

# Qualifikationsverfahren Reifenpraktiker

## Berufskennntnisse mündlich

Name	Kandidatennummer
.....	.....
Vorname	Datum
.....	.....

**Zeit:** 20 Minuten

**Material/Hilfsmittel:** gemäss separater Liste

**Bewertung:** 1 Position im QV-Bereich

**Notenskala: Maximale Punktezahl: 33**

- 33 – 31 Punkte = Note 6.0
- 30 – 28 Punkte = Note 5.5
- 27 – 25 Punkte = Note 5.0
- 24 – 22 Punkte = Note 4.5
- 21 – 18 Punkte = Note 4.0
- 17 – 15 Punkte = Note 3.5
- 14 – 12 Punkte = Note 3.0
- 11 – 9 Punkte = Note 2.5
- 8 – 5 Punkte = Note 2.0
- 4 – 2 Punkte = Note 1.5
- 1 – 0 Punkte = Note 1.0

Erreichte Punktezahl Rollenspiel	Erreichte Punktezahl Fachgespräch	Total Punkte	Note

Unterschrift des/der Experten/Expertinnen:

.....

**Die Prüfungsaufgaben dürfen nicht für Übungszwecke verwendet werden.**

Erarbeitet durch:	Reifen-Verband der Schweiz RVS
Herausgeber:	Reifen-Verband der Schweiz RVS

**Bewertungs- und Protokollformular der Gesprächssimulation (Rollenspiel) und der zwei Fachgespräche**

Gewählte Aufgabenstellung der Gesprächssimulation (Rollenspiel) \_\_\_\_\_

Gewählte Aufgabe des ersten Fachgesprächs \_\_\_\_\_

Gewählte Aufgabe des zweiten Fachgesprächs \_\_\_\_\_

**Bewertungsschlüssel**

**3 Punkte:** Eine den Anforderungen entsprechende Leistung = gut.

**2 Punkte:** Eine Leistung, die zwar Mängel aufweist, aber im Ganzen den Anforderungen noch entspricht = genügend.

**1 Punkt:** Eine Leistung, die den Anforderungen nicht ganz entspricht, jedoch erkennen lässt, dass gewisse Grundkenntnisse noch vorhanden sind = ungenügend.

**0 Punkte:** Eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht und bei der selbst Grundkenntnisse fehlen = unbrauchbar.

**Zusammenfassung der Bewertung**

Erreichte Punktezahl Rollenspiel:

Erreichte Punktezahl Fachgespräch 1:

Erreichte Punktezahl Fachgespräch 2:

Erreichte Punktezahl Fachgespräche 1 und 2:  →

**Total Punktezahl Rollenspiel und Fachgespräche:**

**Prüfungseinstieg (bitte ankreuzen)**

Vorstellen der PEX	-	<input type="checkbox"/>
Sprache	Mundart	<input type="checkbox"/>
	Hochdeutsch/Standardsprache	<input type="checkbox"/>
Erklärung abgeben	Nur was der/die Kandidat/in sagt, kann von den Experten/ Expertinnen bewertet werden	<input type="checkbox"/>
Prüfungsablauf aufzeigen	1. Rollenspiel   2. Fachgespräch 1   3. Fachgespräch 2	<input type="checkbox"/>
Ausweis kontrollieren	-	<input type="checkbox"/>
Frage nach Gesundheitszustand	-	<input type="checkbox"/>

**Hinweis:** Als Grundlage dienen die Wegleitung und das Prüfungskonzept zur mündlichen Prüfung.

**Vorgabezeit:** Rollenspiel: 10 Minuten / Fachgespräche je 5 Minuten. Totale Prüfungszeit: 20 Minuten.

## Qualifikationsverfahren Reifenpraktiker/in

### WEGLEITUNG für die mündliche Prüfung

**Die Basis zum Bewerten** der Kenntnisse bildet der Bildungsplan der Reifenpraktiker mit seinen 6 Leitzielen inkl. den Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Die spezifischen Kriterien werden mit 0 - 3 Punkten bewertet (siehe Bewertungsschlüssel).

