

Umsetzungsempfehlung für die Durchführung der Abschlussprüfung Kaufmann/-frau im E-Commerce

(Verordnung vom 13. Dezember 2017)

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der IHKs
und Prüferinnen und Prüfer

Redaktionelle Anpassung: Rutger Matthiesen, 01.08.2019

Inhaltsverzeichnis

1.	Übersicht: Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau im E-Commerce	3
2.	Schriftliche Prüfungsbereiche	4
2.1.	Schriftlicher Prüfungsbereich Teil 1	4
2.2.	Schriftliche Prüfungsbereiche Teil 2	4
2.2.1.	Geschäftsprozesse im E-Commerce	4
2.2.2.	Kundenkommunikation im E-Commerce	5
2.2.3.	Wirtschafts- und Sozialkunde	5
3.	Mündlicher Prüfungsbereich: Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce	6
3.1.	Vorgaben der Verordnung zum fallbezogenen Fachgespräch	6
3.2.	Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe im Betrieb	7
4.	Planung, Organisation und Durchführung des Fachgesprächs	8
4.1.	Basis für die Vorbereitung des Fachgesprächs durch den Prüfungsausschuss	8
4.2.	Zuleitung der Reporte	8
4.3.	Vorbereitung und Einleitung des Fachgesprächs am Tag der Prüfung	8
4.4.	Durchführung des Fachgesprächs	9
4.5.	Bewertung	9
5.	Hinweise zur mündlichen Ergänzungsprüfung	10
	Anlage 1: Bewertungsbogen für das fallbezogene Fachgespräch	12
	Anlage 2: Ablaufbeispiel für das fallbezogene Fachgespräch	14
	Anlage 3: Gestaltungsempfehlungen für den Report und Hinweise zur praxisbezogenen Aufgabe	15

1. Übersicht: Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau im E-Commerce

	Prüfungsbereich	Dauer	Prüfungsverfahren	Gewichtung
Teil 1 Mitte der Ausbildung	Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung	90 Minuten	schriftlich; gebundene und ungebundene Aufgaben	25 %
Teil 2 Am Ende der Ausbildung	Geschäftsprozesse im E-Commerce	120 Minuten	schriftlich; ungebundene Aufgaben	30 %
	Kundenkommunikation im E-Commerce	60 Minuten	schriftlich; ungebundene Aufgaben	15 %
	Wirtschafts- und Sozialkunde	60 Minuten	schriftlich; gebundene und ungebundene Aufgaben	10 %
	Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce	20 Minuten	fallbezogenes Fachgespräch	20 %

Bestehensregelung

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen wie folgt bewertet worden sind:

- im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mindestens „ausreichend“
- im Ergebnis von Teil 2 mindestens „ausreichend“
- in mindestens drei der Prüfungsbereiche von Teil 2 mindestens „ausreichend“
- in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 „ungenügend“

Mündliche Ergänzungsprüfung

Auf Antrag des Prüflings kann die Prüfung in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche von Teil 2 durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzt werden, wenn der Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

2. Schriftliche Prüfungsbereiche

Die Prüfungsaufgaben für die schriftlichen Prüfungen werden zentral auf der Basis eines Prüfungskataloges erstellt, der die Inhalte des Ausbildungsrahmenplanes für die Betriebe und des Rahmenlehrplanes für die Berufsschulen zusammenführt. Die Aufgaben werden von einem zentralen und überregional besetzten Fachausschuss bei der Aka Nürnberg erstellt. Sie sind die Grundlage für eine bundeseinheitliche Prüfung in allen schriftlichen Prüfungsbereichen.

Die Ergebnisfeststellung der Abschlussprüfungen von Teil 1 und Teil 2 erfolgen im Rahmen der Abschlussprüfung Teil 2. Dies bedeutet, dass für Teil 1 zunächst ein vorläufiges Ergebnis ermittelt und dem Prüfling mitgeteilt wird. Die Feststellung des endgültigen Ergebnisses erfolgt erst nach dem Ablegen von Teil 2 der Abschlussprüfung. Es gibt deshalb auch keine mündlichen Ergänzungsprüfungen für die Abschlussprüfung Teil 1 und auch keine Möglichkeit, vor dem Beschluss des Gesamtergebnisses gegen Teil 1 Widerspruch einzulegen.

