

**QUALITÄT** in der Lehre

# Kompetenzorientiert prüfen

## Handbuch für das zertifizierte LAP-Training für Prüfer/innen (Teil 2)

# Impressum

## Medieninhaber und Herausgeber

ibw  
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft  
Rainergasse 38, 1050 Wien  
www.ibw.at

## Autor/innen

Dagmar Achleitner, Wilhelm Homa, Markus Müllner, Karina Schnabl, Andreas Trummer, Josef Wallner, Birgit Worm

## Grafik

Alice Gutleiderer, www.designag.at

## Druck

Rötzer Druck GmbH, www.roetzerdruck.at

Wien, Dezember 2022

## Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw - Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.): Kompetenzorientiert prüfen – Handbuch für das zertifizierte LAP-Training für Prüfer/innen (Teil 2), Wien, 2022

ISBN-Nummer: 978-3-903404-54-0

Die Erstellung des Handbuchs wurde gefördert von:

 **Bundesministerium**  
Arbeit und Wirtschaft

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Das Wichtigste auf einen Blick</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Was sind Kompetenzen?</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Kompetenzorientiertes Prüfen bei mündlichen Prüfungen</b>	<b>12</b>
3.1	Was ist der Unterschied zwischen einer reinen Wissensabfrage und kompetenzorientiertem Prüfen?	13
3.2	Wie prüfe ich kompetenzorientiert bei mündlichen Prüfungen?	14
3.2.1	Die richtige Sprache	14
3.2.2	Die Art der Prüfung	15
<b>4</b>	<b>Leistungen bei mündlichen Prüfungen richtig dokumentieren und bewerten</b>	<b>26</b>
4.1	Bewertungsblatt	27
4.2	Bewertungshilfen	29
4.3	Bewertungskriterien	32
4.4	Worauf ist bei der Bewertung von Rollenspielen besonders zu achten?	33
4.5	Beispiele aus der Prüfungspraxis	34
<b>5</b>	<b>Das eigene Prüferverhalten reflektieren</b>	<b>41</b>
5.1	Was macht für mich einen guten Prüfer/eine gute Prüferin aus?	42
5.2	Worauf ist bei mündlichen Prüfungen besonders zu achten?	43
5.3	Selbst- und Fremdrelexion	47
<b>6</b>	<b>Anhang</b>	<b>48</b>



# ibw-Prüferhandbücher

Mit Dezember 2022 stehen Prüferhandbücher für folgende Lehrberufe zur Verfügung:

- Archiv-, Bibliotheks- und Informationsassistent/in
- Bäcker/in
- Bankkaufmann/frau
- Bautechnische Assistenz
- Betriebsdienstleistung
- Betriebslogistikkaufmann/-frau
- Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel
- Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Pressegroßhandel
- Buch- und Medienwirtschaft – Verlag
- Bürokaufmann/-frau
- Drogist/in
- E-Commerce-Kaufmann/-frau
- Einkäufer/in
- Einzelhandel
- Eisen- und Hartwarenhandel
- Finanzdienstleistungskaufmann/-frau
- Finanz- und Rechnungswesenassistenz
- Foto- und Multimediakaufmann/-frau
- Friseur/in und Perückenmacher/in (Stylist/in)
- Fußpfleger/in
- Gastronomiefachmann/frau
- Großhandelskaufmann/-frau
- Hotel- und Gastgewerbeassistent/in
- Hotelkaufmann/frau
- Immobilienkaufmann/-frau
- Industriekaufmann/-frau
- Koch/Köchin
- Konditor/in (Zuckerbäcker/in)
- Kosmetiker/in
- Lebensmitteltechnik
- Masseur
- Mechatronik
- Mobilitätsservice
- Personaldienstleistung
- Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz
- Rechtskanzleiassistent/in
- Reinigungstechnik
- Reisebüroassistent/in
- Restaurantfachmann/-frau
- Speditionskaufmann/-frau
- Speditionslogistik
- Sportadministration
- Steuerassistenz
- Systemgastronomiefachmann/-frau
- Versicherungskaufmann/-frau
- Verwaltungsassistent/in
- Zahnärztliche Fachassistenz

Eine aktuelle Liste als auch weitere Materialien zur Vorbereitung auf die LAP finden Sie auf: [www.qualitaet-lehre.at](http://www.qualitaet-lehre.at)



Nähere Infos erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.

# Liebe Prüferin, lieber Prüfer!

Die Lehrlingsausbildung ist von Grund auf praxisorientiert. Sie wissen daher: **Wissen alleine reicht in der Arbeitswelt nicht aus, es muss auch umgesetzt werden können.** In kompetenzorientierten Prüfungen stellen Sie fest, ob der Lehrling dazu in der Lage ist.

- Aber was ist kompetenzorientiertes Prüfen überhaupt?
- Wie können berufliche Kompetenzen in einer mündlichen Prüfungssituation überprüft werden?
- Wie können Sie kompetenzorientierte Aufgaben für mündliche Prüfungen erstellen und bewerten?

In diesem Handbuch möchten wir diese Fragen für Sie beantworten.  
Weitere Tipps finden Sie in folgender Unterlage:



## Erfolgreich Prüfen

### Handbuch für das zertifizierte LAP-Training für Prüfer/innen (Teil 1)

Das Handbuch unterstützt Sie dabei, Lehrabschlussprüfungen optimal zu gestalten. Neben allgemeinen rechtlichen Informationen finden Sie hier Tipps zu folgenden Themen:

- Ihre Kompetenz als Prüfer/in
- Ablauf einer gelungenen Prüfung
- Richtig prüfen
- Leistungen feststellen und bewerten
- Rückmeldungen geben

# 1 Das Wichtigste auf einen Blick

## Was soll ich bei der Lehrabschlussprüfung (LAP) als Prüfer/in feststellen?

Ob der Lehrling in der Lage ist, seinen Beruf so auszuüben, wie es von einer Fachkraft erwartet wird.



## Wie kann ich das bei der LAP überprüfen?

KOMPETENZORIENTIERT PRÜFEN

Stellen Sie Prüfungsaufgaben, die sich möglichst nahe an **echten Arbeitssituationen** und **beruflichen Tätigkeiten** orientieren.

### ÜBERLEGEN SIE SICH DAZU:

- Welche Arbeitssituationen sind typisch für den Lehrberuf?
- Welche Abläufe und Tätigkeiten sind in diesen Situationen wichtig?
- Was muss er/sie wissen und können, um diese Situationen in der beruflichen Praxis richtig zu meistern?



Wie Sie praxisbezogene, kompetenzorientierte Prüfungsaufgaben erstellen und am besten formulieren sowie Beispiele aus der Praxis finden Sie ab Seite 13.

# 2 Was sind Kompetenzen?

Diese Frage ist gar nicht so leicht zu beantworten, denn es gibt zahlreiche Definitionen, Modelle und Erklärungen für diesen Begriff.

## KOMPETENZ – MEHR ALS WISSEN

Jeder Mensch hat viele Kompetenzen, beispielsweise kann er/sie **Auto fahren**, lesen, kochen etc. Personen, die kompetent handeln, verfügen über das notwendige Wissen und Können:

### ■ WISSEN = Theorie

*Ich weiß, wo sich beim Auto das Gaspedal, die Kupplung und die Bremse befinden und wozu ich diese Pedale verwende.*

### ■ KÖNNEN = Fähigkeiten und Fertigkeiten

*Ich kann den Motor starten, das Auto in Gang setzen und losfahren.*

**Man muss nicht nur wissen, wie etwas funktioniert. Man muss es auch können.**

**Und man muss es auch WOLLEN.** Neben dem erworbenen Wissen und Können spielen also auch Motivation, Lernwille, Interesse, Einstellungen und Verantwortungsbewusstsein eine wichtige Rolle.

*Eine Gruppe von Freunden trifft sich zum Abendessen. Ein/e Autofahrer/in wird gesucht...*

*Ich bin bereit, diese Strecke mit dem Auto zu fahren, die anderen zu Hause abzuholen und keinen Alkohol zu trinken, um auch nach der Feier alle nach Hause bringen zu können.*

Kompetentes Handeln bedeutet zudem, dass ich mein Wissen und Können auch **auf andere Situationen übertragen** kann, beispielsweise auf verschiedene Arbeitsaufträge, von einem beruflichen Kontext auf einen privaten Kontext, von der Arbeit auf eine Prüfungssituation etc.

*Ich kann mit einem PKW oder mit einem Geländewagen fahren, aber auch in einem Fahrsimulator.*

*Ich kann auf der Landstraße und auf der Autobahn fahren, bei guten und schlechten Wetterbedingungen.*

*Ich kann bei der Fahrprüfung mein Wissen und Können unter Beweis stellen.*

*Ich kann alleine im Auto fahren oder auch mit einem Beifahrer.*

Nicht zu vergessen: Ich kann **mein eigenes Tun bewerten und reflektieren**, d. h. mir überlegen:

- Was habe ich gut gemacht?
- Wie zufrieden bin ich mit meiner Leistung?
- Was könnte ich besser machen?

Daraus kann ich lernen und meine Kompetenzen verbessern und weiterentwickeln.

