

Abschlussprüfung „Praktische Arbeit“ - Zusammenfassung der Bewertung
(Stand 26.2.2026)

Geleitete Fallarbeit - ein Arbeitstag in Ihrem Betrieb		
Beurteilungskriterium	Mögliche Punktzahl	Erreichte Punktzahl
Teilaufgabe 1 (HKB D) - Rollenspiel	15	
Umgang mit Informationen	3	
Kundengespräch führen	3	
Sinnhaftigkeit	3	
Verkaufen & Beraten	3	
Kommunikationsfähigkeit	3	
Teilaufgabe 2 (HKB A) - Reflexion Verlauf des Rollenspiels	9	
Selbsteinschätzung	3	
Weiterentwicklungspotential	3	
Vollständigkeit	3	
Teilaufgabe 3 (HKB B + C) - Mini Case Erfolgskritische Situationen	12	
Nachvollziehbarkeit	3	
Einsatz von Methoden und Techniken	3	
Vernetztes Denken und Entscheidungen treffen	3	
Umgang mit Kritik und Einwänden	3	
Teilaufgabe 4 (HKB C + E) - Fachgespräch, ein Teil im Bereich HR oder Marketing	15	
Transferfähigkeit	3	
Ganzheitliche Analyse	3	
Betriebswirtschaftlicher Fokus	3	
Veränderungsbereitschaft / Umgang mit Wandel	3	
Kommunikationsfähigkeit	3	
Gesamteindruck	3	
Gesamtpunktzahl	54	Note:

Teilaufgabe 1 - Rollenspiel (HKB D)

Beurteilungskriterium 1: «Umgang mit Informationen» Leitfrage: «Zieht die kandidierende Person die verfügbaren und relevanten Informationen in geeignetem Rahmen in das Rollenspiel ein?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
Umgang mit relevanten Informationen <ul style="list-style-type: none"> Nutzt alle verfügbaren und relevanten Informationen aus der Vorbereitung zielführend. Nimmt Informationen professionell entgegen, klärt offene Punkte und setzt sie zweckmässig ein. Fasst Aufträge vollständig und korrekt zusammen (z. B. Anreise, Aufenthalt, Anlass, Annullationsbedingungen, Ausflüge, Rahmenprogramm). Arbeitet mit klarer Struktur und nachvollziehbarem Ablauf. Erfasst, verwaltet und pflegt Kundendaten gemäss betrieblichen Vorgaben; sensible Daten werden vertraulich und gesetzeskonform behandelt. Unternehmensinterne Gegebenheiten und Rahmenbedingungen <ul style="list-style-type: none"> Berücksichtigt interne Vorgaben und organisatorische Rahmenbedingungen. Bezieht relevante interne und externe Schnittstellen ein (Abteilungen, regionale Anbieter, Dienstleistungsbetriebe, Branchenpartner). 	Die kandidierende Person bezieht alle verfügbaren und relevanten Informationen vollständig ein und berücksichtigt dabei stets die betriebsinternen Gegebenheiten sowie die geltenden Rahmenbedingungen.	3
	Die kandidierende Person bezieht die verfügbaren und relevanten Informationen angemessen ein und berücksichtigt die betriebsinternen Gegebenheiten sowie die Rahmenbedingungen.	2
	Die kandidierende Person bezieht nur einige der verfügbaren und relevanten Informationen ein und berücksichtigt die betriebsinternen Gegebenheiten sowie die Rahmenbedingungen nur teilweise.	1
	Die kandidierende Person bezieht keine oder nur wenige der verfügbaren und relevanten Informationen ein, die Verbindung zu betriebsinternen Gegebenheiten fehlt weitgehend und die Rahmenbedingungen werden nicht oder nur unzureichend berücksichtigt.	0
Begründung		

Teilaufgabe 1 - Rollenspiel (HKB D)

Beurteilungskriterium 2: «Kundengespräche führen» Leitfrage: «Führt die kandidierende Person das Verkaufsgespräch zielführend und lösungsorientiert durch?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
Empfang und Gesprächseröffnung <ul style="list-style-type: none"> Begrüsst den Gast freundlich, professionell sowie dienstleistungs- und kundengerecht. Baut durch kurzen Small Talk eine angenehme Gesprächsatmosphäre auf und definiert das Gesprächsziel. 	Das Verkaufsgespräch wird zielführend und lösungsorientiert geführt. Der Gesprächsverlauf ist deutlich strukturiert und aktiv gesteuert. Alle geforderten Gesprächsphasen und -inhalte werden vollständig, fachlich korrekt und vertieft bearbeitet.	3
Gesprächsführung und -inhalt <ul style="list-style-type: none"> Die Gesprächsphasen und -inhalte sowie deren Reihenfolge werden strukturiert eingehalten. Klärt die Bedürfnisse des Gastes durch gezielte Fragen, aktives Zuhören sowie Erkennen von Herausforderungen und Prioritäten. Präsentiert passende Produkte und Dienstleistungen unter Einbezug von Betriebs- und Regionalkenntnissen. Erstellt individuelle Angebote (Produkte, Aktivitäten, Gesamtpakete, Pauschalen für Seminare, Anlässe oder Ausflüge). 	Das Verkaufsgespräch wird überwiegend zielführend und weitgehend lösungsorientiert geführt. Der Gesprächsverlauf ist weitgehend strukturiert und erkennbar gesteuert. Die geforderten Gesprächsphasen und -inhalte werden inhaltlich umfassend und mehrheitlich korrekt bearbeitet.	2
Entscheidungsphase <ul style="list-style-type: none"> Zeigt Verständnis, beantwortet Unklarheiten, argumentiert sachlich und strukturiert und erfasst alle notwendigen Daten. 	Das Verkaufsgespräch wird teilweise zielführend und lösungsorientiert geführt. Der Gesprächsverlauf ist nur ansatzweise strukturiert und wenig gesteuert. Die geforderten Gesprächsphasen und -inhalte werden inhaltlich teilweise abgedeckt und überwiegend oberflächlich bearbeitet.	1
Abschluss <ul style="list-style-type: none"> Fasst die relevanten Punkte klar zusammen und informiert über das weitere Vorgehen. Verabschiedet den Gast freundlich, professionell sowie dienstleistungs- und kundengerecht. 	Das Verkaufsgespräch wird ohne erkennbarer Zielorientierung und Struktur geführt. Der Gesprächsverlauf ist unstrukturiert und nicht nachvollziehbar gesteuert. Die geforderten Gesprächsphasen und -inhalte werden nur knapp, unvollständig oder gar nicht bearbeitet.	0
Begründung		

