



QSK
CAQ
CGQ

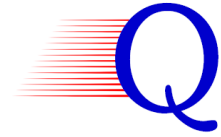
Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Wegleitung zur Prüfungsordnung

Detailhandelsspezialist/Detailhandelsspezialistin

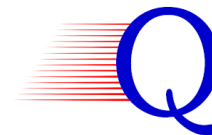
mit Anpassungen vom:

- 11. Mai 2011
- 02. November 2012
- 20. März 2013
- 23. Oktober 2015
- 04. März 2016
- 27. Oktober 2016
- 14. März 2018
- 25. Oktober 2018



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Zweck der Wegleitung	3
1.2	Berufsbild	3
1.3	Kommission für Qualitätssicherung	5
2	Informationen zum Erlangen des Fachausweises	6
2.1	Administratives Vorgehen	6
2.2	Gebühren zu Lasten der Kandidaten/Kandidatinnen	7
3	Zulassungsbedingungen	8
4	Modulbeschreibungen	8
4.1	Modulsystemübersicht	8
4.2	Modulinhalte	9
5	Modulprüfungen / Kompetenznachweis	9
5.1	Gültigkeitsdauer	9
5.2	Organisation, Zugang zu den Prüfungen, Durchführung	9
5.3	Wiederholung der Modulprüfungen	10
5.4	Beschwerde an die Kommission für Qualitätssicherung	10
6	Abschlussprüfung	10
6.1	Administratives Vorgehen	10
6.2	Organisation und Durchführung	11
6.2.1	Prüfungsteil 1: Erstellung und Präsentation der Fallarbeit	11
6.2.2	Prüfungsteil 2: Assessment-Tag	12
6.3	Rahmenbedingungen	12
6.4	Notengebung	13
6.5	Beschwerde an das SBFI	14
	Anhang 1: Glossar	15
	Anhang 2: Modulidentifikationen	17



1 Einleitung

Der eidgenössische Fachausweis zum Detailhandelsspezialisten/zur Detailhandelsspezialistin wird durch die bestandene Berufsprüfung erworben. An der Berufsprüfung werden die in den Modulbeschreibungen aufgeführten sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen vernetzt geprüft. Die Kompetenzen wurden in einem Verfahren mit Praktiker/innen und Fachleuten ermittelt und zu einem Kompetenzprofil zusammengefasst. Der Fokus lag dabei auf den alltäglichen Arbeitssituationen, die ein Detailhandelsspezialist/eine Detailhandelsspezialistin bei der Ausübung seines/ ihres Berufs bewältigen muss.

1.1 Zweck der Wegleitung

Die Wegleitung ermöglicht den Prüfungskandidaten und Prüfungskandidatinnen einen Einblick in wichtige Aspekte der eidgenössischen Berufsprüfung für Detailhandelsspezialist/Detailhandelsspezialistin. Sie beruht auf der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung Detailhandelsspezialist/Detailhandelsspezialistin vom 01. Januar 2011. Die Wegleitung beinhaltet:

alle wichtigen Informationen zur Vorbereitung und Durchführung der Berufsprüfung;

Informationen zu den fünf Modulen und Modulprüfungen;
eine detaillierte inhaltliche Beschreibung der Berufsprüfung.

1.2 Berufsbild

Angehende Detailhandelsspezialisten und Detailhandelsspezialistinnen haben an der Berufsprüfung den Nachweis zu erbringen, dass sie über ein ganzheitliches Detailhandelswissen verfügen. Sie sind in der Lage, ihr Arbeitsumfeld und dessen Einflussfaktoren in einem breiteren Zusammenhang zu verstehen und unternehmerisch darauf zu reagieren. Sie können die notwendigen Kontroll- und Steuerungsaufgaben wahrnehmen und entwickeln ihre Kompetenz im Umgang mit Mitarbeitenden und Kunden laufend weiter. Sie sind befähigt, einen Bereich im Verkauf selbstständig zu leiten.

Die beruflichen Handlungskompetenzen sind in folgende fünf Module gegliedert:

Modul 1: Unternehmen und Umfeld

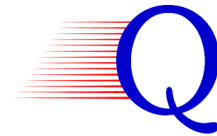
Modul 2: Personalführung und -management

Modul 3: Finanz- und Rechnungswesen

Modul 4: Beschaffung und Logistik

Modul 5: Absatz und Marketing

Die fünf Module bauen auf den zentralen Handlungsfeldern der Detailhandelsspezialistin/des Detailhandelsspezialisten auf. In der Folge werden die einzelnen Module inhaltlich im Überblick beschrieben. Detaillierte Informationen zu den fünf Modulen sind im Anhang 2 zu finden.



Modul 1: Unternehmen und Umfeld

Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin beachtet bei der Ausübung seiner/ihrer Funktion den Veränderungs- und Innovationsdruck des Detailhandels. Dieser zeichnet sich durch intensive Konkurrenzbeziehungen, technologische Entwicklungen, zunehmende Unternehmenskonzentration, Entwicklungen im Multimedia-Bereich, neue gesetzliche Rahmenbedingungen und Wandel im Freizeit- und Konsumentenverhalten aus. Auch die veränderten Werte und Erwartungen der Mitarbeiter/innen fordern die Handelsunternehmen und ihre Detailhandelsspezialist/innen.

Modul 2: Personalführung und -management

Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin ist um eine wirkungsvolle Umsetzung einer modernen Personalführung im Spannungsfeld von wirtschaftlichen und sozialen Zielen besorgt.

Modul 3: Finanz- und Rechnungswesen

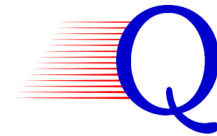
Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin versteht es, die Instrumente des Rechnungs- und Finanzwesens für die eigenen Arbeit zielführend zu nutzen. Er/Sie überwacht für den eigenen Wirkungskreis Budgets und arbeitet dabei mit Kennzahlen. Regelmässige Überprüfungen der verantworteten Aktivitäten auf ihre Wirtschaftlichkeit hin und finanzielle Berichterstattungen gehören ebenfalls zu seinem/ihrem Tätigkeitsrepertoire.