2.1. Schriftlicher Prüfungsbereich Teil 1

Der Prüfungsbereich **Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung** (Teil 1 der Prüfung) findet in der Mitte des 2. Ausbildungsjahres statt und bezieht sich auf die Ausbildungsinhalte der ersten 15 Monate. Die Prüflinge sollen darin nachweisen, dass sie

- das Waren- oder Dienstleistungssortiment im Online-Vertrieb kunden- und serviceorientiert mitgestalten und bewirtschaften,
- die Beschaffung von Waren oder Dienstleistungen für den Online-Vertrieb unterstützen,
- Vertragsanbahnungen im Online-Vertrieb gestalten und Vertragsabschlüsse herbeiführen,
- rechtliche Regelungen bei der Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung einhalten können.

Die Bearbeitungszeit beträgt **90 Minuten**.

2.2. Schriftliche Prüfungsbereiche Teil 2

2.2.1. Geschäftsprozesse im E-Commerce

Im Prüfungsbereich **Geschäftsprozesse im E-Commerce** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie in der Lage sind, komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten.

Dabei sollen sie zeigen, dass sie

- fachliche und wirtschaftliche Zusammenhänge analysieren, Lösungen für Aufgabenstellungen entwickeln und dabei Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen,
- wirtschaftliche und technische Entwicklungen im Hinblick auf ihre Relevanz für den E-Commerce einschätzen,
- englischsprachige Informationen und Fachbegriffe situationsbezogen nutzen und
- rechtliche Regelungen bei den Geschäftsprozessen im E-Commerce einhalten können.

Hierfür dienen die folgenden Gebiete als Grundlage: „Einsatz eines Online-Vertriebskanals und Optimierung der Nutzung“, „zielgruppenorientiertes und produktbezogenes Online-Marketing“ und „sortiments-, nutzungs- und kundenbezogene und ergebnisorientierte Analyse und Steuerung der Prozesse im E-Commerce“.

Die Bearbeitungszeit beträgt 120 Minuten.

2.2.2. Kundenkommunikation im E-Commerce

Im Prüfungsbereich **Kundenkommunikation im E-Commerce** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie

- Kundenanliegen lösungsorientiert bearbeiten,
- bei der Vertragserfüllung entstehende Störungen bearbeiten,
- Rückabwicklungsprozesse organisieren,
- Kommunikationskanäle auswählen und steuern,
- Schnittstellen von Kommunikationskanälen berücksichtigen,
- Kundenkommunikation zielgruppenorientiert und situationsgerecht gestalten, auswerten und optimieren sowie rechtliche Regelungen bei der Kundenkommunikation einhalten können.

Die Bearbeitungszeit beträgt 60 Minuten.

2.2.3. Wirtschafts- und Sozialkunde

Im Prüfungsbereich **Wirtschafts- und Sozialkunde** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen können.

Die Bearbeitungszeit beträgt 60 Minuten.

3. Mündlicher Prüfungsbereich: Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce

3.1. Vorgaben der Verordnung zum fallbezogenen Fachgespräch

Im Prüfungsbereich Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce soll der Prüfling nachweisen, dass er

- berufstypische Aufgabenstellungen erfassen,
- Probleme und Vorgehensweisen erörtern
- Lösungswege entwickeln,
- kunden- und serviceorientiert handeln,
- praxisbezogene Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge planen, durchführen und auswerten,
- projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce anwenden und
- Kommunikations- und Kooperationsbedingungen berücksichtigen kann.

Für den Nachweis der oben aufgeführten **Anforderungen** ist eines der folgenden **Gebiete** zugrunde zu legen:

- Auswählen und Einsetzen eines Online-Vertriebskanals,
- Optimieren von Nutzungsprozessen im E-Commerce,
- Entwickeln und Umsetzen von Online-Marketing oder
- Nutzen der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle.

Mit dem Prüfling wird ein **fallbezogenes Fachgespräch** geführt. Bewertet werden nur die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt. Nicht bewertet werden die Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe, der Report und die Anlage.

Die Prüfungszeit beträgt höchstens **20 Minuten**. Das Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet.

3.2. Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe im Betrieb

Zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch hat der Prüfling zu dem festgelegten Gebiet eigenständig im Ausbildungsbetrieb eine praxisbezogene Aufgabe durchzuführen. Die eigenständige Durchführung ist vom Ausbildenden zu bestätigen. Es wird empfohlen, dass Prüfling und Ausbildender sich rechtzeitig (spätestens zu Beginn des dritten Ausbildungsjahres) darüber verständigen, welches der vier möglichen Gebiete gewählt wird (vgl. Punkt 3.1.) und wann die Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe im Betrieb erfolgen soll.