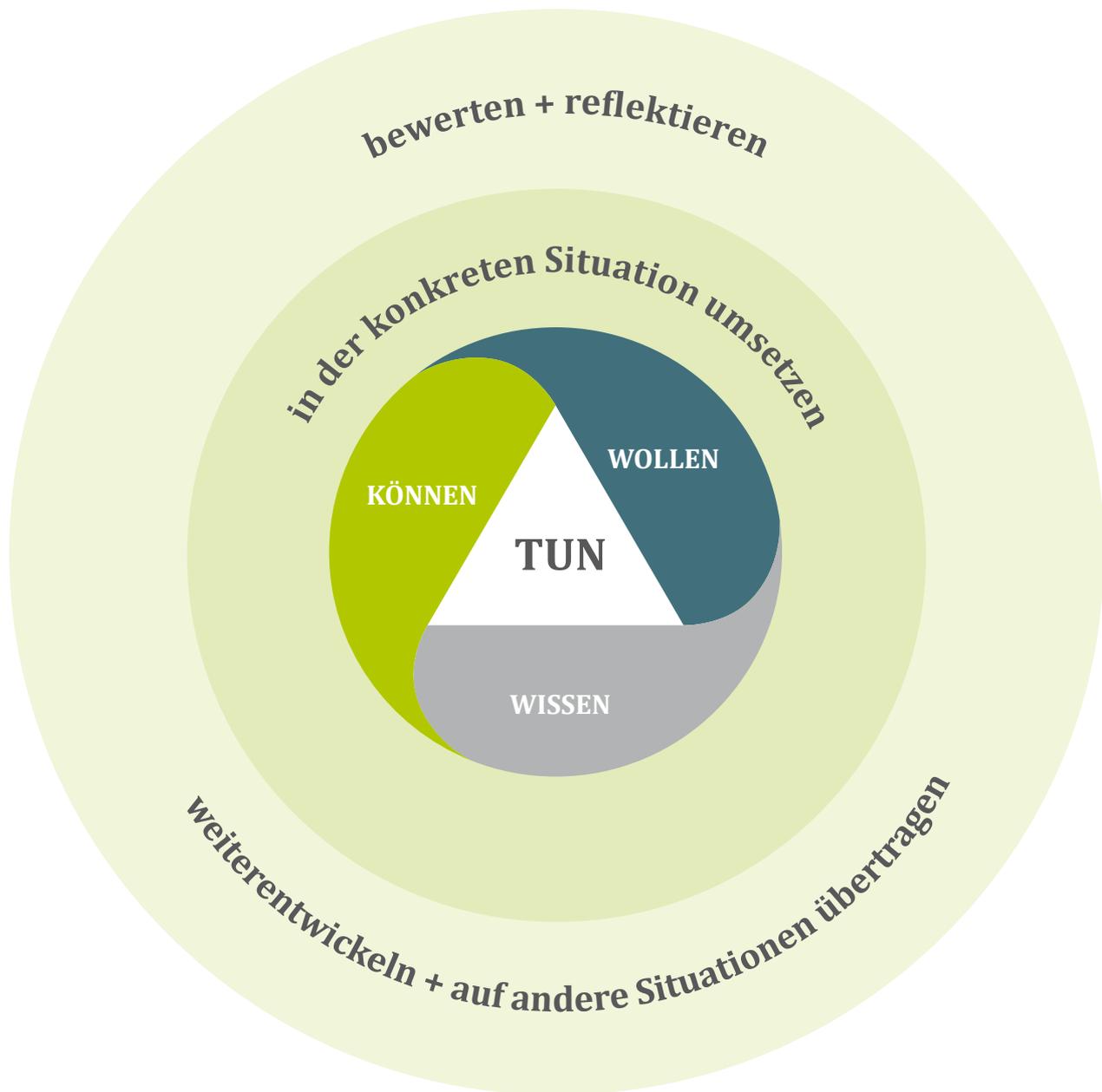


## Kompetenz – Eine Begriffsdefinition

*Kompetenzen sind die bei Individuen verfügbaren oder durch sie erlernbaren kognitiven Fähigkeiten und Fertigkeiten, um bestimmte Probleme zu lösen, sowie die damit verbundenen motivationalen, volitionalen (d. h. absichts- und willensbezogenen) sowie sozialen Bereitschaften und Fähigkeiten, um Problemlösungen in variablen Situationen erfolgreich und verantwortungsvoll nutzen zu können.*

- Weinert (2001) -

## Was macht kompetentes Handeln aus?



## Ein Beispiel

Sie möchten einen Kaiserschmarrn zubereiten. Dazu brauchen Sie...

...die Zutaten und das Rezept

# WISSEN



## KAISERSCHMARRN

4 Eier	2 EL Rum
Salz	375 ml Milch
30 g Zucker	125 g Mehl
30 g Rosinen	40 g Butter

Damit haben Sie eine wichtige Basis, aber um den Kaiserschmarrn zuzubereiten, braucht es mehr als das:

Sie können...

- die Zutaten auswählen und in der richtigen Menge zusammenmischen.
- den Kaiserschmarrn zubereiten (richtig umrühren, abschmecken etc.).
- die dafür benötigten Küchengeräte bedienen.
- das fertige Gericht appetitlich anrichten.

# KÖNNEN



Sie haben die entsprechende Motivation...

- den Kaiserschmarrn zuzubereiten,
- schön anzurichten und
- alles wieder sauber zu machen.

## WOLLEN



Sie sind in der Lage...

- das Ergebnis zu beurteilen und – falls nötig – Verbesserungen abzuleiten.
- die einzelnen Arbeitsschritte (umrühren, anrichten etc.) auch auf andere Gerichte zu übertragen.

Sie können den Kaiserschmarrn alleine zuhause machen, aber auch gemeinsam mit anderen oder in einer anderen Küche.

BEWERTEN  
+ REFLEKTIEREN  
+ WEITERENTWICKELN  
+ AUF ANDERE  
SITUATIONEN  
ÜBERTRAGEN

# 3 Kompetenzorientiertes Prüfen bei mündlichen Prüfungen

**Zu Beginn eine Aufgabe für Sie:**

Für welche der folgenden Prüfungsaufgaben für den Lehrberuf Friseur/in und Perückenmacher/in (Stylist/in) würden Sie sich entscheiden und warum?

**Prüfen Sie die Prüfungskandidatinnen und -kandidaten, was sie WISSEN oder was sie KÖNNEN?**

Aufgabe 1	oder	Aufgabe 2
Was sind Komplementärfarben? Nennen Sie die Komplementärfarben der Grundfarben? Wie werden Komplementärfarben noch genannt?		Eine Kundin hat bei einer Hellerfärbung einen ungewollten Gelbstich erhalten. Was tun Sie?
<i>Sind Sie mit diesen Informationen in der Lage zu beurteilen, ob der Kandidat/die Kandidatin den erlernten Beruf wirklich ausüben kann?</i>		<i>Das ist ein Beispiel für eine kompetenzorientierte berufsbezogene Aufgabenstellung.</i>
Hier wird <b>nur theoretisches Wissen</b> überprüft.		Hier wird eine <b>konkrete berufliche Situation</b> vorgegeben. Das <b>theoretische Wissen</b> wird <b>in die Praxis umgesetzt</b> .

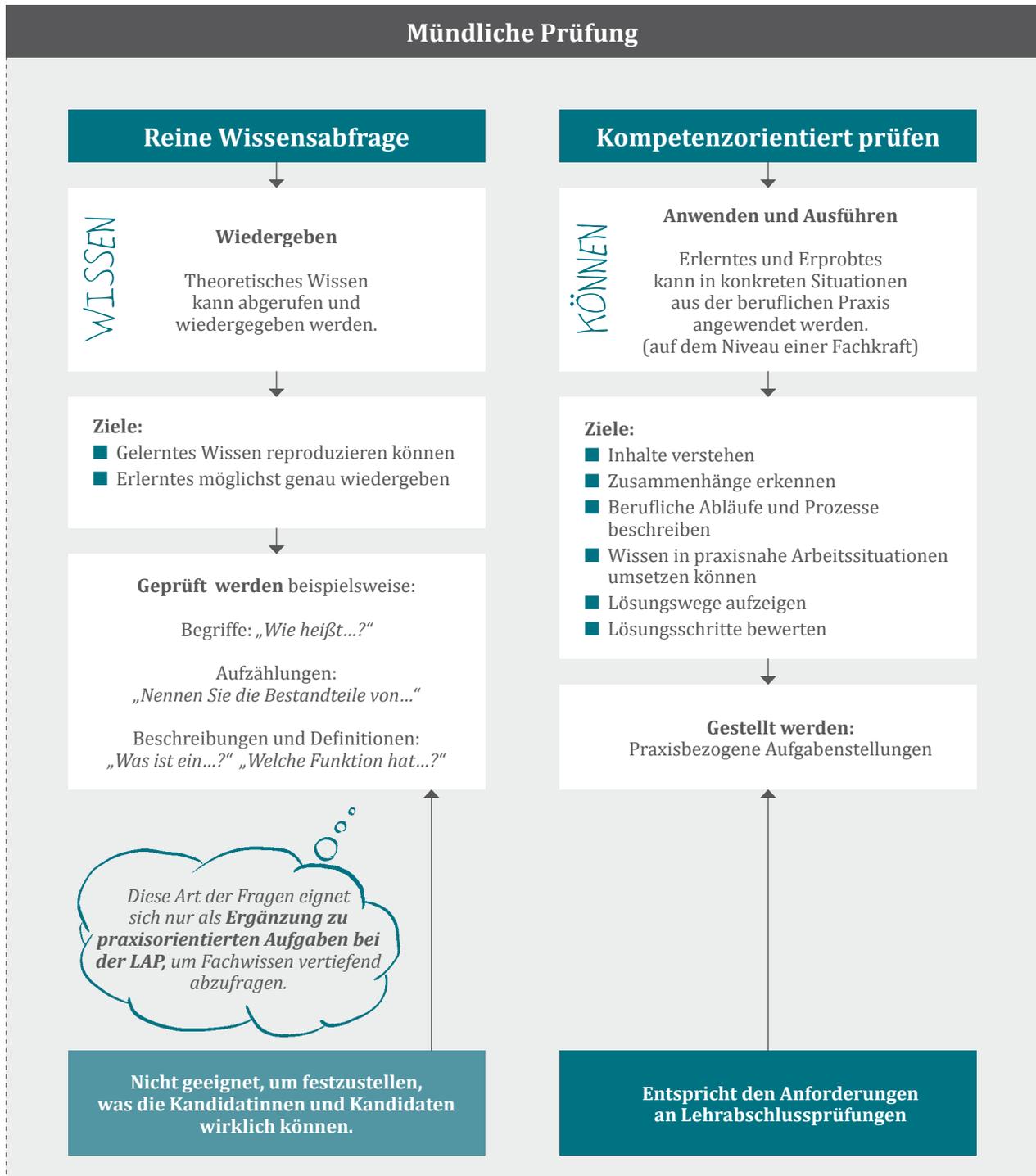


Kompetenz ist nicht nur die Beantwortung von Fragen aus einem Katalog. Theoretisches Wissen dient als Basis, reicht aber nicht, um berufliche Situationen zu meistern. Beim kompetenzorientierten Prüfen wollen und können wir feststellen, ob die Zusammenhänge zwischen Theorie und Praxis verstanden wurden.

**Viktor Andreas Koch**, Unternehmensberater, Coach, Trainer und langjähriger LAP-Prüfer

### 3.1 Was ist der Unterschied zwischen einer reinen Wissensabfrage und kompetenzorientiertem Prüfen?

Das Beispiel auf der vorigen Seite veranschaulicht, worauf es beim kompetenzorientierten Prüfen ankommt. Hier ein allgemeiner Überblick für Sie:



## 3.2 Wie prüfe ich kompetenzorientiert bei mündlichen Prüfungen?

### 3.2.1 DIE RICHTIGE SPRACHE

Verwenden Sie während des Prüfungsgesprächs:

- kurze und einfache Sätze
- einfache,
- geläufige und
- eindeutige Wörter
- gleiche Wörter für gleiche Sachverhalte

Formulieren Sie  
Ihre Fragen  
und Aufgaben  
klar und verständlich.

Diese Wörter eignen sich gut für kompetenzorientierte Aufgabenstellungen:



Vermeiden Sie:

- **Fremdwörter** (außer diese gehören zum Fachjargon des Berufes) und in der Alltagssprache **unübliche Begriffe**
- **Verneinungen** (nein, nie, keine etc.)
- Wörter wie beispielsweise „aufzählen“, „nennen“, „anführen“, „wiedergeben“ etc.  
Damit können Sie nur theoretisches Wissen überprüfen.



Beim kompetenzorientierten Prüfen kann ich als Prüferin leichter erkennen, ob der Prüfling den Gesamtzusammenhang des Berufes versteht, ob er situationsgerecht handeln kann, praktikable Lösungen findet und sein Tun hinterfragt. Dadurch verbessert sich die Qualität der LAP, der Hausverstand bekommt mehr Gewicht und der Sinn des Tuns wie beispielsweise der Kundennutzen gewinnt an Bedeutung.

Bernadette Rammerstorfer MBA, LAP-Prüferin

### 3.2.2 DIE ART DER PRÜFUNG

Bei jeder Lehrabschlussprüfung wird **zumindest ein Gegenstand mündlich geprüft**. Dieser mündliche Gegenstand wird bei den meisten Lehrabschlussprüfungen als **Fachgespräch** bezeichnet. Es gibt aber auch andere Bezeichnungen, z. B. wird beim Lehrberuf Drogist/in einer der mündlichen Gegenstände als „Organisation der betrieblichen Leistung“ bezeichnet. Bei kaufmännisch-administrativen Berufen gibt es zusätzlich zum Fachgespräch noch einen weiteren Gegenstand, der einen mündlichen als auch einen schriftlichen Prüfungsteil umfasst (z. B. Bürokaufmann/Bürokauffrau: Geschäftsprozesse).

