

## **Wegleitung**

Zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung

### **Automobil-Werkstattkoordinatorin Automobil-Werkstattkoordinator**

vom 1. Mai 2022 (Version 11.5.2023)

(nach modularem System mit Abschlussprüfung)

Trägerschaft  
Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)  
Wölflistrasse 5  
3006 Bern

Telefon +41 (0) 31 307 15 15  
Telefax +41 (0) 31 307 15 16  
[www.agvs-upsa.ch](http://www.agvs-upsa.ch) / [info@agvs-upsa.ch](mailto:info@agvs-upsa.ch)

<b>INHALT</b>	<b>SEITE</b>
<b>1. EINLEITUNG</b>	<b>3</b>
1.1    ZWECK DER WEGLEITUNG	3
1.2    BERUFSBILD	3
1.3    PRÜFUNGSORGANISATION	5
<b>2. INFORMATIONEN ZUR PRÜFUNGSANMELDUNG</b>	<b>6</b>
2.1    ADMINISTRATIVES VORGEHEN	6
2.2    PRÜFUNGSGEBÜHREN	6
<b>3. ZULASSUNGSBEDINGUNGEN</b>	<b>6</b>
3.1    ABSCHLÜSSE / BERUFSERFABUNG	6
<b>4. KOMPETENZBEREICHE</b>	<b>7</b>
4.1    KOMPTENZBEREICHSÜBERSICHT	7
<b>5. KOMPENETENZBEREICHSPRÜFUNGEN / KOMPETENZNACHWEIS</b>	<b>8</b>
5.1    ZUGANG ZU DEN KOMPETENZBEREICHSPRÜFUNGEN	8
5.2    ORGANISATION UND DURCHFÜHRUNG	8
5.3    GÜLTIGKEITSDAUER	9
5.4    WIEDERHOLUNG	9
5.5    BESCHWERDE AN DIE QSK	9
5.6    AKTENEINSICHTSRECHT KOMPETENZBEREICHSPRÜFUNGEN	9
<b>6. ABSCHLUSSPRÜFUNG</b>	<b>10</b>
6.1    ORGANISATION UND DURCHFÜHRUNG	10
6.2    BEURTEILUNGSKRITERIEN / LEISTUNGSKRITERIEN	10
6.3    ÜBERSICHT DER PRÜFUNGSTEILE	11
6.4    NOTENGEBUG	11
6.5    BESTEHEN DER PRÜFUNG	12
6.6    BESCHWERDE AN DAS SBFI	12
<b>7. SCHLUSSBESTIMMUNGEN</b>	<b>12</b>
<b>8. ANHANG 1: KOMPETENZEN PRO HANDLUNGSKOMPETENZBEREICH</b>	<b>13</b>
8.1    ÜBERSICHT DER BERUFLICHEN HANDLUNGSKOMPETENZEN AUTOMOBIL-WERKSTATTKOORDINATOR/-IN MIT EIDGENÖSSISCHEM FACHAUSWEIS	13
8.2    LEISTUNGSKRITERIEN PRO HANDLUNGSKOMPETENZBEREICH	15
HKB A: FAHRZEUG-ELEKTRIK-ELEKTRONIK-SYSTEME DIAGNSOTIZIEREN UND ERÖRTREN	15
HKB B: KOMFORT- UND SICHERHEITSELEKRONIK-SYSTEME DIAGNOSTIZIEREN UND ERÖRTREN	17
HKB C: FAHRERASSISTENT- UND INFOTAINMENTSYSTEME DIATGNOSTIZIEREN UND ERÖRTREN	19
HKB D: ALTERNATIVE ANTRIEBS-SYSTEME DIAGNOSTIZIEREN, ERKLÄREN UND KUNDENSPEZIFISCH ERÖRTERN	21
HKB E: WERKSTATT ORGANISIEREN	23
HKB F: PERSONAL FÜHREN	25
HKB G: KUNDENBEZIEHUNGEN PFLEGEN	27

## **1. EINLEITUNG**

### **1.1 ZWECK**

Gestützt auf die Ziffer 2.21 Bst. (a) der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen vom 20. November 2014 wurde die Wegleitung von der Qualitätssicherungs-Kommission (QS-Kommission) erlassen.

Sie wird vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) zur Kenntnis gebracht.

Die Wegleitung wird periodisch von der QS-Kommission überprüft und nach Bedarf angepasst.

Die Wegleitung dient der umfassenden Information der Kandidierenden, indem sie, wo nötig, die Prüfungsordnung kommentiert und ergänzt. Sie richtet sich aber auch an die mit der Durchführung betrauten Institutionen und Gremien.

### **1.2 BERUFSBILD**

#### **Arbeitsgebiet**

Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen sind die zentralen Führungs- und Ansprechpersonen in der Werkstatt von Autogaragen für Personenwagen oder Nutzfahrzeuge. An den Schnittstellen von Geschäftsleitung, Kunden, Lieferanten, Versicherungsexperten, Mitarbeitenden und Lernenden, nehmen sie eine Schlüsselfunktion ein. Je nach Grösse der Firma unterscheiden sich ihre Aufgaben.

In der Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden, Firmen, Versicherungen und geschäftsinternen Personen zeigen sie eine hohe Affinität für technische Zusammenhänge. Nebst Führungskompetenzen für diese Personengruppen verfügen sie auch über spezielle Fachkompetenzen im Bereich der Fahrzeug-Elektrik/-Elektronik und verwandten Gebieten.

#### **Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen**

Die Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen zeichnen sich durch Führungskompetenzen, Kundenorientierung, Kommunikationsfähigkeit, Fachkompetenz in Praxis und Theorie der Automobiltechnik, durch Kostenbewusstsein sowie durch vorbildliches Verhalten und Einfühlungsvermögen aus. Sie sind selbständig handelnde Führungspersonen in der Werkstatt mit hoher Eigenverantwortung und führen anspruchsvolle mündliche und schriftliche Kundenkontakte.

Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen

- führen technische Mitarbeitende und Lernende der Automobilwerkstatt;
- leiten die Prozesse der Werkstatt erfolgsorientiert;
- betreuen und beraten die Kunden lösungs- und ressourcenorientiert;
- können Kundenbeziehungen sicherstellen;
- lokalisieren Störungen an Fahrassistenz- und Infotainmentsystemen, erörtern deren Zusammenhänge und können Wartungs- und Reparaturarbeiten anordnen;
- Diagnostizieren Komfort- und Sicherheitssysteme zeigen deren Zusammenwirken auf und ordnen Wartungs- und Reparaturarbeiten an;
- Ermitteln Störungen sowie Energieeffizienzpotenziale an Fahrzeugelektrik-Systemen, erklären die Zusammenhänge, können Wartungs- und Reparaturarbeiten anordnen.

## **Berufsausübung**

Werkstattprozesse sind geprägt durch ständige technologische Weiterentwicklungen und markenspezifische Eigenheiten. Das Personalmanagement und die Kontakte mit den Kunden müssen diese Herausforderung bewältigen.

Die Fachkompetenzen von Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen in den Bereichen vernetzte Fahrzeugelektrik und -Elektronik, Komfort- und Sicherheitselektronik sowie für Fahrerassistenz- und Infotainmentsysteme erlauben den technischen Transfer der Kundenbedürfnisse zum Werkstattpersonal.

Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen müssen ihr technisches Wissen laufend aktualisieren und weiter vertiefen. Der Weiterbildung kommt daher eine grosse Bedeutung zu. Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen bilden sich aber nicht nur selber weiter, sondern initiieren und organisieren auch bedarfsgerechte Weiterbildungen für ihre Mitarbeitenden.

Als leitende Angestellte nehmen sie oft auch eine wichtige Funktion in der Kundenberatung ein. Dabei sind sie mit den unterschiedlichsten Kunden konfrontiert und in der Lage, mit diesen zu kommunizieren und für deren Anliegen die passenden Dienstleistungen anzubieten. Auch administrative Tätigkeiten wie die Erstellung von Kostenvoranschlägen, Offerten, Rechnungen sowie die Präsentation und Argumentation von Projekten gehören in den Aufgabenbereich der Automobil- Werkstattkoordinatoren/-innen.

In der Werkstatt sind Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen für eine effiziente Planung und eine reibungslose Koordination verantwortlich. Sie überwachen die laufenden Arbeiten, führen Endkontrollen durch und sind für die Einhaltung des Kosten- und Terminrahmens zuständig. Darüber hinaus gewährleisten sie die Einhaltung von gesetzlichen Richtlinien, technischen Vorgaben sowie Vorschriften zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz. Sie tragen massgebend zur Qualität und zum wirtschaftlichen Erfolg ihrer Garage bei.

Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen sind zudem für die Ausbildung der Lernenden in den technischen Grundbildungen zuständig. Sie wählen diese mit geeigneten Verfahren aus und stellen eine umfassende Betreuung im Betrieb sicher. Daher haben Automobil-Werkstattkoordinatoren/-innen einen Berufsbildner/innen-Kurs absolviert.

## **Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur**

Die Dienstleistungen von Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen sind sowohl für Privatkunden wie auch für verschiedenste Wirtschaftszweige, die gewerbsmässig auf Fahrzeuge angewiesen sind, von Bedeutung. So stellen etwa private und öffentliche Transportunternehmen wichtige Geschäftspartner dar.

Die Automobilbranche befindet sich im Spannungsfeld zwischen Mobilitätsbedürfnis, gesetzlichen Regulierungen und steigendem Umweltbewusstsein der Gesellschaft. Alternative Antriebssysteme und Energieeffizienz sind ein zentrales Thema in der Tätigkeit von Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen. Für Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen gilt es, mit den zukünftigen Entwicklungen Schritt zu halten und neue Systeme in den Berufsalltag aufzunehmen.

Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen haben damit eine hohe Verantwortung für die Betriebs- und Fahrzeugsicherheit, für das Einhalten der spezifischen Umweltschutzbestimmungen wie auch für die verschiedenen Systeme zum Unterstützen der Komfortansprüche ihrer Kunden. Gleichzeitig leisten sie einen hohen Beitrag an eine nachhaltige, wirtschaftliche Entwicklung des Garagenbetriebs.

### 1.3 PRÜFUNGSORGANISATION

Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Erteilung des eidgenössischen Fachausweises werden einer QS-Kommission übertragen. Die QS-Kommission setzt sich aus sieben bis elf Mitgliedern zusammen und wird durch die Trägerschaft für eine Amtsdauer von vier Jahren gewählt. Die detaillierte Aufstellung der Aufgaben der QS-Kommission kann der Prüfungsordnung Ziff. 2.2 entnommen werden.

Die QS-Kommission setzt für die Durchführung der Berufsprüfung pro Prüfungsort eine Prüfungsleitung ein. Diese ist für die organisatorische Umsetzung, die Begleitung der Expertinnen und Experten vor Ort und für die Beantwortung von organisatorischen Fragen der Kandidatinnen und Kandidaten vor Ort verantwortlich. Sie berichtet der QS-Kommission in einer Notensitzung über den Verlauf der Berufsprüfung und stellt die Anträge zur Erteilung des eidgenössischen Fachausweises.

