

Anleitung für Expertinnen und Experten der mündlichen Prüfung

Diese Anleitung vermittelt den Expertinnen und Experten einen Überblick über die wichtigsten Punkte zur Vorgehensweise an der mündlichen Prüfung in berufskundlichen Fächern. Sie ersetzt die Expertenurse nicht, sondern erlaubt ein kurzes Repetitorium vor den jeweiligen Prüfungen.

Vorbereitung

Prüfungsstoff zusammenstellen und aufteilen

Das von der Chefexpertin oder dem Chefexperten beauftragte Expertenteam legt den Prüfungsstoff fest, indem es eine repräsentative Auswahl von Themen aus dem gesamten Stoff trifft. Geprüft werden die Fachkompetenzen gemäss Bildungsverordnung und gemäss Leistungszielen im Bildungsplan.

Wichtige Überlegungen beim Zusammenstellen der Prüfungsthemen

Um welches (Fach-) Gebiet geht es gemäss Bildungsverordnung und Bildungsplan?

Welche Themen will ich prüfen?

Wie anspruchsvoll sollen die Aufgaben sein?

Welche Leistungen erwarte ich?

Das Expertenteam bestimmt, welche Teilgebiete wie gewichtet werden, und es legt die Punktzahl für diese Teilgebiete fest.

Aufgaben formulieren und Beurteilungskriterien festlegen

Die Expertinnen und Experten bereiten zum ausgewählten Prüfungsstoff Aufgaben vor; diese berücksichtigen die Berufs- und Lebenserfahrung der Kandidatinnen und Kandidaten. Gleichzeitig ist zu überlegen, welche Leistungen der Kandidatinnen und Kandidaten bzw. Antworten erwartet und als korrekt taxiert werden.

Nicht zu viel Faktenwissen abfragen! Wichtiger ist das Prüfen des Verständnisses und der Fähigkeit, Probleme zu analysieren und zu beurteilen. Dazu ein paar Beispiele:

Faktenwissen

Was verstehen Sie unter einem wasserlöslichen Anstrich?

Welche Behandlungsmöglichkeiten für die Vorbereitung der zu streichenden Flächen kennen Sie?

Verständnis

Warum wird bei Kanalisationen das Trennsystem dem Mischsystem vorgezogen?

Welche Schritte müssen Sie unternehmen, um den Durchmesser einer Platzentwässerungsleitung festzulegen?

Problembewertung

Bäckerei-Konditoreien bieten zunehmend Zwischenverpflegungen wie Sandwiches, Salate usw. an. Welche Überlegungen können zu dieser Entwicklung geführt haben?

Die Zulieferfirmen bringen laufend neue Produkte auf den Markt. Wie verhalten Sie sich in dieser Situation, um die richtige Wahl zu treffen? Begründen Sie Ihr Vorgehen.

Prüfungsprotokoll vorbereiten

Gemäss Bildungsverordnung ist über den Prüfungsverlauf Protokoll zu führen. Das Protokoll bildet die Grundlage für eine faire Prüfung und ist im Falle eines Rekurses ein entscheidendes Dokument, das erlaubt, die Notengebung nachzuvollziehen. Stichworte zu den Aufgaben, maximale Punktzahl und erwartete Leistungen der Kandidatinnen und Kandidaten bzw. Antworten werden im Prüfungsprotokoll fixiert. Ein ausgefülltes Musterprotokoll finden Sie auf der letzten Seite dieses Merkblattes.

Vorbereitungen überprüfen

Die Überprüfung nach der folgenden Checkliste hilft, Schwachstellen ausfindig zu machen und zu beheben.

Sind die ausgewählten Themen repräsentativ für das Prüfungsgebiet?

Werden die Aufgaben innerhalb eines Themas im Anspruchsniveau variiert?

(Wissensaufgaben, Verständnisaufgaben, Bearbeitungsaufgaben, Problemlösungsaufgaben)

Ist die Gewichtung der Prüfungsbereiche (Teilgebiete) richtig?

Orientiert sich die Punkteverteilung am Anspruchsniveau und an der Komplexität der Aufgaben?

Entsprechen die Aufgaben dem Niveau einer angehenden Berufsfrau oder eines angehenden Berufsmannes?

Sind Reserve- und Ersatzaufgaben zur Hand, um unvorhergesehenen Situationen zu begegnen?

Verhalten während der Prüfung

Allgemeine Grundsätze

Verhalten Sie sich so, wie Sie es sich selbst als Kandidat oder Kandidatin wünschen würden:

wohlwollend

geduldig

konzentriert

aufmunternd

in der vertrauten Fachsprache sprechend

Rollen verteilen

Die beiden Expertinnen oder Experten verständigen sich vor der Prüfung auf die zu übernehmende Rolle:

Gesprächsführer/in (Examinator/in)

Protokollführer/in (Experte)

Ein bewährter Prüfungsbeginn besteht darin, nach der Begrüssung einen Bezug zum Lehrbetrieb der Kandidatin oder des Kandidaten herzustellen und einen kurzen Überblick über den Ablauf der Prüfung zu geben. Es folgen dann eine oder mehrere Aufgabenstellungen.