**Protokollführung:** Die Prüfung wird protokolliert, sämtliche Notenabzüge werden im Prüfungsprotokoll nachvollziehbar (schriftlich) begründet. Dies kann in eigenen Sätzen oder mit den unter "Fakten zum Differenzieren" aufgeführten Buchstabenkürzeln erfolgen.

**Die Bewertung** erfolgt aufgrund der im Bewertungs- / Protokollformular vorgegebenen Kriterien (Fach- und Methodenkompetenzen, Sozial- und Selbstkompetenzen).

Die Protokolle müssen unmittelbar nach der Bewertung von beiden Experten unterschrieben werden!

#### Fakten zum Differenzieren

- a) Der Kandidat (K.) macht kleinere Fehler.
- b) K. unterlaufen kleinere Unvollständigkeiten/Ungenauigkeiten.
- c) K. macht gewichtige/grobe Fehler.
- d) K. braucht leichte Mithilfe des Prüfungsexperten.
- e) K. braucht grössere Mithilfe des Prüfungsexperten.
- f) K. gelangt auch mit Hilfe des Prüfungsexperten zu keinem brauchbaren Ergebnis.
- g) K. erkennt den gegebenen Sachverhalt zu wenig/nicht.
- h) K. ist nicht in der Lage, die Situation darzustellen.
- i) K. erkennt die richtige(n) Herangehensweise(n) an die Aufgabe zu wenig/nicht.
- j) K. benennt zu wenige/keine Lösungsalternativen.
- k) K. erkennt die notwendigen Arbeitsschritte im logischen Ablauf zu wenig/nicht.
- l) K. erkennt die Folgen, die eine Arbeitsänderung notwendig machen würden zu wenig/nicht.
- m) K. gelingt keine sach-, fach- bzw. situationsgerechte (theoretische) Lösung.
- n) K. kann seine Vorgehensweise nicht in andere, vergleichbare Situationen übertragen.
- o) K. hat die Aufgabe nicht in ihrer gesamten Komplexität verstanden.
- p) K. ist nicht in der Lage, die Arbeitsaufgabe sach- und fachgerecht darzustellen.
- q) K. hat keinen fachlich akzeptablen Lösungsweg gewählt.
- r) K. kann die Reihenfolge seiner Arbeitsweise zu wenig/nicht begründen.
- s) K. begründet die Wahl des Lösungswegs zu wenig/nicht nachvollziehbar.
- t) K. ist nicht in der Lage Lösungsalternativen zu benennen.
- u) K. erkennt die Stärken und Schwächen seiner Arbeit zu wenig/nicht.
- v) K. erkennt Fehler zu wenig/nicht und kann ihre Ursachen zu wenig/nicht benennen.
- w) K. kann zu wenig/keine Massnahmen zur Fehlerbehebung aufzeigen.
- x) K. verfügt über zu wenig notwendiges Grundwissen (Umwelt- und Arbeitsschutz, Fachwörter, Reifen- und Räderkenntnisse usw.) zur fachkompetenten Lösung der Situation.

