Protokoll Qualifikationsverfahren DHF 2018 - Serie 1 **HAKA** **Bewirtschaftung**

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Bewirtschaftung

Vertraulich !

Diese Serie muss nach der Prüfung dem Chefexperten zurückgegeben werden.

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

"Praktische Prüfung" 90 Minuten / 100 Punkte

Lernende/r	Nummer:	Name:	Vorname:

Prüfungsdatum:	Zeit:	Adresse Lehrbetrieb:

Punktzahl	Teil 1:	Teil 2:	Teil 3:	Teil 4:	Total Punkte:	**Note:**

freigegebene Serie

Expertin 1 / Experte 1	Name:	Vorname:	Unterschrift:
Expertin 2 / Experte 2	Name:	Vorname:	Unterschrift:

für Expertenteam: Ein vorgängiger Besuch am Prüfungsort wird empfohlen (wird von A+P Textil nicht entschädigt)

Die Lösungsvorschläge sind nicht vollständig, sie können auch erweitert werden.		
Gesundheitsfrage: Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?	Ja ☐	Nein ☐
Personalausweis kontrolliert:	Ja ☐	Nein ☐

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
1. Betriebskenntnisse Fachgespräch					5	5	
3.1.1 Ich kann die Struktur und Organisation meines Betriebes erklären							
Erklären Sie die Struktur Ihres Betriebes.	Individuell		● ◐ ○	2		1	
5.4.1 Ich kenne die Mitarbeitenden und verstehe ihre Funktionen und Zuständigkeiten							
Wie viele Personen arbeiten in Ihrem Betrieb? Wer ist für welche Bereiche zuständig?	Individuell (Abteilung, Warenbeschaffung, Personal, Lernende etc.)		● ◐ ○	2		2	
3.8.1 Ich kann äussere Einflüsse und Faktoren, die auf die Entwicklung meines Lehrbetriebes einwirken können, erklären							
Welche Auswirkungen kann der Online-Handel für den Schweizer Detailhandel haben? (4)	Umsatzverlust, Kundenfrequenz sinkt, Konkurrenz aus dem Ausland, Rückgang stationärer Handel, Angebotsüberflutung, etc.		● ◐ ○	3		2	
		Total Punkte Teil 1				**5**	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
2. Schwerpunkt Bewirtschaftung					45	60	
1. Fallbeispiel: Sie erhalten den Auftrag, 20 m² Promostand aufzuziehen.							
5.9.2 Ich kenne die wichtigsten Lieferanten meines Betriebes							
Welche Produkte/Artikel inkl. Eigenmarken haben in Ihrem Geschäft einen hohen Stellenwert? (4)			● ◐ ○	1		2	
5.10.1 Ich kann Warenlieferungen annehmen, kontrollieren und ordnungsgemäss einordnen							
Die Produkte/Artikel für den Promostand sind bestellt und gestern am POS eingetroffen. Wie gehen Sie vor.	Wareneingangskontrolle, Lieferschein visieren, Preise kontrollieren, evtl. auszeichnen, Lagerung, Dekoration, Personalschulung, Personaleinsatzplanung.		● ◐ ○	3		10	
5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren							
Was ist besonders zu beachten bei einem Warenaufzug? (mind. 6)	Standort, übersichtliche Präsentation, saubere Präsentation, Beleuchtung, genügend Ware, Plakatierung.		● ◐ ○	3		6	
5.3.11 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes nach Vorgaben korrekt bedienen							

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Erklären Sie Ihr Kassen- und Bewirtschaftungssystem.	Individuell		● ◐ ○	3		4	
5.7.2 Ich kenne die Vorteile meines Betriebes und kann sie den Kunden vermitteln							
Warum soll der Kunde in Ihr Geschäft kommen?	Hohe Fachkompetenz der Mitarbeiter-/Innen, Beratung, Freundlichkeit, kein Kaufzwang, aktuelles Sortiment, Parkplätze, grosse Auswahl, Ambiente, Service und Dienstleistung.		● ◐ ○	3		6	
2. Fallbeispiel: **1 Monat später stellen Sie fest, dass der Erfolg mässig ausgefallen ist. Die Geschäftsleitung sucht nach einer anderen Lösung.**							
5.19.1 Ich kenne die Kennzahlen meiner Produktegruppe und kann sie beeinflussen							
Sie stellen fest, dass der Lagerumschlag der Ware eines Lieferanten unbefriedigend ist. Was unternehmen Sie?	Zeitdauer/Plan der Verkaufsaktion. Bei einem bestimmten Artikel Preisreduktion und als Aktion anbieten. Vom Lieferanten ev. Werbebeitrag verlangen. Rückgabe an Lieferanten prüfen. Standort der Warenpräsentation ändern.		● ◐ ○	3		4	

