

Validierung von Bildungsleistungen

Qualifikationsprofil Kauffrau EFZ / Kaufmann EFZ

68705

Gestützt auf die Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung Kauffrau/ Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 26. September 2011 (Stand am 1. Mai 2017)

Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration (D&A)

Inhalt:

- I. Berufsbild
- II. Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen
- III. Anforderungsniveau des Berufes

I. Berufsbild

1. Das Berufs- und Arbeitsfeld

Kaufleute sind dienstleistungsorientierte Mitarbeitende in betriebswirtschaftlichen Prozessen. Ihr Berufsfeld reicht von der Beratung externer und interner Kunden über die Verrichtung administrativer Tätigkeiten bis zur branchenspezifischen Sachbearbeitung.

Auf der Grundlage gemeinsamer Kompetenzen üben sie ihre Tätigkeit je nach Branche, Unternehmensstrategie und persönlicher Eignung mit unterschiedlichen Schwerpunkten aus.

Ihre Haltung ist durch Kundenorientierung, Eigeninitiative und die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen gekennzeichnet.

2. Ein Beruf mit zwei schulischen Profilen und branchenspezifischer Ausgestaltung

Die beiden Profile „Basis-Grundbildung“ (B-Profil) und „Erweiterte Grundbildung“ (E-Profil), **differenzieren die Anforderungen im schulischen Teil der beruflichen Grundbildung**. In der betrieblichen Ausbildung und in den überbetrieblichen Kursen bestehen für beide Profile die gleichen Ausbildungsziele. Für die Absolventinnen und Absolventen der beiden schulischen Profile wird ein einheitliches eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (EFZ) ausgestellt.

Ist die Wahl der schulischen Profile zu Beginn der betrieblich bzw. schulisch organisierten Grundbildung (BOG/SOG) für den Aufbau der Kompetenzen wichtig, geht die Validierung von Bildungsleistungen (VAE) jedoch von der praktischen, mindestens 5 jährigen Berufserfahrung aus und stellt somit die bereits erprobten beruflichen Handlungskompetenzen ins Zentrum. Alsdann **wird bei der VAE auf eine Profildifferenzierung schulischer Art verzichtet**, um vielmehr dem Erfahrungsprofil klare Konturen zu geben.

Das vorliegende Qualifikationsprofil stützt sich auf den **branchenspezifischen Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration (D&A)**. Innerhalb dieses Leistungszielkataloges bestehen **Pflichtziele, aber auch die Möglichkeit Wahlpflichtziele zu definieren**. Der Spielraum der Wahlmöglichkeiten ist gleichermassen für Absolventinnen und Absolventen der BOG/SOG als auch für Kandidatinnen und Kandidaten der VAE anzuwenden.

3. Die Handlungskompetenzen

Um berufliche Anforderungen zu erfüllen und zu bewältigen, brauchen die Berufsleute **berufliche Handlungskompetenzen**. Diese bestehen aus einem spezifischen Bündel von Fachkompetenzen, Methodenkompetenzen, Sozial- und Selbstkompetenzen – jeweils bestimmt durch die Anforderungen einer Situation, Aufgabe oder Problemstellung.

Mit dem Kompetenzwürfel wird dieses Zusammenwirken unterschiedlicher Qualifikationselemente in fachlicher, methodischer, zwischenmenschlicher und persönlicher Hinsicht veranschaulicht:



3.1 Die Handlungskompetenzen lassen sich im Überblick wie folgt darstellen:

Handlungskompetenzbereiche				
1.2	1.3	1.1 « Branche und Betrieb »	1.4	1.5
Standardsprache regionale Landessprache (LS)	Fremdsprachen (FS) 2. Landessprache und/oder Englisch	1. Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften	Information, Kommunikation, Administration (IKA)	Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)
		2. Kunden beraten		
		3. Aufträge abwickeln		
		4. Massnahmen des Marketings- und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen		
		5. Aufgaben der Personaladministration ausführen		
		6. Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen		
		7. Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben		
		8. Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden		
Methodenkompetenzen				
Effizientes und systematisches Arbeiten	Vernetztes Denken und Handeln	Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	Wirksames Präsentieren	
Sozial- und Selbstkompetenzen				
Leistungsbe-reitschaft	Kommunikati-onsfähigkeit	Teamfähigkeit	Umgangsfor-men	Lernfähigkeit
				Ökologisches Bewusstsein

Im Zentrum stehen **acht berufliche Kernkompetenzen** (Handlungskompetenzbereich „Branche und Betrieb“), welche **branchenspezifisch zum kompetenten Handeln im Beruf befähigen**. Sie werden gestützt durch die beruflichen Basiskompetenzen in den Bereichen Sprachen, Information, Kommunikation, Administration (IKA) sowie Wirtschaft und Gesellschaft (W&G). **Die beruflichen Basiskompetenzen, mit der in den Beruf integrierten Allgemeinbildung**, entsprechen der Fähigkeit, berufliche und gesellschaftliche Herausforderungen zu meistern. Im Beruf Kauffrau/Kaufmann EFZ sind die Allgemeinbildung sowie auch die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen in den im Qualifikationsprofil definierten Handlungskompetenzen integriert.

