

Rubriken

1. Ausgangslage / Informationen
2. Ablauf mündliches QV
3. Tipps Vorbereitung zu Hause
4. Leistungsziele / Kompetenzen kennen
5. Fall-Vorbereitungszeit
6. Tipps in der Umsetzung

Tipps betriebliches mündliches QV

1. Ausgangslage / Informationen

Informationen	LLD Register 03 und 116
• Dauer	2x 15 Minuten Gesprächszeit plus 2x 5 Minuten Vorbereitungszeit
• Inhalt	Praxisbericht, Ausbildungsprogramm & Leistungsziele
• Gewichtung	25% des betrieblichen QVs
Hilfsmittel	Sie dürfen keine eigenen Unterlagen an die Prüfung mitnehmen
Aufgebot	Versand an Privatadresse spätestens 1 Monat vor Prüfungstermin
Experten	Zwei Experten > ein Experte führt das Gespräch, der andere protokolliert

2. Ablauf mündliches QV

- Prüfungsort und –zeit gemäss Aufgebot
- Sie dürfen kein Material mitnehmen / das Benötigte erhalten Sie von Experten
- Sicherstellen, dass Sie rechtzeitig vor Ort sind
- Bei Verspätungen sofort Geschäftsstelle verständigen (041 / 228 65 97)
- Vor dem Zimmer warten, bis Sie von den Experten geholt werden

- Begrüssung / Experten stellen sich vor
- Ausweiskontrolle und Gesundheitsfrage
- Experten geben kurze Einweisung zum Arbeitsplatz und Ablauf / letzte Fragen klären

- 5 Minuten Vorbereitungszeit für 1. Fall
- Gesprächsbeginn wird durch Experten mit Klopfen ausgelöst
- Timer wird gestartet
- 15 Minuten Gesprächszeit für 1. Fall
- Evt. kurze Pause / Experten tauschen die Rolle

- 5 Minuten Vorbereitungszeit für 2. Fall
- Gesprächsbeginn wird durch Experten mit Klopfen ausgelöst
- Timer wird gestartet
- 15 Minuten Gesprächszeit für 2. Fall

- Verabschiedung

3. Tipps für die Vorbereitung zu Hause

- Vertiefen Sie Ihr Wissen rund um die von Ihnen notierten Tätigkeiten des Praxisberichts und Ausbildungsprogramms
 - Arbeitsschritte / Vorgehen
 - Weshalb wird das so gemacht?
 - Schnittstellen zu anderen Abteilungen / Dienststellen
 - Schwierigkeiten und mögliche Fehlerquellen
 - Wie können Fehler vermieden werden?
 - Verbesserungsmöglichkeiten / Sparmassnahmen
- Setzen Sie sich intensiv mit den Verwaltungsgrundsätzen auseinander
 - Können Sie die Verwaltungsgrundsätze auswendig aufsagen?
 - Können Sie die Verwaltungsgrundsätze in eigenen Worten erläutern?
 - Können Sie Ihre Arbeiten / Tätigkeiten mit den Verwaltungsgrundsätzen in Verbindung bringen?
 - Können Sie die Vorgaben des Lehrbetriebes mit den Verwaltungsgrundsätzen vernetzen?
- Studieren Sie die dem Praxisbericht beigelegten Unterlagen genau
 - Sie müssen diese sehr gut kennen (was steht wo?)
 - Sie sollten den Inhalt kennen und verstehen
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Homepage Ihres Lehrbetriebes inhaltlich gut kennen und verstehen

4. Leistungsziele / Kompetenzen kennen

Um zu wissen, was die Experten von Ihnen erwarten, ist es von Vorteil, wenn Sie die Leistungsziele und insbesondere die Selbst-/Sozial- und Methodenkompetenzen mit den Teilkriterien gut kennen.

- Worauf achten die Experten alles?
- Welches Verhalten wird von mir erwartet? (= 2 Punkte)
- Wie kann ich positiv überraschen und die Experten beeindrucken?
- Wie kann ich mein Gegenüber von mir und meinen Fähigkeiten überzeugen?



5. Fall-Vorbereitungszeit vor dem Gespräch

Sie haben 4 Aufgaben während der 5 Minuten Vorbereitungszeit:

1. Aufgabenstellung lesen und inhaltlich erfassen
2. Blick auf die Bewertungskriterien
3. Auseinandersetzung mit dem Gegenüber
4. Gesprächsvorbereitung

Fünf Minuten sind nicht wirklich viel Zeit für diese Aufgaben. Nutzen Sie diese daher effizient! Vor allem bei den Punkten 2 und 4 können Sie viel Zeit sparen, wenn Sie diese zu Hause bereits gut vorbereitet haben.

1. Aufgabenstellung lesen und inhaltlich erfassen

- Aufgabenstellung genau lesen **Schilderung der Ausgangslage**
- Was wird erwartet? **Führen Sie das Gespräch so, dass**
- Welche Ziele sind für das Gespräch definiert?
 - Achtung: meist sind mehrere Ziele formuliert.
 - Doppel-Achtung: es sind nicht zwangsläufig alle Gesprächsziele notiert.
- Markieren Sie die formulierten Ziele, nummerieren Sie diese allenfalls sogar.
- Achten Sie darauf, dass vermeintlich «bekannte» Aufgabenstellungen variieren können. Nehmen Sie nicht an, lesen Sie genau.

