

# **Baustein 7**

## **Qualifikationsverfahren (QV)**

**Version 1.4**  
**27.12.2022**

**Wegleitung zum Qualifikationsverfahren  
Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ  
76501**

## Inhalt

|   |    |
|---|----|
| Grundlagen und Bestimmungen - Einleitung.....                   | 4  |
| Verantwortlichkeiten .....                                      | 4  |
| Grundlagendokumente.....  | 5  |
| Das Qualifikationsverfahren im Überblick .....                  | 6  |
| Überblick Vorgegebene Praktische Arbeit.....                    | 6  |
| Überblick Berufskennntnisse .....                               | 7  |
| Überblick Allgemeinbildung.....                                 | 8  |
| Überblick Erfahrungsnote .....                                  | 8  |
| Vorgegebene Praktische Arbeit (VPA) .....                       | 9  |
| Prüfung Berufskennntnisse.....                                  | 10 |
| Erfahrungsnote .....  | 10 |
| Note für den Unterricht in den Berufskennntnissen .....         | 10 |
| Note für die Überbetrieblichen Kurse .....                      | 10 |
| Allgemeinbildender Unterricht.....                              | 10 |
| Bewertung / Bestehensnorm.....                                  | 11 |
| Verzeichnis der Dokumente für das Qualifikationsverfahren ..... | 11 |

## Grundlagen und Bestimmungen

### Einleitung

Diese Wegleitung zum Qualifikationsverfahren konkretisiert die Bestimmungen der Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ, Abschnitt 8, Art. 15 – 20 und den Teil D „Qualifikationsverfahren“ des Bildungsplanes. Sie dient der Orientierung, der Konkretisierung sowie als Anleitung zum Qualifikationsverfahren und bildet die Basis für vereinheitlichte Prüfungen in der ganzen Schweiz. Die Wegleitung richtet sich an alle Beteiligten der dreijährigen beruflichen Grundbildung Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ:

- **Lernende**
- **Berufsbildnerinnen/Berufsbildner**
- **Lehrkräfte für den berufskundlichen Unterricht**
- **Lehrkräfte für den allgemeinbildenden Unterricht**
- **Leiterinnen/Leiter der überbetrieblichen Kurse**
- **Prüfungsexpertinnen und -experten**
- **Zuständige kantonale Prüfungsorganisation**

Im Qualifikationsverfahren Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ wird nachgewiesen, dass die Handlungskompetenzen gemäss Bildungsverordnung und Bildungsplan erreicht wurden. Das Qualifikationsverfahren umfasst Abschlussprüfungen in den Qualifikationsbereichen Vorgegebene Praktische Arbeit, Berufskennnisse und Allgemeinbildung und die Erfahrungsnote aus den überbetrieblichen Kursen, aus dem berufskundlichen Unterricht.

Die Wegleitung wird durch die Trägerschaft AURIS erlassen. Die Kommission B&Q hat dazu Stellung genommen und diese am 23.03.2022 validiert.

### Verantwortlichkeiten

Gemäss BBG, Art. 40, und BBV, Art. 35, sorgen die Kantone für die Durchführung der Qualifikationsverfahren. Sie beauftragen in der Regel Prüfungskommissionen mit der Durchführung der Lehrabschlussprüfungen und wählen die Expertinnen und Experten. Zur Organisation und Leitung der Lehrabschlussprüfungen werden Chefexpertinnen und Chefexperten eingesetzt.

## Grundlagendokumente

Die nachfolgend aufgeführten Dokumente enthalten die relevanten Grundlagen zur Durchführung des Qualifikationsverfahrens:

Bundesgesetz über die Berufsbildung BBG, 5. Kapitel „Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel“;  
[www.admin.ch](http://www.admin.ch)

Verordnung über die Berufsbildung BBV, Art. 30 bis Art. 35, Art. 39 sowie Art. 50; [www.admin.ch](http://www.admin.ch)

Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau/Fachmann Kundendialog vom 1. Juli 2010 (Stand am 1. Januar 2021), Art. 15 bis Art. 20; <https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/76501>