Zu der praxisbezogenen Aufgabe hat der Prüfling einen **Report** zu erstellen. In dem Report hat er

- die Aufgabenstellung,
- die Zielsetzung,
- die Planung,
- das Vorgehen und
- das Ergebnis der praxisbezogenen Aufgabe zu beschreiben und
- den Prozess zu reflektieren, der zu dem Ergebnis geführt hat.

Der Report darf höchstens drei Seiten umfassen. Den Report soll der Prüfling mit einer **Anlage** ergänzen. Die Anlage besteht aus Visualisierungen zu der praxisbezogenen Aufgabe. Dies können z. B. Grafiken, Screenshots, Flussdiagramme, Statistiken oder Tabellen sein. Die Anlage darf höchstens fünf Seiten umfassen.

4. Planung, Organisation und Durchführung des Fachgesprächs

4.1. Basis für die Vorbereitung des Fachgesprächs durch den Prüfungsausschuss

Das fallbezogene Fachgespräch soll ausgehend von der vom Prüfling durchgeführten Aufgabe geführt werden. Es werden Fachfragen, fachliche Sachverhalte und Vorgehensweisen sowie Probleme und Lösungen erörtert. Das fallbezogene Fachgespräch ist ausdrücklich keine Gesprächssimulation (in Form eines mündlichen Rollenspiels), sondern ein Gespräch unter Experten auf Augenhöhe.

Für die inhaltliche Entwicklung des Fachgesprächs ist als Ausgangspunkt die beschriebene praxisbezogene Aufgabe des Reportes nebst Anlage zu Grunde zu legen, der dem Prüfungsausschuss zugeleitet wurde.

4.2. Zuleitung der Reporte

Der Report, die Anlage sowie die **Bestätigung** über die eigenständige Durchführung müssen der zuständigen IHK spätestens am Tag der schriftlichen Abschlussprüfung von Teil 2 vorliegen. Sofern von der zuständigen IHK vorgesehen, kann dies auch in elektronischer Form erfolgen. Die IHK leitet den Report an die Mitglieder des Prüfungsausschusses weiter, damit diese Gelegenheit haben, sich mit der darin beschriebenen praxisbezogenen Aufgabe vertraut zu machen.

4.3. Vorbereitung und Einleitung des Fachgesprächs am Tag der Prüfung

Für das fallbezogene Fachgespräch wird ein Prüfungsraum benötigt. Präsentationsmedien sind für das Prüfungsinstrument „fallbezogenes Fachgespräch“ nicht vorgesehen. Auch sonstige Materialien oder Waren sind nicht mitzubringen. Das Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet. Hierfür wird empfohlen, ca. 5 Minuten einzuplanen. Das fallbezogene Fachgespräch einschließlich der einleitenden Darstellung soll in insgesamt höchstens 20 Minuten durchgeführt werden.

Der Prüfungsausschuss benötigt für die Vorbereitung und Bewertung der jeweiligen Prüfung zusätzliche Zeiten, die bei der Planung zu berücksichtigen sind. Für jeden Prüfling können ggf. einige Minuten Vorlaufzeit, höchstens 20 Minuten Prüfungszeit und ca. 15 Minuten für die Bewertung, die Ergebnisfeststellung und die Ergebnisbekanntgabe durch den Prüfungsausschuss eingeplant werden.

4.4. Durchführung des Fachgesprächs

Das fallbezogene Fachgespräch soll ausgehend von der praxisbezogenen Aufgabe und dem dazu erstellten Report entwickelt und vom Prüfungsausschuss für das festgelegte Gebiet so geführt werden, dass die Anforderungen (vgl. Punkt 3.1.) nachgewiesen werden können. Sollte die praxisbezogene Aufgabe in sehr kurzer Zeit umfassend abgearbeitet sein, kann der Prüfungsausschuss für das vom Prüfling bearbeitete Aufgabenumfeld sowie für das von ihm gewählte Gebiet Planungs-, Durchführungs- und Lösungsalternativen ansprechen.