Die Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten sind für die Durchführung und Bewertung der schriftlichen, mündlichen und/oder praktischen Prüfungen zuständig. Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten 28 Tage vor Beginn der Berufsprüfung ein Verzeichnis der Expertinnen und Experten der Prüfungen. Gibt es bezüglich einem oder mehreren Expertinnen oder Experten einen Interessenskonflikt (frühere Mitarbeitende / Vorgesetzte o. Ä.), können die Kandidatinnen und Kandidaten bis 14 Tage vor Prüfungsbeginn ein Ausstandsbegehren bei der QS-Kommission einreichen.

Die QS-Kommission setzt ein Prüfungssekretariat ein. Dieses schreibt mindestens fünf Monate vor Prüfungsbeginn die Berufsprüfung aus, bestätigt die Zulassung der Kandidatinnen und Kandidaten zur Berufsprüfung und organisiert die Erstellung und den Versand der Notenausweise und Fachausweise. Termine und Formulare sind beim Prüfungssekretariat zu beziehen.

Bei weiteren Fragen können sich die Kandidatinnen und Kandidaten an das Prüfungssekretariat wenden.

Die Kontaktadresse des Prüfungssekretariats ist:

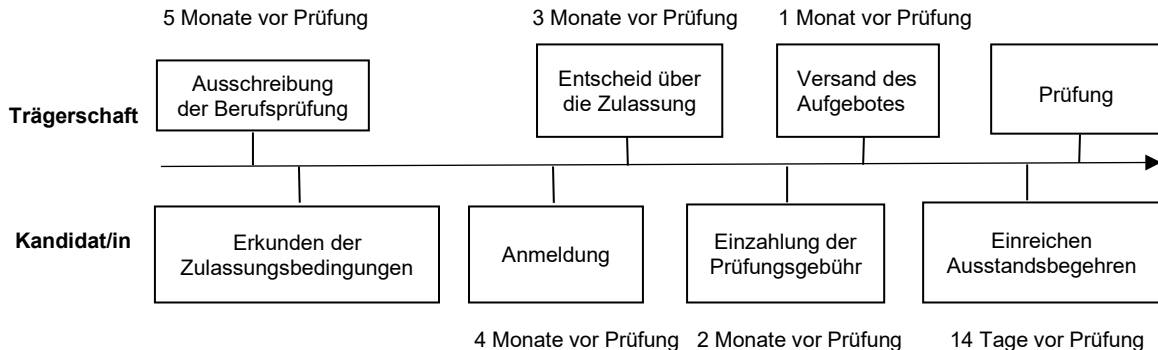
Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)  
Wölflistrasse 5  
3006 Bern

Telefon +41 (0) 31 307 15 15  
[www.agvs-upsa.ch](http://www.agvs-upsa.ch) / [info@agvs-upsa.ch](mailto:info@agvs-upsa.ch)

## 2. INFORMATIONEN ZUR PRÜFUNGSANMELDUNG

### 2.1 ADMINISTRATIVES VORGEHEN

#### Überblick



#### Ausschreibung der Abschlussprüfung

Die Prüfung wird mindestens 5 Monate vor Beginn derselben auf der Internetseite und im Verbandsorgan publiziert und finden beim AGVS in Mobilcity, Wölflistrasse 5, 3006 Bern statt. Die entsprechenden Formulare zur Anmeldung sind auf der Homepage des AGVS zu finden.

Dem Anmeldeformular sind die entsprechenden Unterlagen beizulegen.

### 2.2 PRÜFUNGSgebÜHREN

Die Prüfungsgebühr schliesst folgende Leistungen ein:

- Zulassungs-/Nachweisüberprüfung, Administrative- und Organisationsarbeiten
- Abschlussprüfung

Die aktuelle Gebührenregelung kann beim Sekretariat bezogen werden.

## 3 ZULASSUNGSBEDINGUNGEN

### 3.1 ABSCHLÜSSE / BERUFSErfAHRUNG

- a) das eidg. Fähigkeitszeugnis als Automobil-Mechatroniker/-in, Automechaniker/-in, Fahrzeug-Elektriker-Elektroniker/-in, Baumaschinenmechaniker/-in, Landmaschinenmechaniker/-in, Motorradmechaniker/-in oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt und nach der Grundbildung mindestens 5 Praxisjahre nachweist;
  - b) das eidg. Fähigkeitszeugnis als Automobil-Fachmann/-frau, Automonteur/-in oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt und nach der Grundbildung mindestens 6 Praxisjahre nachweist;
  - c) den eidg. Fachausweis als Automobildiagnostiker/-in besitzt und mindestens 5 Praxisjahre nach der Grundbildung nachweist;
- und
- d) über die notwendigen Abschlüsse der entsprechenden Kompetenzbereiche bzw. Gleichwertigkeitsbestätigungen verfügt;
  - e) den Berufsbildnerausweis besitzt;
  - f) die Fachbewilligung für den Umgang mit Kältemitteln besitzt.

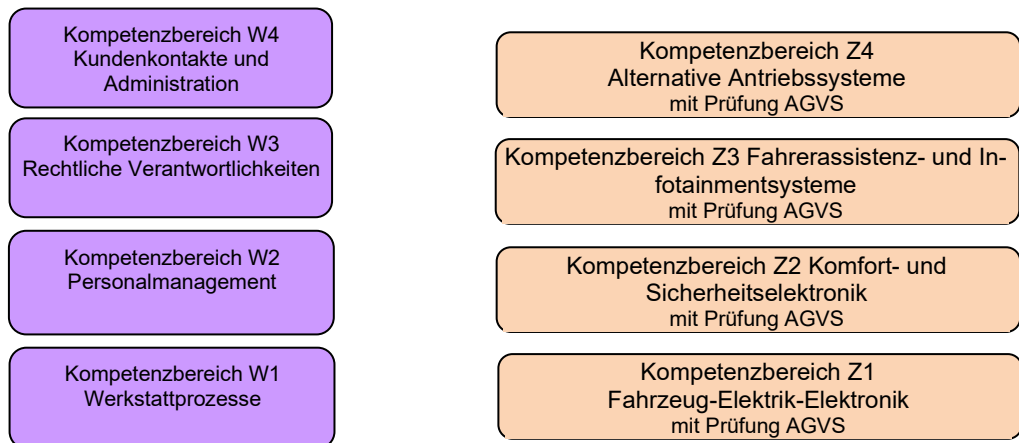
Automobil diagnostiker/-innen mit eidg. Fachausweis sind vom Nachweis der Ziffern d, e, f befreit.

Folgende Abschlüsse der Kompetenzbereiche müssen für die Zulassung zur Abschlussprüfung vorliegen:

- Fahrzeug-Elektrik-Elektronik
- Komfort- und Sicherheitselektronik
- Fahrerassistenz- und Infotainmentsysteme
- Alternative Antriebssysteme
- Werkstattprozesse
- Personalmanagement
- Rechtliche Verantwortlichkeiten
- Kundenkontakte und Administration

## 4 KOMPETENZBEREICHE

### 4.1 KOMPETENZBEREICHSÜBERSICHT



## **5. KOMPETENZBEREICHSPRÜFUNGEN / KOMPETENZNACHWEIS**

### **5.1 ZUGANG ZU DEN KOMPETENZBEREICHSPRÜFUNGEN**

- a) das eidg. Fähigkeitszeugnis als Automobil-Mechatroniker/-in, Automechaniker/-in, Fahrzeug-Elektriker-Elektroniker/-in, Baumaschinenmechaniker/-in, Landmaschinenmechaniker/-in, Motorradmechaniker/-in oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt;
- b) das eidg. Fähigkeitszeugnis als Automobil-Fachmann/-frau, Automonteur/-in oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt.

### **5.2 ORGANISATION UND DURCHFÜHRUNG**

#### **Zweck der Prüfung**

Mit der Kompetenzbereichsprüfung soll nachgewiesen werden, dass die Prüfungsteilnehmenden über die nötigen Ressourcen und Kompetenzen verfügen, welche im entsprechenden Bereich erforderlich sind. Der Inhalt von Kompetenzbereichsprüfungen orientiert sich an der Berufstätigkeit und an den Ausbildungsinhalten (Leistungsziele und Hinweise) des Lehrplans.

#### **Durchführung der Kompetenzbereichs-Prüfungen**

Eine Prüfung wird durchgeführt, wenn nach der Ausschreibung mindestens 12 Kandidierende die Zulassungsbedingungen erfüllen.

#### **Prüfungsträger**

Prüfungsträger ist die QSK des AGVS.

#### **Zulassung**

Zu den Kompetenzbereichsprüfungen ist zugelassen, wer einen anerkannten Berufsabschluss gemäss Prüfungsordnung mit EFZ, oder eine gleichwertige Voraussetzung mitbringt.

#### **Öffentlichkeit und Aufsicht**

Die Prüfung steht unter der Aufsicht der QSK des AGVS. Sie ist nicht öffentlich. Mindestens zwei Experten beurteilen die Prüfungsarbeiten und legen gemeinsam die Note fest.

#### **Ausschreibung**

Die jeweiligen Kompetenzbereichsprüfungen werden durch den AGVS mindestens vier Monate vor ihrer Durchführung ausgeschrieben. Die Ausschreibung enthält: Ort, Daten, Gebühr, Anmeldestelle, Anmeldefrist, Programm.

#### **Hilfsmittel**

Für jeden Kompetenzbereich werden dem Kandidaten die nötigen Hilfsmittel bekanntgegeben.

#### **Kosten**

Die Kosten werden vom Prüfungsträger festgelegt und müssen vor der Prüfung fristgerecht einbezahlt sein.

#### **Gleichwertigkeit anderer Abschlüsse**

Die QSK entscheidet über die Anerkennung bzw. Anrechnung anderer Abschlüsse und Leistungen.



## Organisation und Durchführung

Die Prüfungsteilnehmenden weisen sich vor Ort mit einem amtlichen Ausweis aus.

Kompetenzbereichsprüfungen (Z1 – Z4)	Prüfungsform / Prüfungszeit		
	schriftlich	mündlich	praktisch
Z1 Fahrzeug-Elektrik-Elektronik (Z1)	45 Min	45 Min	90 Min
Z2 Komfort- und Sicherheitselektronik (Z2)	45 Min	30 Min	90 Min
Z3 Fahrerassistenz- und Infotainmentsysteme	45 Min	30 Min	90 Min
Z4 Alternative Antriebssysteme	45 Min	30 Min	60 Min 60 Min
TOTAL	180 Min	135 Min	390 Min

### Bewertung

Die Leistungen werden mit Punkten bewertet und am Schluss auf 1/10 Note gerundet.

### Bedingungen zum Bestehen der Kompetenzbereichsprüfung (Z1 – Z4)

#### Z1, Z2, Z3:

Die jeweilige Kompetenzbereichsprüfung ist bestanden, wenn mindestens 60% der maximal möglichen Punktzahl bzw. die Note 4.0 in den Berufskenntnissen und den praktischen Arbeiten, sowie die Schlussnote 4.0 erreicht werden.

#### Z4:

Die Kompetenzbereichsprüfung ist bestanden, wenn mindestens 60% der maximal möglichen Punktzahl bzw. die Note 4.0 in den Berufskenntnissen zusammen mit den Rollenspielen sowie den praktischen Arbeiten und daraus folgend die Schlussnote 4.0 erreicht werden.

Beim Nichtbestehen muss die gesamte Prüfung des entsprechenden Kompetenzbereichs wiederholt werden.