Bildungsplan Fachfrau/Fachmann Kundendialog (Bipla) vom 1.7.2010 (Stand am 20. August 2020), Teil D „Qualifikationsverfahren“; <https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/76501>

Handbuch für Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten in Qualifikationsverfahren der beruflichen Grundbildung. Hinweise und Instrumente für die Praxis <https://www.ehb.swiss/pex-handbuch>

## Das Qualifikationsverfahren im Überblick

### Überblick Vorgegebene Praktische Arbeit (VPA)

| Qualifikationsbereiche  | Positionen   | Ge-<br>wich-<br>tung | Zeit<br>Form  | Dokumente<br><i>Experten</i>   | %   |
|---|--|----------------------|---|--|-----|
| a) Vorgegebene<br>Praktische Arbeit<br>(VPA)<br><br>BiVo,<br>17 Abs. 1a<br>Bipla Teil D | Es werden folgenden Positionen geprüft<br><br>1 Arbeitsorganisation und Zusammen-<br>arbeit ausgestalten<br><br>2 Handlungskompetenzbereich:<br>Kunden gewinnen<br><br>3 Handlungskompetenzbereich:<br>Kunden betreuen<br><br>4 Handlungskompetenzbereich:<br>Kunden binden<br><br>5 Handlungskompetenzbereich:<br>Kunden rückgewinnen<br><br>6 Kommunikationsanlagen und<br>Unterstützungssysteme nutzen<br><br>7 Vorschriften und Vorgaben einhalten | 1/1                  | 4 h<br><br>Mündliche<br>und<br>schriftliche<br>Praktische<br>Arbeiten | Prüfungsaufgaben für<br>Kandidat/-innen<br><br>Prüfungsprotokoll/<br>-raster<br><br>Notenformular<br><br><br><i>Praxis-Experten der<br/>           OdA</i> | 40% |

## Überblick Berufskennnisse

| Qualifikationsbereiche  | Positionen  | Gewichtung      | Zeit Form  | Dokumente<br><i>Experten</i>   | %   |
|---|---|-----------------|--|--|-----|
| b) Berufskennnisse schriftlich und mündlich<br><br>BiVo Art. 17<br>Abs. 1b<br>Bipla Teil D  | Es werden folgenden Positionen geprüft:                   | 10%             | 2 ¼ h<br>Schriftlich   | Prüfungsaufgaben für Kandidat/-innen<br><br>Notenformular BFS<br><br><i>BFS Lehrpersonen</i> | 20% |
|   | 1. Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten    | 10%             |  |  |     |
|   | 2. Handlungskompetenzbereich: Kunden gewinnen             | 10%             |  |  |     |
|   | 3. Handlungskompetenzbereich: Kunden betreuen             | 10%             |  |  |     |
|   | 4. Handlungskompetenzbereich: Kunden binden               | 10%             |  |  |     |
|   | 5. Handlungskompetenzbereich: Kunden rückgewinnen         | 10%             |  |  |     |
|   | 6. Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen | 10%             |  |  |     |
|   | 7. Vorschriften und Vorgaben einhalten                    | 10%             |  |  |     |
| 8. Handlungskompetenzübergreifendes Gespräch in der ersten Landessprache und in der Fremdsprache, welche der Kandidat/die Kandidatin an der BFS gewählt hat | 30%   | ¾ h<br>Mündlich | Protokollraster inkl. Prüfungsaufgaben<br><br>Notenformular BFS<br><br><i>BFS Lehrpersonen</i> |  |     |

