Berufe.

Damit soll eine möglichst einheitliche Umsetzung und Bewertung des fallbezogenen Fachgesprächs in den jeweiligen Prüfungsausschüssen vor Ort unterstützt werden.

2. Vorgaben der Verordnung zum mündlichen Prüfungsbereich

Die Ausbildungsordnung formuliert die Anforderungen für den Prüfungsbereich „Fachgespräch in der Wahlqualifikation“ im **§ 17 (Verkäufer/-in)** bzw. im **§ 28 (Kaufmann/-frau im Einzelhandel)** wie folgt:

„(1) Im Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern, Problemlösungen zu entwickeln und zu begründen sowie dabei Warenkenntnisse zu nutzen und
2. kunden- und serviceorientiert zu handeln und dabei wirtschaftliche und ökologische Zusammenhänge zu berücksichtigen sowie Rechtsvorschriften anzuwenden.

(2) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt.

(3) Für das fallbezogene Fachgespräch stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben, aus denen der Prüfling eine Aufgabe auswählt. Grundlage für die Prüfungsaufgaben ist

- die nach § 4 Absatz 3 Satz 1 im Ausbildungsvertrag ausgewiesene Wahlqualifikation [für den Beruf Verkäufer/-in, vgl. § 17 der Verordnung].
- eine der nach § 5 Absatz 4 Satz 1 im Ausbildungsvertrag ausgewiesene Wahlqualifikation [für den Beruf Kaufmann/-frau im Einzelhandel, vgl. § 28 der Verordnung].

Der Prüfling soll die ausgewählte Aufgabe bearbeiten und einen Lösungsweg entwickeln. Dafür ist ihm eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen.

Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung des Lösungswegs durch den Prüfling eingeleitet. Weiterer Inhalt des fallbezogenen Fachgesprächs ist der im Betrieb vermittelte und im Ausbildungsnachweis dokumentierte Warenbereich.

(4) Das Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten."

3. Hinweise zu den Vorgaben der Verordnung

3.1 Das Prüfungsinstrument fallbezogenes Fachgespräch

Für die mündliche Abschlussprüfung der Berufe Verkäufer/-in und Kaufmann/-frau im Einzelhandel wurde in der Verordnung explizit das fallbezogene Fachgespräch als Prüfungsinstrument festgelegt.

Das fallbezogene Fachgespräch soll ausgehend von einer von zwei durch den Prüfungsausschuss bereitgestellten praxisbezogenen Aufgaben geführt werden. Dabei ist dem Prüfling die Möglichkeit zu geben, sich anhand von Unterlagen vorzubereiten und diese während des Gesprächs zu nutzen. Es werden Vorgehensweisen und fachliche Sachverhalte sowie Probleme und Lösungen erörtert.¹ Das fallbezogene Fachgespräch ist nicht als Gesprächssimulation (mündliches Rollenspiel) durchzuführen. Es handelt sich um ein Gespräch unter Fachexperten auf Augenhöhe.

3.2 Einleitende Darstellung durch den Prüfling

Mit der Ausbildungsordnung von 2017 wurde im Unterschied zu der Verordnung von 2004/2009 festgelegt, dass das fallbezogene Fachgespräch „mit einer einleitenden Darstellung des Lösungswegs durch den Prüfling“ begonnen wird. Der Prüfungsausschuss hat dies sowohl bei der Planung des Gesprächsverlaufs als auch bei der Eröffnung des Fachgesprächs zu beachten. Mit der einleitenden Darstellung durch den Prüfling ist nicht das Prüfungsinstrument „Präsentation“ gemeint. Ebenso ist der Einsatz von Flipcharts, physischer Ware etc. laut Verordnung nicht vorgesehen.

3.3 Warenbereich als „weiterer Inhalt“ des Fachgesprächs

Die Prüfungsanforderungen legen fest, dass der im Betrieb vermittelte und im Ausbildungsnachweis dokumentierte Warenbereich „weiterer Inhalt des fallbezogenen Fachgesprächs“ ist (2017). Im Unterschied

¹ Vgl. Hauptausschussempfehlung Nr. 158 des BiBB, Seite 17: <https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA158.pdf>

dazu formulierte die Vorgängerverordnung bisher, dass der im Ausbildungsnachweis dokumentierte Warenbereich im Fachgespräch „zu berücksichtigen“ ist (2004/2009).