freigegebene Serie

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Bei einer Produktegruppe eines Lieferanten erzielen Sie einen hohen Lagerumschlag. Dieser Lieferant kann keine Ware mehr liefern. Wie gehen Sie vor?	Abklärung, weshalb keine Nachlieferung möglich ist. Sofort nach Ersatz Ausschau halten. Gutes Image, Preis-Leistung, Nischenprodukt, Lieferungs- und Zahlungsbedingungen.		● ◐ ○	3		4	
5.20.1 Ich kann die Verkaufsbereitschaft meines Bereichs überwachen und entsprechende Massnahmen treffen							
Wo können Sie die entsprechenden Zahlen, Daten und Informationen abrufen und welche benötigen Sie für eine optimale Bewirtschaftung? Analysieren Sie Ihr Warenbewirtschaftssystem.	Wichtigste Kennzahlen, Handlungskompetenz, Inventar, Warenbeschaffung.		● ◐ ○	4		15	
5.1.1 Ich kann einfache Konkurrenzanalysen vornehmen und reagieren							
Was ist eine Konkurrenzanalyse? Wie gehen Sie vor und was muss sie enthalten? (mind. 3)	Beobachten, Testkauf, Preisvergleich, Personaleinsatz, verfügbare Fläche, Kampagne, Infrastruktur, Parkplätze, Homepage, Kundensegment.		● ◐ ○	3		6	
3.2.1 Ich kenne die betrieblichen Informationsquellen und leite betriebliche Informationen weiter							

freigegebene Serie

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Wo erhalten Sie wichtige Informationen aus Ihrem Betrieb und was machen Sie damit? (3)	Individuell		● ◐ ○	3		1	
Warum sind Informationen für das Gesamtunternehmen wichtig? Nennen Sie 4 Gründe.	Gemeinsame Zielerreichung, Verhinderung von Fehlern, Kompetenzerhöhung gegenüber Kunden, Motivation, Personalführungsinstrument.		● ◐ ○	3		2	
		Total Punkte Teil 2				**60**	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
3. Sortimentskenntnisse					25	25	
6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes							
Erläutern und bestimmen Sie genau, aus welchen Teilen ein Herrenhemd besteht.(4) (anhand eines Musterhemdes)	Herstellung: Gewebe oder fein gewirkter Jersey; Frontleiste (Knopfleiste), Kragen: korrekte Kragenform nennen und erklären, Passe (auf Achsel), Vorderteil, Ärmel, Schlitzbesatz (oberhalb Manschette), Manschette, Saum, Passe (am Rückenteil), Rücken, Rückenfalte, etc.		● ◐ ○	3		4	
Welche Farben sind im Moment Trend?	Individuell		● ◐ ○	3		1	
Nennen Sie 4 verschiedene Marken, die Sie in Ihrem Lehrbetrieb führen.	Individuell		● ◐ ○	3		1	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel *Frage / Aufgabe*	*Lösungsvorschläge* *Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Erklären Sie die Unterschiede der genannten Marken.	Bsp.: Stil, Schnitt, Material, Herkunft, Preis etc.		● ◐ ○	3		2	
Welche Materialien verkaufen Sie zurzeit am Häufigsten?	Individuell		● ◐ ○	3		1	
6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären							
Zeigen Sie 4 verschiedene Hosenformen und benennen Sie diese korrekt.	Antwort individuell (Bundfalten-, Bügelfalten-, Kniebund-, gerade geschnittene Hosen, Cargo-, Bermuda-Hosen, Shorts, gerade geschnittene Hosen, etc.)		● ◐ ○	2		2	
Folgefrage: PEX bestimmt zwei von den zuvor genannten Hosen. LE erklärt mind. je 2 Unterschiede (Schnitte/Formen etc.).	Individuell		● ◐ ○	2		2	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Ihre Artikel sind mit unterschiedlichen Verschluss-Techniken ausgestattet. Benennen Sie anhand von 2 Artikeln die verschiedenen Arten und begründen Sie die Vor- und Nachteile.	RV-Metalle: robuster gegenüber Kunststoff. Ist nicht einfach zu schliessen für ältere Kunden. Knöpfe: Synth.: Kunststoff, leicht in der Pflege, Achtung: Holzknöpfe kann man NICHT waschen. Klettverschluss: einfach in der Handhabung, wenn verunreinigt, kann dieser nicht mehr gut schliessen, etc.		● ◐ ○	2		2	
Benennen Sie die Kundennutzen von einem klassischen Oberhemd (City-Hemd mit Kragen und Manschetten) gegenüber einem Casual Shirt bzw. Polo.	Hemd: meist Gewebe, wichtiger Bestandteil der Business-Kleidung, klassischer Rohstoff: CO, oft CO-Synthetik-Mischung, knitterarm, bügelfrei etc. Shirt: Sportswear, Wirkware (Jersey, Piqué), nicht für offizielle Anlässe tragen, nicht unter einem Veston tragen, sportlich, 2-4 Knöpfe, uni oder gemustert etc.		● ◐ ○	2		2	