Im Folgenden wird für die mündlichen Prüfungen der Einfachheit halber das Wort Fachgespräch verwendet. Die hier angeführten Tipps können bei allen mündlichen Prüfungen angewendet werden. **Bitte beachten Sie immer die Prüfungsordnung des jeweiligen Lehrberufs**. Für viele Lehrberufe gibt es auch **Prüferhandbücher**, die auf die Anforderungen des jeweiligen Lehrberufs eingehen. Diese können bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes bezogen werden.

Je nach Lehrberuf wird das Fachgespräch auf eine der folgenden drei Arten geführt:



## 1 FACHGESPRÄCH ALS GESPRÄCH UNTER EXPERTEN

*Hinweis: Beachten Sie bitte immer die Prüfungsordnung für den Lehrberuf.*

### Was soll ich prüfen?

Stellen Sie Prüfungsaufgaben, die sich auf möglichst **konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag** beziehen. Berücksichtigen Sie dabei auch die Besonderheiten des Lehrbetriebs der Kandidatin/des Kandidaten.

### Wie gehe ich bei der Erstellung von Prüfungsaufgaben vor?

Überlegen Sie alleine oder gemeinsam mit anderen Prüferinnen und Prüfern:

- Welche Arbeitssituationen sind für den Lehrberuf typisch?
- Welche Tätigkeiten und Abläufe sind in diesen Arbeitssituationen wichtig?
- Was muss sie/er können, um diese Situationen in der beruflichen Praxis richtig zu meistern.

Erstellen Sie eine Liste mit typischen Arbeitssituationen und finden Sie dazu konkrete Aufgabenstellungen. Als Grundlage können Sie dazu das **Berufsprofil** oder das **Berufsbild** heranziehen. Mind Maps können als visuelle Unterstützung ebenfalls hilfreich für die Aufgabenerstellung sein (siehe Beispiel Seite 18).

### Berufsprofil als Unterstützung

*Beispiel: Lehrberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau – Auszug aus dem Berufsbild*

**Berufsprofil**

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Bürokaufmann/die Bürokauffrau über folgende berufliche Kompetenzen:

**1. Fachliche Kompetenzbereiche:**

**a) Office-Management**

Der Bürokaufmann/Die Bürokauffrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Er/Sie übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen, Meetings und Dienstreisen. Der Bürokaufmann/Die Bürokauffrau erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent.

**b) Beschaffung**

Der Bürokaufmann/Die Bürokauffrau verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebes.

*Beispiel: Lehrberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau – Auszug aus dem Berufsbild*

5. Kompetenzbereich: Beschaffung			
5.1 Beschaffungsprozess			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfserstellung oder Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebes darstellen.	■	■	■
5.1.2 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.	■	■	■
5.1.3 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.	■	■	■
5.2 Bedarfsermittlung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3

Quelle:

[https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA\\_2020\\_II\\_51/BGBLA\\_2020\\_II\\_51.pdf#sig](https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2020_II_51/BGBLA_2020_II_51.pdf#sig)

## Ausbildungsleitfaden als Unterstützung

Falls in Ihrem Beruf vorhanden, kann auch der Ausbildungsleitfaden als Unterstützung für die Aufgabenerstellung dienen:

Beispiel: Lehrberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau

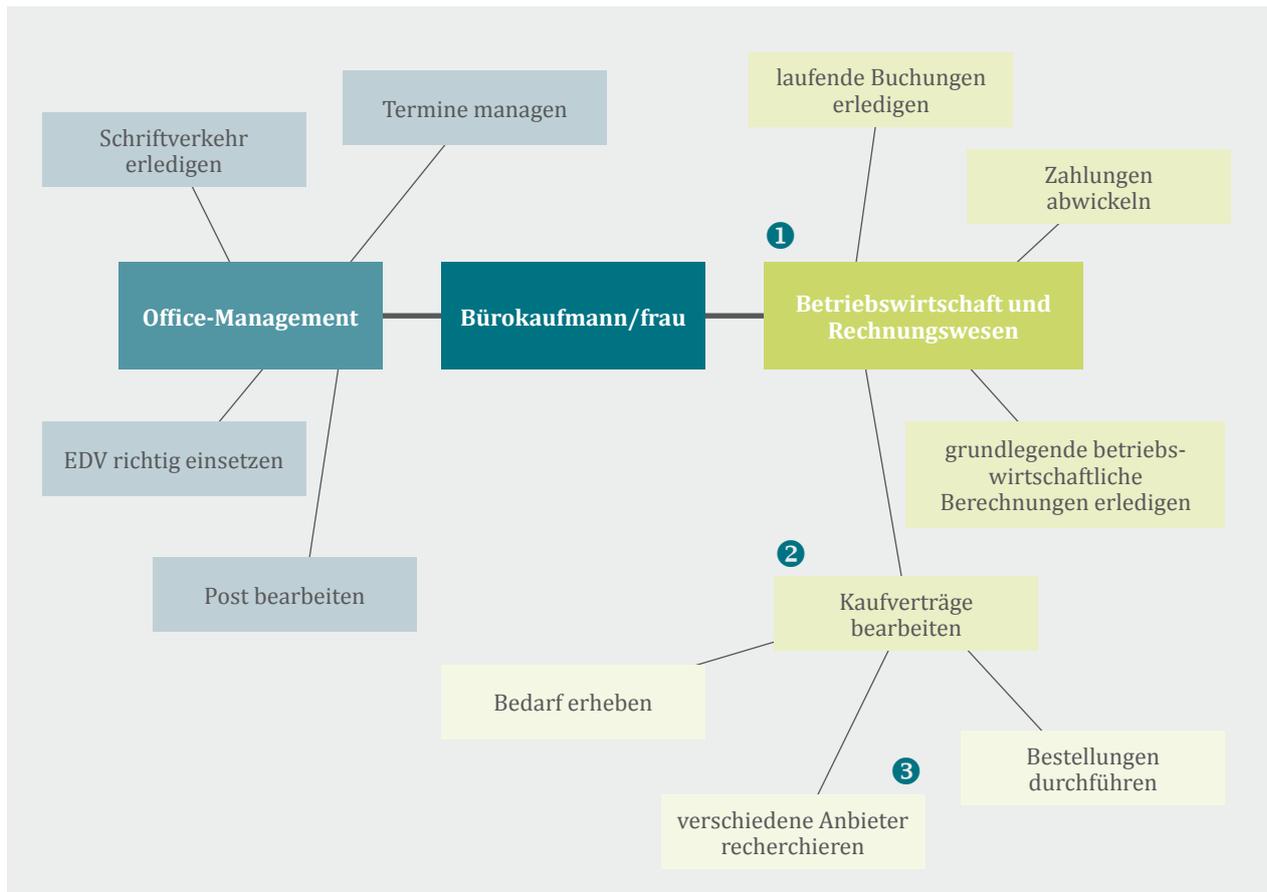
Angebotsvergleich		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.</b> z. B. – externe Bezugsquellen in Online-Portalen recherchieren – Bezugsquellen anhand von Kriterien wie Qualität, Lieferbereitschaft etc. vergleichen	
	<b>Anfragen tätigen und Angebote einholen.</b> Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes: – Welche Informationen muss eine Anfrage enthalten? – Nach welchen Kriterien werden Angebote miteinander verglichen?	
	<b>Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.</b> z. B. – Rabatte und Skonti berücksichtigen – Lieferkosten stückweise und prozentuell umschlagen	
	<b>quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.</b> z. B. – Qualitätsmerkmale von Produkten und Dienstleistungen mit den betrieblichen Anforderungen abgleichen – feststellen, ob Lieferanten auch zukünftige größere Lieferungen übernehmen können	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4

Quelle: ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):  
 Ausbildungsleitfaden Bürokaufmann/Bürokauffrau, Wien 2021

### Mind Map als Unterstützung

- Schritt 1:** Finden Sie **Arbeitsbereiche**, die für den Lehrberuf typisch sind (z. B. Bürokaufmann/frau: Betriebswirtschaft und Rechnungswesen).
- Schritt 2:** Überlegen Sie sich **Tätigkeiten**, die in diesen Arbeitsbereichen wichtig sind (z. B. Kaufverträge bearbeiten).
- Schritt 3:** Greifen Sie nun eine Tätigkeit aus einem Arbeitsbereich heraus und nehmen Sie diesen genauer unter die Lupe: **Welche konkreten Aufgaben warten hier auf eine fertige Fachkraft?** (z. B. verschiedene Anbieter recherchieren)



**Schritt 4:** Formulieren Sie nun eine konkrete Aufgabenstellung:

Sie bekommen von Ihrem Vorgesetzten den Auftrag, einen neuen Lieferanten für Kopierpapier zu suchen. Wie gehen Sie vor?

## So können Sie Prüfungsaufgaben beginnen:

- Stellen Sie sich folgende Situation vor... Wie gehen Sie vor?
- Was machen Sie, wenn...
- Ihr Vorgesetzter bittet Sie...
- Begründen Sie...
- Wie lösen Sie folgendes Problem...
- Wie reagieren Sie auf einen Kunden, der...
- Sie haben folgendes Problem... Welche Maßnahmen treffen Sie?



Bei den Kandidat/innen sollen bei der Aufgabenstellung idealerweise **Bilder** aus der bestehenden Praxis **im Kopf entstehen**.

Auf die Frage: „Nennen Sie die gesetzlichen Bestandteile einer Rechnung.“ werden Sie eine eingelernte Antwort erhalten. Stellen Sie aber die Aufgabe „Wie gehen Sie bei der Kontrolle einer Eingangrechnung in Ihrem Betrieb vor?“, wechselt der Kandidat/die Kandidatin die Perspektive.

## Beispiele aus der Prüfungspraxis

### **Lehrberuf Bürokaufmann/frau:**

Der neue PC für das Sekretariat wird geliefert und gleich aufgebaut. Sie bemerken, dass der Bildschirm zerkratzt ist. Wie gehen Sie weiter vor?

### **Lehrberuf Bankkaufmann/frau:**

Frau und Herr Gruber sind soeben Großeltern geworden. Sie möchten für ihr Enkelkind Geld sparen und regelmäßig einen bestimmten Betrag einzahlen. Welche Produkte würden Sie Herrn und Frau Gruber empfehlen?

### **Lehrberuf Papiertechnik:**

Ihr Betrieb leitet Abwässer in einen Vorfluter ein. In den letzten Tagen ist Ihnen aufgefallen, dass sich das Wasser des Vorfluters verändert. Wie können Sie den biologischen Verschmutzungsgrad des Vorfluters ermitteln?

### **Lehrberuf Fitnessbetreuung:**

Eine Kundin bereitet sich auf einen Marathon vor und möchte von Ihnen ein paar Tipps zur richtigen Ernährung. Wie beraten Sie die Kundin?

### **Lehrberuf Friseur/in und Perückenmacher/in (Stylist/in):**

Ein Kunde hätte gerne eine neue Haarfarbe, ist sich aber unschlüssig, ob eine Färbung oder eine Tönung für ihn besser geeignet ist. Wie beraten Sie den Kunden?

### **Lehrberuf Kraftfahrzeugtechnik:**

Ein Kunde bemängelt eine schlechte Kühlleistung seiner vollautomatischen Klimaanlage. Wie gehen Sie vor?