Teilaufgabe 1 - Rollenspiel (HKB D)

Beurteilungskriterium 3: «Sinnhaftigkeit»		
Leitfrage: «Verknüpft die kandidierende Person ihr Wissen über die Angebote und Dienstleistungen miteinander, um den Bedürfnissen des Gastes sinnvoll gerecht zu werden und nachhaltige Mehrwerte zu schaffen?»		
Beobachtung / Ablauf	Beurteilung	Punkte
<p>Ethisches Handeln und Nachhaltigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> Berücksichtigt ökologische und soziale Nachhaltigkeit in Angeboten und Dienstleistungen und verknüpft diese sinnvoll. Übernimmt Verantwortung in sozialer, kultureller und ökologischer Hinsicht. <p>Wirtschaftliches Denken</p> <ul style="list-style-type: none"> Setzt Ressourcen wie Zeit, Geld, Material und Mitarbeiter effizient und effektiv ein. <p>Gestaltung von Angeboten und Dienstleistungen</p> <ul style="list-style-type: none"> Entwickelt individuelle, zielgruppengerechte und erlebnisorientierte Angebote (z. B. kulturell, naturverbunden, saisonal oder altersgerecht). Erkennt Abhängigkeiten und setzt passende, bedarfsgerechte Lösungen um. <p>Schaffung nachhaltiger Mehrwerte</p> <ul style="list-style-type: none"> Gewährleistet Kundenzufriedenheit durch Servicequalität und transparente Kommunikation. Schafft nachhaltige Mehrwerte, die den Bedürfnissen der Gäste entsprechen. 	<p>Die kandidierende Person verknüpft ihr Wissen über die Angebote und Dienstleistungen präzise und deutlich kundenorientiert. Sie geht umfassend auf die Bedürfnisse des Gastes ein, schafft durch die geschickte Kombination von Leistungen nachhaltige Mehrwerte und zeigt ein herausragendes Verständnis für Abhängigkeiten und passenden Lösungen.</p>	3
	<p>Die kandidierende Person verknüpft ihr Wissen über die Angebote und Dienstleistungen erkennbar und kundenorientiert. Sie geht auf die Bedürfnisse des Gastes ein, schafft durch die Kombination von Leistungen nachvollziehbare Mehrwerte und zeigt ein gutes Verständnis für Abhängigkeiten und passenden Lösungen.</p>	2
	<p>Die kandidierende Person verknüpft ihr Wissen über die Angebote und Dienstleistungen ausreichend. Sie geht auf die Bedürfnisse des Gastes ein, schafft durch die Kombination von Leistungen jedoch nur geringe oder keine erkennbaren Mehrwerte. Das Verständnis für Abhängigkeiten ist nur teilweise vorhanden, weshalb die Lösungen wenig überzeugend sind.</p>	1
	<p>Der kandidierenden Person gelingt es kaum, ihr Wissen über die Angebote und Dienstleistungen sinnvoll zu verknüpfen. Sie geht nur oberflächlich auf die Bedürfnisse des Gastes ein, schafft durch die Kombination von Leistungen keine erkennbaren Mehrwerte. Das Verständnis für Abhängigkeiten ist gering und die präsentierten Lösungen sind unpassend oder nicht überzeugend.</p>	0
	Begründung	

Teilaufgabe 1 - Rollenspiel (HKB D)