Das 20-minütige Fachgespräch ist mit einer einleitenden Darstellung (ca. 5 Minuten) durch den Prüfling zu Aufgabe (Ausgangssituation) und Lösungsweg zu beginnen. Unterbrechungen und Rückfragen sind in dieser Phase der Prüfung zu vermeiden. Im Anschluss sollte der Prüfungsausschuss offene Fragestellungen verwenden. So erhält der Prüfling die Möglichkeit, ganzheitliche Prozesse darzustellen und der Prüfungsausschuss die Möglichkeit, Handlungskompetenzen zu bewerten.

Neben der Gesprächsführung sowie der Beobachtung und Dokumentation des Prüfungsgeschehens ist das **Zeitmanagement** wichtig: Selbst eine geringe Überschreitung der 20-minütigen Prüfungszeit stellt einen Formfehler dar und macht somit das Prüfungsergebnis anfechtbar. Um dem vorzubeugen, kann der Prüfungsausschuss (mit Blick auf die maximal zur Verfügung stehende Prüfungszeit) bereits während der einzelnen Gesprächsphasen lenkend eingreifen.

4.5. Bewertung

Die Bewertung erfolgt auf der Grundlage der mündlichen Prüfungsleistung, die im fallbezogenen Fachgespräch (einschließlich der einleitenden Darstellung durch den Prüfling) gezeigt wurde. Nicht bewertet werden die Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe sowie der Report nebst Anlage. Die Prüfungsausschussmitglieder protokollieren die beobachteten Leistungen aussagekräftig auf Bewertungsbögen und bewerten sie nach dem 100-Punkte-Schlüssel. Es wird empfohlen, nachvollziehbar sicherzustellen, wie jeder einzelne Prüfer bewertet hat (z. B. in Form von drei Einzelbewertungsbögen sowie eines Gesamtbewertungsbogens).

Als Hilfestellung hierfür wird ein **Bewertungsbogen** empfohlen (vgl. Anlage 1), der die in der Ausbildungsordnung genannten Anforderungen (vgl. Punkt 3.1.) zu Grunde legt und eine Leistungsdifferenzierung deutlich macht. Es wird empfohlen, jedes der aufgeführten Bewertungskriterien gleich zu gewichten. Weicht der Prüfungsausschuss hiervon ab, sollte dies schriftlich begründet werden.

Der Prüfungsausschuss hält das Ergebnis des fallbezogenen Fachgesprächs und der gesamten Prüfung fest und teilt dem Prüfling mit, ob er die Prüfung bestanden oder nicht bestanden hat. Hierüber erhält

der Prüfling gemäß Prüfungsordnung eine vom Vorsitzenden unterzeichnete, vorläufige Bescheinigung.

5. Hinweise zur mündlichen Ergänzungsprüfung

Mündliche Ergänzungsprüfungen werden auf Antrag durchgeführt, wenn sie den Ausschlag für das Bestehen der Abschlussprüfung geben können. Deshalb wird die mündliche Ergänzungsprüfung erst nach dem Fachgespräch durchgeführt. Sie gibt dem Prüfling die Möglichkeit, in Prüfungsbereichen mit nicht ausreichender Leistung die Kenntnisse erneut unter Beweis zu stellen. In der unmittelbaren Kommunikation mit dem Prüfungsausschuss können Verständnisschwierigkeiten in der Aufgabenstellung ausgeräumt werden. Eine mündliche Ergänzungsprüfung ist nur in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche aus Teil 2 der Abschlussprüfung (hier: „Geschäftsprozesse im E-Commerce“, „Kundenkommunikation im E-Commerce“, oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“) zulässig.

Methodisch ist die "mündliche Ergänzungsprüfung" nicht näher ausgeführt. Sie muss durch den zuständigen und ordnungsgemäß zusammengesetzten Prüfungsausschuss abgenommen und nachvollziehbar protokolliert werden. Damit die Antworten des Prüflings objektiv und fair bewertet werden können,

- müssen die Fragen inhaltlich zum Prüfungsbereich passen,
- sollen die Fragen nicht vage, sondern möglichst präzise formuliert werden,
- sollte es einen Erwartungshorizont für Lösungen geben,
- sollten die Fragen im Prüfungsausschuss vorab durchgesprochen werden.