Modul 4: Beschaffung und Logistik

Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin kennt die betriebswirtschaftliche Bedeutung von Beschaffung und Logistik. Er/Sie durchschaut die Eigenheiten der verschiedenen Beschaffungsmärkte und nützt diese in den verschiedenen Branchen. Er/Sie beachtet die Zusammenhänge zwischen Beschaffung und Absatz und weiss, wie diese sich auf Kosten, Preise, Sortiment und Warenverfügbarkeit auswirken. Er/Sie analysiert die Prozesse und Abläufe der Verkaufsstellen-Logistik und optimiert dieses unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen und Sicherheitsvorschriften.

Modul 5: Absatz und Marketing

Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin anerkennt die betriebswirtschaftliche Bedeutung des Marketings im Detailhandel. Er/Sie wendet die Instrumente des Marketing-Mix unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen erfolgreich an. Er/Sie weiss, welche Leistungen das Kaufverhalten der Kundinnen und Kunden beeinflussen und leitet daraus Massnahmen und kundenorientiertes Handeln ab.



1.3 Kommission für Qualitätssicherung

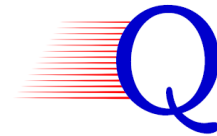
Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Fachausweiserteilung werden einer **Kommission für Qualitätssicherung** übertragen. Die Kommission für Qualitätssicherung setzt sich aus 8-15 Mitgliedern zusammen und wird durch den geschäftsführenden Ausschuss von Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) für eine Amtsdauer von 4 Jahren gewählt. Die detaillierte Aufstellung der Aufgaben der Kommission für Qualitätssicherung kann der Prüfungsordnung entnommen werden.

Die Kommission für Qualitätssicherung setzt für die Durchführung der Berufsprüfung eine **Prüfungsleitung** ein. Diese ist für die organisatorische Umsetzung, die Begleitung der Expertinnen und Experten vor Ort und die Beantwortung von Fragen der Prüfungskandidaten und -kandidatinnen vor Ort verantwortlich. Sie präsentiert den Vertreter/innen der Kommission für Qualitätssicherung den Verlauf der Berufsprüfung in einer Notensitzung und stellt die Anträge zur Erteilung des Fachausweises.

Die **Prüfungsexperten und -expertinnen** sind für die Durchführung der mündlichen Prüfung und für die Bewertung der schriftlichen und mündlichen Prüfungsaufgaben zuständig. Die Kandidatinnen/Kandidaten erhalten vier Wochen vor Beginn der Berufsprüfung ein Verzeichnis der Expertinnen/Experten. Sie können bis mindestens 14 Tage vor Prüfungsbeginn ein Ausstandsbegehren an die Kommission für Qualitätssicherung einreichen. Das Ausstandsbegehren ist zu begründen.

Das **Prüfungssekretariat** ist für die Organisation der Berufsprüfung verantwortlich. Es schreibt mindestens 5 Monate vor Prüfungsbeginn die Berufsprüfung aus, bestätigt die Zulassung der Kandidatinnen und Kandidaten zur Abschlussprüfung und organisiert die Erstellung und den Versand der Zeugnisse. Bei weiteren Fragen können sich die Kandidatinnen/Kandidaten an das Prüfungssekretariat wenden.

Qualitätssicherungs-Kommission Detailhandelsspezialist/in, Hotelgasse 1, Postfach, 3001 Bern, Tel. 031 328 40 67, Fax 031 328 40 55, info@qsk.ch, www.bds-fcs.ch



2 Informationen zum Erlangen des Fachausweises

Um den Fachausweis Detailhandelsspezialist/Detailhandelsspezialistin zu erlangen, müssen verschiedene Bedingungen erfüllt sein. Wie die Prüfungskandidaten und -kandidatinnen schrittweise vorgehen können und welche Voraussetzungen sie erfüllt haben müssen, wird im folgenden Kapitel dargestellt.

2.1 Administratives Vorgehen

Folgende Schritte müssen für eine erfolgreiche Anmeldung zur Berufsprüfung beachtet werden. Diese sind aus der Sicht der Kandidaten und Kandidatinnen dargestellt:

Schritt 1: Ausschreibung der Berufsprüfung

Die Berufsprüfung wird mindestens 5 Monate vor Prüfungsbeginn ausgeschrieben. Die Ausschreibung informiert über:

- Prüfungsdaten
- Prüfungsgebühr
- Anmeldestelle
- Anmeldefrist
- Ablauf der Prüfung

Termine und Formulare sind auf www.bds-fcs.ch zu finden bzw. zu beziehen.

Schritt 2: Prüfen der Zulassungsbedingungen

Die Kandidaten und Kandidatinnen prüfen, ob sie die Zulassungsbedingungen erfüllen, die unter Ziffer 3 der Wegleitung aufgeführt sind. Können alle Nachweise erbracht werden, so wird die Anmeldung ausgefüllt.

Schritt 3: Anmeldung zur Berufsprüfung

Zur Anmeldung verwenden die Kandidaten und Kandidatinnen das vorgegebene Formular. Der Anmeldung beizulegen sind:

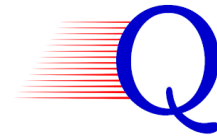
- Eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
- Kopien der Modulabschlüsse (Attestkarte) bzw. der entsprechenden Gleichwertigkeitsbestätigungen;
- Angabe der Prüfungssprache;
- Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto.

Schritt 4: Entscheid über die Zulassung

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten mindestens 4 Monate vor Beginn der Berufsprüfung den Entscheid über die Zulassung. Bei einem ablehnenden Entscheid werden eine Begründung und die Rechtsmittelbelehrung angeführt.