Beurteilungskriterium 4: «Verkaufen und Beraten»		
Leitfrage: «Berät und verkauft die kandidierende Person mit geeigneten Beratungs- und Verhandlungsmethoden?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
<p>Bedarfsermittlung</p> <ul style="list-style-type: none"> Nutzt geeignete Verhandlungsmethoden, um relevante Informationen zu den Bedürfnissen und Wünschen des Gastes zu erhalten. Setzt fachliches Wissen bedarfsgerecht ein. Bereitet komplexe Informationen verständlich und nachvollziehbar auf. <p>Beratungs- und Verhandlungsmethoden</p> <ul style="list-style-type: none"> Erkennt Einwände, reagiert professionell darauf und bietet passende Lösungen an. Zeigt Verhandlungsgeschick, Kompromissbereitschaft und Durchsetzungsvermögen. Präsentiert Angebote klar und überzeugend, hebt den Kundennutzen hervor. Setzt Rhetorik und Körpersprache angemessen ein. Wendet situationsgerechte Verhandlungstechniken an, um Standpunkte verständlich und wirkungsvoll zu vermitteln. <p>Kundenbindung / -pflege</p> <ul style="list-style-type: none"> Pflegt Kundenbeziehungen und fördert eine langfristige Kundenbindung. Nutzt Cross-Selling- und/oder Up-Selling-Techniken zur Umsatzsteigerung. <p>Zeitmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> Plant effizient und systematisch. Priorisiert Aufgaben und trifft situationsgerechte Entscheidungen. Erreicht einen klaren und nachvollziehbaren Abschluss. 	<p>Die kandidierende Person setzt Beratungs- und Verhandlungsmethoden sehr geschickt und zielgerichtet ein. Dadurch fördert sie die Kundenzufriedenheit nachhaltig und schafft ein sehr positives Verkaufserlebnis.</p>	3
	<p>Die kandidierende Person setzt Beratungs- und Verhandlungsmethoden gewandt und weitgehend zielgerichtet ein. Dadurch steigert sie die Kundenzufriedenheit und schafft ein positives Verkaufserlebnis.</p>	2
	<p>Die kandidierende Person setzt Beratungs- und Verhandlungsmethoden wenig gewandt und teilweise zielgerichtet ein. Dadurch wird eine zufriedenstellende Kundenzufriedenheit erreicht, jedoch entsteht kein überzeugendes Verkaufserlebnis.</p>	1
	<p>Die kandidierende Person setzt die Beratungs- und Verhandlungsmethoden nur eingeschränkt oder nicht ein. Dadurch entstehen eine Kundenzufriedenheit und kein erkennbares Verkaufserlebnis.</p>	0
Begründung		

Teilaufgabe 1 - Rollenspiel (HKB D)

Beurteilungskriterium 5: «Kommunikationsfähigkeit» Leitfrage: «Kommuniziert die kandidierende Person zielführend, adressatengerecht und professionell?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> Kommuniziert verständlich, zielführend und adressatengerecht. Hört aktiv zu und fragt bei Unklarheiten nach. Erkennt und interpretiert nonverbale Signale (Blickkontakt, Mimik, Gestik, Haltung). 	Die kandidierende Person kommuniziert zielführend und nachvollziehbar. Ihr Auftreten ist sehr aufmerksam und wertschätzend. Durch ihre adressatengerechte und überzeugende Art gelingt es ihr, eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre zu schaffen.	3
Einfühlungsvermögen <ul style="list-style-type: none"> Versteht die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden und geht angemessen darauf ein. Zeigt Toleranz und Aufgeschlossenheit gegenüber unterschiedlichen Meinungen und Perspektiven. 	Die kandidierende Person kommuniziert weitgehend zielführend und verständlich. Ihr Auftreten ist aufmerksam und wertschätzend. Durch ihre überwiegend adressatengerechte und vorwiegend überzeugende Art trägt sie zu einer positiven Gesprächsatmosphäre bei.	2
Problemlösungs- und Entscheidungsfähigkeit <ul style="list-style-type: none"> Findet kreative und angemessene Lösungen in herausfordernden Situationen. Klärt Missverständnisse, handelt lösungsorientiert und wahrt Diskretion. 	Die kandidierende Person kommuniziert teilweise verständlich, jedoch nicht zielführend. Ihr Auftreten ist angemessen und leicht distanziert. Ansätze einer adressatengerechten und überzeugenden Gesprächsführung sind erkennbar. Die Schaffung einer vertrauensvollen Gesprächsatmosphäre gelingt nur ansatzweise.	1
Auftreten und Umgangsformen <ul style="list-style-type: none"> Tritt wertschätzend, respektvoll, höflich, aufmerksam und hilfsbereit auf, unabhängig von der Situation. 	Die kandidierende Person kommuniziert unklar und nicht zielführend. Ihr Auftreten ist nicht angemessen und distanziert. Die Gesprächsführung ist wenig überzeugend und nicht adressatengerecht. Es gelingt ihr nicht, eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen.	0
Begründung		

Teilaufgabe 2 - Reflexion über den Verlauf des Rollenspiels (HKB A)

Beurteilungskriterium 1: «Selbsteinschätzung»		
Leitfrage: «Erkennt die kandidierende Person ihre eigenen Stärken und Schwächen und reflektiert das eigene Verhalten?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
Eigene Stärken und Schwächen erkennen <ul style="list-style-type: none"> • Erkennt eigenen Stärken und Schwächen. • Zeigt ein realistisches Bild der eigenen Fähigkeiten und Grenzen. • Reflektiert das eigene Verhalten in konkreten Situationen und erkennt seine Wirkung auf Andere. 	Die kandidierende Person erkennt klar ihre Stärken und Schwächen, reflektiert ihr Verhalten differenziert und zeigt ein realistisches Selbstbild.	3
	Die kandidierende Person erkennt ihre Stärken und Schwächen, reflektiert ihr Verhalten eigenständig und zeigt ein überwiegend realistisches Selbstbild.	2
	Die kandidierende Person erkennt ihre Stärken und Schwächen ansatzweise, reflektiert ihr Verhalten oberflächlich oder nur auf Aufforderung und das Selbstbild wirkt wenig fundiert.	1
	Die kandidierende Person erkennt ihre Stärken und Schwächen kaum oder nur unzureichend, reflektiert ihr Verhalten wenig bis gar nicht und das Selbstbild ist nicht realistisch.	0
Begründung		

