

Reglement

über die Erteilung des eidg. Fachausweises als Kundendienstberater im Automobilgewerbe

REGLEMENT

über die Erteilung des eidgenössischen Fachausweises als

Kundendienstberater / Kundendienstberaterin im Automobilgewerbe

vom 1. Februar 2002

Gestützt auf die Artikel 51 - 57 des Bundesgesetzes über die Berufsbildung vom 19. April 1978 (im Folgenden Bundesgesetz genannt) und die Artikel 44 - 50 der Verordnung über die Berufsbildung vom 7. November 1979 (Verordnung) erlässt die Trägerschaft nach Artikel 1 folgendes Reglement:

1 ALLGEMEINES

Die Berufsbezeichnung wie auch der Berufstitel werden in männlicher und weiblicher Form angegeben. Die Vorschriften dieses Reglements beschränken sich aus sprachlichen Gründen auf eine der beiden Formen.

Art. 1 Trägerschaft

- 1 Der folgende Verband bildet die Trägerschaft:
AGVS, Autogewerbeverband der Schweiz (nachstehend AGVS genannt)
- 2 Die genannte Trägerschaft ist für die ganze Schweiz zuständig.

Art. 2 Zweck des eidgenössischen Titels

Die Inhaber des Fachausweises verfügen über die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten, um selbstständig

- Werkstattkunden kompetent zu beraten
- Dienstleistungen zu verkaufen
- aktive Kommunikation zwischen Kunden und Betrieb zu pflegen
- Planung, Organisation und Marketing von Kundendienstleistungen durchzuführen.

2 ORGANISATION

Art. 3 Zusammensetzung der Kommission für Qualitätssicherung

- 1 Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Fachausweiserteilung werden einer Kommission für Qualitätssicherung (QS-Kommission) übertragen. Die QS-Kommission setzt sich aus 5 bis 7 Mitgliedern zusammen und wird durch den AGVS für eine Amtsdauer von 4 Jahren gewählt. Wiederwahl ist möglich, solange das Mitglied im aktiven Berufsleben steht.

- 2 Die QS-Kommission konstituiert sich selbst. Sie ist beschlussfähig, wenn die Mehrheit der Mitglieder anwesend ist. Beschlüsse erfordern das Mehr der Anwesenden. Bei Stimmgleichheit entscheidet der Vorsitzende.

Art. 4 Aufgaben der QS-Kommission

- 1 Die QS-Kommission
- a) erlässt die Wegleitung zum vorliegenden Reglement;
 - b) setzt die Prüfungsgebühren gemäss Gebührenregelung vom 31.12.97 des Bundesamtes für Berufsbildung und Technologie (nachfolgend BBT genannt) fest;
 - c) setzt den Zeitpunkt und den Ort der Abschlussprüfung fest;
 - d) bestimmt das Prüfungsprogramm;
 - e) veranlasst die Bereitstellung der Prüfungsaufgaben und führt die Abschlussprüfung durch;
 - f) wählt die Experten und setzt sie ein;
 - g) entscheidet über die Zulassung zur Abschlussprüfung sowie über einen allfälligen Prüfungsausschluss;
 - h) überprüft die Modulabschlüsse, beurteilt die Abschlussprüfung und entscheidet über die Abgabe des Fachausweises;
 - i) behandelt Anträge und Einsprachen;
 - j) überwacht die Einhaltung der Richtlinien für die Durchführung der Modul-Lernzielkontrollen;
 - k) überprüft periodisch die Aktualität der Module, veranlasst die Überarbeitung und setzt in Absprache mit der vom BBT anerkannten Organisation die Gültigkeitsdauer der Modulabschlüsse fest;
 - l) entscheidet über die Anerkennung bzw. Anrechnung anderer Abschlüsse und Leistungen;
 - m) berichtet den übergeordneten Instanzen und dem BBT über ihre Tätigkeit.
- 2 Die QS-Kommission kann einzelne Aufgaben und die Geschäftsführung dem Sekretariat des AGVS übertragen.

Art. 5 Öffentlichkeit / Aufsicht

- 1 Die Abschlussprüfung steht unter Aufsicht des Bundes; sie ist nicht öffentlich. In Einzelfällen kann die QS-Kommission Ausnahmen gestatten.
- 2 Das BBT wird rechtzeitig zur Abschlussprüfung eingeladen und mit den erforderlichen Akten bedient.

3 AUSSCHREIBUNG, ANMELDUNG, ZULASSUNG, KOSTEN

Art. 6 Ausschreibung

- 1 Die Abschlussprüfung wird mindestens 5 Monate vor deren Beginn im Verbandsorgan des AGVS ausgeschrieben. Die Ausschreibung erfolgt mindestens zweimal jährlich bzw. nach Bedarf.