**Rollenspiel**

<b>Beurteilungskriterium 1: Kontaktverhalten</b>		
Leitfrage: Verhält sich der Kandidat / die Kandidatin kundenorientiert?		
Der/Die Kandidat/in... <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrüsst Kunde / Kundin proaktiv und freundlich.</li> <li>• Bezieht Kunde / Kundin aktiv ins Gespräch mit ein.</li> <li>• Hält regelmässig Blickkontakt zu Kunde / Kundin.</li> <li>• Zeigt eine offene, dem Kunden / der Kundin zugewandte Körperhaltung.</li> <li>• Verwendet eine kundenverständliche Sprache.</li> <li>• Bedankt sich am Ende des Gesprächs und verabschiedet sich freundlich.</li> </ul>	Beurteilung* (Punkte 0-3)	Bemerkungen
<b>Beurteilungskriterium 2: Informations- und Kommunikationsverhalten</b>		
Leitfrage: Kommuniziert der Reifenpraktiker / die Reifenpraktikerin dem Kunden / der Kundin angepasst?		
Der/Die Kandidat/in... <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfragt und analysiert Wünsche und Bedürfnisse des Kunden.</li> <li>• Hört konzentriert und aufmerksam zu.</li> <li>• Lässt Kunden ausreden.</li> <li>• Strukturiert das Gespräch.</li> <li>• Erläutert Sachverhalte einfach und verständlich.</li> <li>• Greift alternative Vorschläge auf und geht auf Rückfragen ein.</li> </ul>	Beurteilung* (Punkte 0-3)	Bemerkungen
<b>Beurteilungskriterium 3: Beratungs- und Verkaufsverhalten</b>		
Leitfrage: Berät der Reifenpraktiker / die Reifenpraktikerin den Kunden lösungsorientiert und kompetent?		
Der/Die Kandidat/in... <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestaltet das Beratungs- und Verkaufsgespräch zielorientiert.</li> <li>• Geht auf Fragen und Argumente des Kunden ein.</li> <li>• Stellt situationsgerechte Fragen</li> <li>• Überzeugt den Kunden mit Argumenten.</li> <li>• Geht kompetent mit Einwänden und Rückfragen um.</li> <li>• Erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.</li> </ul>	Beurteilung* (Punkte 0-3)	Bemerkungen

\* 3 = gut / 2 = genügend / 1 = ungenügend / 0 = unbrauchbar → nur ganze Punkte!

<b>Beurteilungskriterium 4: Vorgehen / Struktur</b>		
Leitfrage: Geht der Reifenpraktiker / die Reifenpraktikerin zielorientiert und systematisch vor?		
Der/Die Kandidat/in...	Beurteilung* (Punkte 0-3)	Bemerkungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geht mit einem klaren Ziel an die Aufgabe heran.</li> <li>• Wählt eine geeignete Herangehensweise an die Aufgabe.</li> <li>• Wendet die notwendigen Arbeitsschritte in einem logischen Ablauf an.</li> <li>• Stellt die Lösung der Aufgabe differenziert dar.</li> <li>• Vertieft und wiederholt die wichtigen Aspekte.</li> </ul>		

<b>Beurteilungskriterium 5: Fachkompetenz</b>		
Leitfrage: Agiert der Reifenpraktiker / die Reifenpraktikerin sachgerecht und fachkompetent?		
Der/Die Kandidat/in...	Beurteilung* (Punkte 0-3)	Bemerkungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wirkt engagiert und fachkompetent.</li> <li>• Verwendet die geeigneten Fachbegriffe sicher und korrekt.</li> <li>• Begründet seine / ihre Vorgehensweise sachlich richtig.</li> <li>• Wendet die nötigen Arbeitsinstrumente sachgerecht an.</li> <li>• Bietet passende Produkte / Problemlösungen / Alternativen an.</li> </ul>		

\* 3 = gut / 2 = genügend / 1 = ungenügend / 0 = unbrauchbar → nur ganze Punkte!