Teilaufgabe 2 - Reflexion über den Verlauf des Rollenspiels (HKB A)

Beurteilungskriterium 2: «Weiterentwicklungspotential» Leitfrage: «Erkennt die kandidierende Person ihr Weiterentwicklungspotential und leitet entsprechende Verbesserungsmassnahmen ab?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
Potenziale erkennen und Massnahmen ableiten <ul style="list-style-type: none"> • Erkennt eigene Wissens- oder Handlungslücken und leitet daraus praxisgerechte Verhaltensweisen oder Abläufe ab. • Formuliert realistische und umsetzbare Verbesserungsmassnahmen. 	Die kandidierende Person erkennt klar ihr Weiterentwicklungspotential und wandelt diese Erkenntnisse in realistische, gezielte Verbesserungsmassnahmen um.	3
	Die kandidierende Person erkennt ihr Weiterentwicklungspotential weitgehend eigenständig, leitet daraus passende Erkenntnisse ab und setzt diese in vorwiegend realistische Verbesserungsmassnahmen um.	2
	Die kandidierende Person erkennt ihr Weiterentwicklungspotential mit einigen Hinweisen eigenständig, bleibt jedoch oberflächlich und wandelt die Erkenntnisse nur in einfache Verbesserungsmassnahmen um.	1
	Die kandidierende Person erkennt ihr Weiterentwicklungspotential nicht oder nur eingeschränkt und benennt keine oder unrealistische Verbesserungsmassnahmen.	0
Begründung		

Teilaufgabe 2 - Reflexion über den Verlauf des Rollenspiels (HKB A)

Beurteilungskriterium 3: «Vollständigkeit»		
Leitfrage: «Führt die kandidierende Person die Reflexion strukturiert durch und berücksichtigt alle relevanten Aspekte?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
Vorgehensweise und Bearbeitung <ul style="list-style-type: none"> • Geht bei der Reflexion systematisch und nachvollziehbar vor. • Bearbeitet alle relevanten Aspekte der Reflexion. • Liefert präzise und vollständige Inhalte und Begründungen. • Überprüft die Reflexion auf Vollständigkeit und ergänzt fehlende Punkte selbstständig. 	Die kandidierende Person führt die Reflexion klar strukturiert durch, deckt alle relevanten Aspekte präzise und nachvollziehbar ab und überprüft eigenständig die Vollständigkeit, wobei fehlende Punkte gezielt ergänzt werden.	3
	Die kandidierende Person führt die Reflexion erkennbar strukturiert durch, berücksichtigt die relevanten Aspekte weitgehend und nachvollziehbar und zeigt Ansätze, fehlende Punkte eigenständig zu ergänzen.	2
	Die kandidierende Person bearbeitet die Reflexion teilweise strukturiert und berücksichtigt nur einzelne relevante Aspekte. Die Ausführungen sind lückenhaft oder wenig präzise, und eine eigenständige Überprüfung auf Vollständigkeit erfolgt kaum.	1
	Die kandidierende Person bearbeitet die Reflexion unsystematisch oder unvollständig. Wesentliche Aspekte fehlen, die Ausführungen sind lückenhaft und eine eigenständige Überprüfung auf Vollständigkeit ist nicht erkennbar.	0
Begründung		

Teilaufgabe 3 - Mini Case Erfolgskritische Situationen (HKB B & C)

Beurteilungskriterium 1: «Nachvollziehbarkeit» Leitfrage: «Analysiert die kandidierende Person die Ausgangssituation ganzheitlich und korrekt?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
Erfassung der Ausgangssituation <ul style="list-style-type: none"> Erfasst die Ausgangssituation unter Berücksichtigung der geltenden Standards, Prozesse und Service-Levels des Unternehmens. Bezieht alle relevanten Einflussfaktoren ein (z. B. Datum, Erfahrungen, Dienstleistungen, ähnliche Situationen). Versteht die erfolgskritische Situation im richtigen Kontext (besondere Umstände, zeitliche Dringlichkeit, wiederkehrende Probleme). Nachvollziehbarkeit <ul style="list-style-type: none"> Berücksichtigt alle wesentlichen Punkte (z. B. Problem, Erwartungen, Zeitrahmen). Geht auf die Bedürfnisse, Bedenken und Anliegen ein. Bezieht interne Abläufe sowie beteiligte Abteilungen und Mitarbeitende mit ein. Logische Abfolge <ul style="list-style-type: none"> Präsentiert die Schritte in sinnvoller Reihenfolge (z. B. Problem → Ursache → Lösung). Behandelt zuerst die wichtigsten Aspekte der erfolgskritischen Situation, bevor auf Details eingegangen wird. Vermeidet Lücken oder Sprünge in der Argumentation. Berücksichtigt interne Richtlinien und Ablaufpläne. Dokumentiert die Informationen so, dass sie jederzeit nachvollziehbar sind. 	Die kandidierende Person erfasst die Ausgangssituation präzise, strukturiert und fachlich korrekt. Relevante Fragen und Herausforderungen werden klar identifiziert und die Schlussfolgerungen daraus logisch und überzeugend abgeleitet.	3
	Die kandidierende Person erfasst die Ausgangssituation strukturiert und weitgehend fachlich korrekt. Wichtige Fragen und Herausforderungen werden meist erkannt und die Schlussfolgerungen sind nachvollziehbar und logisch begleitet.	2
	Die kandidierende Person erfasst die Ausgangssituation korrekt jedoch mit wenigen Fehlern. Fragen und Herausforderungen werden teilweise erkannt, die daraus gezogenen Schlussfolgerungen sind erkennbar jedoch nur bedingt nachvollziehbar.	1
	Die kandidierende Person erfasst die Ausgangssituation nur teilweise oder unsystematisch. Wichtige Fragen und Herausforderungen werden unvollständig oder falsch identifiziert und die daraus gezogenen Schlussfolgerungen sind oft nicht schlüssig oder nachvollziehbar.	0
Begründung		