- 2 Die Ausschreibung orientiert zumindest über
- die Prüfungsdaten
 - die Prüfungsgebühr
 - die Anmeldestelle
 - die Anmeldefrist.

Art. 7 Anmeldung

- 1 Der fristgerecht eingereichten Anmeldung sind beizufügen:
- a) eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
 - b) Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
 - c) Kopien der Modulabschlüsse bzw. der entsprechenden Gleichwertigkeitsbestätigungen;
 - d) Zwei Themenvorschläge für die Projektarbeit;
 - e) Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
 - f) Angabe der Prüfungssprache.

Art. 8 Zulassung

- 1 Zur Abschlussprüfung wird zugelassen, wer
- a) entweder das eidg. Fähigkeitszeugnis als Automechaniker, Autoelektriker bzw. Fahrzeug-Elektriker-Elektroniker besitzt und nach der Lehrzeit mindestens 2 Praxisjahre im Kundendienstbereich des Autogewerbes nachweist oder
 - b) das eidg. Fähigkeitszeugnis als Automonteur, Detailhandelsangestellter der Branche "Autoteile-Logistik" oder als kaufmännischer Angestellter besitzt und mindestens 3 Praxisjahre im Kundendienstbereich des Autogewerbes nachweist und
 - c) über die erforderlichen Modulabschlüsse bzw. Gleichwertigkeitsbestätigungen verfügt.

Vorbehalt bleibt die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr nach Artikel 9 Absatz 1.

- 2 Über die Gleichwertigkeit von ausländischen Ausweisen entscheidet das BBT.
- 3 Der Entscheid über die Zulassung zur Abschlussprüfung wird dem Bewerber mindestens 3 Monate vor Beginn der Abschlussprüfung schriftlich mitgeteilt. Ein ablehnender Entscheid enthält eine Begründung, nennt die Rechtsmittelbelehrung und die Rechtsmittelfrist.

Art. 9 Kosten

- 1 Der Kandidat entrichtet nach bestätigter Zulassung die Prüfungsgebühr. Ein allfälliges Materialgeld wird separat erhoben.
- 2 Kandidaten, die nach Artikel 11 fristgerecht zurücktreten oder aus entschuldbaren Gründen von der Abschlussprüfung zurücktreten müssen, wird der einbezahlte Betrag unter Abzug der entstandenen Kosten rückerstattet.

- 3 Wem der Fachausweis nicht erteilt werden kann, hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der Gebühr.
- 4 Für die Ausfertigung des Fachausweises und die Eintragung in das Register der Fachausweisinhaber erhebt das BBT eine Gebühr. Diese geht zulasten der Fachausweis-Empfänger.
- 5 Auslagen für Reise, Unterkunft, Verpflegung und Versicherung während der Prüfung gehen zulasten des Kandidaten.

4 DURCHFÜHRUNG DER ABSCHLUSSPRÜFUNG

Art. 10 Aufgebot

- 1 Der Kandidat kann sich in einer der drei Amtssprachen Deutsch, Französisch und Italienisch prüfen lassen.
- 2 Eine Prüfung in einem Sprachgebiet wird durchgeführt, wenn nach Ausschreibung mindestens 12 Kandidaten die Zulassungsbedingungen erfüllen.
- 3 Der Kandidat wird mindestens zwei Wochen vor Beginn der Prüfung aufgeboten. Dem Aufgebot kann entnommen werden:
 - a) das Prüfungsprogramm mit Angaben über Art, Ort und Zeitpunkt der Abschlussprüfung sowie über die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
 - b) das Expertenverzeichnis.
- 4 Einsprachen gegen Experten müssen mindestens fünf Tage vor Prüfungsbeginn dem Präsidenten der QS-Kommission vorgebracht und begründet werden. Dieser entscheidet endgültig und trifft die notwendigen Anordnungen.

Art. 11 Rücktritt

- 1 Der Kandidat kann seine Anmeldung bis 8 Wochen vor Beginn der Abschlussprüfung zurückziehen.
- 2 Später ist ein Rücktritt nur bei Vorliegen eines entschuldbaren Grundes möglich. Als entschuldbare Gründe gelten namentlich:
 - a) Militär- und Zivildienst;
 - b) Krankheit, Unfall oder Mutterschaft;
 - c) Todesfall in der Familie.
- 3 Der Rücktritt muss der QS-Kommission unverzüglich schriftlich mitgeteilt und belegt werden.