Die neue Formulierung („ist weiterer Inhalt“) akzentuiert die Bedeutung des Warenbereiches im Fachgespräch damit deutlicher als bisher („ist zu berücksichtigen“). Dies soll im Fachgespräch jedoch keine reine Wissensabfrage zur Warenkunde nach sich ziehen. Nach wie vor sind die Fachgespräche handlungsorientiert mit offenen Fragestellungen zur Beratungskompetenz des Prüflings zu führen.

Im Regelfall bedeutet dies, dass der Prüfling bei der Bearbeitung der ihm gestellten Aufgabe nachweisen soll, dass er „Problemlösungen entwickeln und begründen sowie dabei Warenkenntnisse nutzen“ kann. Diese in die Aufgabenlösung integrierte Anwendung von Warenkenntnissen sollte bei der Mehrzahl der Wahlqualifikationen möglich sein. Bei Wahlqualifikationen, bei denen sich die Integration des Warenbereiches in die Lösungserarbeitung schwieriger gestaltet (z. B. bei der WQ „Mitarbeiterführung und -entwicklung“), ist im Rahmen des 20-minütigen Fachgesprächs darauf zu achten, dass der Warenbereich als ein „weiterer Inhalt“ thematisiert wird. Zeitlich sollte dies in solchen Fällen „mit Augenmaß“ geschehen.

3.4 Ausgestaltung der praxisbezogenen Aufgaben durch den Prüfungsausschuss

Die entwickelten Aufgaben sollten für beide Berufe möglichst kurz und offen formuliert sowie vom Umfang her angemessen sein für eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten. Die Aufgabe ist jeweils als praxisorientierte Situation mit einer offenen Fragestellung zu beschreiben, so dass der Prüfling die Möglichkeit erhält, einen Lösungsweg tatsächlich zu erarbeiten und diesen zu Beginn des Fachgesprächs vorzustellen. Um einen möglichst großen Gestaltungsspielraum für das Fachgespräch zu haben, sollte sparsam mit Teilaufgaben umgegangen werden. Eine reine Wissensabfrage (etwa Abfrage von Schulthemen) ist nicht vorgesehen.

Folgende Bewertungsaspekte sollen schon bei der Erstellung der Aufgaben berücksichtigt werden:

- Planung/Lösungswege entwickeln
- Durchführung/Begründung der Vorgehensweise
- Berücksichtigen der Rahmenbedingungen/des Gesamtzusammenhangs
- Kontrolle/Bewertung der Ergebnisse

Das unterschiedliche Niveau zwischen Kaufleuten im Einzelhandel und Verkäufern kann im Prüfungsgespräch u. a. über die Fallkomplexität gesteuert werden – etwa durch eine Anpassung der Situationsbeschreibung.

4. Vorbereitung, Durchführung und Bewertung des Fachgesprächs

4.1 Basis für die Vorbereitung des Fachgesprächs durch den Prüfungsausschuss

Als Basis für das jeweilige Fachgespräch ist/sind die im Ausbildungsvertrag festgelegte/n Wahlqualifikation/en zu Grunde zu legen. Die getroffene Auswahl kann mit der Prüfungsanmeldung nochmals bestätigt werden. Ein Wechsel der Wahlqualifikation/en nach der Anmeldung zur Abschlussprüfung ist nicht mehr möglich.

4.2 Durchführung des Fachgesprächs

Das fallbezogene Fachgespräch wird vom Prüfungsausschuss ausgehend von der praxisbezogenen Aufgabe entwickelt und geführt, zu der sich der Prüfling vorbereitet hat. Diese handlungsorientierte Situation bildet – im Rahmen der ihr zugrunde liegenden Wahlqualifikation – die Leitlinie für das Fachgespräch. Sollte die Aufgabe in sehr kurzer Zeit umfassend abgearbeitet sein, kann der Prüfungsausschuss im Aufgabenumfeld Lösungsalternativen, Einstiegs- und Ausstiegsvarianten ansprechen.

Das 20-minütige Fachgespräch ist mit einer einleitenden Darstellung durch den Prüfling zum Lösungsweg zu beginnen. Unterbrechungen und Rückfragen sind in dieser Phase der Prüfung zu vermeiden.

Im Anschluss sollte der Prüfungsausschuss offene Fragestellungen verwenden. So erhält der Prüfling die Möglichkeit, ganzheitliche Prozesse darzustellen und der Prüfungsausschuss die Möglichkeit, Handlungskompetenzen zu bewerten.

Zeitmanagement ist wichtig: Selbst eine geringe Überschreitung der 20-minütigen Prüfungszeit stellt einen Formfehler dar und macht somit das Prüfungsergebnis anfechtbar. Um dem vorzubeugen, kann der Prüfungsausschuss (mit Blick auf die maximal zur Verfügung stehende Prüfungszeit) bereits während der einzelnen Gesprächsphasen lenkend eingreifen.

