



Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Fachfrau Kundendialog / Fachmann Kundendialog mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)

Änderung vom 20. August 2020

*Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI)
verordnet:*

I

Die Verordnung des SBFI vom 1. Juli 2010¹ über die berufliche Grundbildung Fachfrau Kundendialog / Fachmann Kundendialog mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) wird wie folgt geändert:

Art. 8 Bildungsplan

¹ Mit dem Inkrafttreten dieser Verordnung liegt ein Bildungsplan² der zuständigen Organisation der Arbeitswelt vor.

² Der Bildungsplan hat folgenden Inhalt:

- a. Er führt die Inhalte der Grundbildung sowie die Bestimmungen zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz und zum Umweltschutz aus und bestimmt, an welchen Lernorten welche Handlungskompetenzen vermittelt und gelernt werden.
- b. Er beinhaltet die Lektionentafel der Berufsfachschule.
- c. Er bezeichnet die Trägerschaft der überbetrieblichen Kurse und legt deren Organisation und Aufteilung über die Dauer der beruflichen Grundbildung fest.
- d. Er bezieht die Handlungskompetenzen konsistent auf das Qualifikationsverfahren und beschreibt dessen System.

³ Dem Bildungsplan angefügt ist das Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität mit Angabe der Bezugsquelle.

¹ SR 412.101.221.30

² Der Bildungsplan vom 1. Juli 2010 (Stand am 20. August 2020) ist zu finden auf der Website des SBFI über das Berufsverzeichnis unter www.bvz.admin.ch > Berufe A–Z.

Gliederungstitel vor Art. 10

**6. Abschnitt: Anforderungen an die Berufsbildnerinnen und
Berufsbildner und Höchstzahl der Lernenden im Betrieb**

*Art. 10 Sachüberschrift und Einleitungssatz sowie Bst. a–d
(Betrifft nur den französischen Text)*

Fachliche Anforderungen an Berufsbildnerinnen und Berufsbildner

Die fachlichen Anforderungen an eine Berufsbildnerin oder einen Berufsbildner erfüllt, wer über eine der folgenden Qualifikationen verfügt:

Art. 11 Höchstzahl der Lernenden

¹ Betriebe, die eine Berufsbildnerin oder einen Berufsbildner zu 100 Prozent oder zwei Berufsbildnerinnen oder Berufsbildner zu je mindestens 60 Prozent beschäftigen, dürfen eine lernende Person ausbilden.

² Mit jeder zusätzlichen Beschäftigung einer Fachkraft zu 100 Prozent oder von zwei Fachkräften zu je mindestens 60 Prozent darf eine weitere lernende Person im Betrieb ausgebildet werden.

³ Als Fachkraft gilt, wer im Fachbereich der lernenden Person über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis oder über eine gleichwertige Qualifikation verfügt.

⁴ In Betrieben, die nur eine lernende Person ausbilden dürfen, kann eine zweite lernende Person ihre Bildung beginnen, wenn die erste in das letzte Jahr der beruflichen Grundbildung eintritt.

⁵ In besonderen Fällen kann die kantonale Behörde einem Betrieb, der seit mehreren Jahren Lernende mit überdurchschnittlichem Erfolg ausgebildet hat, die Überschreitung der Höchstzahl der Lernenden bewilligen.

Gliederungstitel vor Art. 12

**7. Abschnitt: Lerndokumentation, Bildungsbericht und
Leistungsdokumentationen**

Art. 12 Lerndokumentation

¹ Die lernende Person führt während der Bildung in beruflicher Praxis eine Lerndokumentation, in der sie laufend alle wesentlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen festhält.

² Mindestens einmal pro Semester kontrolliert und unterzeichnet die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner die Lerndokumentation und bespricht sie mit der lernenden Person.

Art. 12a Bildungsbericht

¹ Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner hält am Ende jedes Semesters den Bildungsstand der lernenden Person in einem Bildungsbericht fest. Sie oder er stützt sich dabei auf die Leistungen in der beruflichen Praxis und auf Rückmeldungen über die Leistungen in der Berufsfachschule und in den überbetrieblichen Kursen. Sie oder er bespricht den Bildungsbericht mit der lernenden Person.

² Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner und die lernende Person vereinbaren wenn nötig Massnahmen zum Erreichen der Bildungsziele und setzen dafür Fristen. Sie halten die getroffenen Entscheide und vereinbarten Massnahmen schriftlich fest.

³ Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner überprüft die Wirkung der vereinbarten Massnahmen nach der gesetzten Frist und hält den Befund im nächsten Bildungsbericht fest.

⁴ Werden trotz der vereinbarten Massnahmen die Ziele nicht erreicht oder ist der Ausbildungserfolg gefährdet, so teilt die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner dies den Vertragsparteien und der kantonalen Behörde schriftlich mit.

Art. 13 Sachüberschrift

Leistungsdokumentation in der schulischen Bildung und
in der schulisch organisierten Grundbildung

Art. 14 Sachüberschrift

Leistungsdokumentation in den überbetrieblichen Kursen

Art. 15 Bst. c

Zu den Qualifikationsverfahren wird zugelassen, wer die berufliche Grundbildung erworben hat:

- c. ausserhalb eines geregelten Bildungsganges und:
 - 1. die nach Artikel 32 BBV erforderliche Erfahrung erworben hat,
 - 2. von dieser beruflichen Erfahrung mindestens drei Jahre im Bereich der Fachfrau Kundendialog EFZ und des Fachmanns Kundendialog EFZ erworben hat, und
 - 3. glaubhaft macht, den Anforderungen der jeweiligen Qualifikationsverfahren gewachsen zu sein.

Art. 18 Abs. 4 und 5

⁴ Die Note für den Unterricht in den Berufskennnissen ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der sechs Semesterzeugnisnoten.

⁵ Die Note für die überbetrieblichen Kurse ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der drei benoteten Kompetenznachweise.

Art. 21 Abs. 2

² Das Fähigkeitszeugnis berechtigt, den gesetzlich geschützten Titel «Fachfrau Kundendialog EFZ» oder «Fachmann Kundendialog EFZ» zu führen.

Art. 22

¹ Die Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität für Fachfrau Kundendialog EFZ und Fachmann Kundendialog EFZ setzt sich zusammen aus:

- a. vier bis sieben Vertreterinnen oder Vertretern des Verbands AURIS;
- b. einer Vertreterin oder einem Vertreter der Gewerkschaft Syndicom;
- c. zwei Vertreterinnen oder Vertretern der Fachlehrerschaft;
- d. je mindestens einer Vertreterin oder einem Vertreter des Bundes und der Kantone.

² Für die Zusammensetzung gilt überdies:

- a. Eine paritätische Vertretung beider Geschlechter ist anzustreben.
- b. Die Sprachregionen müssen gebührend vertreten sein.

³ Die Kommission konstituiert sich selbst.

⁴ Sie hat insbesondere folgende Aufgaben:

- a. Sie überprüft diese Verordnung und den Bildungsplan mindestens alle fünf Jahre auf wirtschaftliche, technologische, ökologische und didaktische Entwicklungen; dabei berücksichtigt sie allfällige neue organisatorische Aspekte der beruflichen Grundbildung.
- b. Beobachtet sie Entwicklungen, die eine Änderung dieser Verordnung erfordern, so ersucht sie die zuständige Organisation der Arbeitswelt, dem SBFJ die entsprechende Änderung zu beantragen.
- c. Beobachtet sie Entwicklungen, die eine Anpassung des Bildungsplans erfordern, so stellt sie der zuständigen Organisation der Arbeitswelt Antrag auf Anpassung des Bildungsplans.
- d. Sie nimmt Stellung zu den Instrumenten zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität, insbesondere zu den Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung.

Einfügen nach dem Gliederungstitel des 11. Abschnitts

Art. 22a Übergangsbestimmungen zur Änderung vom 20. August 2020
und erstmalige Anwendung einzelner Bestimmungen

¹ Lernende, die ihre Bildung als Fachfrau Kundendialog EFZ oder Fachmann Kundendialog EFZ vor dem Inkrafttreten der Änderung vom 20. August 2020 begonnen haben, schliessen sie nach bisherigem Recht ab, längstens jedoch bis zum 31. Dezember 2025.

² Kandidierende, die das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung für Fachfrau Kundendialog EFZ oder Fachmann Kundendialog EFZ bis zum 31. Dezember 2025 wiederholen, werden nach bisherigem Recht beurteilt. Auf ihren schriftlichen Antrag hin werden sie nach neuem Recht beurteilt.

II

Diese Verordnung tritt am 1. Januar 2021 in Kraft.

20. August 2020

Staatssekretariat für Bildung, Forschung
und Innovation:

Josef Widmer
stellvertretender Direktor