### Kompetenznachweise

Für die jeweils bestandene Kompetenzbereichsprüfung wird ein **Testat** ausgestellt. Nach Bestehen aller Kompetenzbereichsprüfungen (Z1-Z4) wird dem Kandidaten das **Zertifikat „Automobil-Diagnosetechnik“** überreicht.

### 5.3 GÜLTIGKEITSDAUER

Innerhalb von fünf Jahren, ab Ausstellung des ersten Testats, müssen alle Kompetenzbereichsprüfungen erfolgreich abgeschlossen sein.

### 5.4 WIEDERHOLUNG

Jede Kompetenzbereichsprüfung kann frühestens nach 6 Monaten wiederholt werden. Die Prüfungen können maximal zweimal wiederholt werden.

### 5.5 BESCHWERDE AN DIE QSK

Eine Beschwerde muss innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Prüfungsentscheides, schriftlich begründet, an die QSK eingereicht werden.

Der Eingang der Beschwerde wird bestätigt. Der Kostenvorschuss für die Verfahrenskosten von Fr. 500.- muss innerhalb von 14 Tagen überwiesen sein. Dieser wird zurückerstattet, wenn die Beschwerde gutgeheissen wird.

Wird die Beschwerde im Verlaufe des Verfahrens zurückgezogen, so wird der einbezahlte Kostenvorschuss, abzüglich Fr. 100.- Bearbeitungsgebühr, zurückerstattet.

Endet das Verfahren mit einem abweisenden Entscheid werden die effektiven Kosten mit dem Kostenvorschuss verrechnet.

### 5.6 AKTENEINSICHTSRECHT KOMPETENZBEREICHSPRÜFUNGEN

Die Prüfungsleitung gewährt die Prüfungseinsicht bei einer **nicht** bestandenen Prüfung **nach** Bezahlung einer Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.-.

## 6. ABSCHLUSSPRÜFUNG

### 6.1 ORGANISATION UND DURCHFÜHRUNG

#### Organisation und Durchführung

Die Prüfungsteilnehmenden weisen sich vor Ort, mit einem amtlichen Ausweis, aus.

#### Projektarbeit

Die Erstellung der Projektarbeit sowie der Terminplan sind im Leitfaden zur Projektarbeit geregelt.

### 6.2 BEURTEILUNGSKRITERIEN / LEISTUNGSKRITERIEN

Im Folgenden werden die einzelnen Prüfungsteile beschrieben und die Bewertung aufgezeigt. Grundsätzlich richten sich die Experten bei der Aufgabenstellung nach den Anforderungen der Berufspraxis. Die Prüfungsaufgaben und -fragen richten sich in erster Linie nach den Handlungskompetenzen und auf konkrete, praxisbezogene Situationen. Die Leistungskriterien pro Handlungskompetenz sind im Anhang 1 zur Wegleitung festgehalten.

#### Projektarbeit

**Beschreibung** Der/die Kandidat/-in sind in der Lage über einem Kompetenzbereich ein Projekt schriftlich zu bearbeiten und an der Prüfung mündlich vorzutragen.

**Bewertung** Zu den beruflichen Kompetenzen zählt die Fähigkeit, Probleme vernetzt zu erkennen und zu lösen. Begründungs- und Argumentationsfähigkeit, Fachkenntnisse und Kreativität werden bewertet. Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden geprüft und bewertet.

Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten beurteilen vorgängig die schriftliche Projektarbeit und nehmen die mündlichen Prüfungen ab. Erstellen Notizen zum Prüfungsgespräch sowie zum Prüfungsablauf, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Note fest.

#### Rollenspiel (mündlich)

**Beschreibung** Dieser Prüfungsteil beinhaltet Rollenspiele zu verschiedenen Situationen im typischen Führungsalltag einer Werkstatt gehören.

**Bewertung** Zu den beruflichen Kompetenzen zählt die Fähigkeit, Probleme vernetzt zu erkennen und zu lösen. Begründungs- und Argumentationsfähigkeit, Fachkenntnisse und Kreativität werden bewertet. Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden geprüft und bewertet.

Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten nehmen die mündlichen Prüfungen ab, erstellen Notizen zum Prüfungsgespräch sowie zum Prüfungsablauf, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Note fest.

## Prüfungen (schriftlich)

**Beschreibung** Dieser Prüfungsteil beinhaltet vernetzte schriftliche Fragen in den einzelnen Prüfungsteilen.

**Bewertung** Zu den beruflichen Kompetenzen zählt auch die Beantwortung von schriftlichen Fragen in den einzelnen Kompetenzbereichen.

Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten nehmen die mündlichen Prüfungen ab, erstellen Notizen zum Prüfungsgespräch sowie zum Prüfungsablauf, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Note fest.

### 6.3 ÜBERSICHT DER PRÜFUNGSTEILE

Prüfungsteil / Position	Prüfungsart	Dauer	Gewichtung
<b>1. Projektarbeit</b>		<b>60 Min.</b>	<b>1</b>
1.1 Projektarbeit (vorgängig erstellt)	schriftlich		(1/2)
1.2 Projektarbeit (präsentieren)	mündlich	60 Min.	(1/2)
<b>2. Werkstatt leiten</b>		<b>120 Min</b>	<b>1</b>
2.1 Werkstattprozesse	schriftlich	60 Min.	(1/2)
2.2 Werkstattprozesse (Fallbeispiel)	mündlich	60 Min.	(1/2)
<b>3. Personal führen</b>		<b>120 Min.</b>	<b>1</b>
3.1 Personalmanagement	schriftlich	60 Min.	(1/2)
3.2 Personalmanagement (2 Rollenspiele)	mündlich	60 Min.	(1/2)
<b>4. Kundenbeziehungen pflegen</b>		<b>120 Min.</b>	<b>1</b>
4.1 Kundenkontakte und Administration	schriftlich	60 Min.	(1/2)
4.2 Kundenkontakte (2 Rollenspiele)	mündlich	60 Min.	(1/2)
	<b>TOTAL</b>	<b>420 Min.</b>	

### 6.4 NOTENGEbung

Die Prüfung besteht aus drei Prüfungsteilen, welche in Prüfungspositionen unterteilt sein können. Die Prüfungspositionen werden mit Punkten bewertet. Die Note des Prüfungsteils errechnet sich aus dem Punkte-Durchschnitt der entsprechenden Prüfungspositionen. Die Leistungen werden mit Noten von 6 bis 1 bewertet. Die Note 4.0 und höhere Noten bezeichnen genügende Leistungen. Andere als halbe Noten für Prüfungsteile sind nicht zulässig.

Die Gesamtnote der Prüfung ergibt sich aus dem Durchschnitt der Noten der Prüfungsteile. Diese wird auf eine Dezimale gerundet.

Die Noten werden gemäss SBBK-Richtlinie wie folgt vergeben:

$$\frac{\text{Erhaltene Punktzahl} \times 5}{\text{Maximale Punktzahl}} + 1 = \text{Note}$$

## 6.5 BESTEHEN DER PRÜFUNG

Die Prüfung ist bestanden, wenn in jedem Prüfungsteil mindestens die Note 4.0 erreicht wurde.

## 6.6 BESCHWERDE AN DAS SBFI

Auf der Internetseite des SBFI befinden sich die Merkblätter zum "Beschwerdeverfahren" und zur "Akteneinsicht": <https://www.sbf.admin.ch/sbfi/de/home.html>.

## 7. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

### Inkrafttreten und Gültigkeit

Die vorliegende Wegleitung tritt am 1.5.2022 in Kraft  
Diese Wegleitung basiert auf der gültigen Prüfungsordnung.

Werner Bieli



Präsident der QS-Kommission

Arnold Schöpfer



Sekretär der QS-Kommission

## 8. Anhang 1: Kompetenzen pro Handlungskompetenzbereich

### 8.1 Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Automobil-Werkstattkoordinator/-in mit eidgenössischem Fachausweis

↓ Handlungskompetenz-be- reiche		Handlungskompetenzen →							
		1	2	3	4	5	6	7	8
A	<b>Fahrzeug-Elektrik-Elektronik-Systeme diagnostizieren und erörtern</b>	a1: Technische Zusammenhänge der Elektrotechnik-Grundlagen erörtern	a2: Technische Zusammenhänge der Elektronikbauteile und Grundschaltungen erörtern	a3: Diagnosearbeiten an elektronischen Bauteilen und Grundschaltungen nach Herstellerangaben ausführen	a4: Technische Zusammenhänge der Regelungs-, Steuerungs- und Digitaltechnik erörtern	a5: Diagnosearbeiten an Sensoren, Aktoren und Digitaltechnik nach Herstellerangaben ausführen	a6: Technische Zusammenhänge der elektrischen Teilsysteme erörtern	a7: Diagnosearbeiten an elektrischen Teilsystemen nach Herstellerangaben ausführen	a8: Wartungs- und Reparaturarbeiten an elektrischen Teilsystemen nach Herstellerangaben anordnen
		b1: Technische Zusammenhänge an Komfortsystemen erörtern	b2: Diagnosearbeiten an Komfortsystemen nach Herstellerangaben ausführen	b3: Wartungs- und Reparaturarbeiten an Komfortsystemen nach Herstellerangaben anordnen	b4: Technische Zusammenhänge der Sicherheits- und Komfortsysteme erörtern	b5: Diagnosearbeiten an Sicherheits- und Komfortsystemen nach Herstellerangaben ausführen	b6: Wartungs- und Reparaturarbeiten an Sicherheits- und Komfortsystemen nach Herstellerangaben anordnen		
		c1: Technische Zusammenhänge von Fahrassistenzsystemen erörtern	c2: Diagnosearbeiten an Fahrassistenzsystemen nach Herstellerangaben ausführen	c3: Wartungs- und Reparaturarbeiten an Fahrassistenzsystemen nach Herstellerangaben anordnen	c4: Technische Zusammenhänge von Infotainment-Systemen erörtern	c5: Diagnosearbeiten an Infotainment-Systemen nach Herstellerangaben ausführen	c6: Wartungs- und Reparaturarbeiten an Infotainment-Systemen nach Herstellerangaben anordnen		
		d1: Technische Zusammenhänge von alternativen Antriebssystemen erörtern	d2: Diagnosearbeiten an alternativen Antriebssystemen nach Herstellerangaben ausführen	d3: Gespräche mit Kunden zu betriebswirtschaftlichen Überlegungen führen	d4: Kundenbeanstandungen zu technischen Symptomen eingrenzen	d5: Anfragen und mündliche Reklamationen von Kunden behandeln			

## 8.1 Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Automobil-Werkstattkoordinator/-in mit eidgenössischem Fachausweis

↓ Handlungskompetenz-be- reiche		Handlungskompetenzen →					
		1	2	3	4	5	6
E	<b>Werkstatt organisieren</b>	e1: Werkstattprojekte und -Prozesse leiten	e2: Qualität, Arbeitssi- cherheit und Umwelt- bewusstsein sicher- stellen	e3: Informationen aus- wählen und weiterge- ben	e4: Aufbauorganisation des Betriebs durch- setzen	e5: Wirtschaftlichkeit im Betrieb sicherstellen	
		f1: Werkstattpersonal rekrutieren	f2: Gespräche mit Mitar- beitenden führen und Qualifizieren	f3: Mitarbeiter motivieren, führen und fördern	f4: Werkstattpersonal als Team führen	f5: Selbstführungsstrate- gien anwenden	
		g1: Kunden beraten und Dienstleistungen an- bieten	g2: Kunden nachbetreuen und Massnahmen ab- leiten	g3: Versicherungs- und Garantiefälle behan- deln	g4: Ökologische Grunds- ätze verdeutlichen	g5: Geschäftskorrespon- denz verfassen	g6: Projekte dokumentie- ren und präsentieren

## 8.2 LEISTUNGSKRITERIEN PRO HANDLUNGSKOMPETENZBEREICH

### Handlungskompetenzbereich A: Fahrzeug-Elektrik-Elektronik-Systeme diagnostizieren und erörtern

#### Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Die systematische Diagnose von Fahrzeugstörungen an Systemen im Allgemeinen und an der Fahrzeugelektrik –Elektronik im Besonderen gehört zu den Kernaufgaben der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in.