Art. 12 Ausschluss

- 1 Kandidaten, die bezüglich Zulassungsbedingungen wissentlich falsche Angaben machen, nicht selbst erworbene Modulabschlüsse einreichen oder die QS-Kommission auf andere Weise zu täuschen versuchen, werden nicht zur Abschlussprüfung zugelassen.
- 2 Von der Abschlussprüfung wird ausgeschlossen, wer:
 - a) unzulässige Hilfsmittel verwendet;
 - b) die Prüfungsdisziplin grob verletzt;
 - c) die Experten zu täuschen versucht.
- 3 Der Ausschluss von der Prüfung muss von der QS-Kommission verfügt werden. Bis ihr rechtsgültiger Entscheid vorliegt, hat der Kandidat Anspruch darauf, die Abschlussprüfung unter Vorbehalt abzuschliessen.

Art. 13 Experten, Notensitzung

- 1 Mindestens zwei Experten beurteilen die Abschlussarbeit und legen gemeinsam die Note fest.
- 2 Die QS-Kommission entscheidet über die Erteilung des Fachausweises. Der Vertreter des BBT wird an diese Sitzung eingeladen.
- 3 Nahe Verwandte, gegenwärtige und frühere Vorgesetzte und Mitarbeiter des Kandidaten treten bei der Prüfung als Experte sowie bei der Entscheidung über die Erteilung des Fachausweises in den Ausstand.

5 ABSCHLUSSPRÜFUNG, ERFORDERLICHE MODULABSCHLÜSSE**Art. 14 Abschlussprüfung**

- 1 Die Abschlussprüfung besteht aus modulübergreifenden Abschlussarbeiten. Sie dauert höchstens 1,5 Tage, überprüft eine vernetzte Anwendung der nachgewiesenen Modulabschlüsse und umfasst folgende Fächer:
 - Projektarbeit
 - Angewandte Aufgaben
 - Kommunikatives Verhalten.
- 2 Die Fächer können in Positionen und allenfalls in Unterpositionen unterteilt werden. Diese Unterteilung sowie die Gewichtung der einzelnen Teile legt die QS-Kommission fest.

Art. 15 Prüfungsanforderungen

- 1 Die detaillierten Bestimmungen zu den Fächern bzw. Abschlussarbeiten können der dem Reglement zugehörigen Wegleitung entnommen werden.
- 2 Für die Ausarbeitung der Projektarbeit stehen den Kandidaten 2 Monate zur Verfügung. Die Projektarbeit ist 1 Monat vor Prüfungsbeginn dem zuständigen Sekretariat einzureichen.

Art. 16 Module

- 1 Die Modulabschlüsse, welche für die Erteilung des Fachausweises nachgewiesen werden müssen, sind in der dem Reglement zugehörigen Wegleitung aufgeführt.
- 2 Inhalt und Anforderungen der einzelnen von einer vom BBT anerkannten Organisation geprüften Module sind in der Wegleitung bzw. in den Modulbeschreibungen festgelegt.

6 BEURTEILUNG UND NOTENGEbung

Art. 17 Allgemeines

Die Beurteilung der Abschlussprüfung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Artikel 18 und 19 des Reglements.

Art. 18 Beurteilung

- 1 Unterpositions- und Positionsnoten werden mit ganzen und halben Noten nach Artikel 19 bewertet.
- 2 Die Fachnote ist das Mittel aller Positionsnoten. Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet. Führt der Bewertungsmodus ohne Positionsnoten direkt zur Fachnote, so wird diese nach Artikel 19 erteilt.
- 3 Die Gesamtnote der Abschlussprüfung ist das Mittel aller Fachnoten. Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet.

Art. 19 Notenwerte

- 1 Die Leistungen werden mit Noten von 6 bis 1 bewertet. Die Note 4 und höhere bezeichnen genügende Leistungen; Noten unter 4 bezeichnen ungenügende Leistungen. Andere als halbe Zwischennoten sind nicht zulässig.
- 2 Notenskala

Note Eigenschaften der Leistung

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 6 | Qualitativ und quantitativ sehr gut |
| 5 | Gut, zweckentsprechend |
| 4 | Den Mindestanforderungen entsprechend |
| 3 | Schwach, unvollständig |
| 2 | Sehr schwach |
| 1 | Unbrauchbar oder nicht ausgeführt |
-

Art. 20 Bedingungen zum Bestehen der Abschlussprüfung und zur Erteilung des Fachausweises

- 1 Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn
 - a) die Gesamtnote den Wert 4,0 nicht unterschreitet;
 - b) höchstens eine Fachnote den Wert 4,0 unterschreitet und
 - c) keine Fachnote den Wert 3,0 unterschreitet.
- 2 Die Abschlussprüfung ist jedenfalls nicht bestanden, wenn der Kandidat
 - a) sich nicht rechtzeitig abmeldet;
 - b) ohne entschuldbaren Grund nicht dazu antritt;
 - c) ohne entschuldbaren Grund nach Beginn zurücktritt;
 - d) von der Prüfung ausgeschlossen werden muss.
- 3 Die QS-Kommission entscheidet auf Grund der eingereichten Modulabschlüsse bzw. Gleichwertigkeitsbestätigungen und der erbrachten Leistungen an der Abschlussprüfung über die Erteilung oder Nichterteilung des Fachausweises.
- 4 Die QS-Kommission stellt jedem Bewerber ein Zeugnis über die Abschlussprüfung aus. Diesem kann zumindest entnommen werden:
 - a) eine Bestätigung über die geforderten Modulabschlüsse;
 - b) die Bewertung der Abschlussprüfung;
 - c) die Erteilung oder Nichterteilung des Fachausweises;
 - d) eine Rechtsmittelbelehrung.

