



**AGVS | UPSA**

Auto Gewerbe Verband Schweiz  
Union professionnelle suisse de l'automobile  
Unione professionale svizzera dell'automobile

# Kriterien von MSS-Kompetenzen

(Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen)

---

Dokument gemäss Anhang 1 des Bildungsplans und der Verordnung über die berufliche Grundbildung des SBFI vom 12. Oktober 2017 für

## **Automobil-Mechatronikerin / Automobil-Mechatroniker**

**46321 Berufsnummer**      46322 Personenwagen      46323 Nutzfahrzeuge

## **Automobil-Fachfrau / Automobil-Fachmann**

**46324 Berufsnummer**      46325 Personenwagen      46326 Nutzfahrzeuge

## **Automobil-Assistentin / Automobil-Assistent**

**46318 Berufsnummer**

Der Schweizerischen Kommission Berufsentwicklung und Qualität B&Q AGVS  
zur Stellungnahme unterbreitet am 9. November 2017

erlassen durch Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS); am 21. November 2017

aufzufinden unter [www.agvs-upsa.ch](http://www.agvs-upsa.ch)

# Kriterien und Indikatoren zum Fördern und Bewerten der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

## Adressaten:

Dieses Dokument richtet sich an die auszubildenden Personen der drei Lernorte und an die Prüfungs-  
expertinnen und -experten.

## Zielsetzung des Dokuments:

Das Dokument präzisiert die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS-Kompetenzen) von Ziff. 2.3 der  
Bildungspläne Automobil-Mechatroniker/-in (AM), Automobil-Fachfrau/-Fachmann (AF) und Automobil-Assistent/-  
in (AA) und zeigt konkrete Merkmale und Beispiele, die bei der entsprechenden MSS-Kompetenz beobachtet und  
bewerten werden.

## Bemerkung:

Die Anzahl und Benennung der zu beachtenden MSS-Kompetenzen sind bei allen drei Berufen identisch.  
Beim AA sind jedoch die unterscheidenden Merkmale teilweise etwas bescheidener oder fehlen ganz. Dies ist im  
vorliegenden Dokument durch den Kommentar „exklusive AA“ bezeichnet.

Kriterien: Unterscheidende Merkmale die bei den MSS- Kompetenzen zu beachten sind.	Indikatoren: Konkrete Merkmale und Beispiele die bei der entsprechenden MSS- Kompetenz beobachtet und bewerten werden. Die einzelnen Indikatoren können je nach Lern- und Arbeitssituation noch mehr präzisiert werden.	Geeignete Lernorte zum Fördern der entsprechenden Kompetenzen		
		Betr.	üK	BfS
<b>a) Arbeitstechniken:</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen geeignete Methoden, Anlagen, techn. Einrichtungen und Hilfsmittel ein</li> <li>• Halten Ordnung</li> <li>• Setzen Prioritäten (<b>exklusive AA</b>)</li> <li>• gestalten Abläufe systematisch und rationell (<b>exklusive AA</b>)</li> <li>• gewährleisten die Arbeitssicherheit</li> <li>• halten Hygienevorschriften ein</li> <li>• planen ihre Arbeitsschritte</li> <li>• arbeiten zielorientiert und effizient</li> <li>• bewerten ihre Arbeitsschritte systematisch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– „geeignete Methoden einsetzen“ bedeutet z.B. Arbeitsschritte nach der IPERKA- Methode durchführen</li> <li>– „geeignete Hilfsmittel einsetzen“ bedeutet z.B. die Radschrauben mit dem Drehmomentschlüssel und nicht mit dem Schlagschrauber anzuziehen</li> <li>– Werkzeuge geordnet bereit halten, Hilfsmittel gezielt einsetzen und geordnet hinterlassen</li> <li>– den Arbeitsauftrag studieren und Unklarheiten auflisten</li> <li>– die nötigen Informationen z.B. mit Hilfe des Werkstattinformationssystems beschaffen</li> <li>– verschiedene Vorgehensweisen vergleichen, Prioritäten setzen (<b>exklusive AA</b>)</li> <li>– mögliches Vorgehen festlegen und Arbeit starten (<b>exklusive AA</b>)</li> <li>– Mittel bestimmen (z.B. die Ersatzteile) und Zeit planen</li> <li>– die geeignete Arbeitstechnik situationsgerecht anwenden (z.B. Messvorrichtung einsetzen, nicht nur abschätzen)</li> <li>– Abweichungen (z.B. im Auftragsdokument) festhalten u. begründen</li> <li>– Verbesserungsvorschläge (z.B.im internen Informationssystem) festhalten</li> <li>– die Arbeitssicherheit durch den Einsatz von geeigneten Schutzvorrichtungen (z.B. Schutzbrillen) gewährleisten</li> <li>– das Resultat der Arbeit (z.B. entsprechend dem Auftrag) kontrollieren und die Erfahrungen auswerten (z.B. durch Reflexion oder Gespräch)</li> </ul>	X	X	X