Diagnosearbeiten erfolgen meistens in der Werkstatt. Aufgrund der geschilderten Beanstandungen der Kundschaft eruiert der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in das fehlerhafte System. Findet sich die Ursache im Bereich der Elektrik –Elektronik sind meistens folgenden Teilsysteme betroffen: Akkumulator, Starter, Ladeanlage, Start- Stop- System, Gleich- und Wechselstrommotoren oder Sensoren, Aktoren sowie die Signalübertragung der Digitaltechnik.

Im Idealfall erfolgt die Diagnose mit Hilfe eines Kundengesprächs bei dem die Symptome eingegrenzt, technische Zusammenhänge erörtert und beim Kunden/ bei der Kundin nachgefragt werden kann.

Im Fall einer Panne auswärts findet eine Bestandesaufnahme und Erstdiagnose statt. Er/ sie ist an Ort und Stelle bemüht, -wenn möglich mit provisorischer Reparatur - einen optimalen Kundenservice zu bieten.

Messungen mit verschiedensten elektrischen und elektronischen Geräten liefern die Grundlagen zur Diagnose. Die Angaben des Fahrzeugherstellers in Form von Fehlersuchplänen, Checklisten, Schemas und Prinzipdarstellungen unterstützen und ermöglichen das Arbeiten. Massnahmen zur Verhütung von Elektrounfällen finden hohe Beachtung.

Neben der Diagnose an der Fahrzeugelektrik –Elektronik stehen im Garagenbetrieb auch entsprechende Wartungs- und Reparaturarbeiten an. Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in leitet diese Arbeiten weiter, ordnet Handlungen an und überprüft das Ergebnis. Dazu setzt er/sie die vertiefte Fachkompetenz und langjährige Erfahrung ein.

#### Kontext

Für Kunden, internes Werkstattpersonal und Lernende ist der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in die zentrale Ansprechperson für Fragen der Automobiltechnik, der Diagnose-, Reparatur- und Wartungsarbeiten. Er/Sie versteht es, technische Zusammenhänge zu erörtern und komplexe Abläufe transparent zu machen. Solide Grundlagen und gefestigte Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen geben die nötige Sicherheit und unterstützen wirtschaftliche und ökologisch sinnvolle Lösungen.

Anspruchsvolle Kundenbeanstandungen von technischen Symptomen und teure Reparaturarbeiten können eine grosse Herausforderung darstellen, die nicht nur technisches Know-how, sondern auch Kreativität und Improvisationsvermögen verlangen. Aufgrund der Erfahrungen kann der/die Automobil-Werkstattkoordinators/-in bei komplexen Situationen das Werkstattpersonal unterstützen.

Die ständige technologische Weiterentwicklung der Fahrzeugsysteme, der Diagnoseeinrichtungen und der markenspezifischen Eigenschaften verlangen eine kontinuierliche Weiterbildung. Den Schulungsangeboten der Hersteller/Importeure kommt daher eine wichtige Bedeutung zu.

Das Gespräch mit dem Kunden, vor Ort, in der Garage oder am Telefon, ist ein wichtiger Bestandteil der Diagnose. Es bildet die Grundlage zum Abwickeln von Anfragen, Reklamationen und zum Erörtern des Kostenvorschlags. Je nach Betriebsstruktur übernimmt der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in Aufgaben des Kundendienstes bzw. besteht eine direkte Zusammenarbeit mit diesem Bereich.

Diagnose- und Reparaturarbeiten hängen häufig eng zusammen. Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in überwacht und leitet diese Prozesse.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien						
<b>a1:</b> Technische Zusammenhänge der Elektrotechnik- Grundlagen erörtern	Elektrische Grundgrössen, Arbeit und Leistung, Spannungsteiler, Widerstände, Brückenschaltung, Magnetismus, Induktion, Wechselspannung und -Strom	<p>Der/ Die Automobil-Werkstattkoordinators/-in ist fähig im Bereich der Fahrzeug- Elektrik- Elektronik ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mit strukturierter Fragetechnik und gezieltem Nachfragen beim Kunden die Beanstandung bzw. das Problem am Fahrzeug zu eruieren (K6)</li> <li>• ein technisches Problem einzugrenzen (K4)</li> <li>• komplexe Sachverhalte zu visualisieren, zu erörtern und an Lernende weiterzugeben (K3)</li> <li>• bei unkonventionellen technischen Problemen zu improvisieren (K5)</li> <li>• die Hilfsmittel und Werkzeuge situationsgerecht einzusetzen (K3)</li> <li>• kleine Tipps und Tricks für unkonventionelle Probleme anzuwenden (K3)</li> <li>• strukturiert bei der Diagnose vorzugehen (K6)</li> <li>• Diagnoseresultate richtig zu interpretieren und Fehler zu lokalisieren (K6)</li> <li>• Herstellervorgaben und weitere Unterlagen situationsgerecht beizuziehen (K5)</li> <li>• Sicherheitsbestimmungen anzuwenden (K3)</li> <li>• die Diagnoseschritte zu dokumentieren (K3)</li> <li>• Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen für Diagnosearbeiten anzuwenden und weiterzugeben (K5)</li> <li>• Diagnoseresultate in einen Wartungs- oder Reparaturauftrag an die Werkstatt weiterzuleiten (K5)</li> <li>• die Einflüsse der Reparaturarbeiten auf die Systemvernetzung zu berücksichtigen (K6)</li> </ul> <p><b>Taxonomie der Leistungskriterien:</b></p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>Kennen = K1</td> <td>Verstehen = K2</td> <td>Anwenden = K3</td> </tr> <tr> <td>Analysieren = K4</td> <td>Produzieren / Synthese = K5</td> <td>Beurteilen = K6</td> </tr> </table>	Kennen = K1	Verstehen = K2	Anwenden = K3	Analysieren = K4	Produzieren / Synthese = K5	Beurteilen = K6
Kennen = K1	Verstehen = K2		Anwenden = K3					
Analysieren = K4	Produzieren / Synthese = K5		Beurteilen = K6					
<b>a2:</b> Technische Zusammenhänge der elektronischen Bauteile und Grundsaltungen erörtern	Widerstände, Kondensatoren, Dioden, Transistoren und deren Grundsaltungen, spannungsstabilisierende Bauteile, optoelektronische Bauteile							
<b>a3:</b> Diagnosearbeiten an elektronischen Bauteilen und Grundsaltungen nach Herstellerangaben ausführen	Dioden, Kondensatoren, Gleichrichterschaltungen, Transistoren und deren Grundsaltungen, spannungsstabilisierende und optoelektronische Bauteile							
<b>a4:</b> Technische Zusammenhänge der Regelungs-, Steuerungs- und Digital-technik erörtern	Aufbau und Wirkungsweise, Sensoren und Aktoren, Digital-technik Grundlagen, Codierungen, Mikrocomputer in Steuergeräten, Digitaltechnik Anwendungen							
<b>a5:</b> Diagnosearbeiten an Sensoren, Aktoren und an der Digitaltechnik nach Herstellerangaben ausführen	Resistive, kapazitive und magnetische Sensoren, pulsweitenmodulierte Aktoren, Schrittmotoren, logische Zustände und Verknüpfungen							
<b>a6:</b> Technische Zusammenhänge der elektrischen Teilsysteme erörtern	Spannungserzeuger und Akkumulatoren, Wechselstrom-motoren, Starter, Ladeanlage, Generatoren, Arbeitssicherheit, Messtechnik, Messgeräte							
<b>a7:</b> Diagnosearbeit an elektrischen Teilsystemen nach Herstellerangaben ausführen	Akkumulatoren, Starter-, Ladeanlagen, Start- Stop-Systeme, Fehlersuchpläne, Checklisten, Schemas, Prinzipdarstellungen, Messarbeiten mit versch. Messgeräten							
<b>a8:</b> Wartungs- und Reparaturarbeiten an elektrischen Teilsystemen nach Herstellerangaben anordnen	Systeme wie bei a7							
<p><b>Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen:</b></p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top;">                     Arbeitstechnik                      Problemlösen                      Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln                      Qualitätsorientiertes Denken und Handeln                      Informations- und Kommunikationsstrategien                      Kreativitätstechniken                 </td> <td style="vertical-align: top; padding-left: 20px;">                     Eigenverantwortliches Handeln                      Kommunikationsfähigkeit                      Konfliktfähigkeit                      Umgangsformen                      Belastbarkeit                      Kundenorientiertes Verhalten                 </td> </tr> </table>		Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Kreativitätstechniken	Eigenverantwortliches Handeln Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten					
Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Kreativitätstechniken	Eigenverantwortliches Handeln Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten							



## Handlungskompetenzbereich B: Komfort- und Sicherheitselektronik-Systeme diagnostizieren und erörtern

### Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Die systematische Diagnose von Fahrzeugstörungen an Systemen im Allgemeinen und an der Komfort- und Sicherheitselektronik im Besonderen gehört zu den Kernaufgaben der/die Automobil-Werkstatt Koordinatorin/-in.

Diagnosearbeiten erfolgen meistens in der Werkstatt. Aufgrund der geschilderten Beanstandungen der Kundschaft eruiert der/die Automobil-Werkstatt Koordinatorin/-in das fehlerhafte System. Findet sich die Ursache im Bereich der Komfort- und Sicherheitselektronik sind meistens folgenden Teilsysteme betroffen: Heizungs- und Klimatisierungsautomatik Zentralverriegelungen, Zugangs- und Fahrberechtigungssysteme, Diebstahlwarnanlagen, Fahrkomfortsysteme, Wisch-Waschanlagen, Insassenschutzsysteme, Lichtsysteme.

Im Idealfall erfolgt die Diagnose mit Hilfe eines Kundengesprächs bei dem die Symptome eingegrenzt, technische Zusammenhänge erörtert und beim Kunden/ bei der Kundin nachgefragt werden kann.

Im Fall einer Panne auswärts findet eine Bestandesaufnahme und Erstdiagnose statt. Er/ sie ist an Ort und Stelle bemüht, -wenn möglich mit provisorischer Reparatur - einen optimalen Kundenservice zu bieten.

Messungen mit verschiedensten elektrischen und elektronischen Geräten liefern die Grundlagen zur Diagnose. Die Angaben des Fahrzeugherstellers in Form von Fehlersuchplänen, Checklisten, Schemas und Prinzipdarstellungen unterstützen und ermöglichen das Arbeiten.

