Hochschule des Bundes
für öffentliche
Verwaltung

Richtlinie des Prüfungsausschusses

Beratungsgespräch nach §§ 23 und 24 Absatz 5 Nummer 6 GntDSVVDV (n. F.)

In einem simulierten Beratungsgespräch wird festgestellt, ob die Studierenden in der Lage sind, anhand konkreter Fragestellungen Themenbereiche aus dem jeweiligen Modul und übergreifende Zusammenhänge gegenüber einer Rat suchenden Kundin oder einem Rat suchenden Kunden verständlich darzulegen. Das Beratungsgespräch soll nicht länger als 45 Minuten dauern.

1. Anforderungen

In dem Beratungsgespräch zeigen Studierende, dass sie Kunden fachlich einwandfrei, bedarfs- und adressatengerecht beraten können. Sie weisen unter anderem nach, dass sie in der Lage sind:

- die mit Problemstellungen verbundenen wesentlichen Aspekte systematisch herauszuarbeiten, dem Kunden nachvollziehbar darzulegen und zu erläutern, Lösungswege zu entwickeln und zu verdeutlichen sowie gegebenenfalls zielführende Handlungsoptionen aufzuzeigen,

- die Regeln des aktiven Zuhörens anzuwenden,

- verständlich unter Beachtung rechtlicher und formaler Anforderungen ziel-, adressaten- und situationsgerecht auch in komplexen Sachverhalten zu kommunizieren,

- in Konfliktsituationen unterschiedliche Perspektiven zu erkennen und mit Positionen des Kunden wertschätzend umzugehen,

- Möglichkeiten zur Konfliktregelung im Interesse eines sachbezogenen Ergebnisses anzuwenden.

Die Nutzung von Arbeitsmitteln (zum Beispiel Antragsvordrucke, freie Schreiben von Versicherten oder Dritten, Auszüge aus Verwaltungsakten oder Dienstanweisungen, et cetera) der beruflichen Praxis ist für die Bearbeitung der Aufgabenstellung(en) ausdrücklich vorzusehen.

2. Zeitansatz

Für das Beratungsgespräch ist eine Gesprächsdauer von maximal 30 Minuten vorzusehen. Den Studierenden ist eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen.

Die Prüfungsaufgabe(n) wird/werden der/dem Studierenden unmittelbar zu Beginn der Vorbereitungszeit bekannt gegeben.

3. Hinweise zur Bewertung

Für die Bewertung von Beratungsgesprächen wird folgende Gewichtung empfohlen:

- der fachlich-inhaltliche Teil mit einem Anteil von 70 %
  (bewertet werden die inhaltliche Struktur (Gewichtung, Logik, roter Faden) und die inhaltliche Substanz (fachliche Richtigkeit, Aussagewert und -kraft);
  die Bewertung des fachlichen Teils erfolgt auf Grundlage eines validierten Lösungs- und Bewertungsvorschlages nach Maßgabe der Regelungen zu § 27 GntDSVVDV)

- der kommunikative Teil mit einem Anteil von 30 %
  (bewertet werden die Gesprächsführung (Leitung, Kundenorientierung, aktives Zuhören, Zeiteinteilung), die Rhetorik (Deutlichkeit, Angemessenheit und Stimmdynamik, Verständlichkeit, angemessene Verwendung von Fachsprache, Sicherheit im Ausdruck) und die Körpersprache (Auftreten, Gestik, Haltung, Mimik, Blickkontakt))

  Nach der Gewichtung erfolgt die Gesamtbewertung in Form eines gerundeten Rangpunktwertes.

4. Fernbleiben, Rücktritt

Für den Fall des Fernbleibens oder des Rücktritts von Prüfungen gilt der § 29 GntDSVVDV.

Hinweis:
Wer trotz Erkrankung oder in Kenntnis eines sonstigen wichtigen Grundes an einer Prüfung teilgenommen hat, kann aus diesen Gründen nicht nachträglich eine Verhinderung geltend machen oder zurücktreten.

In jedem Fall ist das Prüfungsamt über eine Erkrankung oder einen Rücktritt aus sonstigem wichtigen Grund umgehend in Kenntnis zu setzen, damit dieses über die weitere Vorgehensweise im Einzelfall informieren kann.