Schritt 5: Einzahlung der Prüfungsgebühr

Die Kandidaten und Kandidatinnen entrichten nach erfolgter Zulassung zur Berufsprüfung die Prüfungsgebühr.



Schritt 6: Erhalt der Aufgabenstellung für die Fallarbeit

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten mindestens 14 Wochen vor Prüfungsbeginn die Aufgabenstellung für die Fallarbeit. Sie haben 8 Wochen Zeit zur Bearbeitung dieser Fallarbeit.

Schritt 7: Erhalt des Aufgebots

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten mindestens 4 Wochen vor Prüfungsbeginn ein Aufgebot. Dieses beinhaltet:

Das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Abschlussprüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel.

Das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.

Schritt 8: Bei Bedarf Ausstandsbegehren formulieren

Die Kandidaten und Kandidatinnen können mindestens 14 Tage vor Prüfungsbeginn ein Ausstandsbegehren bei der Kommission für Qualitätssicherung einreichen. Das Begehren ist ausreichend und plausibel zu begründen.

2.2 Gebühren zu Lasten der Kandidaten/Kandidatinnen

Der Kandidat/Die Kandidatin entrichtet die Prüfungsgebühr nach bestätigter Zulassung. Die Gebühren für die Ausfertigung des Fachausweises, die Eintragung in das Register der Fachausweisinhaberinnen und -inhaber sowie allfälliges Materialgeld werden separat erhoben. Diese gehen zu Lasten der Kandidaten und Kandidatinnen.

Kandidaten/Kandidatinnen, die fristgerecht oder aus entschuldbaren Gründen von der Berufsprüfung zurücktreten, wird der einbezahlte Betrag unter Abzug der entstandenen Kosten rückerstattet. Sie können ihre Anmeldung bis zu 14 Wochen vor Beginn der Berufsprüfung zurückziehen. Zu einem späteren Zeitpunkt ist ein Rückzug nur mit entschuldbaren Gründen möglich. Entschuldbare Gründe sind:

Mutterschaft

Krankheit und Unfall

Todesfall im engeren Umfeld

Unvorhergesehener Militärdienst, Zivildienst oder Zivilschutz

Der Rücktritt muss der Kommission für Qualitätssicherung unverzüglich schriftlich mitgeteilt und belegt werden.

Im Falle eines Nichtbestehens besteht kein Anspruch auf Rückerstattung der Prüfungsgebühr.

Die Prüfungsgebühr für Kandidaten und Kandidatinnen, welche die Abschlussprüfung wiederholen, wird im Einzelfall von der Kommission für Qualitätssicherung unter Berücksichtigung des Prüfungsumfangs, festgelegt.

Auslagen für Reise, Unterkunft, Verpflegung und Versicherung während der Abschlussprüfung gehen zu Lasten der Kandidaten/Kandidatinnen.

3 Zulassungsbedingungen

Die Zulassungsbedingungen sind aus der Prüfungsordnung (Ziffer 3.3) zu entnehmen.

Die geforderte Berufspraxis muss bei Abgabe der Fallarbeit erfüllt sein.¹

Unter Führungsfunktion ist es zwingend erforderlich, dass der/die Kandidat/in direkte Führungsfunktionen ausgeübt hat bzw. ausübt (z.B. Leitung einer Filiale, Leitung eines Rayons).

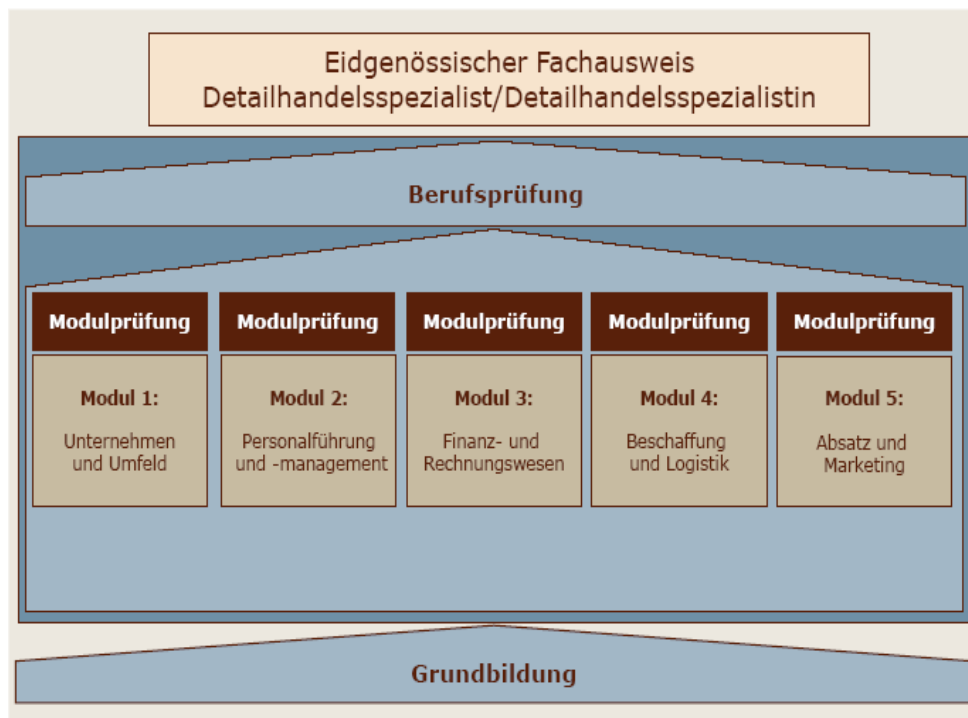
Die Dauer der Berufspraxis bzw. der Führungsfunktion im Detailhandel wird bei Teilzeitpensen pro rata angerechnet. Beispiel: Eine 3-jährige Anstellung mit einem Pensum von 80% ergibt eine Berufspraxis von gerundet 2 Jahren und 5 Monaten.²

4 Modulbeschreibungen

Die Grundstruktur der Ausbildung entspricht dem Modell „Modular mit abschliessender Berufsprüfung“. Bevor die Kandidaten und Kandidatinnen die Berufsprüfung antreten können, müssen alle fünf Module bestanden sein.