3.2 Im Einzelnen lassen sie die beruflichen Kernkompetenzen folgendermassen umschreiben:

1.1. Branche und Betrieb

1.1.1. Material bewirtschaften

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen Waren- und Materialbewirtschaftung. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.

1.1.2. Kunden beraten

Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskenntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.

1.1.3. Aufträge abwickeln

Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach betriebsinternen Vorgaben termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.

1.1.4. Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen

Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.

1.1.5. Aufgaben der Personaladministration ausführen

Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.

1.1.6. Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben kompetent durch.

1.1.7. Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt und effizient ein.

1.1.8. Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden

Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über die Firma, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbständig zu bewältigen.

Für die Validierung von Bildungsleistungen werden die Kenntnisse über Branche und Betrieb in den Kernkompetenzen 1.1.1-1.1.7 integriert angewendet und überprüft.¹

¹ Insbesondere in den Handlungskompetenzen 1.1.2.2 Beratungsgespräche führen, 1.1.3.1 Kundenaufträge ausführen sowie in sämtlichen Kompetenzen unter 1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben.

3.3 Abweichende Formulierungen – gleichwertige Anforderungen bei den beruflichen Basiskompetenzen in Bezug auf das Referenz-Qualifikationsprofil D&A vom 16.12.2010.

1.2. Standardsprache regionale Landessprache

Die 7 im Referenz-Qualifikationsprofil D&A vom 16.12.2010 beschriebenen Handlungskompetenzen werden im VAE-Qualifikationsprofil in 2 Handlungskompetenzen zusammengefasst, und zwar auf die Schriftgewandtheit, die insbesondere in der Erstellung des Validierungsdossiers zum Ausdruck kommt, sowie im mündlichen Ausdruck, welcher im Validierungsgespräch überprüft werden kann.

1.3. Fremdsprachen: 2. Landessprache und/oder Englisch

Das Beherrschen einer Fremdsprache wird per Nachweis eingefordert². Für das Erlangen des EFZ ist **1 Fremdsprache gefordert** (analog dem B-Profil in der BOG/SOG). Wird eine zweite Fremdsprache nachgewiesen (1.3.2), wird diese im Lernleistungsausweis ausgewiesen.

1.4. Information, Kommunikation, Administration (IKA)

Der Bereich IKA ist ein zentraler Handlungskompetenzbereich für die Ausübung des Berufes Kauffrau/Kaufmann EFZ. Er wird im Rahmen des gesamten Dossiers beurteilt (per Nachweis, Arbeitszeugnis, etc.), insbesondere auch im Rahmen des Handlungskompetenzbereichs 1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben.

1.5. Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)

Insbesondere der Bereich W&G umfasst sowohl berufliche Handlungskompetenzen wie eine Finanzbuchhaltung führen (1.5.1), Aspekte der Betriebswirtschaftslehre einsetzen (1.5.2) oder Rechtsgrundsätze kennen und anwenden (1.5.3), die jedoch in der Praxis ohne konsequente theoretische Untermauerung eher selten eingesetzt werden können, als auch allgemeinbildende Elemente wie grundlegende Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, politischen und gesellschaftlichen Fragen zu verstehen. Um diesem Umstand bei erwachsenen Gesellschaftsbürgern Rechnung zu tragen, für welche bei der Allgemeinbildung nicht dieselben Kriterien angewendet werden können wie bei jungen Lernenden, die auf die Berufswelt vorbereitet werden, sind drei situationsgerechte Ansätze im VAE- Qualifikationsprofil eingebaut worden:

- a) Die Ansprüche sind am schulischen B-Profil gemessen; somit wird berücksichtigt, dass im Berufsfeld insbesondere die Elemente des Rechnungswesens selten eingesetzt werden³ ;
- b) Die Formulierungen sind auf eine konkrete Unternehmung eines heutigen oder früheren Arbeitgebers bezogen⁴, um den VAE-Kandidatinnen und Kandidaten eine Chance zu geben, effektiv angewandte (Teil-)Kompetenzen im Dossier beschreiben zu können;
- c) Es sind lediglich zwei Handlungskompetenzen als Pflichtkompetenz definiert; die beiden andern können durch zusätzliche Wahlpflichtkompetenzen aus den beruflichen Kernkompetenzbereichen 1.1.1-1.1.7 kompensiert werden.

² Akkreditiertes Zertifikat oder Sprachstandabklärung.