### **Lehrberuf Elektronik – Informations- und Telekommunikationstechnik**

Einer Ihrer Kunden nutzt als interne Telefonanlage das Voice over IP (VoIP). Zeitweise fällt bei einem Computer das gesamte Netzwerk aus. Zusätzlich gibt es Probleme am Telefonsystem des Rechners, wenn Weiterleitungen durchgeführt werden. Sie wissen, dass diese Probleme schon länger bestehen. Was könnten die Ursachen für diese Probleme sein? Wie würden Sie diese beheben?

### Lehrberuf Bäcker/in

Thema: Massen

Sie sollen eine Biskuitmasse herstellen. Wie gehen Sie vor?

Der Prüfungskandidat/Die Prüfungskandidatin kann ...

- verschiedene Arten von Massen (Grund- und Spezialrezepturen) unterscheiden.
- verschiedene Verfahrensweisen und Herstellungsmethoden darstellen.
- erklären, aus welchen Rohstoffen unterschiedliche Massen zusammengesetzt sind.
- die Vorgehensweise bei der Fehleranalyse erklären.
- die Lagerung und Konservierung von Massen darstellen.

### Lehrberuf Maler/in und Beschichtungstechniker/in

Sie fahren zu einem Kunden nach Hause und finden folgende Problemstellung vor: Die Haustüre mit Fußblech soll saniert und farblos gestrichen werden. Das rostige Blech soll schwarz gestrichen werden.



Wie gehen Sie vor? Beschreiben Sie die notwendigen Arbeitsschritte.

Mögliche weiterführende Fragen:

- Welches Material setzen Sie ein?
- Welches Werkzeug benötigen Sie für diese Arbeit?
- Kennen Sie andere Anstricharten für diese Haustür?
- Wie werden Holzschutzmittel entsorgt?
- Welche Sicherheitsvorschriften müssen Sie beim Arbeiten mit Stehleitern berücksichtigen?

Quelle: Beispiel: Alois Feuchter, [www.maler-stmk.at](http://www.maler-stmk.at)

## ② FACHGESPRÄCH IN FORM EINES ROLLENSPIELS

Das Fachgespräch wird als Rollenspiel durchgeführt. Meistens handelt es sich dabei um ein simuliertes Verkaufsbzw. Beratungsgespräch. Der Kandidat/die Kandidatin agiert als Fachkraft im erlernten Lehrberuf, während der Prüfer/die Prüferin die Rolle des Kunden/der Kundin (oder des Gasts, des Lieferanten etc.) einnimmt.

### Beispiele aus der Prüfungspraxis – Auszüge aus den Prüferhandbüchern des ibw

#### **Lehrberuf Versicherungskaufmann/frau**

*Aufgabenstellung: Sachversicherung: Inkasso/Haftpflichtversicherung*

Sie sind Kunde/Kundin des Kandidaten/der Kandidatin und bereits zwei Monate mit der Prämienzahlung Ihrer Haushaltsversicherung im Rückstand. Gestern haben Sie unabsichtlich einen Glastisch eines Bekannten zerbrochen. Sie fordern nun sehr bestimmt und energisch den Versicherungskaufmann/die Versicherungskauffrau auf, den Schaden zu regeln.

Folgende Themen sind zu behandeln:

- Folgeprämienverzug
- Deckung Privat- und Sporthaftpflichtversicherung

#### **Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/in (HGA)**

*Thema: Gästeempfang und Check-in*

Ihre Rolle: Hotel- und Gastgewerbeassistent/in

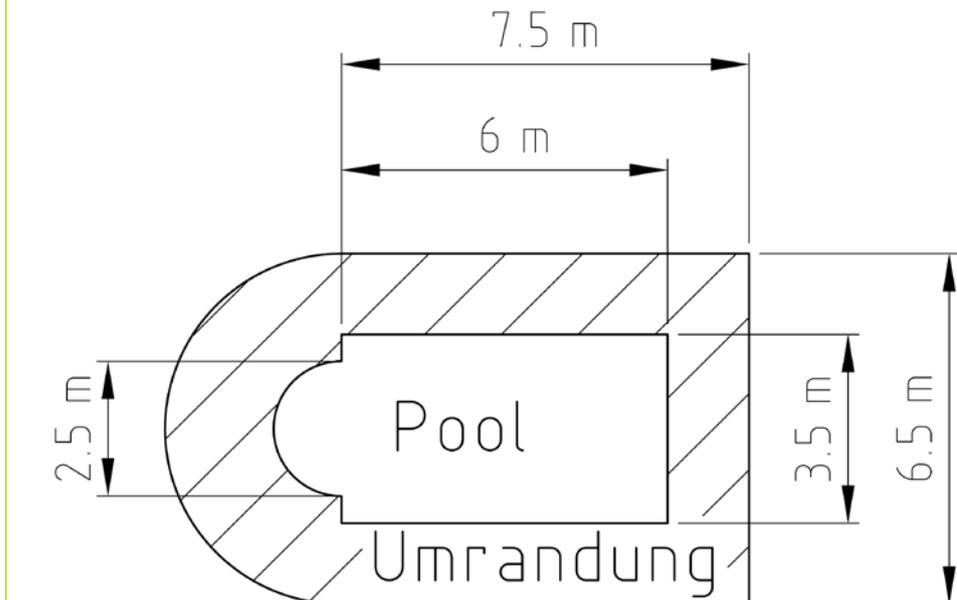
Rolle Prüfer/in: Gast

Situation

Sie stehen an der Rezeption und empfangen ein Paar ohne Reservierung (Walk In). Aufgrund der hervorragenden Wettervorhersage beschließen die beiden, insgesamt vier Nächte zu bleiben. Da es sich dabei um einen spontanen Kurzurlaub handelt, hat sich das Paar nicht im Vorfeld über die Angebote des Hotels erkundigt und bittet Sie daher um entsprechende Informationen.

### Lehrberuf Einzelhandel – Schwerpunkt Baustoffhandel

Sie möchten Ihre **Poolumrandung** neu pflastern. Dazu haben Sie eine Skizze gezeichnet und mitgebracht. Sie haben keine genauen Vorstellungen, welches Material Sie verwenden können. Informieren Sie sich, welche Möglichkeiten Sie haben und wie hoch die ungefähren Kosten sein werden.



### Lehrberuf Speditionskaufmann/frau

Thema: Beschwerde

Sie betreiben einen Getränkehandel und versenden regelmäßig größere Sendungen mit Getränken per LKW. Bei der letzten Sendung gingen viele Flaschen zu Bruch. Über diesen Umstand sind Sie sehr erbost. Sie beschwerten sich bei Ihrer Kandidatin bzw. Ihrem Kandidaten und möchten wissen, wer für den entstandenen Schaden haftet.



*Rollenspiele sind ein absolut griffiges Instrument, die erworbenen Kompetenzen der Lehrlinge in einer berufstypischen Situation festzustellen. Werden im Rollenspiel die Dienstleistungen bzw. Produkte des Ausbildungsbetriebes behandelt, ist eine praxisnahe Prüfung möglich. Von Seiten der Prüfungskommission erfordert das Rollenspiel eine gründliche Vorbereitung in Hinblick auf die Rollenverteilung in der Kommission sowie die Auswahl der Produkte bzw. Dienstleistungen, die aufgrund der Angaben des Lehrlings behandelt werden sollen.*

**Peter Sündermann**, LAP-Prüfer

## Rollenverteilung

Ein Mitglied der Prüfungskommission übernimmt die Rolle des Kunden, der Lieferantin etc. (= Rollenspieler/innen). Die anderen Mitglieder der Prüfungskommission übernehmen die Rolle des Beobachters/der Beobachterin.

*Hinweis: Es besteht auch die Möglichkeit, dass zwei Prüfer/innen als Rollenspieler/innen fungieren.*

### Allgemeine Hinweise

- Vereinbaren Sie gemeinsam in der Prüfungskommission, wer welche Rolle übernimmt.
- Wechseln Sie während eines Prüfungstages regelmäßig die Rollen innerhalb der Prüfungskommission und auch die Aufgabenstellungen.

### Allgemeine Hinweise für den Rollenspieler bzw. die Rollenspielerin

- Schlüpfen Sie aus Ihrer Funktion als Prüfer/in und nehmen Sie die ausgewählte Rolle ein (z. B. Kunde/Kundin).
- Überlegen Sie sich, wie Sie die Rolle anlegen möchten (z. B. gestresster Kunde, verärgelter Kunde, zurückhaltender Kunde etc.)
- Passen Sie Ihre Sprache, Ihre Körperhaltung etc. an Ihre Rolle und die vorgegebene Situation an.
- Führen Sie das Gespräch ohne Unterbrechung durch und bleiben Sie während des ganzen Gesprächs in Ihrer Rolle.
- Beenden Sie das Rollenspiel erst, wenn auch die Situation in der Praxis zu Ende wäre bzw. wenn eine Fortführung für die Leistungsbeurteilung nicht mehr maßgeblich ist.

### Allgemeine Hinweise für die Rolle „des Beobachters/der Beobachterin“

- Beobachten Sie das Rollenspiel aufmerksam und machen Sie sich Notizen zu den vorgegebenen Bewertungskriterien laut Bewertungsblatt. Das könnten beispielsweise sein:
  - fachliche Kompetenz
  - Kommunikationsverhalten, Beratungs- und/oder Verkaufskompetenz
- Als Beobachtende/r sollten Sie das Rollenspiel NICHT mit fachlichen Fragen oder Anmerkungen unterbrechen. Das kann dazu führen, die Personen aus ihren Rollen zu bringen.
- Im Anschluss an das Fachgespräch können Sie dem Kandidaten/der Kandidatin eine fachliche Rückmeldung zur erbrachten Leistung geben.

## Tipps zur Durchführung

Informieren Sie den Kandidaten/die Kandidatin über den **Ablauf des Rollenspiels**. Wichtig ist, dass Ihr Kandidat/Ihre Kandidatin weiß, dass Sie von nun an der Kunde/die Kundin oder eine andere von Ihnen gewählte Person sind und er/sie von nun an die Fachkraft ist.

Beachten Sie dabei, dass Sie **Ihre Rolle über den gesamten Gesprächsverlauf beibehalten** und auf Fragen des Kandidaten/der Kandidatin **rollenkonform antworten**.

### So können Sie auf vollständige und richtige Antworten reagieren

Da Sie die Rolle eines Kunden/einer Kundin oder eine andere Rolle im Fachgespräch haben, ist „Ja, das ist richtig.“ oder „Sehr gut, Sie haben alle Vorteile angeführt!“ **keine praxisnahe Reaktion**. Antworten Sie immer **Ihrer Rolle entsprechend**.

Eine mögliche Reaktion:

„Ah, jetzt habe ich es verstanden. Wenn ich als Versicherungsnehmer die Versicherung vorzeitig kündige, erhalte ich die vorausbezahlte Prämie anteilmäßig rückerstattet.“

### So können Sie auf unvollständige, teilweise falsche oder falsche Antworten reagieren

Da Sie die Rolle eines Kunden/einer Kundin oder eine andere Rolle innehaben, sollten Sie den Kandidaten/die Kandidatin durch die Blume darauf aufmerksam machen, dass seine/ihre Antwort nicht vollständig, nicht ganz richtig oder falsch ist. Geben Sie ihm/ihr eine Chance sich zu korrigieren. Vermeiden Sie es, in Schwachstellen zu sehr nachzuboahren.

Bedenken Sie rechtzeitig einzuschreiten, wenn der Kandidat/die Kandidatin einen teilweise falschen oder falschen Lösungsweg einschlägt.