Aufgabenstellung

Die Aufgaben sollen klar und verständlich formuliert sein. Mehrmaliges Präzisieren einer Aufgabe wirkt verwirrend. Suggestive Aufgabenstellungen, welche die Antwort praktisch schon enthalten, sollten vermieden werden. "Sind Sie nicht auch der Meinung, dass ..."

Auf Antworten reagieren

Grundsätzlich soll nicht dem nachgespürt werden, was eine Kandidatin oder ein Kandidat nicht weiss, sondern versucht werden, herauszufinden, über welche Kenntnisse sie oder er verfügt. Stösst man auf Unkenntnis, ist das Thema bald zu wechseln und dies im Protokoll festzuhalten.

Die Befragten sind positiv zu unterstützen – jeder Spott, Sarkasmus oder Tadel ist zu vermeiden. Antwortet die Kandidatin oder der Kandidat mit "Ja" oder "Nein", so muss die Expertin oder der Experte eine Begründung dazu verlangen.

Wenn eine Aufgabe nicht verstanden wurde, ist diese anders zu formulieren, und allenfalls einen Denkanstoss zu geben.

Wichtig ist, stets genügend Zeit zum Überlegen zu gewähren und die eigene Redezeit knapp zu bemessen.

Beim Übergang zur nächsten Aufgabe sind wertende Redewendungen, wie zum Beispiel "gut ..." zu vermeiden.

Die Expertinnen und Experten achten auch auf das genaue Einhalten der gegebenen Prüfungszeit.

Prüfungsverlauf festhalten

Der Prüfungsverlauf muss von den Expertinnen und Experten protokolliert werden. Dies ist umso einfacher, je besser das Protokoll vorbereitet worden ist. Bei einem negativen Prüfungsverlauf empfiehlt es sich, besonders schwerwiegende Fehlantworten wörtlich festzuhalten.

In einem Bewertungsgespräch nach der Prüfung legen die Expertinnen und Experten die erreichte Punktzahl gemeinsam fest und tragen sie im Protokoll ein. Beide Expertinnen oder Experten unterschreiben das Protokoll (mit Kugelschreiber!).

Die Protokolle müssen nach Weisung der Prüfungsleitung aufbewahrt oder abgegeben werden.

Weitere Merkblätter zum Qualifikationsverfahren

Merkblatt 06, Qualifikationsverfahren für Erwachsene ohne berufliche Grundbildung

Merkblatt 6.1, Qualifikationsverfahren für Erwachsene, Kaufleute Basisbildung und Kaufleute erweiterte Grundbildung

Merkblatt 13, Richtlinien, Hinweise und Tipps für das Erstellen von schriftlichen Prüfungsaufgaben

Merkblatt 14, Allgemeine Grundsätze für die Prüfungsaufsicht an schriftlichen Abschlussprüfungen

Weiterführende Literatur

EHB. *Handbuch für Expertinnen und Experten in Qualifikationsverfahren der beruflichen Grundbildung.*

Zollikofen : EHB in Zusammenarbeit mit dem SDBB. 3. überarbeitete Auflage 2008

Bezugsquelle: SDBB Vertrieb, Zürichstrasse 98, 8600 Dübendorf

Tel. 0848 999 001, Fax 044 801 18 00, vertrieb@sdbb.ch, www.shop.sdbb.ch

Metzger, Christoph. *Mündliche Prüfung im Fach Praktische Arbeiten.*

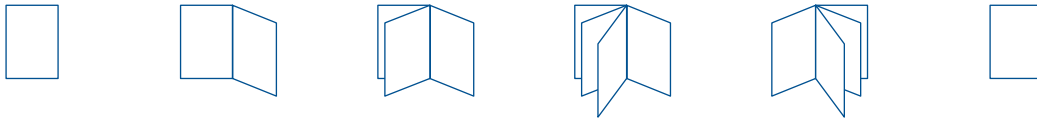
St. Gallen : Institut für Wirtschaftspädagogik an der Hochschule St. Gallen, 1989



Datum	15.7.2000	Unterschrift
Experte 1	Denise Fummenegger	<i>D. Fummenegger</i>
Experte 2	Max Zumbisbühl	<i>M. Zumbisbühl</i>

Name des Kandidaten:	Peter Kellner	Prüfungsnummer	258
Punkte	36	Note effektiv = erreichte Punkte x 5 / Punktemaximum + 1	Endnote
			4,0

