

Qualifikationsbereich „Praktische Arbeiten“
Position 1.1 „Praktische Prüfung“

Protokoll Qualifikationsverfahren Bäckerei-Konditorei-Confiserie

Name _____

Datum _____

Vorname _____ Nr. _____

Beginn der Prüfung _____ Ende der Prüfung _____

Adresse Ausbildungsbetrieb _____

Name Expertin 1 _____

Prüfungsort (Filiale) inkl. Adresse _____

Unterschrift _____

Name Expertin 2 _____

Unterschrift _____

Die drei zu prüfenden Module ankreuzen

- Bäckerei/B Confiserie/C Café / Gastronomie/G
 Konditorei/K Snacks / Traiteur/S

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

Teil	Bereich	Zeit	Maximale Punkte	Erreichte Punkte
1	Betriebskenntnisse	5'	5	
2	Schwerpunkt Beratung	45'	60	
3	Sortimentskenntnisse	25'	25	
4	Bewirtschaftung	15'	10	
Total		90'	100	

Note

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Gesamtzeit 90'	Punkte max.	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Fehlende/Falsche oder mangelhafte Antworten	Effektive Pt	
1.	Betriebs- kenntnisse <u>Fachgespräch</u>	5'	5			Wenn vorhanden, darf die Lerndokumentation verwendet werden (darf von den Expertinnen nicht bewertet werden).		
Es sind alle 3 Leistungsziele zu überprüfen.								
FK T1	3.3.1 Ich kenne die Verkaufsschwerpunkte meines Betriebes					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
FK T2	5.4.4 Ich kenne die wichtigsten Geschäftspartnerinnen –partner sowie die Mitbewerberinnen und Mitbewerber meines Betriebes und kann sie beschreiben					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
T= Taxonomie							Zwischentotal	

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Gesamtzeit 90'	Punkte max.	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Fehlende/Falsche oder mangelhafte Antworten	Effektive Pt
2.	Schwerpunkt Beratung <i>2 untersch. Rol- lenspiele</i>	45'	60				
A) Alltägliche Verkaufssituation verbunden mit Beratung und übergreifend in verschiedene Fachbereiche so- wie ein Produkt als Geschenk einpacken lassen und eine Reklamation anbringen							
	Rollenspiel Beratung A	20/ 25'	30	Expertin/Kundin	Beispiele		
FK T3	5.3.7 Ich kann alltägliche Kundenwünsche ermitteln und erfüllen					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____ _____ _____	
FK T3	5.6.2 Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisung des Betriebes bearbeiten					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____ _____ _____	
						Zwischentotal	

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Gesamtzeit 90'	Punkte max.	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Fehlende/Falsche oder mangelhafte Antworten	Effektive Pt
2.	Schwerpunkt Beratung Rollenspiel Beratung A					Übertrag (Fortsetzung Seite 4)	
FK T3	5.14.1 Ich kann an- spruchsvolle Kundenge- spräche führen					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____	
SK	<u>Kommunikationsfähig- keit</u> Die lernende Person ist gesprächsbereit.					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____	
SK	Die lernende Person sucht nach konstruktiven Lösungen.					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____	
MK	Die lernende Person kontrolliert das Produkt und packt es ein (Wareneinkauf)					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____	
MK	Die Lernende Person beachtet die Grundre- geln einer attraktiven Geschenkverpackung					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____	
Total Punkte Rollenspiel A						Zwischentotal	

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Gesamtzeit 90'	Punkte max.	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Fehlende/Falsche oder mangelhafte Antworten	Effektive Pt
2.	Schwerpunkt Beratung <i>2 untersch. Rollenspiele</i>					Übertrag (Fortsetzung Seite 5)	
B) Komplexe Bestellung mit Alternativen, Zusatzverkauf, in verschiedenen Fachgebieten übergreifend, Dienstleistungen anbieten.							
	Rollenspiel Beratung B	20/ 25'	30	Expertin/Kundin	Beispiele		
FK T3	5.4.5 Ich kann durch sorgfältige Bedürfnisabklärung die Produkte zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____	
FK T4	6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____	
FK T3	1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____	
						Zwischentotal	

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Gesamtzeit 90'	Punkte max.		Lösungsansätze	Fehlende/Falsche oder mangelhafte Antworten	Effektive Pt
2.	Schwerpunkt Beratung <i>2 untersch. Rollenspiele</i>					Übertrag (Fortsetzung Seite 6)	
	Rollenspiel Beratung B				Beispiele		
FK T3	5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinn- voll einsetzen				•	<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____	
SK	Die lernende Person führt das Verkaufsge- spräch der Situation an- gepasst durch					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____	
SK	Die lernende Person setzt Mimik und Gestik gezielt ein					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____	
MK	Die lernende Person setzt Informationsmate- rial sinnvoll im Verkaufs- gespräch ein					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____	
MK	Die lernende Person realisiert Zusatzverkäufe					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____	
Total Punkte Rollenspiel B							
* Das Total der erreichten Punkte ist auf die 1. Seite des Protokolls zu übertragen.						Schwerpunkt Beratung Total	*