Kriterien: Unterscheidende Merkmale die bei den MSS- Kompetenzen zu beachten sind.	Indikatoren: Konkrete Merkmale und Beispiele die bei der entsprechenden MSS-Kompetenz beobachtet und bewertet werden. Die einzelnen Indikatoren können je nach Lern- und Arbeitssituation noch mehr präzisiert werden.	Geeignete Lernorte zum Fördern der entsprechenden Kompetenzen		
		Betr.	üK	BfS
<b>b) Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln:</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>sehen Prozesse in ihren Zusammenhängen</li> <li>berücksichtigen vor- und nachgelagerte Arbeitsschritte</li> <li>sind sich der Auswirkungen ihrer Arbeit auf die Produkte sowie auf Mitarbeitende und den Erfolg des Unternehmens bewusst</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>verfügen über Methoden, um ihre Tätigkeiten im Zusammenhang mit anderen Aktivitäten im Betrieb zu sehen</li> <li>berücksichtigen vor- und nachgelagerten Arbeitsprozesse im Bezug zur persönlichen Tätigkeit und leiten geeignete Konsequenzen davon ab (Fahrzeugannahme, Kunden etc.)</li> <li>sind sich der Auswirkungen ihrer Arbeit auf ihre Arbeitskollegen und auf den Erfolg der Werkstatttätigkeiten bewusst</li> <li>bei Störungen systemübergreifende Anlagen einbeziehen und die Zusammenhänge der Baugruppen erkennen</li> </ul>	X	X	
<b>c) Informations- und Kommunikationsstrategien:</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>helfen den Informationsfluss im Unternehmen zu optimieren</li> <li>beschaffen sich selbstständig Informationen und nutzen diese im Interesse des Betriebes und des eigenen Lernens (<b>exklusive AA</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>optimieren den Informationsfluss in der Garage durch Befolgen der entsprechenden Weisungen</li> <li>wenden allgemeine und elektronische Mittel der Informations- und Kommunikationstechnologie im Garagengewerbe an</li> <li>leiten Informationen zu wichtigen Abläufen an Mitarbeitende weiter</li> <li>setzen verschiedenste Informationen zum Fahrzeug und vom Kunden auf das Fahrzeug um</li> <li>finden die nötigen Informationen im Werkstatt-Informationssystem (<b>exklusive AA</b>)</li> <li>wissen, wann und wo sie sich Informationen beschaffen und wann und wem sie Informationen weitergeben müssen (<b>exklusive AA</b>)</li> <li>beschaffen und archivieren Informationen mit Hilfe der entsprechenden Hilfsmittel aus verschiedenen Quellen selbstständig (<b>exklusive AA</b>)</li> </ul>	X	X	X
<b>d) Lernstrategien:</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>reflektieren ihr Lernverhalten und passen es unterschiedlichen Aufgaben und Problemstellungen situativ an</li> <li>arbeiten mit effizienten Lernstrategien</li> <li>stärken ihre Bereitschaft für das lebenslange und selbstständige Lernen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>das eigene Lernverhalten beobachten, reflektieren und konsequent anpassen</li> <li>verschiedene Lernstrategien situationsgerecht einsetzen (Zusammenfassung schreiben, Mind- Map erstellen, Lernkartei führen, Verbesserungen schreiben, gliedern, üben, repetieren, Lese- und Notiztechnik anwenden, etc.)</li> <li>einsetzen von individuellen Lernstrategien, welche beim Lernen Freude, Erfolg und Zufriedenheit bereiten</li> <li>Fehler als Lernchance sehen</li> </ul>	X	X	X
<b>e) Ökologisches Handeln:</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>sind sich der begrenzten Verfügbarkeit der natürlichen Ressourcen bewusst</li> <li>pflügen einen sparsamen Umgang mit Rohstoffen, Wasser und Energie</li> <li>setzen ressourcenschonende Technologien, Strategien und Arbeitstechniken ein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>entsorgen Abfälle und Sondermüll fachgerecht</li> <li>gehen sparsam und sorgsam mit Betriebsmaterialien um</li> <li>beachten den Aufwand an Fremdenergie bei Tätigkeiten des Werkstattalltags</li> <li>wenden betriebliche Umweltschutzmassnahmen plichtbewusst an</li> <li>erkennen Verbesserungspotenziale</li> </ul>	X	X	