2. Blick auf die Bewertungskriterien

- Merken Sie sich: nur die Erfüllung der Bewertungskriterien ergibt Punkte!
- Worauf wird Wert gelegt? Was wird beobachtet bzw. bewertet?
- Was davon ist für mich relevant in der Vorbereitung?
(z.B. Präsentationstechnik > ich visualisiere etwas)

Hier können Sie viel Zeit sparen, wenn Sie sich zu den einzelnen Kompetenzen bereits zu Hause Gedanken gemacht haben und hier nur noch zur Kenntnis nehmen müssen.



3. Auseinandersetzung mit dem Gegenüber

Nehmen Sie sich kurz Zeit, sich mit Ihrem Gegenüber auseinanderzusetzen. Diese gedanklich gewonnenen «Informationen» helfen Ihnen zu entscheiden, ...

- ..., welches Wissen Sie voraussetzen dürfen
- ..., welche Fachbegriffe Sie einsetzen können bzw. erklären müssen
- ..., welche «Sprache» und Verhaltensregeln Sie anwenden/zeigen sollen

Überlegen Sie sich ausserdem, ...

- ..., was Ihr Gegenüber erwarten könnte
- ..., welche nicht formulierten Ziele/Wünsche er/sie haben könnte

4. Gesprächsvorbereitung

Idealerweise verwenden Sie 2-3 Minuten Ihrer fünfminütigen Vorbereitungszeit für diesen Punkt, denn hier legen Sie den Grundstein für Ihr Gespräch.

Sie haben folgende Vorbereitungs-Möglichkeiten/Aufgaben:

- Inhaltliche Vorbereitung
 - > Ist idealerweise nicht nötig, weil Sie sich sicher fühlen
- Gesprächsablauf planen
 - > Hilft, die formulierten Ziele logisch und vollständig zu planen
- Hilfsmittel vorbereiten
 - > Zeigen Sie Ihren Experten, dass Sie die Hilfsmittel kennen
 - > Nutzen Sie die Sicherheit / Unterstützung, die Ihnen die Hilfsmittel geben

Unterschätzen Sie die Wirkung einer Gesprächsplanung / eines Gesprächsablaufs nicht! Hier die wichtigsten Vorteile für Sie zusammengefasst:

- Sie können mit dem Gesprächsablauf sicherstellen, alle in der Aufgabenstellung formulierten Ziele einzuplanen (und abzugleichen)
- Sie haben eine Erinnerungsstütze im Gespräch
- Sie können die Gesprächsführung übernehmen, das beeindruckt und Sie haben das «Zepter» in der Hand
- Sie können weitere wichtige Punkte der Kommunikation (SSK) einplanen
 - > Ablaufplan dem Gegenüber erläutern
 - > Zurückfragen, ob Ablauf so stimmig ist
 - > Weitere Wünsche vom Gegenüber abholen
 - > Offene Fragen des Gegenübers abholen / klären
 - > Zusammenfassung zum Schluss (Besprochenes / Offenes)

Damit Sie zeitlich alles in das kleine Zeitfenster von 2-3 Minuten bringen, hilft es, wenn Sie im Vorfeld zu Hause sich bereits einen Ablauf zurechtlegen, der nur noch an die konkrete Situation angepasst werden muss.

6. Tipps in der Umsetzung

- Erstellen Sie einen Gesprächsablauf
 - > setzen Sie diesen auch im Gespräch als Hilfsmittel ein
- Beziehen Sie Ihr Gegenüber in das Gespräch mit ein
 - > Fragen Sie nach ihren/seinen Wünschen
 - > Fragen Sie nach, ob noch Fragen/Unklarheiten besprochen werden können
- Visualisieren Sie – setzen Sie Hilfsmittel ein
 - > Achten Sie darauf, dass Ihr Gegenüber das Gezeigte gut lesen kann
 - > Markieren Sie Wichtiges für Ihr Gegenüber
- Beachten Sie die Anstandsregeln
 - > Auf Gegenüber zugehen
 - > Mit Namen und Händedruck begrüßen und verabschieden
 - > Bieten Sie einen Platz an
 - > Augenkontakt
 - > Lassen Sie Ihr Gegenüber aussprechen
- Zeigen Sie Interesse
 - > Beziehen Sie Ihr Gegenüber mit ein
 - > Fragen Sie nach
 - > Hören Sie aktiv zu
 - > Wiederholen Sie das Gesagte mit eigenen Worten
 - > Machen Sie sich Notizen
- Achten Sie auch auf nonverbale Signale
- Beantworten Sie Fragen kurz, klar und vollständig
 - > Versichern Sie sich, dass Ihre Antwort die Gewünschte ist
- Überlegen Sie sich im Vorfeld, welches Wissen Sie beim Gegenüber voraussetzen können und welche Fachbegriffe eingesetzt werden können bzw. erklärt werden müssen. Bauen Sie Ihren Gesprächsablauf entsprechend auf.
- Achten Sie selber auf die Zeit und darauf, dass Sie in den 15 Minuten alle formulierten Ziele erreichen
- Das Sitzen über das Eck empfinden viele als angenehmer, als das Sitzen vis-à-vis. Ausserdem ist dadurch das Visualisieren einfacher.
- Fassen Sie das Gespräch am Schluss zusammen
 - > Was wurde vereinbart?
 - > Was ist noch offen und wird durch wen erledigt?
- Bleiben Sie bis zum Schluss in Ihrer Rolle; halten Sie die Spannung aufrecht
- Verabschieden Sie sich mit Händedruck und Namen