Neben der Diagnose an der Komfort- und Sicherheitselektronik stehen im Garagenbetrieb auch entsprechende Wartungs- und Reparaturarbeiten an. Der/die Automobil-Werkstatt Koordinatorin/-in leitet diese Arbeiten weiter, ordnet Handlungen an und überprüft das Ergebnis. Dazu setzt er/sie die vertiefte Fachkompetenz und langjährige Erfahrung ein.

### Kontext

Für Kunden, internes Werkstattpersonal und Lernende ist der/die Automobil-Werkstatt Koordinatorin/-in die zentrale Ansprechperson für Fragen der Automobiltechnik, der Diagnose-, Reparatur- und Wartungsarbeiten. Er/Sie versteht es, technische Zusammenhänge zu erörtern und komplexe Abläufe transparent zu machen. Solide Grundlagen und gefestigte Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen geben die nötige Sicherheit und unterstützen wirtschaftliche und ökologisch sinnvolle Lösungen.

Anspruchsvolle Kundenbeanstandungen von technischen Symptomen und teure Reparaturarbeiten können eine grosse Herausforderung darstellen, die nicht nur technisches Know-how, sondern auch Kreativität und Improvisationsvermögen verlangen. Aufgrund der Erfahrungen kann der/die Automobil-Werkstatt Koordinatorin/-in bei komplexen Situationen das Werkstattpersonal unterstützen.

Die ständige technologische Weiterentwicklung der Komfort- und Sicherheitselektronik, der Diagnoseeinrichtungen und der markenspezifischen Eigenschaften verlangen eine kontinuierliche Weiterbildung. Den Schulungsangeboten der Hersteller/Importeure kommt daher eine wichtige Bedeutung zu.

Die konsequente Weiterentwicklung der Zugangs- und Fahrberechtigungssysteme, sowie der Insassenschutz- und Lichtsysteme sind eine kontinuierliche Herausforderung und bestimmen auch das zukünftige Handlungsfeld. Seit einigen Jahren steigt der Komplexitätsgrad in diesen Bereichen. Der Anteil von Personenwagen mit hochkomplexen Insassenschutz- und Lichtsystemen gewinnt an Bedeutung.

Das Gespräch mit dem Kunden, vor Ort, in der Garage oder am Telefon, ist ein wichtiger Bestandteil der Diagnose. Es bildet die Grundlage zum Abwickeln von Anfragen, Reklamationen und zum Erörtern des Kostenvorschlags. Je nach Betriebsstruktur übernimmt der/die Automobil-Werkstatt Koordinatorin/-in Aufgaben des Kundendienstes bzw. besteht eine direkte Zusammenarbeit mit diesem Bereich.

Diagnose- und Reparaturarbeiten hängen häufig eng zusammen. Der/die Automobil-Werkstatt Koordinatorin/-in überwacht und leitet diese Prozesse.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien								
b1: Technische Zusammenhänge der Heizung und Klimaanlage erörtern	Aufbau u. Wirkungsweise der Heizungs- und Klimatisierungsautomatik	Der/ Die Automobil-Werkstattkoordinator/-in ist fähig im Bereich der Komfort- und Sicherheitselektronik ... <ul style="list-style-type: none"> <li>• mit strukturierter Fragetechnik und gezieltem Nachfragen beim Kunden die Beanstandung bzw. das Problem am Fahrzeug zu eruieren (K6)</li> <li>• ein technisches Problem einzugrenzen (K4)</li> <li>• komplexe Sachverhalte zu visualisieren, zu erörtern und an Lernende weiterzugeben (K3)</li> <li>• bei unkonventionellen technischen Problemen zu improvisieren (K5)</li> <li>• die Hilfsmittel und Werkzeuge situationsgerecht einzusetzen (K3)</li> <li>• kleine Tipps und Tricks für unkonventionelle Probleme anzuwenden (K3)</li> <li>• strukturiert bei der Diagnose vorzugehen (K6)</li> <li>• Diagnoseresultate richtig zu interpretieren und Fehler zu lokalisieren (K6)</li> <li>• Herstellervorgaben, Standards des AutoEnergieChecks und weitere Unterlagen situationsgerecht beizuziehen (K5)</li> <li>• Sicherheitsbestimmungen anzuwenden (K3)</li> <li>• die Diagnoseschritte zu dokumentieren (K3)</li> <li>• Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen für Diagnosearbeiten anzuwenden und weiterzugeben (K5)</li> <li>• Diagnoseresultate in einen Wartungs- oder Reparaturauftrag an die Werkstatt weiterzuleiten (K5)</li> <li>• die Einflüsse der Reparaturarbeiten auf die Systemvernetzung zu berücksichtigen (K6)</li> </ul>								
b2: Diagnosearbeiten an der Heizung und Klimaanlage nach Herstellerangaben ausführen	Systeme wie bei b1									
b3: Wartungs- und Reparaturarbeiten an der Heizung und Klimaanlage nach Herstellerangaben und gemäss den Standards des AutoEnergieChecks anordnen	Systeme wie bei b1									
b4: Technische Zusammenhänge der Sicherheits- und Komfortsysteme erörtern	Zentralverriegelungen, Zugangs- und Fahrberechtigungs-systeme, Diebstahlwarnanlagen, Fahrkomfort-systeme, Wisch-Waschanlagen, Insassenschutzsysteme, Licht-systeme									
b5: Diagnosearbeiten an Sicherheits- und Komfortsystemen nach Herstellerangaben ausführen	Systeme wie bei b5									
b6: Wartungs- und Reparaturarbeiten an Sicherheits- und Komfortsystemen nach Herstellerangaben anordnen	Systeme wie bei b5									
<p><b>Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen:</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">                     Arbeitstechnik                      Problemlösen                      Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln                      Qualitätsorientiertes Denken und Handeln                      Informations- und Kommunikationsstrategien                      Kreativitätstechniken                 </td> <td style="width: 50%; border: none;">                     Eigenverantwortliches Handeln                      Kommunikationsfähigkeit                      Konfliktfähigkeit                      Umgangsformen                      Belastbarkeit                      Kundenorientiertes Verhalten                 </td> </tr> </table>		Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Kreativitätstechniken	Eigenverantwortliches Handeln Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten	<p><b>Taxonomie der Leistungskriterien:</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kennen = K1</td> <td style="width: 33%;">Verstehen = K2</td> <td style="width: 33%;">Anwenden = K3</td> </tr> <tr> <td>Analysieren = K4</td> <td>Produzieren / Synthese = K5</td> <td>Beurteilen = K6</td> </tr> </table>	Kennen = K1	Verstehen = K2	Anwenden = K3	Analysieren = K4	Produzieren / Synthese = K5	Beurteilen = K6
Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Kreativitätstechniken	Eigenverantwortliches Handeln Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten									
Kennen = K1	Verstehen = K2	Anwenden = K3								
Analysieren = K4	Produzieren / Synthese = K5	Beurteilen = K6								

## Handlungskompetenzbereich C: Fahrassistenz- und Infotainmentsysteme diagnostizieren und erörtern

### Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Die systematische Diagnose von Fahrzeugstörungen an Systemen im Allgemeinen und an den Fahrassistenz- und Infotainmentsystemen im Besonderen gehört zu den Kernaufgaben der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in.

Diagnosearbeiten erfolgen meistens in der Werkstatt. Aufgrund der geschilderten Beanstandungen der Kundschaft eruiert der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in das fehlerhafte System. Findet sich die Ursache im hier beschriebenen Bereich, sind meistens folgenden Teilsysteme betroffen:

**Fahrassistenzsysteme:** Geschwindigkeitsregelung, Adaptive Fahrgeschwindigkeitsregelung (Adaptive Cruise Control ACC), Einparkhilfe, Parkassistent, Spurwechselassistent, Spurhalteassistent, Fahrerinformations-Systeme.

**Infotainmentsysteme:** Betriebs- und Fahrdatenanzeige, Navigationssysteme, Multimediasysteme.

Im Idealfall erfolgt die Diagnose mit Hilfe eines Kundengesprächs bei dem die Symptome eingegrenzt, technische Zusammenhänge erörtert und beim Kunden/ bei der Kundin nachgefragt werden kann.

Im Fall einer Panne auswärts findet eine Bestandesaufnahme und Erstdiagnose statt. Er/ sie ist an Ort und Stelle bemüht, -wenn möglich mit provisorischer Reparatur - einen optimalen Kundenservice zu bieten.

Messungen mit verschiedensten elektrischen und elektronischen Geräten liefern die Grundlagen zur Diagnose. Die Angaben des Fahrzeugherstellers in Form von Fehlersuchplänen, Checklisten, Schemas und Prinzipdarstellungen unterstützen und ermöglichen das Arbeiten.

Neben der Diagnose von Fahrassistenz- und Infotainmentsystemen stehen im Garagenbetrieb auch entsprechende Wartungs- und Reparaturarbeiten an. Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in leitet diese Arbeiten weiter, ordnet Handlungen an und überprüft das Ergebnis. Dazu setzt er/sie die vertiefte Fachkompetenz und langjährige Erfahrung ein.

### Kontext

Für Kunden, internes Werkstattpersonal und Lernende ist der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in die zentrale Ansprechperson für Fragen der Automobiltechnik, der Diagnose-, Reparatur- und Wartungsarbeiten. Er/Sie versteht es, technische Zusammenhänge von Fahrassistenz- und Infotainmentsystemen zu erörtern und komplexe Abläufe transparent zu machen. Solide Grundlagen und gefestigte Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen geben die nötige Sicherheit und unterstützen wirtschaftliche und ökologisch sinnvolle Lösungen.

Anspruchsvolle Kundenbeanstandungen von technischen Symptomen und teure Reparaturarbeiten können eine grosse Herausforderung darstellen, die nicht nur technisches Know-how, sondern auch Kreativität und Improvisationsvermögen verlangen. Aufgrund der Erfahrungen kann der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in bei komplexen Situationen das Werkstattpersonal unterstützen.

Die ständige technologische Weiterentwicklung der Komfort- und Sicherheitselektronik, der Diagnoseeinrichtungen und der markenspezifischen Eigenschaften verlangen eine kontinuierliche Weiterbildung. Den Schulungsangeboten der Hersteller/Importeure kommt daher eine wichtige Bedeutung zu.

Die konsequente Weiterentwicklung der Fahrassistenz- und Infotainmentsysteme, sind eine kontinuierliche Herausforderung und bestimmen auch das zukünftige Handlungsfeld. Seit einigen Jahren steigt der Komplexitätsgrad in diesen Bereichen. Der Anteil von Personenwagen mit hochautomatisierten Geschwindigkeitsregelsystemen, Park-, Spurwechsel- und Spurhaltesystemen gewinnt an Bedeutung.

Auch die Anwendung aktuellster Navigations- und Multimediasysteme im Fahrzeug ist Stand der Technik. Radio-, Audio-, Mobilfunk-, Bluetooth-, WLAN- und WIMAX- Systeme müssen im Fahrzeug ebenso zuverlässig funktionieren wie bei stationären Anlagen im privaten und geschäftlichen Bereich.

Das Gespräch mit dem Kunden, vor Ort, in der Garage oder am Telefon, ist ein wichtiger Bestandteil der Diagnose. Es bildet die Grundlage zum Abwickeln von Anfragen, Reklamationen und zum Erörtern des Kostenvoranschlags. Je nach Betriebsstruktur übernimmt der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in Aufgaben des Kundendienstes bzw. besteht eine direkte Zusammenarbeit mit diesem Bereich.