Kriterien: Unterscheidende Merkmale die bei den MSS- Kompetenzen zu beachten sind.	Indikatoren: Konkrete Merkmale und Beispiele die bei der entsprechenden MSS-Kompetenz beobachtet und bewertet werden. Die einzelnen Indikatoren können je nach Lern- und Arbeitssituation noch mehr präzisiert werden.	Geeignete Lernorte zum Fördern der entsprechenden Kompetenzen		
		Betr.	üK	BfS
<b>f) Wirtschaftliches Handeln:</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>gehen kostenbewusst mit Rohstoffen und Materialien, Geräten, Anlagen und Einrichtungen um</li> <li>verrichten die ihnen gestellten Aufgaben effizient und sicher.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>können wirtschaftlichen Interessen sowohl für den Kunden wie für den Betrieb abwägen</li> <li>beachten den sorgfältiger Umgang mit Werkzeugen, Einrichtungen und Fahrzeugen</li> <li>sind fähig, den Arbeitsplatz rationell einzurichten und zeigen Leistungsbereitschaft und Ausdauer</li> <li>schätzen die Auswirkungen der eigenen Arbeit auf Arbeitskollegen und auf den Erfolg des Betriebes ein</li> <li>respektieren Termine und Vorgabezeiten</li> <li>wenden technische Informationen der Hersteller an</li> <li>führen Arbeitstermine der Werkstatt nach</li> <li>setzen bewährte Arbeitsabläufe, Methoden und Hilfsmittel sowie eigene Lösungswege ein</li> <li>gehen bewusst mit der Rolle als Bezugsperson gegenüber dem Betrieb und den Kunden, um</li> </ul>	X	X	
<b>g) Kommunikationsfähigkeit</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>wenden die Grundregeln der Gesprächsführung an</li> <li>passen ihre Sprache und ihr Verhalten der jeweiligen Situation und den Bedürfnissen der Gesprächspartner an</li> <li>kommunizieren respektvoll und wertschätzend</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>offene und spontane Gesprächsbereitschaft zeigen</li> <li>aufmerksam zuhören und andere ernst nehmen können</li> <li>prüfen eigenes Verständnis durch Rückfragen</li> <li>persönliche und sachliche Ebene auseinanderhalten</li> <li>gezielte, am Thema bleibende Fragen stellen</li> <li>deutlich, mit korrekter Sprache sprechen und Fachsprache anwenden</li> <li>finden für die verschiedenen Situationen und Gesprächspartner die richtigen Worte</li> <li>Körpersprache deuten und anwenden</li> <li>stellen Kundenbedürfnisse ins Zentrum</li> <li>achten auf die Wirkungen der eigenen Äusserungen</li> <li>bei Unklarheiten sachlich Nachfragen</li> </ul>	X	X	X
<b>h) Konfliktfähigkeit:</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>reagieren in Konfliktsituationen ruhig und überlegt</li> <li>stellen sich der Auseinandersetzung</li> <li>akzeptieren andere Standpunkte</li> <li>diskutieren sachbezogen</li> <li>suchen nach konstruktiven Lösungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>erkennen Situationen mit Konfliktpotential</li> <li>können ruhig zuhören, sachlich argumentieren und reagieren</li> <li>trennen die persönliche von der sachlichen Ebene</li> <li>reagieren mit Verständnis für gegensätzliche Interessen</li> <li>finden den Kompromiss zwischen Durchsetzen der eigenen Meinung und akzeptieren von Fremdmeinungen</li> <li>Kritik konstruktiv anbringen und annehmen</li> <li>Können Lösungen suchen, auswählen, kommunizieren und umsetzen</li> </ul>	X	X	X
<b>i) Teamfähigkeit:</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>wenden die Regeln für erfolgreiche Teamarbeit an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sind offen für neue Meinungen, Argumente und Sichtweisen</li> <li>können sich in einer Gruppe einordnen und bewusst anpassen</li> <li>akzeptieren Kompromisse und Kritik</li> <li>bieten Hilfe an und können Hilfe annehmen</li> <li>können Aufträge übernehmen mit anderen Personen besprechen, eine Lösung kreieren und verfolgen</li> <li>entscheiden, ob für die Lösung eines Problems die Einzelperson oder das Team geeignet ist</li> <li>können Ideen von anderen Personen übernehmen und weiterentwickeln</li> </ul>	X	X	X