4.1 Modulsystemübersicht

Der Weg zum Fachausweis sieht folgendermassen aus:



¹ Anpassung gemäss QSK Beschluss vom 11. Mai 2011

² Anpassung gemäss QSK Beschluss vom 25. Oktober 2018

4.2 Modulinhalte

Die Modulinhalte wurden unter Ziffer 1.2 beschrieben.

5 Modulprüfungen / Kompetenznachweis

Jedes der fünf Module wird mit einer Prüfung, dem Modul-Abschluss, abgeschlossen. Für die Zulassung zur Berufsprüfung ist ein erfolgreicher Abschluss aller fünf Module unerlässlich. Die Modulprüfungen sind wie folgt aufgebaut:

Ausbildungsmodule	Modulqualifikation	Prüfungsform
Modul 1: Unternehmen und Umfeld	60 Minuten schriftlich 30 Minuten mündlich	Planungsaufgabe Präsentation Fachgespräch
Modul 2: Personalführung und -management	60 Minuten schriftlich	Prüfungsfragen in Form eines Methodenmixes
Modul 3: Finanz- und Rechnungswesen	120 Minuten schriftlich	Prüfungsfragen in Form eines Methodenmixes
Modul 4: Beschaffung und Logistik	60 Minuten schriftlich	Prüfungsfragen in Form eines Methodenmixes
Modul 5: Absatz und Marketing	60 Minuten schriftlich	Fallstudie Critical Incidents

Der Modulabschluss zielt auf die Überprüfung von Fachkompetenzen.

5.1 Gültigkeitsdauer

Nach erfolgreichem Abschluss eines Moduls ist dieses während 5 Jahren als Zulassung zur Abschlussprüfung gültig.

5.2 Organisation, Zugang zu den Prüfungen, Durchführung

Die Punkte...

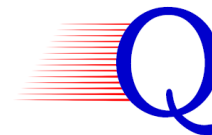
Ausschreibung

Zugang

Durchführung

Organisation

...der Modulprüfungen werden von den einzelnen Bildungsanbietern geregelt.



5.3 Wiederholung der Modulprüfungen³

Wer eine Modulprüfung nicht bestanden hat, kann die Modulprüfung maximal zweimal wiederholen. Zwischen dem ersten und dem dritten Versuch müssen mindestens 12 Monate liegen.

5.4 Beschwerde an die Kommission für Qualitätssicherung

Gegen Entscheide der Vorbereitungsinstitute betreffend Nichtbestehen von Modulabschlüssen kann innert 30 Tagen nach Eröffnung des Entscheids bei der QS-Kommission schriftlich Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin/des Beschwerdeführers und die Begründung mit Angabe der Beweismittel enthalten. Die QS-Kommission entscheidet endgültig.

Wird die Beschwerde abgewiesen, werden die Kosten des Verfahrens (Spruch- und Schreibgebühren von CHF 600.--)⁴ der Beschwerdeführerin/dem Beschwerdeführer auferlegt.

6 Abschlussprüfung

Die Prüfungskandidaten und -kandidatinnen können die Abschlussprüfung antreten, wenn sie die fünf Modulprüfungen bestanden haben. Folgende Rahmenbedingungen liegen der Abschlussprüfung zugrunde:

Die Abschlussprüfung besteht aus 2 Teilen.

- 1. Prüfungsteil: Fallarbeit
- 2. Prüfungsteil: Assessment-Tag

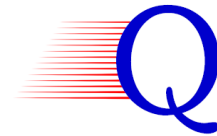
Bei der Abschlussprüfung werden die zentralen Kompetenzen aus allen fünf Modulen abgedeckt. Es wird die Vernetzung der Kompetenzen ins Zentrum gestellt. Der Fokus liegt einerseits auf der fachlichen Bearbeitung einer komplexen Fragestellung und andererseits auf der Überprüfung von Sozial- und Methodenkompetenzen. Die Auswertung basiert auf einem detaillierten und kriterienorientierten Bewertungssystem, das aus den Kompetenzen hervorgeht.

6.1 Administratives Vorgehen

Sämtliche organisatorischen Angaben zu der Berufsprüfung sind unter www.bds-fcs.ch verfügbar.

³ Anpassung gemäss QSK Beschluss vom 27. Oktober 2016

⁴ Anpassung gemäss QSK Beschluss vom 01. März 2012



6.2 Organisation und Durchführung

Die Abschlussprüfung besteht aus zwei Teilen.

In einem ersten Teil wird eine Fallarbeit bearbeitet, präsentiert und in einem Fachgespräch diskutiert. Der zweite Teil besteht aus einem Assessment-Tag mit drei mündlichen Prüfungen. Nachfolgend werden die beiden Teile detailliert beschrieben.

6.2.1 Prüfungsteil 1: Erstellung und Präsentation der Fallarbeit

Die Fallarbeit besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil.

Schritt 1: Schriftlicher Teil

Spätestens 14 Wochen vor der Prüfung wird den Kandidat/innen ein Auftrag für die Bearbeitung der Fallarbeit verschickt. Für die Bearbeitung der Fallarbeit stehen 8 Wochen zur Verfügung.⁵

Der schriftliche Teil der Fallarbeit beinhaltet folgende **zwei Teilbereiche**:

Analyseauftrag im Rahmen der Fallarbeit: Die Kandidat/innen führen innerhalb der vorgegebenen Fragestellung eine Analyse in ihrem Betrieb bzw. Verantwortungsbereich durch.