Diagnose- und Reparaturarbeiten hängen häufig eng zusammen. Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in überwacht und leitet diese Prozesse.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien											
<b>c1:</b> Technische Zusammenhänge von Fahrassistenzsystemen erörtern	Aufbau und Wirkungsweise: Geschwindigkeitsregelung, Adaptive Fahrgeschwindigkeitsregelung (Adaptive Cruise Control ACC), Einparkhilfe, Parkassistent, Spurwechselassistent, Spurhalteassistent, Fahrerinformations-Systeme	<p>Der/ Die Automobil-Werkstattkoordinator/-in ist fähig im Bereich der Fahrassistenz- und Infotainmentsysteme ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mit strukturierter Fragetechnik und gezieltem Nachfragen beim Kunden die Beanstandung bzw. das Problem am Fahrzeug zu eruieren (K6)</li> <li>• ein technisches Problem einzugrenzen (K4)</li> <li>• komplexe Sachverhalte zu visualisieren, zu erörtern und an Lernende weiterzugeben (K3)</li> <li>• bei unkonventionellen technischen Problemen zu improvisieren (K5)</li> <li>• die Hilfsmittel und Werkzeuge situationsgerecht einzusetzen (K3)</li> <li>• kleine Tipps und Tricks für unkonventionelle Probleme anzuwenden (K3)</li> <li>• strukturiert bei der Diagnose vorzugehen (K6)</li> <li>• Diagnoseresultate richtig zu interpretieren und Fehler zu lokalisieren (K6)</li> <li>• Herstellervorgaben und weitere Unterlagen situationsgerecht beizuziehen (K5)</li> <li>• Sicherheitsbestimmungen anzuwenden (K3)</li> <li>• die Diagnoseschritte zu dokumentieren (K3)</li> <li>• Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen für Diagnosearbeiten anzuwenden und weiterzugeben (K5)</li> <li>• Diagnoseresultate in einen Wartungs- oder Reparaturauftrag an die Werkstatt weiterzuleiten (K5)</li> <li>• die Einflüsse der Reparaturarbeiten auf die Systemvernetzung zu berücksichtigen (K6)</li> </ul> <p><b>Taxonomie der Leistungskriterien:</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kennen = K1</td> <td style="width: 33%;">Verstehen = K2</td> <td style="width: 33%;">Anwenden = K3</td> </tr> <tr> <td>Analysieren = K4</td> <td>Produzieren / Synthese = K5</td> <td>Beurteilen = K6</td> </tr> </table>	Kennen = K1	Verstehen = K2	Anwenden = K3	Analysieren = K4	Produzieren / Synthese = K5	Beurteilen = K6					
Kennen = K1	Verstehen = K2		Anwenden = K3										
Analysieren = K4	Produzieren / Synthese = K5		Beurteilen = K6										
<b>c2:</b> Diagnosearbeiten an Fahrassistenzsystemen nach Herstellerangaben ausführen	Systeme wie bei c1												
<b>c3:</b> Wartungs- und Reparaturarbeiten an Fahrassistenzsystemen nach Herstellerangaben anordnen	Systeme wie bei c1												
<b>c4:</b> Technische Zusammenhänge von Infotainment- Systemen erörtern	Betriebs- und Fahrdatenanzeige, Navigationssysteme, Multimediasysteme, Soundsysteme, Antennensysteme, Digitalradio: DAB+, Digital-TV: DVB-T, Bluetooth, MOST-Bus, Mobilfunksysteme												
<b>c5:</b> Diagnosearbeiten an Infotainment- Systemen nach Herstellerangaben ausführen	Systeme wie bei c4												
<b>c6:</b> Wartungs- und Reparaturarbeiten an Infotainment- Systemen nach Herstellerangaben anordnen	Systeme wie bei c4												
<p><b>Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen:</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Arbeitstechnik</td> <td style="width: 50%;">Eigenverantwortliches Handeln</td> </tr> <tr> <td>Problemlösen</td> <td>Kommunikationsfähigkeit</td> </tr> <tr> <td>Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln</td> <td>Konfliktfähigkeit</td> </tr> <tr> <td>Qualitätsorientiertes Denken und Handeln</td> <td>Umgangsformen</td> </tr> <tr> <td>Informations- und Kommunikationsstrategien</td> <td>Belastbarkeit</td> </tr> <tr> <td>Kreativitätstechniken</td> <td>Kundenorientiertes Verhalten</td> </tr> </table>	Arbeitstechnik	Eigenverantwortliches Handeln	Problemlösen	Kommunikationsfähigkeit	Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln	Konfliktfähigkeit	Qualitätsorientiertes Denken und Handeln	Umgangsformen	Informations- und Kommunikationsstrategien	Belastbarkeit	Kreativitätstechniken	Kundenorientiertes Verhalten	
	Arbeitstechnik	Eigenverantwortliches Handeln											
Problemlösen	Kommunikationsfähigkeit												
Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln	Konfliktfähigkeit												
Qualitätsorientiertes Denken und Handeln	Umgangsformen												
Informations- und Kommunikationsstrategien	Belastbarkeit												
Kreativitätstechniken	Kundenorientiertes Verhalten												

## Handlungskompetenzbereich D: Alternative Antriebssysteme diagnostizieren, erklären und kundenspezifisch erörtern

### Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Die systematische Diagnose von Fahrzeugstörungen an Systemen im Allgemeinen und alternativen Antriebssystemen im Besonderen gehört zu den Kernaufgaben der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in.

Diagnosearbeiten erfolgen meistens in der Werkstatt. Aufgrund der geschilderten Beanstandungen der Kundschaft eruiert der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in das fehlerhafte System. Findet sich die Ursache im Bereich der alternativen Antriebssysteme, sind meistens folgenden Teilsysteme betroffen: Gasantriebe (CNG, LNG, LPG), Hybrid-/Elektronantriebe, Brennstoffzellen-/Wasserstoffantriebe.

Im Idealfall erfolgt die Diagnose mit Hilfe eines Kundengesprächs bei dem die Symptome eingegrenzt, technische Zusammenhänge erörtert und beim Kunden/ bei der Kundin nachgefragt werden kann.

Im Fall einer Panne auswärts findet eine Bestandesaufnahme und Erstdiagnose statt. Er/ sie ist an Ort und Stelle bemüht, -wenn möglich mit provisorischer Reparatur - einen optimalen Kundenservice zu bieten.

Messungen mit verschiedensten elektrischen und elektronischen Geräten liefern die Grundlagen zur Diagnose. Die Angaben des Fahrzeugherstellers in Form von Fehlersuchplänen, Checklisten, Schemas und Prinzipdarstellungen unterstützen und ermöglichen das Arbeiten.

Neben der Diagnose an alternativen Antriebssystemen stehen im Garagenbetrieb auch entsprechende Wartungs- und Reparaturarbeiten an. Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in leitet diese Arbeiten weiter, ordnet Handlungen an und überprüft das Ergebnis. Dazu setzt er/sie die vertiefte Fachkompetenz und langjährige Erfahrung ein.

Der/die Automobil-Werkstattkoordinators/-in ist täglich mit Kundinnen und Kunden im direkten Kontakt. In der Werkstatt oder im Büro nehmen sie die Anliegen und Bedürfnisse der Kundschaft auf und beraten diese professionell bezüglich der Möglichkeiten und Kosten von Fahrzeug-Reparaturen im Zusammenhang mit alternativen Antriebssystemen. Dies erfolgt direkt oder in Absprache mit den Personen des Kundendienstes.

Im Zentrum stehen die verschiedenen Möglichkeiten von Fahrzeug- Reparaturen, die Werterhaltung und die damit anfallenden Kosten. Technische Beratungen und Auskünfte können auch telefonisch stattfinden.

Nach den Diagnose- und Reparaturarbeiten übergeben sie das Fahrzeug und stehen dem Kunden oder der Kundin für Erläuterungen zur Verfügung.

### Kontext

Für Kunden, internes Werkstattpersonal und Lernende ist der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in die zentrale Ansprechperson für Fragen der Automobiltechnik, der Diagnose-, Reparatur- und Wartungsarbeiten. Er/Sie versteht es, technische Zusammenhänge zu erörtern und komplexe Abläufe transparent zu machen. Solide Grundlagen und gefestigte Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen geben die nötige Sicherheit und unterstützen wirtschaftliche und ökologisch sinnvolle Lösungen.

Anspruchsvolle Kundenbeanstandungen von technischen Symptomen und teure Reparaturarbeiten können eine grosse Herausforderung darstellen, die nicht nur technisches Know-how, sondern auch Kreativität und Improvisationsvermögen verlangen. Aufgrund der Erfahrungen kann der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in bei komplexen Situationen das Werkstattpersonal unterstützen.

Die ständige technologische Weiterentwicklung der alternativen Antriebssysteme, der Diagnoseeinrichtungen und der markenspezifischen Eigenschaften verlangen eine kontinuierliche Weiterbildung. Den Schulungsangeboten der Hersteller/Importeure kommt daher eine wichtige Bedeutung zu.

Die konsequente Weiterentwicklung der alternativen Antriebssysteme ist eine kontinuierliche Herausforderung und bestimmt auch das zukünftige Handlungsfeld. Seit einigen Jahren steigt der Komplexitätsgrad in diesem Bereich. Der Anteil von Personenwagen und Nutzfahrzeugen mit hochkomplexen alternativen Antriebssystemen gewinnt an Bedeutung.

Das Gespräch mit dem Kunden, vor Ort, in der Garage oder am Telefon, ist ein wichtiger Bestandteil der Diagnose. Es bildet die Grundlage zum Abwickeln von Anfragen, Reklamationen und zum Erörtern des Kostenvorschlags. Je nach Betriebsstruktur übernimmt der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in des Kundendienstes bzw. besteht eine direkte Zusammenarbeit mit diesem Bereich.