Kriterien: Unterscheidende Merkmale die bei den MSS- Kompetenzen zu beachten sind.	Indikatoren: Konkrete Merkmale und Beispiele die bei der entsprechenden MSS-Kompetenz beobachtet und bewertet werden. Die einzelnen Indikatoren können je nach Lern- und Arbeitssituation noch mehr präzisiert werden.	Geeignete Lernorte zum Fördern der entsprechenden Kompetenzen		
		Betr.	üK	BfS
<b>j) Reflexionsfähigkeit:</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>• können das eigene Handeln hinterfragen</li> <li>• können persönliche Lebenserfahrungen reflektieren und die Erkenntnisse in den beruflichen Alltag einbringen (<b>exklusive AA</b>)</li> <li>• sind fähig, eigene und fremde Erwartungen, Werte und Normen wahrzunehmen, zu unterscheiden und damit umzugehen (Toleranz) (<b>exklusive AA</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– reflektieren bewährte Arbeitsabläufe, Methoden und Hilfsmittel sowie eigene Lösungswege</li> <li>– bewerten die eigene Arbeitsqualität und -haltung</li> <li>– vermeiden Selbsttäuschungen bei Arbeiten und Endkontrollen</li> <li>– können die Plausibilität von Messwerten abschätzen</li> <li>– schätzen den persönlichen Wissensstand ein</li> <li>– erkennen Bildungslücken</li> <li>– reflektieren das Lernverhalten und den Lernerfolg</li> <li>– können persönliche Lebenserfahrungen reflektieren und die Erkenntnisse in den beruflichen Alltag einbringen (<b>exklusive AA</b>)</li> <li>– sind fähig, eigene und fremde Erwartungen, Werte und Normen wahrzunehmen (<b>exklusive AA</b>)</li> <li>– können mit den eigenen und fremden Erwartungen umgehen und diese tolerieren (<b>exklusive AA</b>)</li> </ul>	X	X	X
<b>k) Eigenverantwortliches Handeln</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>• treffen in ihrem Verantwortungsbereich selbständig und gewissenhaft Entscheide und handeln entsprechend.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– sehen ihr Denken und Handeln als Teil einer Gesamtverantwortung</li> <li>– prüfen Ideen sorgfältig und kritisch</li> <li>– schätzen die Plausibilität von Messwerten zuverlässig ab</li> <li>– beurteilen die Folgen ihrer Handlungen und Unterlassungen</li> <li>– tragen Verantwortung für das eigene Handeln</li> <li>– können die eigenen Kompetenzen einschätzen</li> <li>– bestimmen den Umfang der Endkontrolle</li> <li>– informieren zuständige Personen</li> </ul>	X	X	
<b>l) Belastbarkeit</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>• können den berufsspezifischen physischen und psychischen Belastungen standhalten</li> <li>• kennen die eigenen Grenzen und holen sich Unterstützung, um belastende Situationen zu bewältigen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– behalten in kritischen Situationen den Überblick</li> <li>– entscheiden ob der Vorgesetzte oder andere Personen zum Klären von speziellen Situationen beigezogen werden</li> <li>– können die zeitlichen Folgen von Überraschungen abschätzen</li> <li>– arbeiten auch unter Zeit- und Anforderungsdruck qualitativ gut</li> <li>– akzeptieren unkonventionelle Arbeitszeiten</li> <li>– bewahren auch in der Hektik des Alltags den Überblick</li> <li>– akzeptieren das stark schwankendes Anspruchsniveau der Tätigkeiten</li> <li>– können mit den Umgebungsbedingungen am Arbeitsplatz (Verunreinigungen, enge Platzverhältnisse, Lärmquellen, Wärme, Kälte) umgehen</li> <li>– zeigen Geduld und Ausdauer bei Diagnosearbeiten und anspruchsvollen Reparaturarbeiten</li> <li>– mit Termindruck und Belastungsspitzen umgehen</li> </ul>	X	X	X
<b>m) Flexibilität:</b>  AM, AF und AA ... <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind fähig, sich auf Veränderungen und unterschiedliche Situationen einzustellen und diese aktiv mitzugestalten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– können z. B. einen umfangreichen Arbeitsauftrag kurzzeitig unterbrechen, um einen dringenden Kurzauftrag zu erledigen</li> <li>– akzeptieren unkonventionelle Arbeitszeiten</li> <li>– sind fähig, bei fehlenden Werkzeugen, Ersatzteilen und Informationen entsprechend zu improvisieren</li> </ul>	X		