Konzeptarbeit im Rahmen der Fallarbeit: Die Kandidat/innen erarbeiten aufgrund der Analyse im eigenen Unternehmen einen konkreten Vorgehensplan zur Optimierung. Erwartet wird, dass die geplante Optimierungsmassnahme nachvollziehbar und realisierbar ist.

Schritt 2: Mündlicher Teil

Dieser Teil findet wie folgt statt: Die Kandidaten und Kandidatinnen präsentieren ihre Ergebnisse und ihre Konzeptarbeit und stellen sich den anschliessenden Fachfragen der Prüfungsexpert/innen.

Organisation:⁶

Vor der Prüfung: Vorbereitungszeit zum Einrichten der Infrastruktur: 5 Min

Präsentation: 15 Minuten

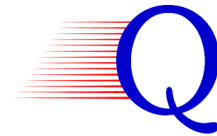
Fachfragen: 15 Minuten

Auswertung des Prüfungsteils

Die Auswertung der Fallarbeit erfolgt kriterienorientiert. Bewertet werden sowohl die schriftliche Arbeit als auch die Ausführungen aus der mündlichen Präsentation und dem Fachgespräch.

⁵ Anpassung gemäss QSK Beschluss vom 23. Oktober 2015

⁶ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 11. Mai 2011



6.2.2 Prüfungsteil 2: Assessment-Tag

Der Assessment-Tag dauert insgesamt einen halben Tag. Es werden drei unterschiedliche handlungsorientierte Prüfungspositionen eingesetzt:

Prüfungsposition 1: Beantworten von Critical Incidents

Organisation:⁷

Gesamtzeit: 14 Minuten⁸

Lesen, Vorbereiten der Antworten: max. 7 Min.

Beantworten der Critical Incidents: ca. 7 Min.

Prüfungsposition 2: Planungsaufgabe plus Präsentation

Organisation:⁹

Teil 1: Lösungserarbeitung und Vorbereitung der Präsentation: 30 Minuten. Für die Präsentation stehen Ihnen Flipchart-Papier und Präsentationskarten zur Verfügung.¹⁰

Teil 2: Präsentation: 10 Min., Fachfragen: ca. 4 Min. Während der Präsentation des/der Ihnen für die Rückmeldung (Teil 3) zugewiesenen Kolleg/in steht Ihnen Notizpapier für die Vorbereitung der Rückmeldung zur Verfügung.¹¹

Teil 3: Rückmeldung geben: ca. 1 Min. Für die Rückmeldung an den/die Ihnen zugewiesene Kolleg/in dürfen Sie sich während dessen/derer Präsentation Notizen machen. Nicht zulässig sind ergänzende Notizen zur Ihrer eigenen Präsentation während der Präsentationen der anderen Kandidaten.¹²

Prüfungsposition 3: Gruppendiskussion inkl. Vorbereitung und Reflexion

Organisation:¹³

Teil 1: Vorbereitung der Gruppendiskussion: 30 Min. Für die Vorbereitung der Präsentation in der Gruppendiskussion steht Ihnen Notizpapier zur Verfügung.¹⁴

Teil 2: Gruppendiskussion 45 Min.¹⁵ Für die Präsentation steht der Gruppe Flipchart-Papier zur Verfügung.¹⁶

Teil 3: Selbstreflexion 15 Min.

6.3 Rahmenbedingungen

Sprache

Die Berufsprüfung wird bei Erreichen der gemäss Ziffer 4.11 der Prüfungsordnung festgelegten Mindestzahl an Kandidat(inn)en, welche die

⁷ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 11. Mai 2011

⁸ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 14. März 2018

⁹ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 11. Mai 2011

¹⁰ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 23. Oktober 2015

¹¹ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 23. Oktober 2015

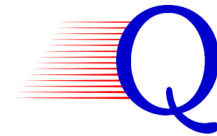
¹² Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 23. Oktober 2015

¹³ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 11. Mai 2011

¹⁴ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 02. November 2012

¹⁵ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 02. November 2012

¹⁶ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 23. Oktober 2015



Zulassungsbedingungen erfüllen, in den drei Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch durchgeführt.

Zugelassenes Material

Zur Prüfung wird kein zusätzliches Material zugelassen.

Fremdleistung

Es sind keine Fremdleistungen vorgesehen.

6.4 Notengebung

Die Abschlussprüfung besteht aus zwei Prüfungsteilen und insgesamt 5 Einzelaufgaben. Die Bewertungen beider Prüfungsteile fließen zu je 50% in die Gesamtnote ein.

Der Prüfungsteil 1 <Fallarbeit> wird insgesamt mit 12 Beurteilungskriterien bewertet. Der Prüfungsteil 2 <Assessment-Tag> wird mit 11 Beurteilungskriterien bewertet.¹⁷

Pro Beurteilungskriterium wird in der Regel eine 4-stufige Skala eingesetzt. Die Punktevergabe erfolgt dabei in folgender Form:

- 0 = 0 Punkte, nicht sichtbar
- 1 = 1 Punkt, teilweise erfüllt
- 2 = 2 Punkte, erfüllt
- 3 = 3 Punkte, Erwartungen übertroffen

Bei der Prüfungsaufgabe Gruppendiskussion wird das Beurteilungskriterium Nr. 2 "Gruppenprozess" doppelt gewichtet, d.h., es können bei diesem Kriterium maximal 6 Punkte erzielt werden.¹⁸

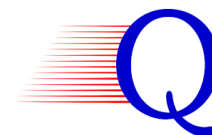
Bei der Prüfungsaufgabe Fallarbeit kann bei der Bewertung der schriftlichen Arbeit eine abweichende Skala pro Bewertungskriterium (unterschiedliche Gewichtung der einzelnen Bewertungskriterien) vorgesehen werden. Die möglichen Punkte pro Beurteilungskriterium ergeben sich aus der Aufgabenstellung dieses Prüfungsteils.¹⁹

Die maximale Punktzahl pro Prüfungsteil beträgt damit 36 Punkte.