³ Oft werden die Tätigkeiten im Rechnungswesen durch spezialisierte Mitarbeitende ausgeführt, die meist eine spezifische Weiterbildung in der höheren Berufsbildung absolviert haben.

⁴ Erprobte Erfahrung nachweisen, statt Abfragen theoretischer Kenntnisse durch Proben.

4. Beitrag des Berufes in der Gesellschaft und Wirtschaft

Die kaufmännische Ausbildung hat für die schweizerische Volkswirtschaft eine zentrale Bedeutung. Für die grosse Mehrheit der über 370'000 privaten Unternehmen und staatlichen Institutionen der Schweiz stellt sie die wichtigste Nachwuchsquelle von Fachleuten für die betriebswirtschaftlichen Bereiche dar. Kaufleute werden in insgesamt 21 Branchen ausgebildet. Es handelt sich um eine typische Querschnitts-ausbildung.

Die kaufmännische Grundbildung ist mit rund 40'000 Lernenden mit Abstand die zahlenstärkste Berufslehre. Die kaufmännische Grundbildung ist für junge Frauen und Männer gleichermaßen attraktiv und ist auch eine bedeutende Basis für die berufliche Weiterbildung. Ihr kommt deshalb in der schweizerischen dienstleistungsorientierten Volkswirtschaft eine hohe Bedeutung zu, welche durch den steten Strukturwandel geprägt ist. Die technologischen Entwicklungen, insbesondere in der anwendungsbezogenen Informatik, die Weiterentwicklung der betrieblichen Prozesse und Arbeitsabläufe sowie neue Formen der Zusammenarbeit mit Kunden, Partnern usw. verändern die Anforderungen an Kaufleute stark und verlangen daher von den Berufsleuten ein ausgeprägtes Mass an Selbstständigkeit, Kreativität, Eigeninitiative und die Bereitschaft für das lebenslange Lernen.

II. Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 19.12.2016, Branche Dienstleistung und Administration D&A; per 01.01.2017 für die VAE.

Handlungskompetenzbereiche:	Berufliche Handlungskompetenzen					
	1	2	3	4	5	6
1.1.1 Material/ Waren od. Dienstleistungen bewirtschaften	1.1.1.1 Wahlpflicht Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.	1.1.1.2 Wahlpflicht Sind fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern.	1.1.1.3 Wahlpflicht Sind fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.			
1.1.2 Kunden beraten	1.1.2.1 Pflicht Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.2.2 Pflicht Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen und setzen dabei Produkte- und Dienstleistungskennnisse überzeugend ein.	1.1.2.3 Pflicht Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.			
1.1.3 Aufträge abwickeln	1.1.3.1 Pflicht Sind fähig, Arbeiten bei Kundenaufträgen und mit externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig auszuführen und setzen dabei ihre Produkte- und Dienstleistungskennnisse ein.	1.1.3.2 Pflicht Sind fähig, Soll-Ist-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Auftrags- und Projektstände zu dokumentieren und Termine und Kosten nachzuführen.	1.1.3.3 Pflicht Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.			
1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen	1.1.4.1 Wahlpflicht Sind fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu beschreiben.	1.1.4.2 Wahlpflicht Sind fähig, die betrieblichen Marketinginstrumente für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen.	1.1.4.3 Wahlpflicht Sind fähig, die Auswirkungen von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen mit geeigneten Statistiken zu erfassen.	1.1.4.4 Wahlpflicht Sind fähig, Herstell- und Selbstkosten, den Verkaufspreis und die Marge von ausgewählten Produkten zu berechnen.		
1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen	1.1.5.1 Wahlpflicht Sind fähig, die zentralen Aufgaben bei Personalein- und -ausstellen zu bearbeiten.	1.1.5.2 Wahlpflicht Sind fähig, Arbeitszeiten, Absenzen, die Personalstellen und die Administration der Sozial- und Lohnnebenleistungen genau zu führen.				
1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	1.1.6.1 Wahlpflicht Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen nach Vorgaben zu bearbeiten.	1.1.6.2 Wahlpflicht Sind fähig, die Kasse pflichtbewusst und genau zu eröffnen, zu führen, zu kontrollieren und zu schliessen wie auch das Kassenbuch zu führen.	1.1.6.3 Wahlpflicht Sind fähig, bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitzuarbeiten und die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung			
1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	1.1.7.1 Pflicht Sind fähig, selbstständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.	1.1.7.2 Pflicht Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.	1.1.7.3 Pflicht Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.	1.1.7.4 Pflicht Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.7.5 Pflicht Sind fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen.	1.1.7.6 Pflicht Sind fähig, Mobilar, Büromaterial und Bürogeräte zu beschaffen, zu unterhalten und zu verwalten.
1.2 Standardsprache (regionale Landessprache)	1.2.1 Pflicht Sind fähig, Schriftstücke, insbesondere das Dossier, differenziert, situations- und adressatengerecht zu gestalten. Setzen eine verständliche sowie korrekte Sprache ein und setzen die verschiedenen Kommunikationsmittel und Dokumente überzeugend ein.	1.2.2 Pflicht Sind fähig, mündlich sicher, überzeugend und gewandt beim Validierungsgespräch zu argumentieren. Gestalten die verbale und nonverbale Kommunikation stimmig. Sind fähig, Gedanken und Ausführungen adressaten- und situationsgerecht zu strukturieren und darzulegen.				
1.3 Fremdsprache(n)	1.3.1 Pflicht Erbringen den Nachweis in einer zweiten Landessprache (Französisch, Italienisch) oder in Englisch auf dem Niveau B1.	1.3.2 Fakultativ Erbringen den Nachweis in einer zweiten Fremdsprache (Englisch, Französisch, Italienisch) auf dem Niveau B1.				
1.4 Information, Kommunikation, Administration (IKA)	1.4 Pflicht Der Bereich Information/Kommunikation/Administration (IKA) wird im Rahmen des gesamten Dossiers beurteilt, insbesondere im Rahmen des Handlungskompetenzbereichs 1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben.					
1.5 Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)	1.5.1 Pflicht Sind fähig, finanzielle Informationen einer Unternehmung (unter Berücksichtigung der Liquidität, Rentabilität und Sicherheit) fachgerecht zu verarbeiten.	1.5.2 Wahlpflicht Sind fähig, die grundlegenden Konzepte der Betriebswirtschaft zu verstehen und die zentralen Aspekte und Besonderheiten einer Firma aufzuzeigen (heutiger oder früherer Arbeitgeber).	1.5.3 Wahlpflicht Sind fähig, auf der Grundlage zentraler Rechtsgrundsätze und rechtlicher Regelungen des Obligationenrechts und des Zivilgesetzbuhs Rechtsprobleme zu erkennen und einzuordnen.	1.5.4 Pflicht Sind fähig, die grundlegenden Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, politischen und gesellschaftlichen Fragen zu verstehen.		