Mögliche Reaktionen:

„Mir ist nicht ganz klar, warum Sie mir das empfehlen. Glauben Sie wirklich, dass das die beste Lösung für mich ist?“

„Das verstehe ich jetzt nicht. Könnten Sie mir das bitte noch einmal erklären?“

„Ich dachte immer, dass...“

„Ich habe aber gehört, dass...“

### So können Sie auf Schweigen reagieren

Kann der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin auf ein Kundenanliegen nicht eingehen, können Sie darauf folgendermaßen reagieren.

- Fragen Sie nach, ob er/sie das Anliegen überhaupt verstanden hat.
- Wiederholen Sie Ihr Anliegen mit anderen Worten.
- Versuchen Sie, die Aufgabenstellungen noch praxisnäher darzustellen.
- Geben Sie dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin eine Zusatzinformation oder einen kleinen Hinweis.

### Nach dem Rollenspiel

Nachdem Sie das Fachgespräch abgeschlossen haben, begeben Sie sich wieder in Ihre Rolle des Prüfers/der Prüferin.

Bedanken Sie sich für das Gespräch und bitten Sie den Prüfungskandidaten/die Prüfungskandidatin für die Notenfindung den Raum zu verlassen.

### ③ KOMBINATION AUS ROLLENSPIEL UND GESPRÄCH UNTER EXPERTINNEN UND EXPERTEN

Im Anschluss an das Rollenspiel können weiterführende Fragen zu nicht rollenspieltauglichen Inhalten gestellt werden, beispielsweise zur Sicherheit oder zum Umweltschutz. Dabei ist es wichtig, das Rollenspiel strikt von den weiterführenden Fragen zu trennen.

Folgende Vorgehensweise wird empfohlen:

1. Führen Sie das Rollenspiel durch und bleiben Sie während des gesamten Rollenspiels in der Rolle des Kunden/der Kundin, des Lieferanten etc.
2. Informieren Sie den Prüfungskandidaten/die Prüfungskandidatin, dass das Rollenspiel nun vorbei ist.
3. Wechseln Sie wieder in die Rolle des Prüfers/der Prüferin und stellen Sie Ihre Fragen. Die vertiefenden Fragen können im Anschluss an das Rollenspiel auch von den Prüferinnen und Prüfern in der Beobachterrolle gestellt werden.



# 4 Leistungen bei mündlichen Prüfungen richtig dokumentieren und bewerten

Beim kompetenzorientierten Prüfen gibt es nicht immer den einen perfekten Lösungsweg. Vorgegebene Arbeitssituationen können **unterschiedlich gelöst** werden. Hier liegt es an Ihrem fachlichen Know-how und Ihrer beruflichen Erfahrung, die Lösungswege der Prüfungskandidatinnen und -kandidaten fair und objektiv zu beurteilen, auch wenn sie nicht Ihrem bevorzugten Lösungsweg entsprechen.

Im ersten Handbuch „Erfolgreich Prüfen. Handbuch für das zertifizierte LAP-Training für Prüfer/innen (Teil 1)“ erfahren Sie, wie Sie als Prüfungskommission Leistungen feststellen und bewerten können. Hier wird näher auf die Dokumentation der mündlichen Prüfung und mögliche Bewertungshilfen eingegangen.



*Ich habe zwei Listen: „Gute Frage“ und „Nicht gewusst“. Seit Jahren schreibe ich bei den Prüfungen mit und ergänze diese beiden Listen. Vor einem Prüfungstag gehe ich die Listen immer noch einmal durch. Man lernt auch als Prüferin immer dazu.*

**Bernadette Rammerstorfer MBA, LAP-Prüferin**



## 4.1 Bewertungs- und Dokumentationsblatt

Achten Sie auf eine ausführliche Dokumentation und Bewertung der erbrachten Leistungen. Auch zu einem späteren Zeitpunkt soll **nachvollziehbar** sein, **wie Sie als Prüfungskommission zur Note gekommen sind**. Das kann vor allem bei Beschwerdefällen hilfreich sein. Verwenden Sie dafür am besten ein **Bewertungs- und Dokumentationsblatt**.

Folgende Felder sollten auf dem Bewertungs- und Dokumentationsblatt vorhanden sein:

### 1. Angaben zur Prüfung

- Prüfungsart: z. B. Lehrabschlussprüfung
- Beruf: z. B. Lebensmitteltechnik
- Gegenstand: Fachgespräch

### 2. Spezielle Prüfungsinformationen

- Vor- und Nachname des Kandidaten/der Kandidatin
- Prüfungsdatum
- Prüfungszeit (von – bis)
- Prüfungsdauer lt. Prüfungsordnung (PO): mind. xx Min., max. xx Min.

### 3. Bewertung und Dokumentation

Die Bewertung und Dokumentation kann je nach Lehrberuf unterschiedlich gestaltet sein. Idealerweise sollten folgende Felder vorhanden sein:

- Themenbereiche lt. Prüfungsordnung (PO)/Aufgabenstellungen (stichwortartig)  
*Welche Themenbereiche/Aufgabenstellungen wurden geprüft?*
- Bewertung  
*Wie wurde die Aufgabe bewertet?*
- Begründung/Anmerkungen  
*Wie wird die Bewertung begründet?*

### 4. Name und Unterschrift (Prüfer/in bzw. Prüfer/innen)

### Muster für ein Bewertungs- und Dokumentationsblatt

Hier finden Sie ein Beispiel für die Gestaltung eines Bewertungs- und Dokumentationsblattes. Beispiele aus der Prüfungspraxis finden Sie ab Seite 34.

*Hinweis: Das Bewertungsblatt kann pro Prüfer/in oder von der Prüfungskommission gemeinsam verwendet werden.*

## Lehrabschlussprüfung Lehrberuf Praktische Prüfung: Fachgespräch Bewertung und Dokumentation

Kandidat/in:

Datum:

Prüfungsdauer: (mind. x Min., max: x Min.)

Themenbereiche lt. Prüfungsordnung (PO)/ Aufgabenstellung (stichwortartig)	Bewertung ++ + - --	Begründung/Anmerkungen fachliche Richtigkeit, Praxistauglichkeit, Selbstständigkeit etc. (Schwächen/Defizite und besondere Stärken)

Name und Unterschrift Prüfer/in

HINWEISE ZUM AUSFÜLLEN DES BEWERTUNGSBLATTS	
Themenbereiche lt. Prüfungsordnung (PO) und Aufgabenstellungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Notieren Sie die von Ihnen geprüften <b>Themenbereiche lt. Prüfungsordnung (PO) und Ihre Aufgabenstellungen</b> stichwortartig.</li> <li>■ Verwenden Sie dafür <b>nur allgemein gültige Abkürzungen</b>.</li> </ul>
Bewertung mit Bewertungshilfen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Führen Sie die Bewertung mit Hilfe von Symbolen oder Punkten durch. <i>Mehr dazu auf der folgenden Seite.</i></li> </ul>
Begründung und Anmerkungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Begründen Sie die Bewertung</b> der Leistung der Prüfungskandidatinnen und -kandidaten <b>stichwortartig</b>.</li> <li>■ <b>Dokumentieren Sie die Schwächen/Defizite und besonderen Stärken</b> der Prüfungskandidatinnen und -kandidaten.</li> <li>■ Verwenden Sie nur <b>allgemein gültige Abkürzungen</b>.</li> <li>■ Legen Sie besonders bei einer <b>negativen Beurteilung</b> großen Wert auf eine <b>ausführliche Dokumentation</b>.</li> <li>■ Reflektieren Sie, welche <b>Bewertungskriterien</b> Sie zur Beurteilung der Aufgabenstellungen heranziehen. <i>(Mehr dazu auf Seite 32.)</i></li> </ul>
Name und Unterschrift (Prüfer/in bzw. Prüfer/innen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Unterschrift bitte nicht vergessen!</b></li> <li>■ Bei <b>gemeinsamer Verwendung</b> des Bewertungsblattes muss <b>zumindest ein Prüfer bzw. eine Prüferin</b> unterschreiben.</li> </ul>

## 4.2 Bewertungshilfen

Als Bewertungshilfe können **Punkte** oder **Symbole** verwendet werden. Oft stehen Bewertungshilfen für die verschiedenen Lehrberufe zur Verfügung (z. B. in Form eines Punkteschemas). Falls nicht: Einigen Sie sich in der Prüfungskommission darauf, wie Sie die Bewertung vornehmen möchten.



## A Bewertung mit Hilfe von Punkten

Gibt die Prüfungsordnung (PO) Themenbereiche vor, eignet sich die Bewertung mit Hilfe von Punkten. Überlegen Sie sich im Vorhinein, wie viele Punkte Sie maximal für eine Aufgabenstellung vergeben möchten. Der **Vorteil der Punktebewertung** ist, dass über die maximale Punkteanzahl bereits die **Gewichtung der einzelnen Aufgabenstellungen** festgelegt ist.

	Max. Pkt.	Err. Pkt.	Begründung besondere Stärken/Schwächen: fachliche Richtigkeit, Praxistauglichkeit, Vollständigkeit, Selbstständigkeit etc.
<b>1. Themenbereich</b>			
Aufgabenstellung 1	5		
Aufgabenstellung 2	15		
Aufgabenstellung 3	10		
<b>2. Themenbereich</b>			
Aufgabenstellung 1	10		
<b>Gesamtpunkte</b>	<b>40</b>		

Legen Sie auch einen **Notenschlüssel** fest, den Sie zur Notenvergabe heranziehen können.

*Beispiel Notenschlüssel:*

Punkte	0 – 20	21 – 25	26 – 30	31 – 35	36 – 40
Note	5	4	3	2	1

## B Bewertung mit Hilfe von Symbolen

Als Bewertungshilfe können auch Symbole verwendet werden, wie beispielsweise +, ~, -

**Verwenden Sie mindestens drei und maximal fünf Bewertungsmöglichkeiten.** Bedenken Sie dabei, dass bei ungeraden Bewertungsmöglichkeiten die Tendenz zur Mitte besteht. Verwendete Symbole können in einer Legende erklärt werden.

Beispiel:

Themenbereiche lt. PO/ Aufgabenstellungen (stichwortartig)	Bewertung				Begründung besondere Stärken/Schwächen: fachliche Richtigkeit, Praxistauglichkeit, Vollständigkeit, Selbstständigkeit etc.
	++	+	-	--	

Weitere Möglichkeiten:

	+	~	-	
				
	Sehr zufrieden- stellend	Zufrieden- stellend	Nicht zufrieden- stellend	
++	+	~	-	--

## 4.3 Bewertungskriterien

Folgende Bewertungskriterien können behilflich sein:

### Richtigkeit und Praxistauglichkeit

- Ist das, was gesagt wird, fachlich richtig?
- Wie gut könnte die präsentierte Lösung in der Praxis durchgeführt werden?
- Wie zufrieden wären Auftraggeber/innen oder Kundinnen bzw. Kunden?

### Vollständigkeit

- Ist die präsentierte Lösung ausreichend?
- Wurden alle wesentlichen Aspekte genannt, z. B.:
  - Erklärungen, Folgerungen, Zusammenhänge etc.
  - Fakten und Daten
  - Vor- und Nachteile

### Selbstständigkeit

- Wurde die Lösung ohne Hilfestellungen gefunden?

### Bei Rollenspielen: Kommunikationsverhalten

- Ist die Vorstellung, Begrüßung und der Tonfall angemessen?
- Ist das, was gesagt wird, klar und verständlich?
- Ist die Körpersprache angemessen?
- Wird Blickkontakt gehalten?
- Ist der Kandidat/die Kandidatin auf die persönliche Situation des Kunden/der Kundin bzw. seines/ihrer Gegenübers eingegangen?