¹⁷ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 20. März 2013

¹⁸ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 20. März 2013

¹⁹ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 04. März 2016



Folgende Tabelle gibt die Punktevergabe wieder.

Prüfungsteil	Aufgabe	Anzahl Beurteilungskriterien	Maximale Punktzahl pro Aufgabe	Maximale Punktzahl pro Prüfungsteil
Fallarbeit				
1	Schriftliche Arbeit	6	18	Σ= 36
1	Präsentation & Fachgespräch	6	18	
Assessment-Tag				
2	Critical Incidents	4	12	Σ= 36
2	Planungsaufgabe	4	12	
2	Gruppendiskussion und Reflexion	3 ²⁰	12	

Die Punkteanzahl der beiden Prüfungsteile wird in Noten von 1 - 6 umgerechnet. Die Noten werden gemäss SBBK-Richtlinie wie folgt berechnet:

$$\frac{\text{erhaltene Punktzahl} \times 5}{\text{max. Punktzahl}} + 1 = \text{Note (gerundet auf ganze oder halbe Noten)}$$

Die Gesamtnote ist das Mittel aus den Noten der beiden Prüfungsteile. Sie wird auf eine Dezimale gerundet.²¹ Die Note 4,0 und höhere bezeichnen genügende Leistungen. Um die Abschlussprüfung zu bestehen, muss die Gesamtnote, die aus dem Mittel der Noten der beiden Prüfungsteile besteht, mindestens 4,0 sein. Zudem darf die Teilnote in keinem Prüfungsteil unter 3.0 liegen.²² Ansonsten gilt die Prüfung als nicht bestanden. Bei Nichtbestehen muss der ungenügende Prüfungsteil wiederholt werden.

6.5 Beschwerde an das SBFJ

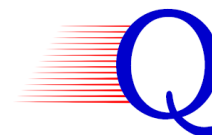
Gegen Entscheide der Kommission für Qualitätssicherung wegen Nichtzulassung zur Abschlussprüfung oder Verweigerung des Fachausweises kann innert 30 Tagen nach ihrer Eröffnung beim SBFJ Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten. Das Merkblatt für eine Beschwerde kann auf der SBFJ-Homepage bezogen werden.

Über die Beschwerde entscheidet in erster Instanz das SBFJ. Sein Entscheid kann innert 30 Tagen nach Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden.

²⁰ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 20. März 2013

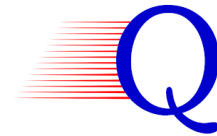
²¹ Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 11. Mai 2011

²² Anpassung gemäss QSK-Beschluss vom 23. Oktober 2015

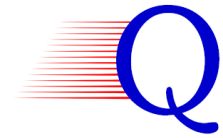


Anhang 1: Glossar

Begriff/Abkürzung	Bedeutung
Ausstandsbegehren	Ein Ausstandsbegehren ist ein Antrag auf Änderung des für eine Prüfung zugeteilten Experten bzw. der für eine Prüfung zugeteilte Expertin.
Beurteilungskriterium	Ein Beurteilungskriterium gibt an, nach welchem Massstab eine Kompetenz überprüft wird. Zum Massstab zählen das fachliche Wissen und die verlangten Fertigkeiten. Die Kriterien werden vor einer Prüfung formuliert und geben an, was erwartet wird, welche Leistungen erfüllt, welche Fertigkeiten vorhanden sein müssen, um eine gute Leistung zu erbringen. Sie dienen als Grundlage für die Korrektur oder Bewertung einer Prüfung.
SBFI	Bundesamt für Berufsbildung und Technologie. Zuständige eidgenössische Behörde des Bundes für die Berufsbildung.
Critical Incidents	Form von Prüfungen. Ein Critical Incident beschreibt eine arbeitsplatzrelevante Situation, die durch ausgewählte Kompetenzen gelöst werden kann. Den Kandidaten/Kandidatinnen wird eine Praxissituation präsentiert anhand derer sie ihr konkretes Vorgehen beschreiben.
Fachkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf das Fachwissen bezogen, über das eine Person verfügt. Hierzu gehören zum Beispiel: fundierte fachliche Kenntnisse und das Erkennen von Zusammenhängen.
Handlungsfeld	Unter Handlungsfeldern versteht man in der Pädagogik zusammengehörige Aufgabenkomplexe mit beruflichen sowie lebens- und gesellschaftsbedeutenden Handlungssituationen. Handlungsfelder sind immer mehrdimensional, indem sie berufliche, gesellschaftliche und individuelle Problemstellungen miteinander verknüpfen. Aus diesen Handlungsfeldern werden Lernfelder für die berufliche Ausbildung konzipiert.
Kritische Erfolgsfaktoren	Qualitätsrelevante Faktoren, die Aussagen dazu machen, welche Anforderungen eine Person erfüllen muss, damit sie eine Arbeitssituation professionell bewältigen kann. Die kritischen Erfolgsfaktoren berücksichtigen fachliche, methodische, soziale und persönliche Faktoren.
(Handlungs-) Kompetenz	(Handlungs-) Fähigkeit eines Individuums; häufig in Zusammenhang mit <i>beruflicher</i> (Handlungs-) Kompetenz. Die berufliche Handlungskompetenz bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft des Menschen, in beruflichen Situationen sach- und fachgerecht, persönlich durchdacht und in