freigegebene Serie

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
PEX holt zwei ähnliche Artikel mit unterschiedlichen Preisen. Begründen Sie den Preisunterschied.	Material, Verarbeitung, Schnitt, Veredelung, etc.		● ◐ ○	2		1	
6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen							
Ein Kunde, mit Körpergrösse 1.85 m, sucht eine Hose. Mit welcher Grösse beraten Sie diesen Kunden	Lange Grösse, Bsp. 94.		● ◐ ○	3		1	
Welche weiteren Grössen bieten Sie in Ihrem Geschäft an? (3)	Normale Grösse, kurze Grössen, Unisexgrössen.		● ◐ ○	3		1.5	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Ein Kunde wünscht eine wetterfeste Jacke. Mit welchem Artikel beraten Sie ihn? Begründen Sie Ihre Aussage.	Anorak: (auch Windbluse oder Windbreaker genannt). Durchgehender Reissverschluss, meist mit eingearbeiteter Kapuze, in modernen atmungsaktiven Materialien produziert. Als Füllmaterial werden neben synthetischen Fasern auch echte Daunen eingesetzt.		● ◐ ○	2		1	
PEX holt einen Veston. Erklären und begründen Sie die Pflegesymbole dieser genau. (5)			● ◐ ○	3		2.5	
Ein Kunde ist beruflich viel unterwegs und benötigt für den Sommer einen Veston. Welche Materialien empfehlen Sie?	Cool Wool, Mischungen mit synthetischen Fasern.		● ◐ ○	3		1	
		Total Punkte Teil 3				**25**	
4. Beratung					15	10	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Rollenspiel: Hochzeitseinladung							
5.3.6 Ich verhalte mich freundlich und korrekt							
Begrüssung mit Namen	Freundlich, deutlich sprechen, Blickkontakt, aufrechte Haltung.		● ◉ ○	3		1	
5.4.5 Ich kann durch sorgfältige Bedürfnisabklärung die Produkte zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen							
Wunschermittlung / Bedarfsanalyse	Zwei offene W-Fragen (was, wo, wann) (1P.) Motivfragen (was ist Ihnen wichtig, Anforderungen, Erwartungen) werden gestellt (1P.) LE hat Kaufwunsch erkannt (1P.)		● ◉ ○	3		3	
5.6.3 Ich kann Verkaufsgespräche selbständig führen							

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◉=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Verkaufsgespräch	Der Kundennutzen wird hervorgehoben, wie wird argumentiert und überzeugt. (1P.) Die Pflege der Kleidungsstücke wird erwähnt (Etikette). (1P.) Fachbegriffe. (1P.) Lässt PEX Kleidungsstück anfassen. Hält der/die Kandidat/In im ganzen Verkaufsgespräch Ordnung? (1P.)		● ◐ ○	3		4	
5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen							
Dienstleistungsangebote	Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen. (2 Antworten) Extrabestellung, Geschenkverpackung, Kinderhort, Restaurant, Parkplatz, Toilette, Reservationen, etc.		● ◐ ○	3		2	
		Total Punkte Teil 4				**10**	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

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

Persönliche Notizen:

freigegebene Serie

Gesamtbewertung

	Total Punkte	**Teil 1 Betriebskenntnisse**	5 Min.	**5**
	Total Punkte	**Teil 2 Bewirtschaftung**	45 Min.	**60**
	Total Punkte	**Teil 3 Sortimentskenntnisse**	25 Min.	**25**
	Total Punkte	**Teil 4 Beratung**	15 Min.	**10**
		Übertrag auf Titelseite Total	**90 Min.**	**100**

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◘=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

HAKA
Bewirtschaftung

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

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

Notenskala

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

genügender Bereich
ungenügender Bereich

freigegebene Serie

Fragearten

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

Legenden:

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

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◘=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)