## Überblick Allgemeinbildung

| Qualifikationsbereiche  | Positionen  | Gewichtung | Zeit Form      | Dokumente<br><i>Experten</i>  | %   |
|---|---|------------|----------------|---|-----|
| c)<br>Allgemeinbildung<br>Gemäss der Verordnung SBF1 vom 27. April 2006 über die Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung<br>BiVo Art. 17 Abs. 1c | Pos. 1: Erfahrungsnoten<br>Die Erfahrungsnoten bewerten die Kompetenzen der Lernenden in allen Lehrbereichen der Allgemeinbildung während der gesamten beruflichen Grundbildung | 1/3        | Schul-lehrplan | Semesterzeugnis<br>Erfahrungsnotenblatt<br>BFS<br><i>ABU Lehrperson</i> | 20% |
|   | Pos.2: Vertiefungsarbeit<br>Gem. ABU Lehrplan des entsprechenden Kantons  | 1/3        | Schul-lehrplan | Schulinterne Dokumente<br><i>ABU Lehrperson</i>                         |     |
|   | Pos. 3: Schlussprüfung  | 1/3        | Schul-lehrplan | Schulinterne Dokumente<br><i>ABU Lehrperson</i>                         |     |

## Überblick Erfahrungsnote

|   |   |     |            |   |     |
|---|---|-----|------------|---|-----|
| Erfahrungsnote Berufsfachschule<br>BiVo Art. 18 Abs. 3        | Die Note für den Unterricht in den Berufskennnissen ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der sechs Semesterzeugnisnoten.   | 1/2 | Gem. Bipla | Semesterzeugnis<br>Erfahrungsnotenblatt<br>BFS<br><i>BFS Lehrpersonen</i>     | 20% |
| Erfahrungsnote Überbetriebliche Kurse<br>BiVo Art. 18. Abs. 3 | Alle überbetrieblichen Kurse werden je mit einem Kompetenznachweis benotet. Die Note für die überbetrieblichen Kurse ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der drei benoteten Kompetenznachweise. | 1/2 | Gem. Bipla | Kursbeurteilungen ÜK<br>Erfahrungsnotenblatt<br>OdA<br><i>ÜK Lehrpersonen</i> |     |



## Vorgegebene Praktische Arbeit (VPA)

Die Prüfung im Qualifikationsbereich „Vorgegebene Praktische Arbeit“ (VPA) dauert 4 Stunden und basiert auf den Bestimmungen der BiVo, 17 Abs. 1a und des Bildungsplans, Teil D „Qualifikationsverfahren“.

Die VPA wird in dafür geeigneten Räumlichkeiten ausserhalb des Lehrbetriebes durchgeführt. Den Lernenden müssen ein Arbeitsplatz und die erforderlichen Einrichtungen in einwandfreiem Zustand zur Verfügung gestellt werden. Die Lerndokumentation und die Unterlagen der überbetrieblichen Kurse dürfen als Hilfsmittel verwendet werden.

Die Praktische Arbeit ist als VPA gestaltet. Die Lernenden werden in allen Positionen geprüft (siehe Übersicht 2.1). Die Aufgaben orientieren sich an den im Bildungsplan im Teil A formulierten Handlungskompetenzen, die Bewertungskriterien basieren auf den Leistungszielen für den Betrieb. Am Ende der Prüfung findet eine Reflexion, gemäss den Leistungszielen 3.6.2. / 4.4.3. / 5.2.4. im Bildungsplan, statt. Die Prüfungsexperten beurteilen den Gesamteindruck des Lernenden mit Einbezug der Reflexion.

Die Erarbeitung der Prüfungsaufgaben für die VPA obliegt der Autorengruppe VPA. Sie achtet bei der Gestaltung der Prüfung darauf, dass die in der beruflichen Praxis üblichen Abläufe abgebildet werden.

Der Inhalt der Prüfung ist firmenunabhängig. Die gesamte VPA wird mit einem von der Autorengruppe VPA bestimmten Fall (einer fiktiven Firma einer Branche) durchgeführt. Alle zu prüfenden Positionen gemäss Übersicht werden anhand dieses Falles geprüft. Die festgelegten Positionen werden sowohl schriftlich (Brief, E-Mails oder Chat) als auch mündlich geprüft.

Die mündliche Prüfung wird mit simulierten Kundengesprächen in Form von 4 Telefonaten durchgeführt, wobei eines dieser Gespräche in der Fremdsprache geführt wird, welche der Kandidat/die Kandidatin an der Berufsfachschule gewählt hat.

