

**Protokoll Qualifikationsverfahren DHA 2016 - Serie 1**

Ausbildungs- und Prüfungsbranche **SCHUHE**

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel  
**Detailhandels-Assistentinnen / Detailhandels-Assistenten**

Vertraulich!

Diese Serie muss nach der Prüfung dem Chefexperten zurück gegeben werden.

**Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"**

Position 1.1 "Praktische Prüfung"

60 Minuten / 100 Punkte

<b>Lernende/r</b>	Nummer:	Name:	Vorname:		
Prüfungsdatum:		Zeit:	Adresse Lehrbetrieb:		
Punktzahl	1. Teil:	2. Teil:	3. Teil:	Total:	<b>Note:</b>
<b>Expert/in 1:</b>	Name:		Vorname:		Unterschrift:
<b>Expert/in 2:</b>	Name:		Vorname:		Unterschrift:

**für Expertenteam:** Ein vorgängiger Besuch am Prüfungsort wird empfohlen (wird von schuhschweiz nicht entschädigt)

*Die Lösungsvorschläge sind nicht vollständig, sie können auch erweitert werden.*

*Kursivtext muss von Expertenteam besonders beachtet werden.*

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>1. Betriebskenntnisse</b>				5	5	
<b>Fachgespräche</b>						
<b>5.1.1 Ich finde mich in den Lokalitäten des Lehrbetriebes zurecht</b>						
Welche Nebenräume befinden sich in Ihrem Lehrbetrieb? Wie nutzen Sie diese?	Lager, Büro, Pausenraum, WC, Keller, Estrich etc.		2		2	
<b>5.1.3 Ich kenne die betrieblichen Weisungen und halte mich daran</b>						
Welche Weisungen haben Sie in Ihrem Lehrbetrieb? (PEX wählt eine genannte aus) Was ist der Zweck dieser Weisung?	Krankheit, Unfall, Kleiderordnung etc. Ordnung, Struktur, Einheit etc.		3		2	
<b>5.1.2 Ich kenne meine Ansprechpersonen im Betrieb</b>						
Wer ist Ihr BB? Was sind seine Aufgaben Ihnen gegenüber?	GBO, Beurteilungen und Qualifikationen, Unterstützung und Förderung		1		1	
		<b>Total Punkte Teil 1</b>			<b>5</b>	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>2. Sortimentskenntnisse</b>				15	25	
<b>6.1.1 Ich verfüge über grundlegende Sortimentskenntnisse</b>						
Welche Schaftschnitte kennen Sie? (8) Was ist zur Zeit aktuell?	Pumps, Ballerina, Peep Toe, Mokassin, Molière, Richelieu etc.		1		2	
Zählen Sie mir 4 verschiedene Verschlussarten auf.	Klett-, Schnür-, Druck-, Schnalle-, Reissverschluss etc.		1		2	
<b>6.2.2 Ich verfüge über erweiterte Sortimentskenntnisse</b>						
Erklären Sie mir den Unterschied/ Eigenschaften zwischen Synthetik und Leder.	Preis, Pflege, Farbechtheit, Natur-produkt, Dehnbarkeit, Wasserdichtigkeit, Atmungsaktivität etc.		2		3	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Was gilt es zu beachten beim Bedienen eines Kunden mit einem Knick-, Senkfuss?	Stabiles Material beim inneren Längsgewölbe, Stütze, Fussbett, stabile Laufsohle (kein EVA), Schaftschnitt beachten		2		3	
<b>5.4.1 Ich kann Produkte empfehlen und Zusatzverkäufe fördern</b>						
(PEX holt PU Sohle) Kundin traut der glatten Sohle nicht. Mit welchen Argumenten geben Sie der Kundin Sicherheit?	Ölig wegen der Form, raut sich auf und wird dadurch rutschsicherer		3		4	
Wovon hängt die Wasserdichtigkeit eines Schuhs ab?	Machart, Obermaterial, Schaftschnitt, Membrane, Pflege		2		2	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
Wie argumentieren Sie beim Verkauf eines Schuhs mit Tex? Welche Zusatzartikel bieten Sie an?	Wasser-, winddicht, atmungsaktiv, Klimakomfort. Socken, Pflege, Imprägnierung		3		4	
(PEX nimmt Schuh seiner Wahl) Erklären Sie diesen von A bis Z!	Schaftschnitt, Schaffteile, Verschlussart, Obermaterial, Bodenteile, Sohlenmaterial, Machart		3		5	
		<b>Total Punkte Teil 2</b>			<b>25</b>	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>3. Beratung/Bewirtschaftung</b>		1 Rollenspiel Beratung 40 Punkte 1 Fallbeispiel Bewirtschaftung 30 Punkte		25	40	
<b>1. Rollenspiel Beratung (40 Punkte)</b>						
Beratungsgespräch vom Expertenteam vor der Prüfung festzulegen:	Thema:					
<b>5.2.2 Ich kenne die Grundregeln eines Verkaufsgesprächs und wende sie in der Praxis an</b>						
Bedürfnisanalyse	Offene W-Fragen (was, wo, wann) und Motivfragen (was ist Ihnen wichtig, Anforderung, Erwartungen) werden gestellt.		3		6	
Warenvorlage	Mind. 3 Produkte werden bei der Warenvorlage präsentiert.		3		4	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
Verkaufsgespräch	Der Kundennutzen wird hervorgehoben, wie wird argumentiert und überzeugt.		3		8	
Zusatzverkäufe	Auf Zusatzprodukt/e wird nutzenorientiert bereits während dem Verkaufsgesprächs hingewiesen.		3		5	
Verkaufsabschluss	Der Kaufentscheid wird aktiv herbeigeführt.		3		4	
<b>5.2.3 Ich kann ein Verkaufsgespräch führen</b>						
Kassieren, Kaufaufwertung	Umgang mit der Ware an der Kasse. Verschiedene Zahlungsmittel korrekt annehmen.		3		6	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>5.1.7 Ich bin freundlich und offen</b>						
Kundenfreundliches Auftreten	Aufmerksamkeit, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kundenorientierung		3		7	
		<b>Total Rollenspiel Beratung</b>			<b>40</b>	
<b>Fallbeispiel Bewirtschaftung (30 Punkte)</b>				<b>15</b>	<b>30</b>	
Gespräch vom Expertenteam vor der Prüfung festzulegen.		Schulanfang				
<b>5.6.1 Ich kenne wichtige Lieferanten meines Betriebes</b>						
Mit welchen Lieferanten würden Sie dieses Thema umsetzen?	Individuell		1		2	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>5.6.2 Ich kann die Wareneingangskontrolle selbstständig durchführen</b>						
Die Kinderschuhe treffen bei Ihnen ein. Wie ist Ihr weiteres Vorgehen?	Von A bis Z!		3		6	
<b>5.5.1 Ich kann Waren ansprechend und wirksam präsentieren</b>						
Wo in Ihrem Geschäft würden Sie die Ware präsentieren? Warum ist dieser Platz wichtig?	Individuell		3		6	
Wie präsentieren Sie das Thema Schulanfang?	Warenträger, Deko, Ballone, Schulsack, Etui, Stifte, Promo, Zusatzartikel etc.		3		6	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
Wie machen Sie Ihre Kunden auf die neue Kollektion aufmerksam?	Flyer, Kundenbrief, Inserat, Mail, Aktivitäten vor dem Geschäft etc.		3		5	
<b>4.2.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze</b>						
Tagtäglich entsteht viel Abfall. Wie entsorgen Sie diesen?	Papier, Glas, Lampen, Plastik, PET, Dosen, Batterien etc.		3		5	
		<b>Total Fallbeispiel Bewirtschaftung</b>			<b>30</b>	
		<b>Rollenspiel Beratung</b>			<b>40</b>	
		<b>Fallbeispiel Bewirtschaftung</b>			<b>30</b>	
		<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 3</b>		<b>70</b>	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Persönliche Notizen						