Kriterien: Unterscheidende Merkmale die bei den MSS- Kompetenzen zu beachten sind.	Indikatoren: Konkrete Merkmale und Beispiele die bei der entsprechenden MSS-Kompetenz beobachtet und bewertet werden. Die einzelnen Indikatoren können je nach Lern- und Arbeitssituation noch mehr präzisiert werden.	Geeignete Lernorte zum Fördern der entsprechenden Kompetenzen		
		Betr.	üK	BfS
<p><b>n) Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung:</b></p> <p>AM, AF und AA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen sich für das Erreichen der betrieblichen Ziele ein</li> <li>• Ihre Arbeitshaltung zeichnet sich durch Pünktlichkeit, Konzentration, Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Genauigkeit aus</li> <li>• entwickeln und festigen in Betrieb und Schule ihre Leistungsbereitschaft (<b>exklusive AA</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– führen die vorgeschriebenen Arbeitspositionen nach Anleitung gewissenhaft aus</li> <li>– stellen den ehrlichen und sorgfältigen Umgang mit Kundeneigentum (Ersatzteilen, Betriebsmitteln und Werkstatteinrichtungen) sicher</li> <li>– schätzen die eigene Fachkompetenz richtig ein</li> <li>– gehen Störungsursachen strukturiert an</li> <li>– orientieren über zusätzliche, nicht im Arbeitsauftrag enthaltene Mängel an Geräten und Fahrzeugen</li> <li>– achten auf gepflegtes Auftreten und auf angepasste Umgangsformen</li> <li>– beachten bei der Handhabung von Betriebs-einrichtungen, Werkstattunterlagen, Handbüchern, Messgeräten die nötigen Hygienegrundlagen</li> <li>– gehen mit entlohnter Arbeitszeit gewissenhaft um (kein Blau machen, "unauffindbar sein", Pausen überziehen, ausgedehnte Probefahrt, etc.)</li> <li>– halten Termine ein</li> <li>– stehen zu selbstverschuldeten Defekten</li> <li>– reflektieren entwickeln und festigen ihre Leistungsbereitschaft (<b>exklusive AA</b>)</li> </ul>	X		
<p><b>o) Lebenslanges Lernen:</b></p> <p>AM, AF und AA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind offen für Neuerungen</li> <li>• bilden sich lebenslang weiter und stärken damit ihre Arbeitsmarkt-fähigkeit und ihre Persönlichkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wenden bekannte Lernstrategien in neuen Situationen an</li> <li>– setzen neue Erkenntnisse in der Werkstattpraxis um</li> <li>– sehen Fehler als Lernchance</li> <li>– besuchen auch freiwillig, markenspezifische Kurse</li> <li>– erkennen eigene Defizite und setzen sich daraus neue Ziele</li> <li>– erstellen eine Lernplanung und setzen diese um</li> <li>– stellen Fragen und können recherchieren</li> <li>– kreieren und hinterfragen eigene Lösungen</li> <li>– setzen geeignete Lehrmittel ein</li> <li>– können an Neuerungen mitgestalten und den Wandel mit kreativem Denken und Handeln unterstützen</li> </ul>	X	X	X
<p><b>p) Kritikfähigkeit</b></p> <p>AM, AF und AA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nehmen Beanstandungen und Bemängelungen von Kunden, Mitarbeitenden und Vorgesetzten nicht als Angriff gegen die eigene Person, sondern als nützlichen Hinweis für Handlungs-verbesserungen auf</li> <li>• formulieren Kritik so, dass sie anstatt zu kränken, wohlwollend und motivierend wirkt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– nehmen Beanstandungen entgegen und besprechen</li> <li>– diese sorgfältig mit Hilfe von Rückfragen</li> <li>– bewerten die Beanstandungen der eigenen Arbeitsausführung selbstkritisch und zuverlässig</li> <li>– beachten beim Beurteilen von Tätigkeiten das Phänomen der Selbsttäuschungen</li> <li>– überprüfen die eigenen Haltungen selbstkritisch</li> <li>– akzeptieren Menschen mit unterschiedlichen Meinungen und Auffassungen und kommunizieren entsprechend</li> <li>– kommentieren Fehlverhalten von Berufskollegen und Kunden mit konstruktiven Ratschlägen</li> </ul>	X	X	X