4.3 Bewertung

Die Bewertung erfolgt auf der Grundlage der mündlichen Prüfungsleistung, die im fallbezogenen Fachgespräch einschließlich der einleitenden Darstellung durch den Prüfling gezeigt wurde. Die Prüfungsausschussmitglieder protokollieren die beobachteten Leistungen aussagekräftig auf Bewertungsbögen und bewerten sie nach dem 100-Punkte-Schlüssel. Es wird empfohlen, die Einzel- und Gesamtbewertung der Prüfer nachvollziehbar zu dokumentieren (z. B. in Form von drei Einzelbewertungsbögen und eines Gesamtbewertungsbogens).

Als Hilfestellung hierfür wird ein Bewertungsbogen empfohlen (vgl. Anlage 1), der die in der Ausbildungsordnung genannten Anforderungen zu Grunde legt und eine Leistungsdifferenzierung deutlich macht. Es wird empfohlen, jedes der aufgeführten Bewertungskriterien gleich zu gewichten. Weicht der Prüfungsausschuss hiervon ab, sollte dies schriftlich unter „Bemerkungen“ begründet werden.

Der Prüfungsausschuss hält das **Ergebnis des Fachgesprächs** und der gesamten Prüfung fest und teilt dem Prüfling mit, ob er die Prüfung bestanden oder nicht bestanden hat. Hierüber erhält der Prüfling gemäß Prüfungsordnung eine vom Vorsitzenden unterzeichnete, vorläufige Bescheinigung.

Anlage 1: Deckblatt, Gesamt- und Einzelbewertungsbögen für das fallbezogene Fachgespräch

**Deckblatt Fachgespräch in der Wahlqualifikation
Verkäufer/-in und Kaufmann/-frau im Einzelhandel**

Prüfungsteilnehmer: _____ Prüfungsdatum: _____

Prüflingsnummer: _____ Prüfungsausschuss: _____

Lichtbildausweis kontrolliert

Mobile Endgeräte ausgeschaltet

Gesundheitsfrage gestellt

Befangenheitsfrage gestellt

*Kammerindividuelles Feld
für Ausbildungsnachweise*

Dem Prüfling wurden folgende zwei Aufgaben aus einer Wahlqualifikation vorgelegt:

Wahlqualifikation: _____

Aufgabe 1: _____

Aufgabe 2: _____

Gewählte Aufgabe durch den Prüfling: _____

Vorbereitungszeit

(15 Min.)

von _____ bis _____ Uhr

Dauer des fallbezogenen Fachgesprächs

(höchstens 20 Min.)

von _____ bis _____ Uhr

Unterschrift Vorsitzende/-r

BITTE WENDEN!

Beschlussfassung

Als Grundlage zur gemeinsamen Feststellung der Gesamtpunktzahl dienen die Einzelbewertungen der Prüfer/-innen.

Die Prüfer/-innen einigen sich nach Beratung auf folgende Leistungsbewertung:

Fachgespräch in der Wahlqualifikation: _____ Punkte

Begründung der gemeinsamen Ergebnisfeststellung:

Unterschriften:

Ort, Datum

Prüfungsausschuss-Vorsitzende/-r

Prüfungsausschussmitglied

Prüfungsausschussmitglied

100-92 Punkte	unter 92-81 Punkte	unter 81-67 Punkte	unter 67-50 Punkte	unter 50-30 Punkte	unter 30-0 Punkte
Note 1 = sehr gut	Note 2 = gut	Note 3 = befriedigend	Note 4 = ausreichend	Note 5 = mangelhaft	Note 6 = ungenügend



Dieses Formular („Gesamtbewertung“) kann als Alternative zur vorherigen Seite („Beschlussfassung“) eingesetzt werden.

Gesamtbewertung Fachgespräch Verkäufer/-in Kaufmann/-frau im Einzelhandel

Name, Vorname des Prüfungsteilnehmers: _____ Datum: _____

Prüflingsnummer: _____ Prüfungsausschuss: _____

Bewertungskriterium	Bemerkungen / Beobachtungen
Aufgabenstellung erfassen Probleme und Vorgehensweisen erörtern	
Problemlösungen entwickeln und begründen Warenkenntnisse nutzen (siehe dokumentierter Warenbereich)	
Kunden- und serviceorientiert handeln	
Wirtschaftliche und ökologische Zusammenhänge berücksichtigen und Rechtsvorschriften anwenden	