	gesellschaftlicher Verantwortung zu handeln und seine Handlungsmöglichkeiten ständig weiter zu entwickeln. Die berufliche Handlungskompetenz besteht aus der Fachkompetenz, der Methodenkompetenz, der Sozialkompetenz und der Selbstkompetenz.
K-Stufen	K-Stufen machen Aussagen zum Komplexitätsgrad von Lernzielen. Diese sind auf sechs Ebenen angeordnet, wobei Ebene 1 den geringsten und Ebene 6 den höchsten Komplexitätsgrad angibt. Um zu handlungskompetenten Berufsleuten zu werden, müssen Lernziele aus allen sechs K-Stufen erreicht werden. K1=Wissen, K2=Verstehen, K3=Anwenden, K4=Analyse, K5=Synthese, K6=Beurteilung.
Methodenkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die Methodik, das methodische Vorgehen und den Umgang mit Hilfsmitteln, die den Berufsleuten zur Ausübung ihrer Tätigkeit zur Verfügung stehen, bezogen.
Selbstkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die persönlichen Fähigkeiten einer Berufsperson bezogen. Zum Beispiel die Fähigkeit zur kritischen Selbstreflexion, das Einschätzen des eigenen Handelns und der Wirkung auf andere.
Sozialkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die sozialen Fähigkeiten bezogen, die von einer Person im Rahmen ihrer Tätigkeiten gefordert werden. Hierzu gehören zum Beispiel: Einfühlungsvermögen, Umgang mit Personen aus verschiedenen Kulturen, gepflegter Umgang mit Kunden.
QS-Kommission	Qualitätssicherungskommission bzw. Kommission für Qualitätssicherung.



Anhang 2: Modulidentifikationen

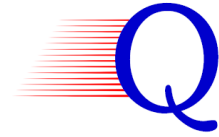
Nachfolgend sind die fünf Module beschrieben. Die Modulbeschreibungen machen Aussagen zu...

...den **Kompetenzen**, über die der Detailhandelsspezialist/die Detailhandelsspezialistin verfügen muss, um seine/ihre Tätigkeit professionell auszuführen.

...einer **typischen Arbeitssituation**, in der beschrieben wird, welche Tätigkeiten der Detailhandelsspezialist/die Detailhandelsspezialistin typischerweise in seinem/ihrer Arbeitsalltag zu bewältigen hat.

... **Kompetenznachweis**, der die Form des jeweiligen Modulabschlusses beschreibt.

... einer Auswahl der wichtigsten **Lernzielen**.



Modul 1: Unternehmen und Umfeld

Voraussetzungen

Erfahrungen im Bereich Personalführung

Kompetenz

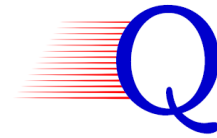
Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin agiert auf der Ebene der normativen, der strategischen und der operativen Führung im Rahmen des eigenen Tätigkeitsbereichs professionell. Er/Sie beachtet bei der Aufgabenerfüllung gesamtunternehmerische Zusammenhänge, ist sich seiner/ihrer Vorbildfunktion bewusst und lebt normative und strategische Ordnungselemente täglich. Aktuelle Ereignisse und zukünftige Trends in Politik, Gesellschaft und Handel schätzt er/sie richtig ein und leitet daraus geeignete Massnahmen für den eigenen Betrieb bzw. die eigene Organisationseinheit ab. Im Rahmen der operativen Führung wendet er/sie die betrieblichen Führungssysteme und -instrumente (vor allem auch die finanziellen Führungsinstrumente) selbstständig an und führt die Mitarbeitenden, wo nötig, in das Handling ein. Im Rahmen der Unterstützungsprozesse im Bereich Infrastrukturbewirtschaftung, Information und Kommunikation, Organisationsgestaltung und -entwicklung und im Bereich Projektmanagement bewegt er/sie sich sicher im Rahmen seiner/ihrer Funktion. Er/Sie kann dabei kleinere Vorhaben selbstständig und methodengestützt umsetzen.

Typische Arbeitssituation

Die oberste Unternehmensebene (VR/GL) erarbeitet normative und strategische Grundlagen. Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin trägt diese Grundlagen aktiv mit, indem er/sie diese den Mitarbeitenden vermittelt. Er/Sie übersetzt die Grundlagen in die Sprache der Mitarbeitenden, so dass diese wissen, was von ihnen erwartet wird. Er/Sie sorgt dafür, dass sich alle Mitarbeitenden im Betrieb oder im Rayon nach diesen Grundlagen richten. Er/sie agiert dabei als Vorbild. Die Dynamik im Bereich der strategischen Planung ist hoch. Er/Sie zeigt im Umgang damit einen hohen Veränderungswillen. Die Aufgabe, die erarbeiteten Regeln bzw. Zielsetzungen im Alltag konsequent durchzusetzen und die Mitarbeitenden darauf hinzuweisen, falls sie etwas nicht beachten, nimmt er/sie regelmässig wahr und leitet daraus laufend Optimierungsmassnahmen ab.

Kompetenznachweis

- (1.) 60 Minuten schriftliche Prüfung in Form einer Planungsaufgabe.
- (2.) 30 Minuten mündliche Prüfung. Davon 15 Minuten Präsentation und 15 Minuten Fachgespräch.



Niveau und Modulnummer

FA-M1/Bausatz eidg. Fachausweis Detailhandelsspezialist/Detailhandelsspezialistin

Ziele

Der Detailhandelsspezialist / Die Detailhandelsspezialistin...