Verordnungstext § 15 Abs. 3	Das bedeutet in der Praxis
Auf Antrag des Prüflings	Der Prüfling muss sich der Prüfung auch unterziehen wollen. Als "Antrag" kann dabei auch gelten, wenn er am Tag der Prüfung erklärt, dass er sich der mündlichen Ergänzungsprüfung unterziehen möchte. In der Regel erhält der Prüfling jedoch von den IHKs eine entsprechende Information.
ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche	Der Prüfling kann nicht in mehreren Prüfungsbereichen nachgeprüft werden. Wenn mehrere Prüfungsbereiche („Geschäftsprozesse im E-Commerce“, „Kundenkommunikation im E-Commerce“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“) mit weniger

	als 50 Punkten bewertet wurden, kann er nur einen davon auf „ausreichend“ verbessern. Die Auswahl trifft der Prüfling.
„Geschäftsprozesse im E-Commerce“, „Kundenkommunikation im E-Commerce“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“	In den Prüfungsbereichen „Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung“ und „Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce“ sind keine mündlichen Ergänzungsprüfungen möglich.
durch eine mündliche Prüfung	Die Prüfung erfolgt verbal. Eine schriftliche Ausarbeitung ist nicht zulässig.
von etwa 15 Minuten zu ergänzen,	Die mündliche Ergänzungsprüfung sollte mit einer Richtzeit von 15 Minuten durchgeführt werden. Eine Unterschreitung dieser Zeitvorgabe ist zu vermeiden.
wenn 1. der Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und	Die Bewertung der Leistung im schriftlichen Prüfungsbereich liegt unter 50 Punkten, ist also "mangelhaft" oder "ungenügend".
2. die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.	Die Durchführung einer mündlichen Ergänzungsprüfung ist nicht vorgesehen, wenn die erbrachten Prüfungsleistungen bereits zum Bestehen der Prüfung geführt haben oder die Ergänzungsprüfung selbst mit einem Ergebnis von 100 Punkten nicht mehr zum Bestehen ausreichen würde.
Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.	Die bisherige, mangelhafte oder ungenügende Prüfungsleistung wiegt mit 2/3 schwerer als das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung (1/3).