Teilbereiche/ Positionen	Aufgabenstellung/ Antwortelemente	Mögliche Gesprächsplanung	Kandidatenleistung	max. Punkte	err. Punkte
Umgangsformen	Begrüssung Gästabgänger an den Tisch Sitzplatzzuweisung	Schildern Sie Ihr Verhalten beim Eintreten einer Gästegruppe (2 Damen und 2 Herren und 1 Jugendliche) Sie werden beauftragt, eine Hygieneschulung im Bereich des Händewaschens durchzuführen. Worauf achten Sie besonders. Erklären Sie Ihr Kontrollverhalten im Bereich von verpackten Tischwaren.	- er stellt sich nicht persönlich vor, er wartet auf die Tischnummern und lässt Gäste alleine zum Tisch gehen, er hilft beim Platzieren - keine Begründung warum das Händewaschen wichtig ist. - kennt den Unterschied zwischen "zu verpackten bis" und "Eindestillbar bis" nicht	10	6
Hygienegrundsätze im Betrieb	Inhalt eines Hygienekonzeptes, Berufskleider, Hygiene-Checklisten, mögliche Gefahrenquellen im Hygienebereich	Ihre Gästegruppe wurde platziert. Schildern Sie uns anhand eines Beispiels die Empfehlung einer Tagesspezialität und erklären Sie ein wirkungsvolles Bestellaufnahmesystem mit Begründung. Die Gäste stehen auf und verlassen den Gästeraum. Wie verhalten Sie sich?	- er erklärt die Wildspizialität sehr genau und "zu mächtig" (Rekuschel Baden-Baden) - mit Block und Sitzplatzbelegung (ich muss nicht fragen wer was bestellt hat) - in Stress, während dem Service habe er keine Zeit sich persönlich zu verabschieden.	10	7
Gästabgänger	Beratung, Kartenübergabe, Bestellaufnahme, Gästeservice, Verabschiedung	Erklären Sie zwei verschiedene Gästetypen und begründen Sie deren Verhalten/Wünsche bei einem Gaststättenbesuch. Sie haben den Typ genannt. Machen Sie zwei saisonale Angebote und legen Sie je eine Alternativangebot fest.	- der Kandidat kann keine Antwort geben. Auf Zusatzfragen (Erlebnis mit Gästen) kann er sich nur auf "Kommode und gute Gäste" beschränken. Er möchte zum nächsten Thema wechseln. Am Schluss nennt er noch Wünsche von Gästen: Eis, Trinken, Gesellschaft, Musik.	10	3
Gästabbedürfnisse	Gründe eines Gaststättenbesuches, Erwartungen der Gäste, Gästetypen/-kategorien, aktiver und passiver Verkauf, Alternativ-Vorschläge, saisonale und regionale Empfehlungen, verkaufsfördernde Formulierungen	Ein Gast macht bei Ihnen eine Bankettreservierung für 40 Personen. Schildern Sie die wichtigen Daten und Informationen, welche Sie festhalten.	- er erklärt die Checkliste und den Ablauf sehr gut. - er nimmt keine Adresse und Kontaktperson an.	10	6
Reservierungen, Pläne und Checklisten	Reservierungssysteme und Anfragen, Hilfsmittel, Tischpläne, Raumpläne	Der Gast beschwert sich über das unfreundliche Benehmen, welches Sie ihm gegenüber präsentieren. Das gewählte Gericht entspricht nicht den Vorstellungen des Gastes, welche Möglichkeiten können Sie ihm anbieten.	- er erklärt dem Gast seine schlechte Laune, aber entschuldigt sich nicht bei ihm. - er kennt keine Möglichkeit um das Gericht zu wechseln. Der Gast hätte sich ja vor dem Bestellen informieren können	10	4
Bewältigung schwieriger Situationen	Behandlung von Reklamationen bezüglich: Servicemitarbeiter, Speisen, Getränke, Wohlbefinden, schwierige Gäste	Sie dürfen eine Spezialitätenwoche gestalten. Wählen Sie eine aus und erläutern Sie Ihre Dekorationsvorstellungen im Speisesaal oder auf dem Showtisch. Welche Zusatzverkäufe werden in Ihrem Betrieb vor allem forciert und wie verkaufen Sie diese.	- er wählt eine "Mexikanische Woche" mit einem Showtisch. Gute Dekorelemente (Kaktus, Tequila, Salsas, Salsamaten). - Spirituosen auf Spirituosenwagen mit mündlichen Erklärungen und einer Spirituosenkarte.	10	10
Verkaufsförderung	Hilfsmittel welche den Verkauf aktiv unterstützen, Aktionen, Dekorationen, Zusatzverkäufe				
Bemerkung	Der Kandidat äussert sich oft, das habe er noch nie gemacht oder gehört, im Betrieb müsste er so etwas nicht kennen, etc.			Total der Punkte	60
					36



Merkblatt 12

Anleitung für Expertinnen und Experten der mündlichen Prüfung
www.mb.berufsbildung.ch

Ausgabe Juni 2009

© SDBB Bern

Ganzer oder teilweiser Nachdruck einschliesslich Speicherung und Nutzung auf optischen und elektronischen Datenträgern für nicht kommerzielle Zwecke - mit entsprechender Quellenangabe - erlaubt.

SDBB | Haus der Kantone | Speichergasse 6 | Postfach 583 | 3000 Bern 7
Telefon 031 320 29 00 | Fax 031 320 29 01 | berufsbildung@sdbb.ch

www.berufsbildung.ch