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Gesamtzeit 90'	Punkte max.	Fragen für das Fallbeispiel	Lösungsansätze	Fehlende/Falsche oder mangelhafte Antworten	Effektive Pt
3.	Sortimentskennt- nisse <i>Kundenorientiertes Fachgespräch</i>	25'	25	Beispiele Fachmodul (1)			
2-3 Produkte je geprüftem Fachmodul vertieft abfragen, respektive beraten lassen. Es sind alle drei Fach-Bereiche gleich zu gewichten. Spezialfälle, Allergien, Lebensmittelunverträglichkeiten und <i>Alternativprodukte</i> ins Gespräch einfließen lassen.							
FK T3	6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____	
FK T2	6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____	
FK T3	6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____	
						Zwischentotal Sortimentskenntnisse	

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Gesamtzeit 90'	Punkte max.	Fragen für das Fallbeispiel	Lösungsansätze	Fehlende/Falsche oder mangelhafte Antworten	Effektive Pt
3.	Sortiments- kenntnisse <i>Kundenorientiertes Fachgespräch</i>	25'	25	Beispiele Fachmodul (2)		Übertrag (Fortsetzung Seite 8)	
2-3 Produkte je geprüftem Fachmodul vertieft abfragen, respektive beraten lassen. Es sind alle drei Fach-Bereiche gleich zu gewichten. Fragen bis K3 (zwei Leistungsziele 6.3.1 und 6.3.2 bis K4). Spezialfälle, Allergien, Lebensmittelunverträglichkeiten und <i>Alternativprodukte</i> ins Gespräch einfließen lassen.							
FK T3	6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____ _____	
FK T2	6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____ _____	
FK T3	6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____ _____	
						Zwischentotal Sortimentskenntnisse	

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Gesamtzeit 90'	Punkte max.	Fragen für das Fallbeispiel	Lösungsansätze	Fehlende/Falsche oder mangelhafte Antworten	Effektive Pt
3.	Sortiments- kenntnisse <i>Kundenorientiertes Fachgespräch</i>	25'	25	Beispiele Fachmodul (3)		Übertrag (Fortsetzung Seite 9)	
2-3 Produkte je geprüftem Fachmodul vertieft abfragen, respektive beraten lassen. Es sind alle drei Fach-Bereiche gleich zu gewichten. Fragen bis K3 (zwei Leistungsziele 6.3.1 und 6.3.2 bis K4). Spezialfälle, Allergien, Lebensmittelunverträglichkeiten und <i>Alternativprodukte</i> ins Gespräch einfließen lassen.							
FK T3	6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____	
FK T2	6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____	
FK T3	6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____	
Sortimentskenntnisse Zwischentotal							
* Das Total der erreichten Punkte ist auf die 1. Seite des Protokolls zu übertragen.					Sortimentskenntnisse Total (Zwischentotal : 3)		*

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Gesamtzeit 90'	Punkte max.	Fragen für das Fallbeispiel	Lösungsansätze	Fehlende/Falsche oder mangelhafte Antworten	Effektive Pt
4.	Bewirtschaftung <i>1 Fallbeispiel</i>	15'	10	Beispiele	Beispiele		
FK T3	5.2.3 Ich kann Wa- ren in meinem Be- trieb selbständig präsentieren					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____ _____	
FK T3	5.20.1 Ich kann die Verkaufsbereit- schaft meines Be- reichs überwachen und entsprechende Massnahmen tref- fen					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____ _____	
FK T3	5.2.1 Ich kann Wa- ren für die Kundin- nen und Kunden nach den Vorga- ben meines Betrie- bes attraktiv prä- sentieren					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____ _____	
						Zwischentotal	

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Gesamtzeit 90'	Punkte max.	Fragen für das Fallbeispiel	Lösungsansätze	Fehlende/Falsche oder mangelhafte Antworten	Effektive Pt
4.	Bewirtschaftung <i>1 Fallbeispiel</i>			Beispiele	Beispiele	Übertrag (Fortsetzung Seite 11)	
FK T3	5.2.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten nach den Regeln meines Betriebes mitgestalten					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____	
SK	Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel überlegt ab					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____	
MK	Die lernende Person beachtet bei der Warenpräsentation die Präsentationsgrundsätze					<input type="checkbox"/> braucht Hilfe _____ _____ _____ _____	
						Bewirtschaftung Total	*
* Das Total der erreichten Punkte ist auf die 1. Seite des Protokolls zu übertragen.							