*Als Prüfer sind wir alle Profis in unserem Gebiet mit umfangreichem Fachwissen. Unsere Prüfungskandidaten finden oftmals andere Lösungswege. Auch wir lernen täglich dazu, so auch bei Prüfungen. Mein Tipp: Gehen Sie offen mit Situationen um, in denen Ihnen neue Lösungswege präsentiert werden. Seien Sie nicht zu kritisch, nur weil ein anderer als Ihr präferierter Lösungsweg gewählt wurde.*

**Michaela La Marca**, Trainerin und langjährige LAP-Prüferin

## 4.4 Worauf ist bei der Bewertung von Rollenspielen besonders zu achten?

Bei der Bewertung des Rollenspiels ist es entscheidend, dass Sie **in Ihrer Rolle als Kunde/Kundin** oder in der anderen gewählten Rolle

- **gut und kompetent beraten** wurden und
- die **Antworten** des Kandidaten/der Kandidatin **fachlich korrekt** waren.

Bewerten Sie gemeinsam mit den Mitgliedern der Prüfungskommission die **fachliche Kompetenz** und das **Kommunikationsverhalten** sowie **bei Kundengesprächen die Beratungs- und/oder Verkaufskompetenz** des Kandidaten/der Kandidatin.

Verwenden Sie als Unterstützung für die Bewertung des Fachgesprächs ein Bewertungsblatt. Beispiele für **Bewertungsblätter** für Rollenspiele finden Sie ab Seite 36.



*Die Prüfungskommission ist gefordert, dem Rollenspiel genau zu folgen. Nur eine genaue Beobachtung ermöglicht es, die Fähigkeiten der Kandidaten zu bewerten und ihnen ein ausführliches Feedback geben zu können.*

**Peter Sündermann**, LAP-Prüfer



## 4.5 Beispiele aus der Prüfungspraxis

### Beispiele für Bewertungsblätter mit Hilfe von Punkten

Bundeseinheitliches Bewertungsblatt für den Lehrberuf Kraftfahrzeugtechnik

### Lehrabschlussprüfung Kraftfahrzeugtechniker/in Fachgespräch

Nummer:	Name:	Datum:

Haupt-/Zusatzmodul(e)  PKW  LKW  2-Rad

Spezialmodul  Systemelektronik  Hochvolttechnik

Themengebiet/Frage Nr.	max. Punkte	erreichte Punkte
Werkstoff- und Fertigungstechnik	4	
Karosserie, Fahrwerk, Lenkung, Verglasung	4	
Elektr. Anlagen, Mess- und Regeltechnik	4	
Gemischtaufbereitung	4	
Motormechanik	4	
Betriebs- und Hilfsstoffe	4	
Kraftübertragung	4	
Bremsen	4	
Kraftfahrrecht, Arbeitssicherheit, Umweltschutz, QM	4	
Umgang mit Kunden	4	
<b>Gesamtpunkte Fachgespräch</b>	<b>40</b>	

Grund- + Hauptmodul 15 min. - spätestens nach 25 min. zu beenden.  
Grund-, Haupt- + 2. Haupt- oder Systemmodul 25 min. - spätestens nach 35 min. zu beenden.

**Notizen/Bemerkungen:**

max. Punkte	Sehr Gut	Gut	Befriedigend	Genügend	Nicht Genügend
40	40 - 36	35 - 31	30 - 26	25 - 21	20 - 0

Note:

---

Vorsitzender

---

1. Beisitzer

---

2. Beisitzer

## Detailliertes Bewertungsblatt – Fachgespräch

Die Prüfung ist in Form eines möglichst lebendigen Gesprächs mit Gesprächsvorgabe durch Schilderung von Situationen oder Problemen zu führen.

**Dauer: 15 bis 20 Minuten\***

1. Fachgespräch	Punkte	Kandidat/in Nr.									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Grundlagen</b>	Grundlagenkenntnisse, Miteinbeziehung betrieblicher Gegebenheiten und Erfahrungen										
Mechanische Oberflächentechnik	3										
Galvanotechnik	3										
Pulverbeschichtung	3										
Feuerverzinken	3										
Emailtechnik	3										
Vertiefung der Grundlagen für den/die gewählten Schwerpunkte (siehe Überblick Seite 1)	15										
<b>Arbeitssicherheit</b>	Anwendungsbezogene Grundkenntnisse										
Abfallentsorgung (Abwasser)	10										
Unfallsicheres Arbeitsverhalten (PSA,...)	5										
Aufbewahrung, Kennzeichnung und Umgang mit Chemikalien und Giften	5										
<b>Gesamtpunkte</b>	<b>50</b>										
<b>NOTE</b>											

\* lt. Oberflächentechnik Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 192/00 § 6 (4): Das Fachgespräch soll für jeden Prüfling 15 Minuten dauern. Es ist jedenfalls nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des Prüflings nicht möglich ist.

Notenschlüssel:

Punkte	0 – 25	26 – 31	32 – 38	39 – 44	45 – 50
Note	5	4	3	2	1

Aus dem ibw-Prüferhandbuch für den Lehrberuf Einzelhandel:  
Hinweis: Das Fachgespräch wird als Rollenspiel durchgeführt.

## Fachgespräch Einzelhandel

Prüfungsdauer lt. Prüfungsordnung (PO): 15 Min.

		Anmerkungen	max. Pkt.	err. Pkt.
<b>1.</b>	<b>Eröffnung des Beratungs- und Verkaufsgespräches</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Begrüßung</li> <li>- Bedarfserhebung</li> <li>- Eingehen auf Kundenwünsche</li> </ul>		4	
<b>2.</b>	<b>Warenpräsentation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umgang mit und Präsentation der Ware</li> <li>- Produkterklärung und Darstellung des Kundennutzens</li> </ul> <p>Gewählte Warengruppe(n):</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		13	
<b>3.</b>	<b>Zweiter Kunde</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mehrfachbedienung</li> <li>- Wie löst der/die Kandidat/in die Unterbrechung durch den zweiten Kunden?</li> <li>- Wird keiner der beiden Kunden verärgert?</li> </ul>		4	
<b>4.</b>	<b>Argumentation und Kaufabschluss</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Argumentation Kundenwünsche/-nutzen, Umgang mit Einwänden</li> <li>- Zusatzverkauf</li> <li>- Verkaufsabwicklung inkl. Servicebereich Kassa</li> <li>- Verabschiedung und Nachbereitung</li> </ul>		7	
<b>5.</b>	<b>Gesamteindruck</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- berufsgerechtes Erscheinungsbild</li> <li>- verbale und nonverbale Kommunikation</li> </ul>		2	
<b>Gesamtpunkte</b>			<b>30</b>	

## ERLÄUTERUNGEN ZUR BEWERTUNG

<p><b>1. Eröffnung des Beratungs- und Verkaufsgesprächs</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Begrüßung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Höflichkeit und Blickkontakt</li> <li>- ggf. mit Namen ansprechen, Handschlag</li> <li>- evtl. Vorstellung der eigenen Person</li> </ul> </li>   <li>■ <b>Bedarfserhebung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenwünsche ermitteln (zuhören, konkretisieren, wiederholen)</li> <li>- Interesse bei der Kundin/beim Kunden wecken</li> </ul> </li>   <li>■ <b>Eingehen auf Kundenwünsche</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Präferenzen für Modelle, Aktualität oder Geschmack</li> <li>- spezielle Kundenwünsche (Preis, Qualität, Marke etc.)</li> <li>- ggf. Produktalternativen vorschlagen</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>2. Warenpräsentation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Umgang mit und Präsentation der Ware</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- angemessener und fachlich richtiger Umgang mit dem Produkt</li> <li>- Kenntnisse über Ware, Lagerung, Hygienevorschriften, Preisauszeichnung, Gütesiegel, Herstellungsland etc.</li> <li>- Auswahl der richtigen Präsentationstechnik für das Produkt</li> </ul> </li>   <li>■ <b>Produkterklärung und Darstellung des Kundennutzens</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eigenschaften des Produkts (z. B. Kochanwendung, Haltbarkeit)</li> <li>- Neuheiten, Sonderangebote etc.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>3. Argumentation und Kaufabschluss</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Argumentation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geht der/die Kandidat/in auf die Kundenwünsche ein bzw. hebt er/sie den entsprechenden Kundennutzen hervor?</li> <li>- verkaufsorientiertes Eingehen auf Gegenargumente und Einwände</li> <li>- Qualität und Preis argumentieren</li> </ul> </li>   <li>■ <b>Zusatzverkauf</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interesse bei der Kundin/beim Kunden wecken</li> <li>- Vorteile hervorheben</li> </ul> </li>   <li>■ <b>Verkaufsabwicklung inkl. Servicebereich Kassa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preisermittlung</li> <li>- zusätzliche Dienstleistungen: Garantie, Service, Geschenkverpackung</li> <li>- Angebot noch einmal zusammenfassen</li> <li>- positive Produkteigenschaften nochmals betonen</li> <li>- Bestätigung und Bestärkung der Kaufentscheidung</li> <li>- Zahlungsmöglichkeiten</li> </ul> </li>   <li>■ <b>Verabschiedung und Nachbearbeitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beglückwünschen zum Kauf</li> <li>- für den Kauf/das Vertrauen bedanken</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>4. Zweiter Kunde</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Mehrfachbedienung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gleichzeitige Betreuung von mehreren Kundinnen/Kunden</li> <li>- Wie löst der/die Kandidat/in die Unterbrechung durch den zweiten Kunden/die zweite Kundin?</li> <li>- Wird keiner der beiden Kunden verärgert?</li> </ul> </li> </ul> <p style="margin-top: 10px;"><i>Hinweis: Mit dem zweiten Kunden/der zweiten Kundin ist kein separates Verkaufsgespräch zu führen!</i></p>

Beispielhafte Bewertung aus dem ibw-Prüferhandbuch für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/-frau  
Hinweis: Das Fachgespräch wird als Rollenspiel durchgeführt.

## Praktische Prüfung Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau Fachgespräch – Bewertung und Dokumentation

Prüfungsdauer lt. Prüfungsordnung (PO): 10–15 Min. (evtl. + 10 Min.)