Diagnose- und Reparaturarbeiten hängen häufig eng zusammen. Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/-in überwacht und leitet diese Prozesse.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien
d1: Technische Zusammenhänge von alternativen Antriebssystemen erörtern	-Energieträger / -speicher -Gasantriebe -Hybrid-/Elektroantriebe -Brennstoffzellen-/Wasserstoffantriebe -Synthetische / biologische Kraftstoffe	<p>Der / Die Automobil-Werkstattkoordinator/-in ist fähig im Bereich der alternativen Antriebssysteme...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>mit strukturierter Fragetechnik und gezieltem Nachfragen beim Kunden die Beanstandung bzw. das Problem am Fahrzeug zu eruieren (K6)</li> <li>ein technisches Problem einzugrenzen (K4)</li> <li>komplexe Sachverhalte zu visualisieren, zu erörtern und an Lernende weiterzugeben (K3)</li> <li>bei unkonventionellen technischen Problemen zu improvisieren (K5)</li> <li>die Hilfsmittel und Werkzeuge situationsgerecht einzusetzen (K3)</li> <li>kleine Tipps und Tricks für unkonventionelle Probleme anzuwenden (K3)</li> <li>strukturiert bei der Diagnose vorzugehen (K6)</li> <li>Diagnoseresultate richtig zu interpretieren und Fehler zu lokalisieren (K6)</li> <li>Herstellervorgaben und weitere Unterlagen situationsgerecht beizuziehen (K5)</li> <li>Sicherheitsbestimmungen anzuwenden (K3)</li> <li>die Diagnoseschritte zu dokumentieren (K3)</li> <li>Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen für Diagnosearbeiten anzuwenden und weiterzugeben (K5)</li> <li>Diagnoseresultate in einen Wartungs- oder Reparaturauftrag an die Werkstatt weiterzuleiten (K5)</li> <li>die Einflüsse der Reparaturarbeiten auf die Systemvernetzung zu berücksichtigen (K6)</li> <li>dem Kunden komplexe Aspekte der Fahrzeugtechnik und -Reparatur insbesondere im Zusammenhang mit alternativen Antriebssystemen in verständlicher Sprache erläutern (K5)</li> <li>mit Hilfe der Kundenwünsche Beratungen und Lösungen insbesondere im Zusammenhang mit alternativen Antriebssystemen anbieten, welche helfen, ein Vertrauen aufzubauen (K5)</li> <li>die wichtigsten Umgangsformen im Kontakt mit Kunden nennen und deren Wirkung begründen (K4)</li> <li>anhand von Symptomen technische Kundenbeanstandung eingrenzen und lokalisieren (K3)</li> <li>für Reparaturen die Kunden zu betriebswirtschaftliche Überlegungen Beraten, Dienstleistungen anbieten und verkaufen (K3)</li> <li>die wichtigsten Regeln und Kommunikationstechniken für Kommunikation am Telefon aufzählen (K1)</li> <li>Telefongespräche für berufstypische Situationen zielgerichtet führen (K3)</li> <li>Verhaltensregeln und Vorgehensweisen bei Reklamationen gegenüber Kunden aufzählen und anwenden (K3)</li> </ul> <p><b>Taxonomie der Leistungskriterien:</b></p> <p>Kennen = K1                      Verstehen = K2                      Anwenden = K3                      Analysieren = K4                  Produzieren / Synthese = K5              Beurteilen = K6</p>
d2: Diagnosearbeiten an alternativen Antriebssystemen nach Herstellerangaben ausführen	-Gasantriebe -Hybrid-/Elektroantriebe -Brennstoffzellen-/Wasserstoffantriebe	
d3: Gespräche mit Kunden zu betriebswirtschaftlichen Überlegungen führen	Zeitwert vs. Reparaturkosten Kundenbedürfnisse, Varianten	
d4: Kundenbeanstandungen zu technischen Symptomen eingrenzen	Fragetechniken und –Formen Analyseformen	
d5: Anfragen und mündliche Reklamationen von Kunden behandeln	Telefonkommunikation Reklamationsgespräche Harvard-Konzept	
<p><b>Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen:</b></p> <p>Arbeitstechnik                      Problemlösen                      Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln                      Qualitätsorientiertes Denken und Handeln                      Informations- und Kommunikationsstrategien                      Kreativitätstechniken</p>		<p>Eigenverantwortliches Handeln                      Kommunikationsfähigkeit                      Konfliktfähigkeit                      Umgangsformen                      Belastbarkeit                      Kundenorientiertes Verhalten</p>

## **Handlungskompetenzbereich E: Werkstatt organisieren**

### **Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs**

Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen sind für einen reibungslosen Werkstattbetrieb verantwortlich. Sie planen die Einsätze der verschiedenen Mitarbeitenden (inkl. Lernende), koordinieren die Aufträge führen Projekte durch und leiten wichtige Prozesse um die Werkstatt optimal auszulasten.

So sind sie verantwortlich für die Garantieprozesse und die Arbeitsplatzgestaltung, unterstützen die Lagerbewirtschaftung oder sind selber für die Bestellung von Ersatzteilen, Zubehör und Investitionsgütern verantwortlich.

Der Qualitätssicherung kommt ein zentraler Stellenwert zu: Die laufenden Arbeiten müssen regelmässig kontrolliert und überwacht werden. Dies mit dem Ziel, sowohl technische Anforderungen und Vorgaben (z.B. des Herstellers) wie auch die Einhaltung von Kosten und Terminen sicherzustellen.

Im Weiteren sind Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen dafür verantwortlich, die erforderlichen Massnahmen im Bereich der Arbeitssicherheit, des Gesundheits- und Umweltschutzes durchzusetzen.

### **Kontext**

Ein reibungsloser Ablauf bedingt eine gute Planung und Zusammenarbeit unter den beteiligten Personen. Mechatroniker/innen, Ersatzteildienstangestellte, Lernenden, Hersteller/Importeure, ev. auch Vorgesetzte gehören dazu.

Die Arbeiten in der Werkstatt stellen hohe Anforderungen an die Sozialkompetenzen der Leitenden. Dieser Handlungskompetenzbereich ist daher eng verknüpft mit dem Handlungskompetenzbereich F „Personal führen“ und G „Kundenkontakte pflegen“.

Während in Grossbetrieben das Leiten der Werkstatt eine Hauptaufgabe darstellt, ist dies in kleineren und mittleren Betrieben eine Aufgabe unter vielen anderen.

Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen tragen Verantwortung für die Qualität des Endprodukts: Dabei müssen sie in der Lage sein, fachliches Wissen und Können mit den Instrumenten des Prozessmanagements zu verknüpfen.

Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen müssen über Kenntnisse der verschiedensten Vorschriften und Vorgaben verfügen.

Der Handlungskompetenzbereich E „Werkstatt organisieren“ ergänzt die Handlungskompetenzen der Bereiche A, B, und C.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien
e1: Werkstattprojekte und -Prozesse leiten	Projekt- und Prozessplanung	Der/ Die Automobil-Werkstattkoordinator/in kann: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projekte und Prozesse der Betriebsorganisation analysieren, planen und umsetzen (K3)</li> <li>• Garantieprozesse nach den Weisungen der Hersteller ausführen (K3)</li> <li>• Qualität sichern, Vorschriften der Arbeitssicherheit umsetzen und sicherstellen (K3)</li> <li>• Massnahmen zum Schutz von Luft, Wasser und Boden erarbeiten (K3)</li> <li>• Umweltschutzmassnahmen in den Bereichen Emissionen, Energieeinsparung, Abfall, Wasser und Abwasser, Altlasten, Gefahrstoffe und Gefahrngut umsetzen (K5)</li> <li>• Informationen aus verschiedenen Bezugsquellen für die betriebliche Ausbildung auswählen, aufarbeiten und weitergeben (K5)</li> <li>• Betriebsorganigramm und Stellenbeschreibungen erstellen (K3)</li> <li>• Betriebsgelände, Werkstatt- Arbeitsplätze, Kundenzone und eigener Arbeitsplatz analysieren, gestalten und Verbesserungsmassnahmen umsetzen (K5)</li> <li>• Unterhaltsarbeiten an der Infrastruktur bestimmen, definierte Prozesse überwachen (K3)</li> <li>• Kennzahlen erläutern, die Wirtschaftlichkeit im Betrieb analysieren und Massnahmen umsetzen (K3)</li> <li>• ein einfaches Werkstattbudget erstellen, Massnahmen bei Differenzen einleiten (K3)</li> <li>• Verrechnungslohn mit Hilfe der Angaben des Rechnungswesens berechnen (K3)</li> <li>• Einkaufs-, Verkaufs- und Zuschlagskalkulation von eigenen Aktionen durchführen und Nachkalkulation beurteilen (K6)</li> <li>• Investitionen planen sowie Deckungsbeitrags- und Nutzwertrechnungen durchführen (K3)</li> <li>• Prozesse der Lagerbewirtschaftung analysieren, Verbesserungsmassnahmen bestimmen und umsetzen (K4)</li> <li>• Rechtliche Aspekte beim Leiten von Werkstattprozessen anwenden (K3)</li> </ul>
e2: Qualität, Arbeitssicherheit und Umweltschutz sicherstellen	Garantieprozesse, Vorgaben zu Qualitätssicherung und Arbeitssicherheit, Umweltschutzvorgaben	
e3: Informationen auswählen und weitergeben	Informationsquellen zur Wissenssicherung, Ausbildungsprogramm	
e4: Aufbauorganisation des Betriebs durchsetzen	Organisationsgrundlagen, Arbeitsplatzgestaltung, Infrastruktur unterhalten	
e5: Wirtschaftlichkeit im Betrieb sicherstellen	Betriebskalkulation, Kennzahlen, Budgetierung, Verkaufaktionen, Investitionsplanung, Lagerbewirtschaftung	
<b>Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen:</b>  Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Kreativitätstechniken Eigenverantwortliches Handeln	Lebenslanges Lernen Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Teamfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten	Taxonomie der Leistungskriterien (nach Bloom): K1 = kennen                                  K2 = verstehen                                  K3 = anwenden K4 = analysieren                              K5 = produzieren / Synthese              K6 = beurteilen



## Handlungskompetenzbereich F: Personal führen

### Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Je nach Betriebsgrösse und Betriebsstruktur sind Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen für das Rekrutieren des Werkstattpersonals und für die Führung eines Teams verantwortlich.

In dieser Funktion sind sie für Bewerbungsgespräche zuständig, führen mit den Mitarbeitenden und Lernenden in regelmässigen Abständen diverse Gespräche durch und legen gemeinsam Ziele und Massnahmen für die nächste Arbeitsperiode fest.

Zu den Aufgaben der Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen gehört auch das Verfassen von Arbeitsaufträgen, die regelmässige Information des Teams anlässlich von Werkstattsitzungen. Im Weiteren sind sie für die betriebliche Weiterbildung der Mitarbeitenden verantwortlich. Sie erheben den Schulungsbedarf und organisieren externe wie auch interne Kursangebote. Teilweise führen sie interne Schulungen auch selber durch.

Eine wichtige Aufgabe übernehmen Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen schliesslich in der Ausbildung der Lernenden. Sie führen die Selektionsverfahren durch, erstellen in Absprache mit anderen Beteiligten den betrieblichen Ausbildungsplan der Lernenden und sind für deren Betreuung zuständig.

### Kontext

Ein gut funktionierendes Werkstattteam ist ein wichtiger Qualitäts- und Erfolgsfaktor in einer Autogarage. Führungsverantwortung verlangt von den Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen, dass sie rasch, flexibel und mit Einfühlungsvermögen auf Probleme der Mitarbeitenden reagieren können. Nicht nur technisches Fachwissen und Arbeitsmethodik steht im Vordergrund, sondern hohe Selbst- und Sozialkompetenz sowie Kompetenzen im kommunikativen Bereich.

Eine qualitativ gute Rekrutierung und Ausbildung von Lernenden ist für die Nachwuchsförderung und –sicherung zentral. Geeignete Lernende zu finden und diese optimal zu fördern ist auch in wirtschaftlicher Hinsicht für den Betrieb und die Branche von Bedeutung.

Die Bedeutung des lebenslangen Lernens hat generell stark zugenommen: Die ständige Kompetenzerweiterung durch „learning on the job“ muss auch im Automobilbereich für ein konkurrenzfähiges Unternehmen zentral sein. Für den/die Automobil-Werkstattkoordinator/in ist eine ständige Weiterbildung besonders im technischen Bereich von Bedeutung (Fahrzeugentwicklung, neue Produkte und Dienstleistungen).