Teilaufgabe 3 - Mini Case Erfolgskritische Situationen (HKB B & C)

Beurteilungskriterium 2: «Einsatz von Methoden und Techniken»		
Leitfrage: «Setzt die kandidierende Person geeignete Methoden und Techniken ein?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
<p>Einsatz von geeigneten Methoden und Techniken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Setzt Methoden und Techniken (z. B. Critical Incident Technique, Konfliktlösungsstrategien, Problemlösungstechniken, SMART, IPERKA) zielgerichtet und korrekt ein, passend zu den Anforderungen der Aufgabe. • Passt neue Erkenntnisse flexibel an die jeweilige Situation an. • Zeigt Kreativität und Innovation bei der Auswahl und Anwendung von Lösungsansätzen. • Wendet die Methoden so an, dass sie zu den gewünschten Ergebnissen führen und zur Lösung beitragen. • Nutzt die Lösungstechniken sinnvoll, um die Qualität der Arbeit und Abläufe zu verbessern. 	Die kandidierende Person wählt gezielt geeignete Methoden und Techniken aus, die der jeweiligen Situation am besten entsprechen. Die Anwendung erfolgt strukturiert und sinnvoll, und die Ergebnisse werden nachvollziehbar und klar dargestellt.	3
	Die kandidierende Person wählt weitgehend geeignete Methoden und Techniken aus, die der jeweiligen Situation entsprechen. Die Anwendung erfolgt sinnvoll, und die Ergebnisse sind grösstenteils nachvollziehbar und verständlich.	2
	Die kandidierende Person wählt in den meisten Fällen geeignete Methoden und Techniken aus, die der jeweiligen Situation entsprechen. Die Anwendung weist teilweise Lücken auf, und die Ergebnisse sind nicht immer klar oder nachvollziehbar dargestellt.	1
	Die kandidierende Person wählt Methoden und Techniken, die wenig optimal auf die jeweilige Situation abgestimmt sind, aus. Die Anwendung ist vorwiegend unstrukturiert oder unlogisch, und die Ergebnisse sind unklar und schwer nachvollziehbar.	0
Begründung		

Teilaufgabe 3 - Mini Case Erfolgskritische Situationen (HKB B & C)

Beurteilungskriterium 3: «Vernetztes Denken und Entscheidungen treffen»		
Leitfrage: „Erkennt die kandidierende Person die verschiedenen Aspekte und Zusammenhänge der erfolgskritischen Situation und verknüpft diese miteinander, um fundierte und ganzheitliche Entscheidungen zu treffen?“		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
<p>Verständnis der Zusammenhänge</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erkennt relevante Abhängigkeiten und Schnittstellen innerhalb des Betriebes • Betrachtet Tätigkeiten im Zusammenhang mit anderen Bereichen, Abteilungen und Aktivitäten des Betriebes. • Verknüpft verschiedene Aspekte einer Situation sinnvoll, um ein umfassendes Bild zu erhalten. • Bezieht betriebswirtschaftliche Prozesse in Entscheidungen ein. • Berücksichtigt alle relevanten Informationen und Perspektiven, um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen. <p>Fundierte und ganzheitliche Entscheidungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erkennt, welche Entscheidungen selbstständig getroffen werden können und wann eine vorgesetzte Person miteinbezogen werden muss. • Identifiziert fehlende Informationen und schlägt proaktiv Lösungswege vor. • Erkennt, welche Mitarbeitenden oder Vorgesetzten in Entscheidungsprozesse einbezogen werden sollten. 	<p>Die kandidierende Person erkennt eigenständig und umfassend die relevanten Aspekte und Zusammenhänge der erfolgskritischen Situation. Sie verknüpft diese systematisch und trifft fundierte, ganzheitliche Entscheidungen, die den Anforderungen der Aufgabe und den Zielen des Betriebes entsprechen.</p>	3
	<p>Die kandidierende Person erkennt die relevanten Aspekte und Zusammenhänge der erfolgskritischen Situation. Sie verknüpft diese miteinander und trifft überwiegend realistische Entscheidungen, die den Anforderungen der Aufgabe und den meisten Zielen des Betriebes entsprechen.</p>	2
	<p>Die kandidierende Person erkennt die grundlegenden Aspekte und Zusammenhänge der erfolgskritischen Situation. Sie verknüpft diese oberflächlich und die getroffenen Entscheidungen erfüllen die Anforderungen der Aufgabe nur teilweise und berücksichtigen die Ziele des Betriebes nicht oder nur eingeschränkt.</p>	1
	<p>Die kandidierende Person erkennt die relevanten Aspekte und Zusammenhänge der erfolgskritischen Situation nur eingeschränkt oder gar nicht. Sie verknüpft diese unsystematisch und die Entscheidungen sind unsicher und berücksichtigen weder die Anforderungen der Aufgabe noch die Ziele des Betriebes.</p>	0
Begründung		

Teilaufgabe 3 - Mini Case Erfolgskritische Situationen (HKB B & C)

Beurteilungskriterium 4: «Umgang mit Kritik und Einwänden»		
Leitfrage: „Erkennt die kandidierende Person erfolgskritische Situationen, bearbeitet diese konstruktiv sowie sachlich und reagiert respektvoll auf Kritik?“		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
<p>Kommunikation und Zielorientierung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erkenntnisse und Zusammenhänge werden klar und verständlich kommuniziert. • Fragt bei Unsicherheiten oder Unklarheiten nach. • Stellt sachliche Ziele, wie Kundenzufriedenheit oder Problemlösung, über das Bedürfnis, Recht zu behalten. <p>Proaktives Handeln und Umgang mit Einwänden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ergreift proaktive Massnahmen, um Konflikte zu vermeiden oder zu entschärfen. • Bleibt auch in angespannten Situationen sachlich und argumentativ, vermeidet impulsive Reaktionen. • Zeigt Kompromissbereitschaft und bringt konstruktive Lösungsvorschläge ein. • Prüft alternative Wege und zeigt Flexibilität. <p>Konflikt- und Kritikfähigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verhält sich konstruktiv und beharrt nicht unnötig auf dem eigenen Standpunkt. • Nutzt Strategien zur Stressbewältigung (z. B. kurze Pausen, strukturierte Vorgehensweise, Grenzen setzen). • Bleibt ruhig, professionell und neutral in Wortwahl und Auftreten, auch bei persönlichem Angriff, Zeitdruck oder hoher Belastung. 	Die kandidierende Person zeigt ein sehr vorbildliches Verhalten im Umgang mit erfolgskritischen Situationen, Kritik und Einwänden. Sie überzeugt durch Sachlichkeit, Lösungsorientierung, Respekt und Belastbarkeit.	3
	Die kandidierende Person zeigt ein weitgehend vorbildliches Verhalten im Umgang mit erfolgskritischen Situationen, Kritik und Einwänden. Sie handelt meistens sachlich, lösungsorientiert und respektvoll und bleibt auch unter Belastung meistens ruhig und souverän.	2
	Die kandidierende Person zeigt teilweise ein konstruktives Verhalten im Umgang mit erfolgskritischen Situationen, Kritik und Einwänden. Sie bleibt sachlich und respektvoll, reagiert jedoch nicht immer lösungsorientiert und wird unter Belastung unorganisiert oder hektisch.	1
	Die kandidierende Person zeigt kein angemessenes Verhalten im Umgang mit erfolgskritischen Situationen, Kritik und Einwänden. Sie reagiert unter Belastung häufig unsachlich, wenig lösungsorientiert oder teilweise respektlos.	0
Begründung		

Teilaufgabe 4 - Fachgespräch im Bereich HR oder Marketing (HKB C & E)

Beurteilungskriterium 1: «Transferfähigkeit»		
Leitfrage: «Wendet die kandidierende Person das erlernte Fachwissen im konkreten Fall an, und entwickelt praxisnahe sowie nachvollziehbare Lösungen?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
<p>Anwendung von Fachwissen /Transferfähigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bringt Fachwissen aktiv ins Gespräch ein und nutzt Fachbegriffe sowie Methoden korrekt und situationsgerecht. • Überträgt theoretische Grundlagen präzise in die Praxis. • Wendet erlernte Abläufe oder Tools (z. B. HR-Systeme, Marketingtools) zielgerichtet auf den konkreten Fall an. <p>Verknüpfung von Wissen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbindet theoretisches mit praktischem Wissen. • Entwickelte Lösungen sind praxisnah und auf die konkrete Situation anwendbar. <p>Lösungsansätze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelt nachvollziehbare, realistische und umsetzbare Lösungen. • Berücksichtigt die Anforderungen des Falls und schlägt praxisorientierte Vorgehensweisen vor. • Lernt aus Erfahrungen, um zukünftige Entscheidungen und Prozesse effizienter und zielführender zu gestalten. 	<p>Die kandidierende Person wendet Fachwissen, Prozesse und Methoden gezielt im Fachgespräch an. Sie zeigt ein deutliches, erkennbares Verständnis der theoretischen Grundlagen und überträgt dieses effizient in die Praxis. Dabei entwickelt sie praxisnahe, realistisch umsetzbare Lösungen unter Berücksichtigung verschiedener Perspektiven.</p>	3
	<p>Die kandidierende Person wendet Fachwissen, Prozesse und Methoden im Fachgespräch an. Sie zeigt ein erkennbares Verständnis der theoretischen Grundlagen und setzt dieses weitgehend erfolgreich in die Praxis um. Lösungen sind praxisnah und nachvollziehbar, berücksichtigen jedoch nicht immer alle relevanten Perspektiven.</p>	2
	<p>Die kandidierende Person wendet Fachwissen, Prozesse und Methoden nur teilweise an. Sie verfügt über grundlegendes theoretisches Verständnis, setzt dieses aber nur bedingt in die Praxis um. Lösungen sind teilweise umsetzbar, berücksichtigt wenig relevante Perspektiven und bieten Raum für Optimierung.</p>	1
	<p>Die kandidierende Person wendet Fachwissen, Prozesse und Methoden unzureichend an. Das theoretische Verständnis ist lückenhaft, und die entwickelten Lösungen sind wenig praxisnah oder umsetzbar. Es besteht bei den Lösungen erheblicher Verbesserungsbedarf.</p>	0
Begründung		

Teilaufgabe 4 - Fachgespräch im Bereich HR oder Marketing (HKB C & E)

Beurteilungskriterium 2: «Ganzheitliche Analyse»		
Leitfrage: «Analysiert die kandidierende Person den Sachverhalt ganzheitlich unter Einbezug aller relevanten Rahmenbedingungen?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
<p>Zusammenhänge erkennen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bezieht alle relevanten Faktoren ein (Betriebswerte, rechtliche, technische und organisatorische Aspekte) und verknüpft diese sinnvoll. • Berücksichtigt externe Rahmenbedingungen wie Markttrends, Wettbewerbsumfeld oder gesetzliche Änderungen. • Erkennt Auswirkungen von Fehlentscheidungen, Fehlplanungen oder Fehlinvestitionen und bezieht diese in Lösungsansätze ein. • Bezieht relevante Abteilungen (z. B. Finanzen, Marketing, HR, Mitarbeitende) in den Analyseprozess ein. <p>Rahmenbedingungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berücksichtigt Marktentwicklungen und Branchentrends bei Entscheidungen. • Hält gesetzliche Vorschriften, Datenschutzbestimmungen und betriebliche Standards ein. • Setzt Betriebsprozesse, Technologien und Tools korrekt und effizient im Arbeitsalltag um. 	<p>Die kandidierende Person analysiert Sachverhalte umfassend und berücksichtigt alle relevanten Faktoren sowie Rahmenbedingungen. Ihre Analysen sind faktenbasiert und spiegeln eine durchgehend ganzheitliche Betrachtung wider.</p>	3
	<p>Die kandidierende Person analysiert Sachverhalte weitgehend umfassend und berücksichtigt relevante Faktoren sowie Rahmenbedingungen. Ihre Analysen sind überwiegend faktenbasiert und zeigen eine ganzheitliche Betrachtungsweise.</p>	2
	<p>Die kandidierende Person analysiert Sachverhalte nur teilweise und berücksichtigt relevante Faktoren sowie Rahmenbedingungen unvollständig. Ihre Analysen sind nicht immer faktenbasiert und weisen nur Ansätze einer ganzheitlichen Betrachtungsweise auf.</p>	1
	<p>Die kandidierende Person analysiert Sachverhalte nur oberflächlich und berücksichtigt relevante Faktoren sowie Rahmenbedingungen unzureichend. Ihre Analysen sind unvollständig und zeigen keine ganzheitliche Betrachtungsweise auf.</p>	0
Begründung		

Teilaufgabe 4 - Fachgespräch im Bereich HR oder Marketing (HKB C & E)

Beurteilungskriterium 3: «Betriebswirtschaftlicher Fokus» Leitfrage: „Handelt die kandidierende Person nach den wirtschaftlichen Aspekten des Betriebes und setzt die Ressourcen effizient ein?“		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
Betriebswirtschaftliches Handeln <ul style="list-style-type: none"> Richtet das Handeln an den wirtschaftlichen Zielen des Betriebs aus (z. B. Umsatzsteigerung, Rentabilität, betriebliche Kennzahlen, Gäste oder Mitarbeitenden Zufriedenheit, Nachhaltigkeit). Prüft von Aufwand und Ertrag und zieht kosteneffiziente Alternativen in Betracht. Effizienter Ressourceneinsatz <ul style="list-style-type: none"> Setzt Materialien, Infrastruktur und Mitarbeitende wirtschaftlich ein und vermeidet unnötige Ausgaben. Setzt Ressourcen (z. B. Werbung, Material) optimal ein und koordiniert deren Einsatz zielgerichtet. Entwickelt Lösungen, die sowohl kundenfreundlich als auch wirtschaftlich sinnvoll sind. Bezieht ökonomische und ökologische Aspekte ein, die langfristig Kosten senken (z. B. Energie, Abfallreduktion, Food Waste). 	Die kandidierende Person handelt konsequent nach wirtschaftlichen Aspekten, plant strukturiert, setzt die verfügbaren Ressourcen effizient ein und trägt damit nachhaltig zur Zielerreichung des Betriebes bei.	3
	Die kandidierende Person handelt nach wirtschaftlichen Aspekten, plant überwiegend strukturiert, setzt die verfügbaren Ressourcen meist effizient ein und trägt zur Zielerreichung des Betriebes bei.	2
	Die kandidierende Person handelt teilweise nach wirtschaftlichen Aspekten, plant wenig strukturiert, setzt die verfügbaren Ressourcen nur bedingt effizient ein und trägt daher nur eingeschränkt zur Zielerreichung des Betriebes bei.	1
	Die kandidierende Person handelt wenig oder gar nicht nach wirtschaftlichen Aspekten, plant unsystematisch, setzt die verfügbaren Ressourcen ineffizient ein und trägt dadurch kaum oder nicht zur Zielerreichung des Betriebes bei.	0
Begründung		

Teilaufgabe 4 - Fachgespräch im Bereich HR oder Marketing (HKB C & E)

Beurteilungskriterium 4: «Veränderungsbereitschaft / Umgang mit Wandel»		
Leitfrage: «Zeigt die kandidierende Person ihre Veränderungsbereitschaft auf und geht proaktiv mit Wandel um?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
<p>Offenheit und Anpassungsfähigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zeigt Bereitschaft, Veränderungen zu diskutieren und Chancen im Wandel zu erkennen. • Passt Verhalten und Arbeitsweise flexibel an neue Anforderungen an. • Reagiert positiv auf unerwartete Veränderungen (z. B. neue Prozesse, Richtlinien) und ist sich des steten Wandels bewusst. <p>Umgang mit Wandel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bringt eigene Ideen ein, um Herausforderungen zu bewältigen. • Entwickelt kreative und innovative Lösungen und probiert neue Ansätze aus. • Nutzt Chancen, die durch Veränderungen entstehen, unter Einbezug erlernten Wissens. <p>Realistische und nachhaltige Umsetzung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewertet die Auswirkungen von Veränderungen nachvollziehbar und praxisnah. • Entwickelt Massnahmen, die langfristig in Prozesse (HR- oder Marketingabläufe) integriert werden können 	Die kandidierende Person zeigt eine sehr offene Veränderungsbereitschaft. Sie geht proaktiv auf Wandel ein, handelt strategisch und reagiert flexibel auf neue Anforderungen.	3
	Die kandidierende Person zeigt eine grundlegende Veränderungsbereitschaft. Sie geht offen auf Wandel ein, handelt teilweise proaktiv und passt sich neuen Anforderungen an.	2
	Die kandidierende Person zeigt eine begrenzte Veränderungsbereitschaft. Sie reagiert zögerlich auf Wandel und passt sich neuen Anforderungen nur wenig erkennbar an oder verliert den Fokus.	1
	Die kandidierende Person zeigt keine erkennbare Veränderungsbereitschaft. Sie geht nicht auf Wandel ein und reagiert kaum oder nicht auf neue Anforderungen.	0
Begründung		

Teilaufgabe 4 - Fachgespräch im Bereich HR oder Marketing (HKB C & E)

Beurteilungskriterium 5: «Kommunikationsfähigkeit»		
Leitfrage: «Kommuniziert die kandidierende Person adressatengerecht und zielgerichtet und trägt aktiv zur Weiterentwicklung bei?»		
Beobachtung / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
<p>Fachlicher Ausdruck und Weiterentwicklung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwendet präzise und korrekte Fachbegriffe aus HR oder Marketing. • Erklärt Inhalte, Begriffe und Abläufe verständlich und adressatengerecht. • Drückt sich sachlich, klar und zielgruppenorientiert aus. • Trägt aktiv dazu bei, dass Inhalte, Entscheidungen oder Arbeitsprozesse vorankommen, verbessert oder vertieft werden. <p>Struktur und Klarheit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Präsentiert Informationen logisch und nachvollziehbar. • Kommuniziert Standpunkte und Vorschläge deutlich mit fundierter Begründung. • Klärt offene Punkte sachlich und trägt aktiv zur Weiterentwicklung von Themen bei. <p>Situationsgerechte Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Passt die Kommunikation an das Fachthema und die Gesprächssituation an. • Geht aktiv auf Aussagen des Gesprächspartners ein, reagiert zielgerichtet und stützt Vorschläge mit Fachwissen oder Praxisbeispielen. • Zeigt professionelles und serviceorientiertes Verhalten, bleibt offen für andere Meinungen und berücksichtigt diese konstruktiv. 	<p>Die kandidierende Person kommuniziert klar, strukturiert und adressatengerecht. Sie geht aktiv auf den Gesprächspartner ein, setzt Fachwissen sowie Praxisbeispiele gezielt ein, erklärt Inhalte nachvollziehbar und fördert die Weiterentwicklung deutlich erkennbar.</p>	3
	<p>Die kandidierende Person kommuniziert überwiegend klar und adressatengerecht. Sie geht auf den Gesprächspartner ein, nutzt Fachwissen und Praxisbeispiele korrekt, erklärt Inhalte weitgehend verständlich und fördert die Weiterentwicklung erkennbar.</p>	2
	<p>Die kandidierende Person kommuniziert teilweise unklar und nur bedingt adressatengerecht. Sie geht zurückhaltend auf den Gesprächspartner ein, setzt Fachwissen sowie Praxisbeispiele oberflächlich ein, erklärt Inhalte kaum und fördert die Weiterentwicklung begrenzt.</p>	1
	<p>Die kandidierende Person kommuniziert unklar, unsystematisch und nicht adressatengerecht. Sie geht kaum auf den Gesprächspartner ein, setzt Fachwissen und Praxisbeispiele unkoordiniert ein, erklärt Inhalte ohne Tiefe und fördert die Weiterentwicklung nicht.</p>	0
Begründung		

Gesamteindruck

Beurteilungskriterium: «Gesamteindruck»	
Beurteilung	Punkte
Die kandidierende Person hat im Gesamteindruck mit ihrer Leistung deutlich überzeugt.	3
Die kandidierende Person hat im Gesamteindruck mit ihrer Leistung weitgehend überzeugt.	2
Die kandidierende Person hat im Gesamteindruck mit ihrer Leistung nur teilweise überzeugt.	1
Die kandidierende Person hat im Gesamteindruck mit ihrer Leistung nicht überzeugt und einen negativen Eindruck hinterlassen.	0
Begründung	