<b>Kandidat/in:</b> Ines Proder		
<b>Gesprächsablauf Praxisgespräch</b>	<b>Maximale Punkte</b>	<b>Erreichte Punkte</b>
<b>Personenversicherung</b>	10	
fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit (Richtigkeit der Aussage)	6	
berufsadäquate Gesprächsführung bzw. Kundenorientierung (Höflichkeit, Tonfall, Gestik, Mimik, Augenkontakt, auf Anliegen der Kundin bzw. des Kunden eingegangen etc.)	4	
Notizen: Aussagen waren fachlich korrekt = volle Punkte Punkteabzug für Kommunikationsverhalten: - kein Augenkontakt - zu leise/manchmal sehr unsicher gesprochen		
<b>Sachversicherung</b>	10	
fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit (Richtigkeit der Aussage)	6	
berufsadäquate Gesprächsführung bzw. Kundenorientierung (Höflichkeit, Tonfall, Gestik, Mimik, Augenkontakt, auf Anliegen der Kundin bzw. des Kunden eingegangen etc.)	4	
Notizen: Fachlich: guter, richtiger Ansatz Unsicherheiten und kleinere Fehler bei der Beratung: Laufzeit der Lebensversicherung fehlt Kommunikationsverhalten: Kein Augenkontakt		
<b>Gesamtpunkte</b>	<b>20</b>	

<b>Punktevergabe:</b> (FG-Rollenspiel) fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit	<b>6 Punkte</b>	wenn die Leistungen erheblich über dem Durchschnitt liegen und alle gestellten Aufgaben einwandfrei gelöst wurden
	<b>5 Punkte</b>	wenn die Leistungen über dem Durchschnitt liegen und die gestellten Aufgaben in den wichtigeren Punkten gelöst wurden
	<b>4 Punkte</b>	wenn die Leistungen dem Durchschnitt entsprechen und die gestellten Aufgaben im Wesentlichen gelöst wurden
	<b>0-3 Punkte</b>	wenn die gestellten Aufgaben nicht gelöst wurden und nicht erwartet werden kann, dass der Prüfling den im erlernten Beruf gestellten Anforderungen entsprechen wird
<b>Punktevergabe:</b> (FG-Rollenspiel) berufsadäquate Gesprächsführung bzw. Kundenorientierung	<b>4 Punkte</b>	wenn das Kommunikationsverhalten außerordentlich gut den im Beruf gestellten Anforderungen entspricht
	<b>3 Punkte</b>	wenn das Kommunikationsverhalten den im Beruf gestellten Anforderungen entspricht
	<b>0-2 Punkte</b>	wenn das Kommunikationsverhalten nicht bzw. kaum entsprechend den im Beruf gestellten Anforderungen entspricht

Notenschlüssel:

Punkte	0-10	11-12	13-15	16-18	19-20
Note	Nicht Genügend	Genügend	Befriedigend	Gut	Sehr Gut

Hinweis: Achten Sie im Besonderen bei einem Nicht Genügend auf eine ausführliche Dokumentation der Leistungen der Kandidatin bzw. des Kandidaten.

## Chemie, Physik und Labortechnologie

### Mündliche Prüfung

Beginn: \_\_\_\_\_ Ende: \_\_\_\_\_

Prüfungsdauer: 10 -15 Min. (evtl. +10 Min.)

Themenbereiche (Ausgangspunkt ist die praktische Arbeit)	Bewertung			
	++	+	-	--
Kenntnis und Verwendung der Geräte				
Umgang mit Rohstoffen und Laborchemikalien				
Grundkenntnisse der Arzneiformenherstellung				
Kenntnis und Anwendung von Messverfahren				
Pharmazeutisch-technische Arbeiten einschließlich Dokumentation und Kontrolle				

+ + sehr zufrieden stellend
+ zufrieden stellend
- wenig zufrieden stellend
- - nicht zufrieden stellend

**Beurteilung praktischer Teil:** \_\_\_\_\_

**Gesamtnote:** \_\_\_\_\_

Themenbereiche	Bewertung			
	Nicht zufriedenstellend	Wenig zufriedenstellend	Zufriedenstellend	Sehr zufriedenstellend
<b>QM/HACCP/Lebensmittelrecht</b>				
<b>Technik und Sicherheit</b>				
<b>Technologie</b>				
<b>Chemie und Mikrobiologie</b>				
<b>Rohstoffe</b>				
<b>Note Fachgespräch:</b> _____				



# 5 Das eigene Prüferverhalten reflektieren

Als Prüfer/in wünschen Sie sich gut vorbereitete Prüfungskandidatinnen und -kandidaten. Eine gute Vorbereitung ist die Basis für eine erfolgreiche Prüfung, aber auch die persönliche Einstellung der Kandidatinnen und Kandidaten, deren Tagesverfassung und vor allem der Glaube an sich selbst beeinflussen das Ergebnis positiv oder auch negativ.

Sie als Prüfer/in haben ebenfalls einen entscheidenden Einfluss darauf, wie die Prüfung verläuft. Natürlich durch Ihre Aufgabenstellungen, aber auch Ihre persönliche Einstellung als Prüfer/in, Ihr Verhalten, Ihre Mimik und Körperhaltung, was Sie sagen und wie Sie es sagen und auch Ihre Tagesverfassung bestimmen die Qualität der Prüfung entscheidend mit.

Im ersten ibw-Prüferhandbuch „Erfolgreich Prüfen“ finden Sie Tipps zum richtigen Prüfen, Umgang mit herausfordernden Situationen usw. In diesem Handbuch möchten wir Sie einladen, Ihr Verhalten als Prüfer/in alleine oder gemeinsam mit Prüferkolleginnen und -kollegen zu reflektieren.



- *Einem guten Prüfer/einer guten Prüferin ist klar, wie wichtig der Prüfungstag für den Prüfling ist.*
- *Er/Sie schafft eine angenehme Atmosphäre und versucht, unnötigen Stress zu vermeiden.*
- *Er/Sie plant einen strukturierten Prüfungstag und gibt diesen auch den Prüflingen bekannt, so bringt er Ruhe in die Gruppe. Der Ablauf beider Prüfungstage (Beginn, Pause, Ende usw.) und wichtige Angaben können beispielsweise auf einer Tafel visualisiert werden.*

*Mein Tipp: Ruhe ausstrahlen! Wenn es den Prüfenden gelingt, die Nervosität der Prüflinge zu senken, so können diese ihre wahren Fähigkeiten zeigen.*

**Helmut Edlinger**, Supervisor Apprenticeship Workshop – Flowserve Control Valves GmbH

## 5.1 Was macht für mich einen guten Prüfer/eine gute Prüferin aus?

**Nehmen Sie sich ein bisschen Zeit für folgendes Gedankenexperiment:**

**Erinnern Sie sich an mündliche Prüfungen, in denen Sie selbst als Prüfungskandidat/in geprüft wurden:**

- Welche Prüfer/innen sind mir in positiver Erinnerung geblieben und warum?
- Welche Prüfer/innen sind mir in negativer Erinnerung geblieben und warum?
- Was hat bei Prüfungen dazu beigetragen, dass ich mich wohl bzw. unwohl gefühlt habe?

**Denken Sie an einige Lehrabschlussprüfungen, in denen Sie Mitglied der Prüfungskommission waren:**

- Von welchen Prüferinnen und Prüfern würden Sie persönlich gerne geprüft werden? Warum? Was zeichnet diese Prüfer/innen aus?
- Von welchen Prüferinnen und Prüfern möchten Sie persönlich auf keinen Fall geprüft werden? Warum nicht? Was zeichnet diese Prüfer/innen aus?
- Welche Verhaltensweisen von diesen Prüferinnen und Prüfern können Sie bei sich selbst entdecken?

**Reflexion:**

**Überlegen Sie sich abschließend, was Sie daraus für Ihr eigenes Prüferverhalten ableiten können:**

- Was macht für mich persönlich einen guten Prüfer/eine gute Prüferin aus?
- In welchen Bereichen bin ich mit meinem Prüferverhalten zufrieden?
- Wo könnte ich mein Prüferverhalten noch verbessern?
- Überlegen Sie: Wo habe ich mich in einem Prüfungsgespräch nicht ganz fair verhalten? Was hat dazu geführt?
- Was beeinflusst mein Verhalten als Prüfer/Prüferin positiv bzw. negativ?
- Worauf möchte ich in Zukunft bei meinem Prüferverhalten besonders achten?

## 5.2 Worauf ist bei mündlichen Prüfungen besonders zu achten?

### Seien Sie fair und unvoreingenommen.

Jeder Prüfungskandidat/jede Prüfungskandidatin hat das Recht, **fair und unvoreingenommen** geprüft zu werden. Sie als Prüfer/in haben die Aufgabe, jedem Prüfungskandidaten/jeder Prüfungskandidatin **freundlich, wohlwollend** und **geduldig zu begegnen**.

Das ist an einem langen Prüfungstag sicher eine große Herausforderung, aber denken Sie daran:

- ...der neue Kandidat/die neue Kandidatin kann nichts dafür, dass die Person vor ihm/ihr unvorbereitet oder unfreundlich war,
- ...der neue Kandidat/die neue Kandidatin kann nichts dafür, dass die Person vor ihm/ihr eine Glanzleistung hingelegt hat.

Die folgende Übung unterstützt Sie dabei, fair zu prüfen und hilft, Beurteilungsfehler wie Subjektivität, erster Eindruck, Positionseffekte (siehe ibw-Prüferhandbuch „Erfolgreich Prüfen“) zu reduzieren.



*Jeder Prüfer sollte mit der Einstellung in die Prüfung hineingehen, sich das bestmögliche Ergebnis für jeden einzelnen Jugendlichen zu wünschen.*

*Mein Tipp: Bereiten Sie sich gut auf den Prüfungstag vor und denken Sie daran, dass es eventuell der „wichtigste“ Tag im bisherigen Leben des Lehrlings ist.*

**Mario Schwarz**, Lehrlingsverantwortlicher Regionaldirektion Ost bei der Generali Versicherung AG



## Visualisierungsübung:

### **Beginnen Sie mit allen Prüfungskandidatinnen und -kandidaten Ihren Prüfungstag aufs Neue.**

Gönnen Sie sich zwischen den einzelnen Prüfungskandidat/innen eine kurze Verschnaufpause. Ein paar Sekunden reichen für diese Übung aus. Atmen Sie tief durch und stellen Sie sich vor, dass der nächste Kandidat/die nächste Kandidatin die erste Person ist, die Sie heute prüfen werden. Finden Sie dazu ein für Sie passendes Bild, wie beispielsweise:

*Verlassen Sie in Gedanken den Prüfungsraum und betreten Sie ihn vor jeder Prüfung gedanklich aufs Neue und beginnen Sie für sich erneut den Prüfungstag. Eventuell hilft es Ihnen, sich das Schließen und Öffnen der Tür genau vorzustellen.*

*Drücken Sie gedanklich wie bei einem Computer auf einen Prüfungs-Reset-Knopf und alles, was bisher am Prüfungstag geschehen ist, wird in Ihrem Gehirn „gelöscht“.*

Beenden Sie diese Übung mit einem für Sie passenden Satz, den Sie in Ich-Form formulieren und sich gedanklich vorsagen:

- Ich prüfe jeden Kandidaten und jede Kandidatin fair und unvoreingenommen.
- Ich schenke jedem Kandidaten und jeder Kandidatin meine volle Aufmerksamkeit.

Welches Bild und welchen Satz Sie auch immer finden, es dient dazu, sich innerlich rasch auf den neuen Kandidaten/die neue Kandidatin einzustellen und ihm/ihr den nötigen Raum und die nötige Aufmerksamkeit zu schenken.

Bilder sind die Sprache des Unterbewusstseins. Visualisierungsübungen helfen Bilder im Kopf entstehen zu lassen. Damit werden im Unterbewusstsein sogenannte Anker gesetzt, die einen starken Einfluss auf unser Verhalten haben. Alleine die **Intention zu setzen** und sich **bewusst vorzunehmen**, den neuen Kandidaten/die neue Kandidatin **fair und unvoreingenommen** zu prüfen, bewirkt schon einen Unterschied in Ihrem Verhalten. Mithilfe dieser Visualisierungsübung gelingt es Ihnen, sich in nur wenigen Sekunden bewusst auf neue Prüfungskandidatinnen und -kandidaten einzustellen.