Erklärungen zu den Handlungskompetenzbereichen:
 = grün = berufliche Kernkompetenzbereiche (1.1.1 - 1.1.7). Die beruflichen Kernkompetenzen entsprechen im Rahmen der beruflichen Grundbildung (BOG) den Leistungszielen des "betrieblichen Teils" (Branche und Betrieb).
 = gelb = berufliche Basiskompetenzbereiche (1.2-1.5). Die beruflichen Basiskompetenzen, mit der in den Beruf integrierten Allgemeinbildung, entsprechen der Fähigkeit, berufliche und gesellschaftliche Herausforderungen zu meistern.
 Sie entsprechen im Rahmen der beruflichen Grundbildung (BOG) den Leistungszielen des "schulischen Teils" (am Lernort Berufsschule vermittelte Fachkompetenzen).
Erklärungen zu den Handlungskompetenzen: > Die gelb markierten beruflichen Handlungskompetenzen sind in der Formulierung abweichend und in der Anforderung gleichwertig zum Referenz-Qualifikationsprofil D&A vom 19.12.2016.

III. Anforderungsniveau des Berufes

Das Anforderungsniveau des Berufes ist im Bildungsplan (Teil A, berufliche Handlungskompetenzen) im Rahmen von Taxonomiestufen (K1 – K6) bei den Leistungszielen detailliert festgehalten. Zusätzlich zu den beruflichen Handlungskompetenzen wird die Allgemeinbildung gemäss Verordnung des SBF über die Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung vom 27. April 2006 (SR 412.101.241) in den beruflichen Handlungskompetenzen integriert vermittelt. Dies beinhaltet grundlegende Kompetenzen zur Orientierung im persönlichen Lebenskontext und in der Gesellschaft sowie zur Bewältigung von privaten und beruflichen Herausforderungen.

Aufhebung bisherigen Rechts

Das Qualifikationsprofil für Kauffrau EFZ / Kaufmann EFZ vom 20. März 2015 wird aufgehoben.

Genehmigung und Inkraftsetzung

Das vorliegende Qualifikationsprofil für die Validierung von Bildungsleistungen tritt am 1. August 2017 in Kraft.

Bern, 31. März 2017

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Matthias Wirth
Präsident

Roland Hohl
Geschäftsleiter

Das Qualifikationsprofil für den Beruf Kauffrau EFZ / Kaufmann EFZ, Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration (D&A), wird durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation genehmigt.

Bern, 31. März 2017

STAATSSSEKRETARIAT FÜR BILDUNG, FORSCHUNG UND INNOVATION (SBFI)

Jean-Pascal Lüthi
Leiter der Abteilung berufliche Grundbildung und Maturitäten