## **Prüfung Berufskennnisse**

Der Qualifikationsbereich «Berufskennnisse» ist in Art. 17 Abs. 1b der Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau/Fachmann Kundendialog und im Bildungsplan Teil D „Qualifikationsverfahren“ geregelt.

### **Berufskennnisse schriftlich**

Die Lernenden werden in den Positionen 1 bis 7 während 2 ¼ Std. schriftlich geprüft.  
Die zu prüfenden Richtziele sind in der Übersicht auf Seite 6 aufgeführt.

Die Aufgaben werden von der Berufsfachschule erstellt; die Prüfungen finden lokal an den Berufsschulen statt.  
Die Korrektur findet durch die BFS-Lehrpersonen statt.

### **Berufskennnisse mündlich**

Die Lernenden werden für die Position 8 während 45 Minuten mündlich in der regionalen Landessprache und in Fremdsprache, welche der Kandidat/die Kandidatin an der Berufsfachschule gewählt hat, geprüft.  
Die Auswahl der Handlungskompetenzbereiche der Position 8 wird durch die Berufsfachschule getroffen und ist im Prüfungsprotokoll festgehalten. Es wird handlungskompetenzübergreifend geprüft.

### **Gewichtung und Weiterleitung der Prüfungsergebnisse**

Die Gewichtung der Positionen des Qualifikationsbereichs Berufskennnisse erfolgt gemäss Teil D des Bildungsplans.

### **Erfahrungsnote**

Die Erfahrungsnote ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel aus der Summe der Noten für den berufskundlichen Unterricht und die bewerteten überbetrieblichen Kurse.

### **Note für den Unterricht in den Berufskennnissen**

Die Note für den Unterricht in den Berufskennnissen ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der sechs Semesterzeugnisnoten.

### **Note für die Überbetrieblichen Kurse**

Die Note für die überbetrieblichen Kurse ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der drei benoteten Kompetenznachweise. Zu Beginn des 6. Semesters sind die vollständig ausgefüllten Formulare von den Verantwortlichen der überbetrieblichen Kurse, an die vom kantonalen Amt bezeichnete Stelle weiterzuleiten.

### **Allgemeinbildender Unterricht**

Für den Qualifikationsbereich Allgemeinbildung gilt die Verordnung des SBFI über die Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung vom 27. April 2006.

## **Bewertung / Bestehensnorm**

Die Gewichtung der Noten für die Qualifikationsbereiche ist in Art. 18 der Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau/Fachmann Kundendialog festgelegt und in der Übersicht auf Seite 4-7 dargestellt.

Die Bewertung der Qualifikationsbereiche Vorgegebene Praktische Arbeit und Berufskennnisse wird anhand der Vorgaben der Autorengruppen durchgeführt. Die einzelnen Positionen werden mit Punkten bewertet; die Verteilung der Punkte ist vorgegeben. Für die Ermittlung der Noten in den Qualifikationsbereichen (Berufskennnisse und VPA) wird die Umrechnungsformel des SDBB verwendet:

$$\text{Note} = \frac{\text{5 x erreichte Punktzahl}}{\text{max. erreichbare Punktzahl}} + 1$$

Gemäss Bildungsverordnung Art. 18, gilt das Qualifikationsverfahren als bestanden, wenn der Qualifikationsbereich «Vorgegebene Praktische Arbeit» mit der Note 4 oder höher bewertet wird und die Gesamtnote 4 oder höher erreicht wird.

## **Organisatorisches**

### **Durchführung der Qualifikationsverfahren**

Der Verband **AURIS** stellt als verantwortliche Organisation der Arbeitswelt eine Autorengruppen VPA zum Erstellen der Abschlussprüfungen zusammen. Die Autorengruppe VPA erarbeitet die Aufgabenstellung für die Vorgegebene Praktische Arbeit. Die Chefexpertinnen und Chefexperten werden auf Antrag des Verbandes **AURIS** von den Kantonen bestimmt.

### **Verzeichnis der Dokumente für das Qualifikationsverfahren**

Alle Dokumente zum Qualifikationsverfahren sind unter 1.3. aufgeführt oder auf der Website [www.auris-verband.ch](http://www.auris-verband.ch) publiziert.