

Wegleitung zum Qualifikationsverfahren
Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ
76501

Inhalt

1. Grundlagen und Bestimmungen	3
1.1. Einleitung	3
1.2. Verantwortlichkeiten	3
1.3. Grundlagendokumente	4
2. Das Qualifikationsverfahren im Überblick	5
2.1. Überblick VPA	5
2.2. Überblick Berufskennnisse	6
2.3. Überblick Allgemeinbildung	7
2.4. Überblick Erfahrungsnote	7
2.5. Praktische Arbeit (VPA)	8
2.6. Prüfung Berufskennnisse	9
2.7. Erfahrungsnote	9
2.8. Berufskundlicher Unterricht	9
2.9. Überbetriebliche Kurse	9
2.10. Allgemeinbildender Unterricht	9
2.11. Bewertung / Bestehensnorm	10
3. Verzeichnis der Dokumente für das Qualifikationsverfahren	10

1. Grundlagen und Bestimmungen

1.1. 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 allgemein bildenden 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 Praktische Arbeit, Berufskennntnisse und Allgemeinbildung und die Erfahrungsnote aus den überbetrieblichen Kursen, aus dem berufskundlichen Unterricht.

Zuständig für die Erarbeitung und in Kraftsetzung der Wegleitung ist die B&Q-Kommission Fachfrau/-mann Kundendialog D/F/I.

1.2. 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.

1.3. 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
- Verordnung über die Berufsbildung BBV, Art. 30 bis Art. 35, Art. 39 sowie Art. 50; www.admin.ch
- Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau/Fachmann Kundendialog vom 01.07.2010, Art. 15 bis Art. 20; <http://www.sbf.admin.ch>
- Bildungsplan (Bipla) vom 01.01.2011, Teil D „Qualifikationsverfahren“; <http://www.sbf.admin.ch>
- Handbuch für Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten in Qualifikationsverfahren der beruflichen Grundbildung. Hinweise und Instrumente für die Praxis. www.ehb-schweiz.ch

2. Das Qualifikationsverfahren im Überblick

2.1. Überblick VPA

Qualifikationsbereiche	Positionen	Gewichtung	Zeit Form	Dokumente <i>Experten</i>	
b) Berufskennnisse schriftlich und mündlich BiVo, 17 Abs. 1a Bipla Teil D	Es werden folgenden Positionen geprüft: 1 Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten 2 Handlungskompetenzbereich: Kunden gewinnen 3 Handlungskompetenzbereich: Kunden betreuen 4 Handlungskompetenzbereich: Kunden binden 5 Handlungskompetenzbereich: Kunden rückgewinnen 6 Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen 7 Vorschriften und Vorgaben einhalten	1/1	4 h Praktische Arbeit	Prüfungsaufgaben für Kandidat/-innen Prüfungsprotokoll/-raster Notenformular BSF <i>Praxis Experten der OdA</i>	40%

2.2. Überblick Berufskennnisse

Qualifikationsbereiche	Positionen	Gewichtung	Zeit Form	Dokumente <i>Experten</i>	
b) Berufskennnisse schriftlich und mündlich BiVo Art. 17 Abs. 1b Bipla Teil D	Es werden folgenden Positionen geprüft: 1 Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten	10%	2 ¼ h schriftlich	Prüfungsaufgaben für Kandidat/-innen Notenformular BFS <i>BFS Lehrpersonen</i>	20%
	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 Handlungskompetenz-übergreifendes Gespräch	30%	¾ h mündlich	Protokollraster inkl. Prüfungsaufgaben Notenformular BFS <i>BFS Lehrpersonen</i>	