*„Zwischen den einzelnen Kandidaten trinke ich meistens einen Schluck Wasser und erinnere mich an einen besonders schönen Tag. Unbewusst beginne ich zu lächeln und begrüße den nächsten Kandidaten dadurch mit einem ehrlichen, freundlichen Lächeln im Gesicht.“*

**Michaela La Marca**, Trainerin und langjährige LAP-Prüferin

## Seien Sie präsent und hören Sie aufmerksam zu.

Die Schriftstellerin und Reporterin Celeste Headlee bringt es in Ihrem TED-Talk „10 ways to have better conversation“ (online unter [www.ted.com](http://www.ted.com)) auf den Punkt:

*„Viele von uns haben bereits eine Menge Ratschläge bekommen, wie man aufmerksam zuhört: Schauen Sie Ihrem Gesprächspartner in die Augen, zeigen Sie durch Nicken und Lächeln, dass Sie aufmerksam zuhören etc. Sie können das alles vergessen:*

***Wenn Sie in der Tat aufmerksam sind und aufmerksam zuhören, brauchen Sie keine Tipps, wie Sie Ihre Aufmerksamkeit zeigen können. Sie sind dann einfach aufmerksam.“***

Ein einfacher Tipp, der auch bei mündlichen Prüfungen Gold wert ist. Hören Sie jedem Kandidaten/jeder Kandidatin aufmerksam zu, auch wenn er/sie gerade von einem anderen Mitglied der Prüfungskommission geprüft wird. Nur so können Sie gemeinsam eine faire Bewertung vornehmen. Während der Prüfung das Handy zu checken oder in Arbeitsunterlagen zu blättern, ist ein absolutes No-Go bei Prüfungen. Denken Sie während des Prüfungsgesprächs nicht an Ihre Arbeit, was Sie heute essen werden, was noch zu tun ist etc. Jeder Kandidat/jede Kandidatin verdient Ihre volle Aufmerksamkeit.



*Als Prüfer sollte man sich in die Prüfungssituation einfühlen und beachten, wie nervös manche Kandidaten sein können. Dennoch sollte eine Prüfung für jeden Prüfling auch eine Prüfungssituation bleiben. Mein Tipp: Seien Sie streng, aber auch nachgiebig, wenn es um unwichtige Sachen geht oder Alternativen angeboten werden können.*

**Franz Schobesberger**, selbstständiger Unternehmer, LAP-Prüfer, seit 2016 jüngster Vorsitzender mit 25 Jahren



## Begegnen Sie den Kandidatinnen und Kandidaten wertschätzend.

Sie waren selbst einmal in der Position des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin. Denken Sie daran, wie Sie in einer solchen Situation behandelt werden möchten. Versuchen Sie, durch Ihr Verhalten eine angenehme, einladende Atmosphäre zu schaffen und die Kandidaten und Kandidatinnen darin zu bestärken, ihr Können zu zeigen.

Mit Ihrer Haltung und Ihrem Verhalten können Sie einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, dass die Prüfung positiv erlebt wird.



*Mithilfe dieser 3 Positionen kann ich mich als Prüfer und auch die gesamte Prüfungssituation blitzschnell reflektieren und verbessern.*

*1. Position (Ich)*

*Fragen Sie sich selbst in der Situation als Prüfer/in: „Was brauche ich jetzt?“*

*2. Position (Andere)*

*Beobachten Sie die anderen (Prüfungskandidaten, Prüferkollegen, Zuhörer):  
„Was brauchen andere jetzt in der Situation?“*

*3. Position (Metaposition)*

*Nehmen Sie – wie in einem Film – sich selbst und die anderen in der Situation als Beobachter wahr. Sehen Sie die gesamte Situation (Prüfung) als Zuseher:  
„Was braucht die gesamte Situation, also alle Beteiligten inklusive mir?“*

**Viktor Andreas Koch**, Unternehmensberater, Coach, Trainer und langjähriger LAP-Prüfer

## 5.3 Selbst- und Fremdrelexion

Verschiedene Studien haben ergeben, dass Kandidatinnen und Kandidaten, die bei einer Prüfung nicht viel konnten, aber dafür eine positive Ausstrahlung und Charme hatten, durchwegs besser bewertet werden, als Kandidatinnen und Kandidaten, die zwar über viel Wissen verfügt haben, aber während der Prüfung unsympathisch auf die Prüfer/innen gewirkt haben. Niemand kann sich diesen Beeinflussungen gänzlich entziehen. Das eigene Verhalten zu beobachten und zu reflektieren, ist eine gute Möglichkeit, sich diesen Einflüssen bewusst zu werden und sie dadurch zu mindern.

### Selbstreflexion:

Nehmen Sie sich Zeit, um Ihr Verhalten gegenüber verschiedenen Prüfungskandidaten und Prüfungskandidatinnen zu reflektieren:

- Wie verhalte ich mich Prüfungskandidaten/kandidatinnen gegenüber, die...
  - ... mir sympathisch bzw. unsympathisch sind?
  - ... selbstsicher bzw. unsicher auftreten?
- Verhalte ich mich allen gegenüber wirklich gleich fair?
- Wann und wen prüfe ich besonders streng? Wann und wen eher milde?

### Fremdrelexion:

Bitten Sie auch Ihre Kolleginnen und Kollegen um ein aufrechtes Feedback. Sich gegenseitig Feedback zu geben, trägt dazu bei, aufmerksam zu bleiben und eventuelle blinde Flecken im eigenen Prüferverhalten aufzudecken. Die Arbeit in der Prüfungskommission kann durch regelmäßiges gemeinsames Reflektieren verbessert werden. Wichtig ist, nicht nur auf Negatives aufmerksam zu machen, sondern auch die positiven Aspekte hervorzuheben.

Sie werden vielleicht merken, dass Sie sich in unterschiedlichen Prüfungskommissionen unterschiedlich verhalten. Wie ändert sich Ihr eigenes Verhalten bei einem dominanten bzw. ruhigen Vorsitzenden? Rückmeldungen von verschiedenen Prüferinnen und Prüfern einzuholen gibt Ihnen die Möglichkeit, sich selbst und Ihr Verhalten als Prüfer/in besser zu verstehen.

# 6 Anhang

## Reflexion zum ersten Teil des Prüfertrainings

Wie konnte ich das Gelernte aus dem ersten Teil des Prüfertrainings in meiner Prüferpraxis umsetzen?

Welche Veränderungen konnte ich bei mir selbst in der Art des Prüfens bemerken?

Was konnte ich bei meinen Prüferkolleginnen und -kollegen beobachten?

Was macht für mich persönlich eine/n gute Prüfer/in aus?

Welche Inhalte möchte ich gerne weiter vertiefen?

## Anregungen zur gemeinsamen Reflexion

Wo sehe ich in der Prüferpraxis Probleme?

Was sollte verbessert werden? Und wie?



# Zertifizierte/r Prüfer/in für Lehrabschlussprüfungen

LAP-Prüfer/innen haben seit 2013 die Möglichkeit, das Zertifikat „Zertifizierte/r Prüfer/in für Lehrabschlussprüfungen“ zu erwerben. Dazu ist ein **zertifiziertes LAP-Prüfertraining (Teil 1: Erfolgreich prüfen)** auf Basis des Curriculums der LAP-Clearingstelle zu besuchen.

Im Jahr 2017 wurde das Angebot der Prüferzertifizierung um den **zweiten Teil „Kompetenzorientiert prüfen“** erweitert. Analog zum ersten Teil gibt es auch dazu ein zertifiziertes LAP-Prüfertraining auf Basis des Curriculums der LAP-Clearingstelle.

## Hintergrund

Mit den sogenannten zertifizierten LAP-Trainings für Prüfer/innen sollen neue LAP-Prüfer/innen optimal auf ihre Prüfungstätigkeit vorbereitet werden. Erfahrene Prüfer/innen sollen ihre Prüfungsrolle und das eigene Verhalten als Prüfer/in reflektieren, ihre Prüfungskompetenzen weiterentwickeln sowie Erfahrungen aus der Prüfungspraxis austauschen.

## Dauer

Beide Prüfertrainings umfassen jeweils mind. 8 Trainingseinheiten á 50 Minuten.

### Zertifiziertes LAP-Prüfertraining – Teil 1: Erfolgreich Prüfen Trainingsinhalte

1. Rechtsgrundlagen
2. Prüfungsinhalte
3. Didaktisch-psychologische-Inhalte
  - Rollenverständnis und Grundhaltung des Prüfers/der Prüferin
  - Ablauf einer gelungenen Prüfung
  - Richtig Prüfen
  - Simulation von Prüfungssituationen
  - Adäquater Umgang mit Prüfungsangst, Nervosität sowie schwierigen Prüfungssituationen
  - Leistungsbeurteilung und Beurteilungsfehler
  - Richtig Feedback geben

### Zertifiziertes LAP-Prüfertraining – Teil 2: Kompetenzorientiert prüfen Trainingsziele

Die Teilnehmer/innen können...

- Trainingsinhalte des ersten Teils des LAP-Prüfertrainings festigen und reflektieren.
- rechtliche Bestimmungen korrekt in die Praxis umsetzen.
- selbstständig kompetenzorientierte Prüfungsaufgaben nach didaktischen Kriterien erstellen.
- kompetenzorientiert prüfen.
- kompetenzorientierte Prüfungen richtig bewerten und dokumentieren.
- ihr eigenes Verhalten als Prüfer/in reflektieren.

Curriculum, Handbücher und weitere Unterlagen stehen auf: [www.qualitaet-lehre.at](http://www.qualitaet-lehre.at) zur Verfügung.

## Nähere Infos zur Zertifizierung erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.

### **Wirtschaftskammer Burgenland**

Robert-Graf-Platz 1  
7000 Eisenstadt  
T: 05 90 907-5411  
E: lehrlingstelle@wkbgl.at  
W: wko.at/bgld/lehrlinge

### **Wirtschaftskammer Steiermark**

Körblergasse 111-113  
8021 Graz  
T: 0316 601-545  
E: lehrlingsstelle@wkstmk.at  
W: wko.at/stmk/lehrlingsstelle

### **Wirtschaftskammer Kärnten**

Koschutastraße 3  
9020 Klagenfurt  
T: 05 90 904-850  
E: benno.tosoni@wkk.or.at  
W: wko.at/ktn/lehrlingsstelle

### **Wirtschaftskammer Tirol**

Egger-Lienz-Straße 116  
6020 Innsbruck  
T: 05 90 905-7300  
E: johannes.huber@wktirol.at  
W: www.tirol-lehrling.at

### **Wirtschaftskammer Niederösterreich**

Wirtschaftskammer-Platz 1  
3100 St. Pölten  
T: 02742 851-17900  
E: team-a@wknoe.at  
W: wko.at/noe/bildung

### **Wirtschaftskammer Vorarlberg**

WIFI-Campus Trakt B  
6850 Dornbirn  
T: 05522 305-261  
E: fritsch.lena@wkv.at  
W: wko.at/vlbg/ba

### **Wirtschaftskammer Oberösterreich**

Wiener Straße 150  
4021 Linz  
T: 05 90 909-2000  
E: lehrvertrag@wkoee.at  
W: www.lehrvertrag.at

### **Wirtschaftskammer Wien**

Straße der Wiener Wirtschaft 1  
1020 Wien  
T: 01 514 50-2010  
E: lehrlingsstelle@wkw.at  
W: wko.at/wien/lehrling

### **Wirtschaftskammer Salzburg**

Julius-Raab-Platz 2  
5027 Salzburg  
T: 0662 8888-431  
E: Lehrlingsstelle@wks.at  
W: wko.at/sbg/lehrlingsstelle

### **Wirtschaftskammer Österreich**

Wiedner Hauptstraße 63  
1045 Wien  
T: 05 90 900  
E: bp@wko.at  
W: wko.at/bildung

[www.qualitaet-lehre.at](http://www.qualitaet-lehre.at)