Anlage 1: Bewertungsbogen für das fallbezogene Fachgespräch

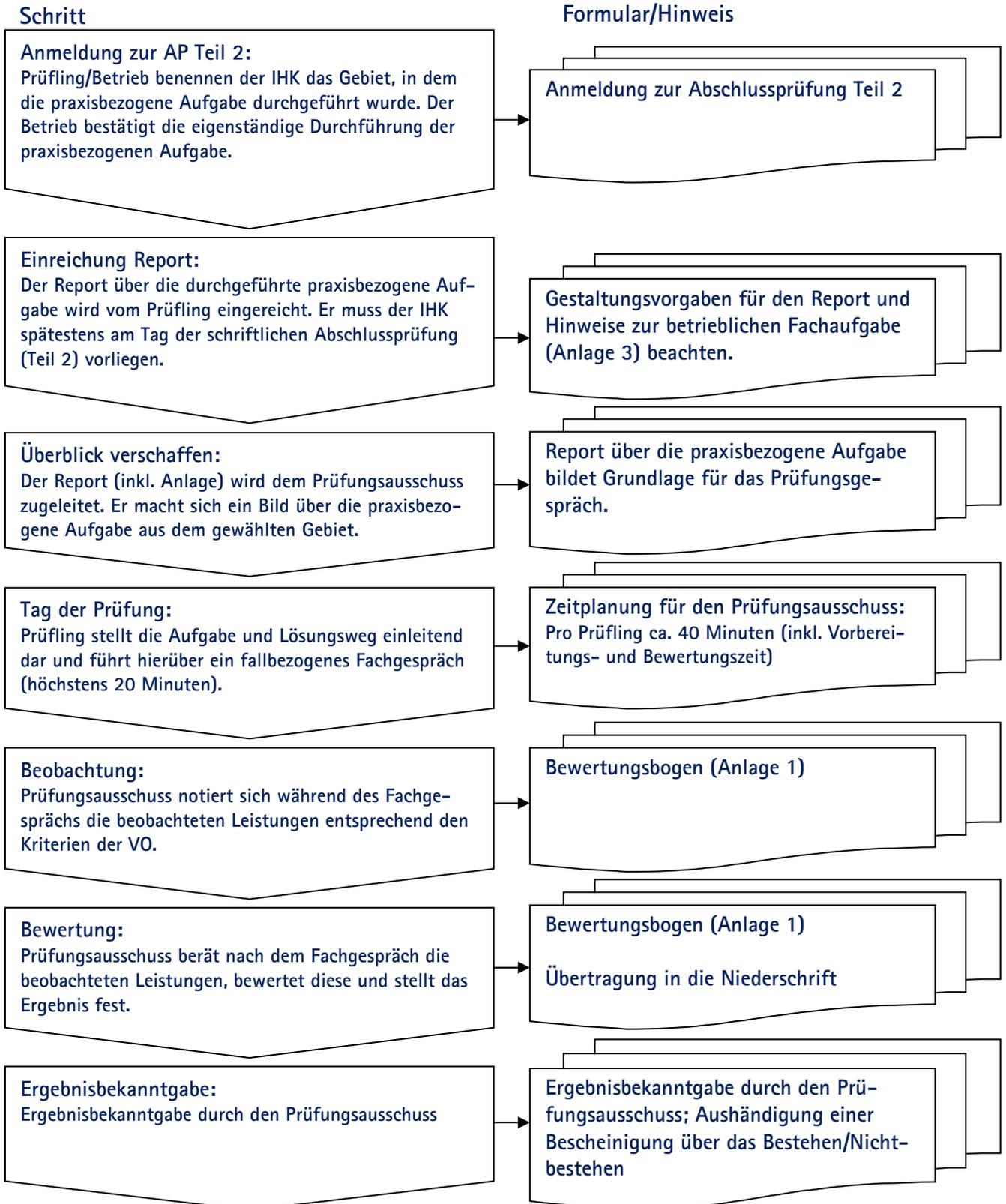
Bewertungskriterien	100- 92	91-81	80-67	66-50	49-30	29-0	Pkt	Gew	Erg
Planung -berufstypische Aufgabenstellungen erfassen -praxisbezogene Aufgaben planen -Lösungswege entwickeln	Planung relevanter Arbeitsschritte/ Lösungswege umfassend und transparent vorgenommen.	Planung relevanter Arbeitsschritte/ Lösungswege im Wesentlichen und transparent vorgenommen.	Planung relevanter Arbeitsschritte/ Lösungswege erkennbar.	Planung relevanter Arbeitsschritte/ Lösungswege erschließbar.	Planung relevanter Arbeitsschritte/ Lösungswege mit Mängeln vorgenommen.	Planung relevanter Arbeitsschritte/ Lösungswege unzureichend oder nicht vorgenommen.		0,25	
Durchführung /Begründung der Vorgehensweise Probleme und Vorgehensweisen erläutern	Probleme selbstständig und sicher erkannt, notwendige Anpassungen flexibel vorgenommen.	Probleme selbstständig erkannt, notwendige Anpassungen flexibel vorgenommen.	Probleme teilweise ohne und teilweise mit Hilfe erkannt, notwendige Anpassungen vorgenommen.	Probleme nur mit Hilfe erkannt, notwendige Anpassungen mit Hilfe vorgenommen.	Probleme trotz Hilfe nicht vollständig erkannt, Anpassungen mangelhaft vorgenommen.	Probleme trotz Hilfe unzureichend oder nicht erkannt, Anpassungen mit erheblichen Mängeln oder nicht vorgenommen.			
kunden- und serviceorientiert handeln	Aufgabe überdurchschnittlich kunden- und serviceorientiert durchgeführt.	Aufgabe kunden- und serviceorientiert durchgeführt.	Aufgabe überwiegend kunden- und serviceorientiert durchgeführt.	Aufgabe in weiten Teilen ausreichend kunden- und serviceorientiert durchgeführt.	Aufgabe mit Mängeln in der Kunden- und Serviceorientierung durchgeführt.	Aufgabe nicht kunden- und serviceorientiert durchgeführt.		0,25	
praxisbezogene Aufgaben durchführen	Auswahl des Lösungsweges sicher und nachvollziehbar begründet.	Auswahl des Lösungsweges nachvollziehbar begründet.	Auswahl des Lösungsweges überwiegend nachvollziehbar begründet.	Auswahl des Lösungsweges in weiten Teilen ausreichend, nicht immer nachvollziehbar begründet.	Auswahl des Lösungsweges mit Mängeln bzw. wenig nachvollziehbar begründet.	Auswahl des Lösungsweges unzureichend oder nicht begründet.			
projektorientierte Arbeitsweisen anwenden	Projektorientierte Arbeitsweisen selbstständig und sicher angewendet.	Projektorientierte Arbeitsweisen sicher angewendet.	Projektorientierte Arbeitsweisen überwiegend sicher angewendet.	Projektorientierte Arbeitsweisen mit Einschränkungen ausreichend angewendet.	Projektorientierte Arbeitsweisen mit Mängeln angewendet.	Projektorientierte Arbeitsweisen nicht angewendet.			