Art. 21 Wiederholung

- 1 Wer die Abschlussprüfung nicht bestanden hat, wird frühestens nach einem Jahr zur nächsten ordentlichen Abschlussprüfung zugelassen.
Wird auch die zweite Abschlussprüfung nicht bestanden, so wird der Bewerber frühestens nach Ablauf von drei Jahren seit der ersten Abschlussprüfung zu einer dritten und letzten Abschlussprüfung zugelassen.
- 2 Für Anmeldung und Zulassung gelten die gleichen Bedingungen wie für die erste Abschlussprüfung

7 FACHAUSWEIS, TITEL UND VERFAHREN

Art. 22 Titel und Veröffentlichung

Der Fachausweis wird vom BBT ausgestellt und von dessen Direktor und dem Präsidenten der QS-Kommission unterzeichnet.

- 2 Die Fachausweisinhaber sind berechtigt, folgenden geschützten Titel zu führen:

Kundendienstberater im Automobilgewerbe mit eidgenössischem Fachausweis
Kundendienstberaterin im Automobilgewerbe mit eidgenössischem Fachausweis

Conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile avec brevet fédéral
Conseillère de service à la clientèle dans la branche automobile avec brevet fédéral

Consulente del servizio clientela nelle ramo dell'automobile con attestato professionale federale
Consulente del servizio clientela nelle ramo dell'automobile con attestato professionale federale

- 3 Die Namen der Fachausweisinhaber werden veröffentlicht und in ein vom BBT geführtes Register eingetragen, das jedermann zur Einsicht offensteht. Vorbehalten bleiben die Bestimmungen der Gesetzgebung über den Datenschutz.
- 4 Zur Führung des geschützten Titels sind nur die Inhaber des Fachausweises berechtigt. Wer ohne Bestehen der erforderlichen Abschlussprüfung den geschützten Titel führt oder einen Titel verwendet, der den Eindruck erweckt, er habe die Abschlussprüfung abgelegt, wird mit Haft oder Busse bestraft.

Art. 23 Entzug des Fachausweises

- 1 Das BBT kann einen auf rechtswidrige Weise erworbenen Fachausweis entziehen. Die strafrechtliche Verfolgung bleibt vorbehalten.
- 2 Der Entscheid des BBT kann innert 30 Tagen nach seiner Eröffnung an die Rekurskommission EVD weitergezogen werden.

Art. 24 Rechtsmittel

1. Gegen Entscheide der QS-Kommission wegen Nichtzulassung zur Abschlussprüfung oder Verweigerung des Fachausweises kann innert 30 Tagen nach ihrer Eröffnung beim BBT Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten.
2. Über die Beschwerde entscheidet in erster Instanz das BBT. Sein Entscheid kann innert 30 Tagen nach Eröffnung an die Rekurskommission EVD weitergezogen werden, welche entgültig entscheidet.

8 DECKUNG DER PRÜFUNGSKOSTEN

Art. 25 Ansätze, Abrechnung

- 1 Der AGVS legt auf Antrag der QS-Kommission die Ansätze fest, nach denen die Mitglieder der QS-Kommission entschädigt werden.
- 2 Der AGVS trägt die Prüfungskosten, soweit sie nicht durch die entsprechenden Gebühren, den Bundesbeitrag und andere Zuwendungen gedeckt sind.
- 3 Für die Festsetzung des Bundesbeitrags wird dem BBT nach dessen Weisung nach Abschluss der Prüfung eine detaillierte Abrechnung eingereicht.

9 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Art. 26 Inkrafttreten

Dieses Reglement tritt mit der Genehmigung des EVD in Kraft.
Der AGVS ist mit dem Vollzug beauftragt.

10 ERLASS

AGVS, Autogewerbeverband der Schweiz

Der Zentralpräsident: Präsident der Kommission
für Qualitätssicherung (QS-Kommission):

sig. Roland Ayer

sig. Peter Baschnagel

Bern, 11. Dezember 2001

Dieses Reglement wird genehmigt:

Eidgenössisches Volkswirtschaftsdepartement

Bern, 1. Februar 2002

sig. Pascal Couchepin