	Einzelbewertung/Punkte	Unterschrift
Prüfer 1		
Prüfer 2		
Prüfer 3		
Gesamtergebnis/Beschluss:		



Einzelbewertungsbogen

Name Prüfling: _____

Prüflingsnummer: _____

Prüfungsausschuss: _____

Name Prüfer/-in: _____

100 – 92 Punkte Note 1	<92 – 81 Note 2	<81 – 67 Note 3	<67 – 50 Note 4	<50 – 30 Note 5	<30 – 0 Note 6
Berufstypische Aufgabenstellungen erfassen: Problemen und Vorgehensweisen werden...					
sicher und selbstständig erkannt und umfassend erörtert. <input type="checkbox"/>	erkannt und vollständig erörtert. <input type="checkbox"/>	mit leichten Hilfen erkannt und im Wesentlichen erörtert. <input type="checkbox"/>	mit deutlichen Hilfen erkannt und nicht immer treffend erörtert. <input type="checkbox"/>	oft nicht erkannt und größtenteils unzutreffend erörtert. <input type="checkbox"/>	werden überwiegend nicht erkannt und unzutreffend erörtert. <input type="checkbox"/>
Notizen/ Anmerkungen:					
Problemlösungen unter Nutzung von Warenkenntnissen entwickeln und begründen: Lösungen und Maßnahmen sind...					
immer treffend und richtig; Warenkenntnisse werden sicher und in besonderem Maße genutzt. <input type="checkbox"/>	treffend und richtig; Warenkenntnisse werden überwiegend sicher genutzt. <input type="checkbox"/>	im Allgemeinen treffend und richtig; Warenkenntnisse werden im Allgemeinen richtig eingesetzt. <input type="checkbox"/>	nicht immer treffend und richtig; Warenkenntnisse werden mit vertretbaren Fehlern eingesetzt. <input type="checkbox"/>	oft nicht treffend und richtig; Warenkenntnisse werden mit deutlichen Mängeln eingesetzt. <input type="checkbox"/>	Nicht treffend und richtig; Warenkenntnisse werden überwiegend falsch eingesetzt. <input type="checkbox"/>
Notizen/ Anmerkungen:					
Kunden- und serviceorientiert handeln: Die Vorgehensweise ist ...					
in besonderem Maße kunden- und serviceorientiert. <input type="checkbox"/>	überwiegend kunden- und serviceorientiert. <input type="checkbox"/>	im Allgemeinen kunden- und serviceorientiert. <input type="checkbox"/>	teilweise kunden- und serviceorientiert. <input type="checkbox"/>	selten kunden- und serviceorientiert. <input type="checkbox"/>	nicht kunden- und serviceorientiert. <input type="checkbox"/>
Notizen/ Anmerkungen:					
Wirtschaftliche und ökologische Zusammenhänge berücksichtigen; Rechtsvorschriften anwenden: Zusammenhänge sowie Rechtsvorschriften werden...					
selbstständig und sicher berücksichtigt und angewendet. <input type="checkbox"/>	berücksichtigt und angewendet. <input type="checkbox"/>	mit leichten Hilfen berücksichtigt und angewendet. <input type="checkbox"/>	mit deutlichen Hilfen berücksichtigt und angewendet. <input type="checkbox"/>	überwiegend nicht berücksichtigt und angewendet. <input type="checkbox"/>	nicht berücksichtigt und angewendet. <input type="checkbox"/>
Notizen/ Anmerkungen:					

Ort, Datum

Unterschrift Prüfer/-in (einzelne Bewertung!)

Erreichte Punkte

--

Anlage 2: Musteraufgabe

Kaufmann/-frau im Einzelhandel / Verkäufer/-in

„Fachgespräch in der Wahlqualifikation“

Ausgangssituation (Rahmensituation)

Zielformulierung (Erwartungen an das Ergebnis)

Handlungsschritte (max. drei Teilaufgaben / Bearbeitungshinweise, offen formuliert)

Anlagen:

Hinweis:

In der Vorbereitungszeit und im Fachgespräch von jeweils 20 Minuten sollen folgende bewertungsrelevante Punkte berücksichtigt werden:

- Planen und entwickeln Sie Lösungswege
- Begründen Sie, warum sie sich für Ihre Lösung entschieden haben
- Nutzen Sie dabei Ihre Warenkenntnisse
- Handeln Sie kunden- und serviceorientiert
- Berücksichtigen Sie fachliche Zusammenhänge (wirtschaftlich, ökologisch, rechtlich)

Sie haben 15 Minuten Vorbereitungszeit. Das Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten. Sie beginnen das Fachgespräch und stellen Ihre Lösung vor.