Bewertungskriterien	100- 92	91-81	80-67	66-50	49-30	29-0	Pkt	Gew	Erg
Berücksichtigung der Rahmenbedingungen/ des Gesamtzusammenhanges wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Zusammenhänge berücksichtigen Kommunikations- und Kooperationsbedingungen berücksichtigen	Aufgabe immer sicher in den Kontext der ihr vor- und nachgelagerten Zusammenhänge und Rahmenbedingungen gestellt.	Aufgabe meist sicher in den Kontext der ihr vor- und nachgelagerten Zusammenhänge und Rahmenbedingungen gestellt.	Aufgabe auf Nachfragen in den Kontext der ihr vor- und nachgelagerten Zusammenhänge und Rahmenbedingungen gestellt.	Aufgabe auf Nachfragen meist fehlerfrei in den Kontext der ihr vor- und nachgelagerten Zusammenhänge und Rahmenbedingungen gestellt.	Aufgabe mangelhaft in den Kontext der ihr vor- und nachgelagerten Zusammenhänge und Rahmenbedingungen gestellt.	Aufgabe unzureichend oder nicht in den Kontext der ihr vor- und nachgelagerten Zusammenhänge und Rahmenbedingungen gestellt.		0,25	
Kontrolle/Bewertung der Ergebnisse: praxisbezogene Aufgaben auswerten	Lösungsprozess immer sicher reflektiert; ggf. Verbesserungsvorschläge umfassend abgeleitet.	Lösungsprozess im Wesentlichen reflektiert; ggf. Verbesserungsvorschläge abgeleitet.	Reflexion des Lösungsprozesses erkennbar.	Reflexion des Lösungsprozesses erschließbar.	Reflexion des Lösungsprozesses mit Mängeln behaftet.	Reflexion des Lösungsprozesses unzureichend oder nicht vorgenommen.		0,25	
Prozessergebnisse reflektieren	Ergebnis hinsichtlich Wirtschl. und Nutzen (ggf. Knd.-nutzen) umfassend beurteilt.	Ergebnis hinsichtlich Wirtschl. und Nutzen (ggf. Knd.-nutzen) im Wesentlichen beurteilt.	Beurteilung des Ergebnisses hinsichtlich Wirtschl. und Nutzen (ggf. Knd.-nutzen) in Teilen erkennbar.	Beurteilung des Ergebnisses hinsichtlich Wirtschl. und Nutzen (ggf. Knd.-nutzen) erschließbar.	Beurteilung des Ergebnisses hinsichtlich Wirtschl. und Nutzen (ggf. Knd.-nutzen) mit Mängeln behaftet.	Beurteilung des Ergebnisses hinsichtlich Wirtschl. und Nutzen (ggf. Knd.-nutzen) unzureichend oder nicht vorgenommen.			
Anmerkungen Prüfer/-in:									

Datum:

Unterschrift(en): _____

Anlage 2: Ablaufbeispiel für das fallbezogene Fachgespräch



Anlage 3: Gestaltungsempfehlungen für den Report und Hinweise zur praxisbezogenen Aufgabe

Zur praxisbezogenen Aufgabe soll der Prüfling einen maximal dreiseitigen Report anfertigen.

Die Reporterstellung soll sich an den nachfolgenden Gestaltungsempfehlungen orientieren, damit ein reibungsloser Prüfungsablauf sowie insbesondere die adäquate Gestaltung des Fachgesprächs durch den Prüfungsausschuss gewährleistet werden kann.

Allgemeine Hinweise zum Report

Der Report nebst Anlage ist **nicht zu genehmigen und wird nicht bewertet**. Der Report bezieht sich auf die tatsächlich durchgeführte praxisbezogene Aufgabe. Der Prüfungsausschuss führt das fallbezogene Fachgespräch ausgehend von dem erstellten Report.

Wird der Report bis zum Tag der schriftlichen Prüfung nicht abgegeben, kann die Prüfung als nicht bestanden bewertet werden.

Gestaltungshinweise für den Report

Der Report hat ein Deckblatt. Auf diesem werden der Name des Prüflings und des Ausbildungsunternehmens, der Durchführungszeitraum und das Thema der praxisbezogenen Aufgabe aufgeführt. Zudem hat der Auszubildende zu bestätigen, dass die Aufgabe vom Prüfling eigenständig im Betrieb durchgeführt worden ist.