Der Handlungskompetenzbereich F „Personal führen“ ergänzt die Handlungskompetenzen der Bereiche A, B, C und G

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien
f1: Werkstattpersonal rekrutieren	Arbeitszeugnisse, Stellenbeschreibung, Stelleninserate, Bewerbungsgespräche, Mitarbeiterführung, Zeugnisse	Der/ Die Automobil-Werkstattkoordinator/in kann: <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitszeugnisse interpretieren und Angaben Zeugnisse nennen (K1)</li> <li>eine Stellenbeschreibung gestalten und ein entspr. Anforderungsprofil erstellen (K3)</li> <li>Bewerbungsgespräche durchführen und Mitarbeiter einführen (K3)</li> <li>eine Mitarbeiter-Qualifikation beschreiben (K2)</li> <li>Mitarbeitergespräche, informelle und formelle Gespräche unterscheiden (K2)</li> <li>Mitarbeitergespräche fallbezogen durchführen (insbesondere das Kritik -, Qualifikations- und Austrittsgespräch) (K3)</li> <li>Killerphrasen erkennen und beurteilen (K6)</li> <li>die Regeln des Delegierens beschreiben (K3)</li> <li>Unterschiede der verschiedenen Arten von Stellvertretungen erklären (K2)</li> <li>Führungsgrundsätze, -Techniken, -Stile, -Aufgaben und -Instrumente erklären (K2)</li> <li>Massnahmen zur Motivation und zur Mitarbeiterförderung beschreiben (K2)</li> <li>die Grundlagen und Massnahmen einer erfolgreichen Teamführung anwenden (K3)</li> <li>Besprechungen durchführen und Konflikte lösen (K3)</li> <li>Arbeitsaufträge formulieren und delegieren (K3)</li> <li>Instrumente zur Personalentwicklung und Weiterbildung einsetzen (K3)</li> <li>Formen des Vorschlagswesens beschreiben (K2)</li> <li>Merkmale einer praktischen Arbeitsplatz-Organisation erklären (K2)</li> <li>Kriterien zur Überprüfung von Erfolgsstrategien nennen (K1)</li> <li>Rechtliche Aspekte im Personalmanagement anwenden (K3)</li> </ul>
f2: Gespräche mit Mitarbeitenden führen und Qualifizieren	Mitarbeiterqualifikationen, Gesprächsarten, Probezeit, Grundlagen der Gesprächsführung, Delegieren, Stellvertretungen	
f3: Mitarbeiter motivieren, führen und fördern	Führungsgrundsätze, -Techniken, -Stile, -Aufgaben, -Instrumente, Motivation, Mitarbeiterförderung	
f4: Werkstattpersonal als Team führen	Grundlagen, Massnahmen, Besprechungen, Mobbing, Konflikte, Arbeitsaufträge, Personalentwicklung, Vorschlagswesen	
f5: Selbstführungsstrategien anwenden	Arbeitsmethoden, -Techniken, -Prinzipien, Zielsetzungen	
<b>Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen:</b>  Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Belastbarkeit Ökologisches Verhalten Kundenorientiertes Verhalten		Lernstrategien Kreativitätstechniken Eigenverantwortliches Handeln Lebenslanges Lernen Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Teamfähigkeit Umgangsformen
		Taxonomie der Leistungskriterien: <b>K1</b> = kennen <b>K2</b> = verstehen <b>K3</b> = anwenden <b>K4</b> = analysieren <b>K5</b> = produzieren / Synthese <b>K6</b> = beurteilen

## Handlungskompetenzbereich F: Kundenkontakte pflegen

### Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen sind täglich mit Kundinnen und Kunden im direkten Kontakt. In der Werkstatt oder im Büro nehmen sie die Anliegen, Einwände und Bedürfnisse der Kundschaft auf und beraten diese professionell bezüglich der Möglichkeiten von Fahrzeug-Reparaturen.

Die Beratungstätigkeit umfasst auch das Aufzeigen und Besprechen von Energieeffizienzpotenzialen für den Kunden (AutoEnergieCheck) und Überlegungen, von alternativen Lösungen durch Cross-Selling und von Kosteneinsparungen durch Versicherungs- und Garantieleistungen.

Dies erfolgt direkt oder je nach Betriebsstruktur in Absprache mit den Personen des Kundendienstes.

Im Zentrum stehen technische Beratungen und Auskünfte welche auch telefonisch stattfinden können.

Nach den Reparaturarbeiten übergeben sie das Fahrzeug und stehen dem Kunden oder der Kundin für Erläuterungen zur Verfügung. Auch die strukturierte Nachbetreuung ist ein wichtiger Faktor des Kundenkontakts.

Zur Kundenbetreuung gehören zudem administrative und betriebswirtschaftliche Aspekte, wie das Erstellen von E-Mails und Geschäftskorrespondenz und das schriftliche Erfassen von individuellen Kundenbedürfnissen.

In Zusammenarbeit mit der Betriebsleitung, mit internen und externen Personen können Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen Projekte strukturiert dokumentieren, mit geeigneten Medien präsentieren sowie Argumente und eigene Meinung vertreten.

### Kontext

Mobilität ist ein wichtiges Bedürfnis unserer Gesellschaft. Dabei genießt das Auto einen hohen Stellenwert: Jeder zweite Einwohner der Schweiz ist Besitzer eines Autos und somit auch Kunde in einer Autogarage. Gleichzeitig kann eine Zunahme der Bedeutung eines niedrigen Verbrauchs bei den Kunden festgestellt werden. Information und Beratung zur Energieeffizienz sind wichtige Aspekte der Kundenberatung.

Die Kundenzufriedenheit gilt als zentraler Erfolgsfaktor einer Garage. Dazu gehören ein gutes und schnelles Reagieren auf die Anliegen der Kunden sowie einfache und professionelle Lösungen.

Der Anspruch an die Kundenbetreuung ist hoch: Die Mitarbeitenden einer Garage müssen in der Lage sein, auf spezifische Bedürfnisse unterschiedlichster Kundensegmente einzugehen und dabei fachliches Wissen mit kommunikativen Fähigkeiten zu verknüpfen. Zufriedene Kunden sind letztlich ein Garant für eine langfristige Bindung und für die Konkurrenztauglichkeit im Markt.

Je nach Betriebsgrösse nehmen Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen unterschiedliche Funktionen ein: Im kleinen und mittleren Betrieb arbeiten sie eher als Generalisten und sind im Büro, in der Werkstatt und in der Kundenbetreuung tätig; In grossen Betrieben sind meistens spezielle Kundendienste für den Direktkontakt mit den Kunden zuständig.

Der Handlungskompetenzbereich G „Kundenkontakte pflegen“ ergänzt die Handlungskompetenzen der Bereiche A, B, C und D.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien		
g1: Kunden beraten und Dienstleistungen anbieten	Menschentypologien, Zielgruppen, typische Kundengespräche, AutoEnergieCheck Energieetiketten, Cross-Selling, Occasionsfahrzeuge, Behandlung von Einwänden, Ich-Botschaften, Umgang mit Schadenopfer,	<p>Der/ Die Automobil-Werkstattkoordinator/in kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ein Modell zum Charakterisieren von Menschen beschreiben (K2)</li> <li>• Kundengespräche respektvoll, ziel- und lösungsorientiert führen (K3)</li> <li>• Möglichkeiten für Zusatzverkäufe erkennen und ins Gespräch einbauen (K3)</li> <li>• dem Kunden Optionen zur Reduktion des Energie- und Treibstoffverbrauchs aufzeigen und dementsprechend beraten (K6)</li> <li>• auf Kundeneinwände angemessen reagieren und das Gespräch lösungs- und verkaufsorientiert weiterführen (K3)</li> <li>• Occasionsfahrzeuge präsentieren und dabei verkaufs- und beratungsorientierte Gesprächstechniken anwenden (K4)</li> <li>• mit Ich-Botschaften kommunizieren und das Fehlen von Ich-Botschaften analysieren (K4)</li> <li>• Gespräche mit Schadenopfern lösungsorientiert führen und analysieren (K4)</li> <li>• Kunden nachbetreuen, Nachbetreuung auswerten und weitere Massnahmen ableiten (K5)</li> <li>• Versicherungs- und Garantiefälle konsensfähig verhandeln und lösen (K3)</li> <li>• Kunden wichtigste Umweltbestimmungen und ökologische Grundhaltungen des Arbeitgebers verdeutlichen und vertreten (K2)</li> <li>• eine Rahmenstruktur für die Korrespondenz erstellen und anwenden (K3)</li> <li>• Texte geeignet formatieren (K3)</li> <li>• Geschäftskorrespondenz nach aktuellen Layout-Regeln am PC verfassen, beurteilen und strukturiert speichern (K6)</li> <li>• E-Mails nach aktuellen Regeln der Korrespondenz und der Nettiquette verfassen (K3)</li> <li>• E-Mails beurteilen, deren Wirkung und Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen (K6)</li> <li>• Projekte strukturiert dokumentieren, mit geeigneten Medien präsentieren, Argumente und eigene Meinung vertreten (K4)</li> <li>• Meinungen Anderer akzeptieren und würdigen (K3)</li> <li>• Rechtliche Aspekte im Zusammenhang mit Kundenkontakten und Administration anwenden (K3)</li> </ul> <p>Taxonomie der Leistungskriterien:</p> <p><b>K1</b> = kennen                      <b>K2</b> = verstehen                      <b>K3</b> = anwenden  <b>K4</b> = analysieren                <b>K5</b> = produzieren / Synthese                <b>K6</b> = beurteilen</p>		
g2: Kunden nachbetreuen und Massnahmen ableiten	Follow-up-Telefongespräch			
g3: Versicherungs- und Garantiefälle behandeln	Harvard- Prinzip, Garantieabteilungen von Importeuren, Schadenexperten			
g4: Ökologische Grundsätze verdeutlichen	Leitbilder von Unternehmen, ges. Auflagen, Entsorgungsverfahren, Recycling			
g5: Geschäftskorrespondenz verfassen	Windows- Explorer, Word for Windows, Regeln der Rechtschreibung, Schriftstücke der Werkstattkoordination			
g6: Projekte dokumentieren und präsentieren	Bsp. für Projektthemen: Entscheidungsgrundlagen, Neue Dienstleistungen und Produkte, Verbesserungen in Prozessen. Vorgaben, Form, Inhalt, Sprache			
<p><b>Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen:</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">                     Arbeitstechnik                      Problemlösen                      Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln                      Qualitätsorientiertes Denken und Handeln                      Informations- und Kommunikationsstrategien                      Lernstrategien                      Kreativitätstechniken                      Ökologisches Verhalten                 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">                     Kundenorientiertes Verhalten                      Eigenverantwortliches Handeln                      Lebenslanges Lernen                      Kommunikationsfähigkeit                      Konfliktfähigkeit                      Teamfähigkeit                      Umgangsformen                      Belastbarkeit                 </td> </tr> </table>		Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Lernstrategien Kreativitätstechniken Ökologisches Verhalten	Kundenorientiertes Verhalten Eigenverantwortliches Handeln Lebenslanges Lernen Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Teamfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit	
Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Lernstrategien Kreativitätstechniken Ökologisches Verhalten	Kundenorientiertes Verhalten Eigenverantwortliches Handeln Lebenslanges Lernen Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Teamfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit			