
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Position 3: Serie 6**HKB D****Interagieren im Betrieb und in der Branche****mündlich**

Erfolgskritische Situation «Vollständigen Arbeitsauftrag übergeben»**Ausgangssituation**

Sie sind ein Detailhandelsfachmann /-frau und haben eine fachliche Führungsaufgabe. Sie möchten die Bestellung für Dienstag und Mittwoch an eine Kollegin delegieren, da der Mittwoch Ihr freier Tag ist und Sie dienstags regelmässig viele Besprechungen in der Filiale haben.

Aufgabe

Beschreiben Sie vier Massnahmen in einer praxisnahen Reihenfolge, die Sie in dieser Situation ergreifen.

Begründen Sie bei jeder Massnahme, warum Sie diese ergreifen und deren Reihenfolge.

Verwenden Sie dazu vollständige standardsprachliche Sätze.

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation?
- Begründet der/die Lernende das Vorgehen korrekt?

Zeitraumen

5 Minuten Vorbereitung

5 Minuten Prüfung

Sperrfrist:	Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem 31.12.2025 nicht zu Übungszwecken verwendet werden.
-------------	--

Musterlösung

Erfolgskritische Situation «Vollständigen Arbeitsauftrag übergeben»

Reihenfolge	Massnahme	Begründung
1.	Ich erkläre Zusammenhang, Ziel und Zweck der Aufgabe <ul style="list-style-type: none"> - Wie es zur Aufgabe kam - Was das Ziel der Aufgabe ist - Was der Nutzen der Aufgabe ist 	Die Motivation und das Verständnis, warum etwas getan wird, sind höher, wenn der Nutzen, der Hintergrund und das Ziel einer Arbeit aufgezeigt werden.
2.	Ich formuliere den eigentlichen Auftrag Den Arbeitsauftrag. <ul style="list-style-type: none"> - Klar und verständlich formulieren - in Teilaufgaben gliedern Überflüssige Informationen vermeiden (Arbeitsauftrag aufschreiben od. aufschreiben lassen)	Hier geht es darum, dass die Arbeitskollegin alle Teilaufgaben klar ausführen kann. Nur so kann sie das Ziel erreichen.
3.	Ich erkläre meine Erwartungen in Bezug auf das Ziel <ul style="list-style-type: none"> - Bis wann ist der Auftrag zu erledigen? - In welcher Form soll das Ergebnis vorliegen? - Wie soll deine Kollegin bei der Bearbeitung vorgehen? 	Die Klärung der unterschiedlichen Erwartungen dient dazu, die Rahmenbedingungen zu klären und das Ziel verständlich zu machen.
4.	Ich gebe Informationen zu Hilfsmitteln und Ressourcen. <ul style="list-style-type: none"> - Welche Hilfsmittel stehen zur Verfügung - Wo sind diese auffindbar - An wen kann sich die Arbeitskollegen bei Fragen wenden - Was kann die Arbeitskollegin selber entscheiden und wo muss sie Rücksprache nehmen 	Die Bereitstellung von Informationen über Hilfsmittel und Ressourcen hilft der Person, die die Aufgabe übernimmt, sich optimal auf die Aufgabe vorzubereiten und alle notwendigen Hilfsmittel und Ressourcen zu kennen, die für die Aufgabe benötigt werden.