Der **Report** hat (ohne Mitrechnung des Deckblattes) einen Umfang von maximal 3 DIN A 4-Seiten und wird einseitig beschrieben. Den Report soll der Prüfling mit einer Anlage ergänzen.

Die **Anlage** besteht aus Visualisierungen (z. B. Grafiken, Screenshots, Flussdiagramme, Statistiken oder Tabellen) zu der praxisbezogenen Aufgabe. Sie darf höchstens 5 DIN A 4-Seiten umfassen.

Die Schriftgröße ist „11“, Schriftart „Arial“; der Abstand beträgt 1,5 Zeilen.

Die Seiten haben einen linken und rechten Rand von 2,5 cm.

Sie werden fortlaufend nummeriert. Auf jeder Seite stehen Name und Prüfungsnummer.

Sie werden in der „Ich-Form“ und in deutscher Sprache verfasst.

Die Reporte müssen der zuständigen Stelle am Tag der schriftlichen Prüfung (Teil 2) vorliegen.

Hinweise zur praxisbezogenen Aufgabe

Neben den empfohlenen Anforderungen für den Report können für die praxisbezogene Aufgabe folgende Anforderungskriterien als Orientierungsmaßstab zu Grunde gelegt werden:

1. Berufs- und Betriebsbezug

Die praxisbezogene Aufgabe hat Bezug zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbilds „Kaufmann/-frau für E-Commerce“. Sie deckt mehrere Lernziele der gewählten Qualifikationseinheit gemäß Ausbildungsrahmenplan ab. Die Bearbeitung der praxisbezogenen Aufgabe erfordert einen Lösungsprozess. Mindestens ein Teil eines realen Geschäftsprozesses wird dabei abgebildet.

2. Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung

Die praxisbezogene Aufgabe umfasst eine Planungs-, Vorbereitungs-, Durchführungs- sowie Auswertungsphase. Der/die Auszubildende kann durch die Bearbeitung der praxisbezogenen Aufgabe seine berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis stellen.

3. Bearbeitung der praxisbezogenen Aufgabe

Die praxisbezogene Aufgabe ist keine Routineaufgabe für den/die Auszubildende/n, sondern hat herausfordernden Charakter. Bei ihrer Bearbeitung können Probleme und Konflikte bzw. veränderte Bedingungen auftreten, die eine flexible Reaktion des/der Auszubildenden erforderlich machen. Zur Bearbeitung der Aufgabe ist die Recherche von Informationen (z. B. über interne/externe Informationsquellen, Programme, Unterlagen etc.) erforderlich. Die Umsetzung des Lösungsprozesses erfordert die Berücksichtigung bzw. Abstimmung mit verschiedenen Schnittstellen (z. B. vor- und nachgelagerte betriebliche Abläufe/Bereiche, Vertriebspartner, Kollegen, Vorgesetzte, Experten etc.).

4. Gestaltungsspielraum

Die praxisbezogene Aufgabe bietet in Abstimmung mit Verantwortungsträgern oder Prozessverantwortlichen organisatorische Freiheitsgrade oder Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume für den/die Auszubildende/n (z. B. hinsichtlich des Vorgehens, der Einbindung von Vertriebspartnern, Terminen, Budget etc.). Es gibt alternative Lösungswege und Vorgehensweisen, die der/die Auszubildende zur Bearbeitung der praxisbezogenen Aufgabe wählen bzw. selbständig (in Absprache mit Ausbildungspersonal) entwickeln kann.

5. Auswertbarkeit

Die Ergebnisse der praxisbezogenen Aufgabe ermöglichen eine Bewertung, z. B. hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit oder des Kundennutzens, die der/die Auszubildende selbständig vornehmen kann.

Der/die Auszubildende hat die Möglichkeit zu reflektieren, in wie weit die Ziele der Aufgabe erreicht wurden und kann ggf. Verbesserungsvorschläge ableiten. Die Reflektion einer durchgeführten praxisbezogenen Aufgabe muss nicht zwingend in der Feststellung eines erfolgreichen Ergebnisses münden – auch die schlüssige Auseinandersetzung mit einem unerwarteten oder unerwünschten Ergebnis kann ein wirklichkeitsnahes Fazit sein.