2.3. Überblick Allgemeinbildung

Qualifikationsbereiche	Positionen	Gewichtung	Zeit Form	Dokumente <i>Experten</i>	
c) Allgemeinbildender Unterricht Gemäss Rahmenlehrplan SBFI BiVo Art. 17 Abs. 1c	Pos. 1: Erfahrungsnoten Die Erfahrungsnoten bewerten die Kompetenzen der Lernenden in allen Lehrbereichen der Allgemeinbildung während der gesamten beruflichen Grundbildung	1/3 Mind. 3 Noten je Fach	Schullehrplan	Semesterzeugnis Erfahrungsnotenblatt BFS <i>ABU Lehrperson</i>	20%
	Pos.2: Vertiefungsarbeit Gem. ABU Lehrplan des entsprechenden Kantons	1/3	Schullehrplan	Schul-interne Dokumente <i>ABU Lehrperson</i>	
	Pos. 3: Schlussprüfung	1/3	Schullehrplan	Schulinterne Dokumente Verordnung des SBFI über die Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung <i>ABU Lehrperson</i>	

2.4. Überblick Erfahrungsnote

Erfahrungsnote Berufsfachschule BiVo Art. 18 Abs. 3	Die Note für den berufskundlichen Unterricht ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe aller Semesterzeugnisnoten des berufskundlichen Unterrichts	1/2	Gem. Bipla	Semesterzeugnis Erfahrungsnotenblatt BFS <i>BFS Lehrpersonen</i>	20%
Überbetriebliche Kurse BiVo Art. 18. Abs. 3	Alle überbetrieblichen Kurse werden je mit einem Kompetenznachweis benotet. Die Endnote ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe aller Kompetenznachweise.	1/2	Gem. Bipla	Kursbeurteilungen ÜK Erfahrungsnotenblatt OdA <i>ÜK-Leiter(in)</i>	

2.5. Praktische Arbeit (VPA)

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

Die „Praktische Arbeit“ 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 vorgegebene praktische Arbeit (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 praktische Arbeit 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 als auch mit simulierten Kundengesprächen geprüft. Die Gespräche werden in Form von 3-4 Telefonaten durchgeführt, wobei eines dieser Gespräche in der Fremdsprache geführt wird, welche der Kandidat an der BFS gewählt hat.

2.6. 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. Die Lernenden werden während insgesamt 3 Stunden in den Positionen 1-7 sowohl schriftlich wie mündlich geprüft.

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 geprüft. Die Auswahl der Handlungskompetenzbereiche der Position 8 wird durch die Berufsfachschule getroffen und ist im Prüfungsprotokoll festgehalten. Es werden mindestens 4 Handlungskompetenzbereiche geprüft.

Gewichtung und Weiterleitung der Prüfungsergebnisse

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

2.7. Erfahrungsnote

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

2.8. Berufskundlicher Unterricht

Die Note des berufskundlichen Unterrichts ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe aller Semesterzeugnisnoten des berufskundlichen Unterrichts.

2.9. Überbetriebliche Kurse

Die Note überbetriebliche Kurse ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel der 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.

2.10. Allgemeinbildender Unterricht

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

2.11. Bewertung / Bestehensnorm

Die Gewichtung der Noten für die Qualifikationsbereiche ist 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 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:

$$\begin{array}{l} 5 \times \text{erreichte Punktzahl} \\ \text{Note} = \frac{\quad}{\quad} + 1 \end{array}$$

Max. erreichbare Punktzahl

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

Organisatorisches

Durchführung der Qualifikationsverfahren

Der Verband CallNet.ch 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 CallNet.ch von den Kantonen bestimmt. Expertinnen und Experten werden auf Antrag der Chefexpertinnen und Chefexperten vom Kanton gewählt.

3. Verzeichnis der Dokumente für das Qualifikationsverfahren

Alle Dokumente zum Qualifikationsverfahren sind unter 1.3. aufgeführt oder auf www.callnet.ch publiziert.

Genehmigung und Inkrafttreten

Die vorliegende Wegleitung tritt am 26.11.2014 mit Beschluss der Schweizerischen Kommission für Berufsentwicklung & Qualität in Kraft.

Adligenswil, 1.1.2015

CallNet.ch , Swiss Contact Center Association

.....

Vorstand

Angelika Mittermüller

.....

Vorstand

Peter Peterlechner