**Gesamtbewertung**

	<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 1</b>	(Seite 2)	<b>5</b>	
	<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 2</b>	(Seite 5)	<b>25</b>	
	<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 3</b>	(Seite 10)	<b>70</b>	
(Übertrag auf Titelseite)			<b>Total</b>	<b>100</b>	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>Notenskala</b>						
Punkte	Note					
95 - 100	6,0					
85 - 94	5,5					
75 - 84	5,0					
65 - 74	4,5					
55 - 64	4,0	↑	genügender Bereich			↑
45 - 54	3,5	↓	ungenügender Bereich			↓
35 - 44	3,0					
25 - 34	2,5					
15 - 24	2,0					
5 - 14	1,5					
0 - 4	1,0					

Fragearten		
Taxonomie 1 Wissensfragen	<b>aufzählen</b>	blitzartige Antwort, Routine, Eintragen in Formular so wie gelernt wiedergeben
Taxonomie 2 Verstehensfragen	<b>verstehen</b>	mit eigenen Worten erklären, erklären warum...., einem Laien erklären
Taxonomie 3 Anwendungsfragen	<b>machen</b>	Gelerntes in neuer Situation anwenden Teile des Gelernten ändern, Transfer
Taxonomie 4 Analysefragen	<b>aufzeigen beurteilen</b>	dahinter liegendes Prinzip herausfinden, Zusammenhänge aufzeigen

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
--	--	-----------------------------	------------------	-------------------	--------------------	--------------------

**Legende:**

Sind **3 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1 Punkt** verlangt:

1 Antwort=0 Punkt, 2 Antworten=0,5 Punkt, 3 Antworten=1 Punkt

Sind **4 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1 Punkten** verlangt:

1 Antwort=0 Punkt, 2+3 Antworten=0.5 Punkt, 4 Antworten=1 Punkt

Sind **4 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1,5 Punkten** verlangt:

1 Antwort=0,5 Punkt, 2+3 Antworten=1 Punkt, 4 Antworten=1,5 Punkt