Fachgespräch 1

<b>Beurteilungskriterium 1: Erfassen der Aufgabe</b> Leitfrage: Erfasst der Reifenpraktiker / die Reifenpraktikerin den Kern der Aufgabenstellung? Wird das Wissen logisch vernetzt und verständlich erklärt?		
Der/Die Kandidat/in...	Beurteilung* (Punkte 0-3)	Bemerkungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geht auf den Kern der Aufgabenstellung ein.</li> <li>• Vernetzt sein Wissen logisch und erklärt verständlich.</li> <li>• Stellt die fachlichen Hintergründe umfassend, sach- und fachgerecht dar.</li> <li>• Verwendet die Fachbegriffe sicher und korrekt.</li> <li>• Zeigt Alternativen auf.</li> </ul>		
<b>Beurteilungskriterium 2: Erklärung des Lösungswegs</b> Leitfrage: Begründet der Reifenpraktiker / die Reifenpraktikerin die Wahl des Lösungswegs nachvollziehbar und fachlich korrekt?		
Der/Die Kandidat/in...	Beurteilung* (Punkte 0-3)	Bemerkungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erklärt den Lösungsweg / die Vorgehensweise fachlich korrekt.</li> <li>• Zeigt mögliche Lösungsvarianten nachvollziehbar und fachlich korrekt auf.</li> <li>• Nennt (wenn möglich) zusätzlich alternative Lösungsvarianten.</li> <li>• Wägt die verschiedenen Lösungsvarianten unter mehreren Gesichtspunkten ab (z.B. technisch, betriebswirtschaftlich, ökologisch usw.)</li> </ul>		
<b>Beurteilungskriterium 3: Vorgehen bei der Durchführung</b> Leitfrage: Geht der Reifenpraktiker / die Reifenpraktikerin die Problemstellung zielführend an?		
Der/Die Kandidat/in...	Beurteilung* (Punkte 0-3)	Bemerkungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geht richtig, überzeugend und sicher vor.</li> <li>• Legt sein Vorgehen logisch und verständlich dar.</li> <li>• Verwendet überzeugende Argumente.</li> <li>• Zeigt die benötigten Arbeitsschritte fachgerecht auf.</li> <li>• Arbeitet lösungsorientiert und nicht nur nach Plan.</li> <li>• Geht fachlich korrekt auf Alternativen ein.</li> </ul>		

\* 3 = gut / 2 = genügend / 1 = ungenügend / 0 = unbrauchbar → nur ganze Punkte!

Fachgespräch 2

<b>Beurteilungskriterium 1: Erfassen der Aufgabe</b> Leitfrage: Erfasst der Reifenpraktiker / die Reifenpraktikerin den Kern der Aufgabenstellung? Wird das Wissen logisch vernetzt und verständlich erklärt?		
Der/Die Kandidat/in...	Beurteilung* (Punkte 0-3)	Bemerkungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geht auf den Kern der Aufgabenstellung ein.</li> <li>• Vernetzt sein Wissen logisch und erklärt verständlich.</li> <li>• Stellt die fachlichen Hintergründe umfassend, sach- und fachgerecht dar.</li> <li>• Verwendet die Fachbegriffe sicher und korrekt.</li> <li>• Zeigt Alternativen auf.</li> </ul>		
<b>Beurteilungskriterium 2: Erklärung des Lösungswegs</b> Leitfrage: Begründet der Reifenpraktiker / die Reifenpraktikerin die Wahl des Lösungswegs nachvollziehbar und fachlich korrekt?		
Der/Die Kandidat/in...	Beurteilung* (Punkte 0-3)	Bemerkungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erklärt den Lösungsweg / die Vorgehensweise fachlich korrekt.</li> <li>• Zeigt mögliche Lösungsvarianten nachvollziehbar und fachlich korrekt auf.</li> <li>• Nennt (wenn möglich) zusätzlich alternative Lösungsvarianten.</li> <li>• Wägt die verschiedenen Lösungsvarianten unter mehreren Gesichtspunkten ab (z.B. technisch, betriebswirtschaftlich, ökologisch usw.)</li> </ul>		
<b>Beurteilungskriterium 3: Vorgehen bei der Durchführung</b> Leitfrage: Geht der Reifenpraktiker / die Reifenpraktikerin die Problemstellung zielführend an?		
Der/Die Kandidat/in...	Beurteilung* (Punkte 0-3)	Bemerkungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geht richtig, überzeugend und sicher vor.</li> <li>• Legt sein Vorgehen logisch und verständlich dar.</li> <li>• Verwendet überzeugende Argumente.</li> <li>• Zeigt die benötigten Arbeitsschritte fachgerecht auf.</li> <li>• Arbeitet lösungsorientiert und nicht nur nach Plan.</li> <li>• Geht fachlich korrekt auf Alternativen ein.</li> </ul>		

\* 3 = gut / 2 = genügend / 1 = ungenügend / 0 = unbrauchbar → nur ganze Punkte!