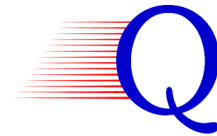
- ... ist in der Lage, anhand praktischer Beispiele zu erläutern, wie er/sie das eigene Handeln sowie das der Mitarbeitenden in Bezug auf die Umsetzung der normativen und strategischen Grundlagen überprüft und welche Massnahmen und Konsequenzen er/sie bei Abweichungen ergreift. (K5)
- ... kann Vorschläge machen, wie er/sie in seinem/ihrer Arbeitsbereich Dienstleistungen, Serviceleistungen, Kundendienste, Prozesse und Produkte weiterentwickelt unter Berücksichtigung der normativen und strategischen Rahmenbedingungen in seinem/ihrer Unternehmen bzw. der Trends im Marktumfeld und in der Gesellschaft. (K5)
- ... kann aufgrund von Ergebnissen einer Kundenbefragung wichtige Einstellungen der Kunden analysieren und Massnahmen daraus ableiten. (K5)
- ... kann die betrieblichen Führungssysteme und – instrumente im eigenen Verantwortungsbereich selbstständig anwenden und die Mitarbeitenden bei Bedarf über die Handhabung der Systeme und Instrumente instruieren. (K5)
- ... kann das Optimierungspotenzial der Infrastruktur mittels eigens erstellter Kriterien ermitteln und diese gegenüber Vorgesetzten argumentieren. (K5)
- ... kann die mündlichen Kommunikationsanlässe so gestalten, dass ein offenes und kooperatives Kommunikationsklima entsteht. (K5)
- ... kann einfache Konzepte für Organisationsprojekte anhand von Fallbeispielen erstellen. (K5)
- ... kann ein einfaches Projekt selbstständig planen und methodengestützt durchführen. (K5)
- ... kann die Umsetzung der betrieblichen QUS-Vorschriften im eigenen Verantwortungsbereich organisieren. (K4)

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis Detailhandelsspezialist/Detailhandelsspezialistin

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre



Modul 2: Personalführung und -management

Voraussetzungen

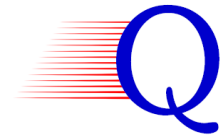
Erfahrungen im Bereich Personalführung

Kompetenz

Im Spannungsfeld von wirtschaftlichen und sozialen Zielen handelt der Detailhandelsspezialist/die Detailhandelsspezialistin im Sinne einer modernen Personalführung. Er/Sie agiert in Personalauswahlprozessen kompetent, begleitet die Einführungsphase von neuen Mitarbeitenden oder Lernprozesse von Lernenden professionell. Im Rahmen der Personalarbeit verwendet er/sie die gängigen Personalführungsinstrumente des eigenen Verantwortungsbereichs. Er plant den Personaleinsatz, delegiert die anstehenden Tätigkeiten im Betrieb an die Mitarbeitenden effizient und begleitet die Arbeitsausführung situativ angemessen. Die Qualität der Leistungserbringung und mögliche Entwicklungsmassnahmen werden in einem jährlichen Mitarbeitergespräch strukturiert besprochen. Die Kommunikation im eigenen Verantwortungsbereich gestaltet er/sie mit Feingefühl und berücksichtigt dabei aussergewöhnliche oder schwierige Situationen der Mitarbeitenden. Schwierige Gesprächssituationen mit Mitarbeitenden, Kunden oder Vorgesetzten geht er/sie aktiv an. Das eigene Kommunikationsverhalten reflektiert und optimiert er/sie laufend. Im Rahmen des Geschäftsprozesses Verkauf plant er wirkungsvolle on-the-job-Verkaufstrainings und führt diese mit seinen/ihren Mitarbeitenden durch.

Typische Arbeitssituation

Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin hat die Verantwortung für die Personalauswahlprozesse oder hat Mitspracherecht bei der Neueinstellung von Mitarbeitenden. Diese Prozesse betreut er aktiv in Zusammenarbeit mit den relevanten betrieblichen Ansprechpersonen. Neue Mitarbeitende führt er/sie in deren Tätigkeitsgebiet sowie in die unternehmerischen Strukturen und Prozesse ein und organisiert die notwendigen Ausbildungen. Er/Sie führt in der Probezeit periodisch Gespräche und hält Erfolgs- oder Misserfolgserlebnisse schriftlich fest. Die Führung seiner Mitarbeitenden nimmt er eigenverantwortlich und aktiv wahr. Sowohl die täglichen Führungsaktivitäten (wie z.B. Personaleinsatzplanung, Delegation von Arbeiten, Rückmeldung auf Leistungserbringung etc.) wie auch die jährlichen Mitarbeitergespräche mit Zielbeurteilung und Ableitung von Entwicklungsmassnahmen nimmt er/sie regelmässig wahr. Nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses kümmert er/sie sich nach Absprache mit dem HR oder der Personalabteilung um die Austrittsgespräche und gibt Hinweise für das Arbeitszeugnis.



Kompetenznachweis

60 Minuten schriftliche Prüfung in Form eines Methodenmixes aus Multiple-Choice-Fragen, offenen Textaufgaben (einfach und komplex), situativen Fragen und einer Visualisierungsaufgabe.

Niveau und Modulnummer

FA-M2/Bausatz eidg. Fachausweis Detailhandelsspezialist/Detailhandels-spezialistin

Ziele

Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin...

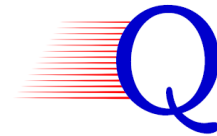
- ... kann mittels geeigneter Techniken die Kompetenzen von Bewerber/innen einschätzen. (K4)
- ... kann Einstellungsgespräche empathisch und systematisch führen. (K5)
- ... kann die erforderlichen betrieblichen Beurteilungen der Lernenden richtig durchführen. (K3)
- ... kann Sitzungen strukturiert und unter angemessenem Einbezug der Mitarbeitenden führen. (K5)
- ... kann seinen/ihren Mitarbeitenden konstruktiv und regelmässig Feedback geben. (K5)
- ... kann die Bedeutung des Mitarbeiter-Gesprächs begründen und dieses zielgerecht in seiner/ihrer Praxis anwenden. (K3)
- ... kann den Informationsfluss in seinem/ihrer Bereich effizient und stufengerecht aufbauen. (K5)
- ... ist in der Lage, sein/ihr Kommunikations- und Informationsverhalten nach übergeordneten Kriterien auszuwerten und Anpassungen vorzunehmen. (K6)
- ... kann Konflikte lösungsorientiert mit den Beteiligten bearbeiten. (K4)
- ... ist in der Lage, on-the-job-Verkaufsschulungen vom Grobkonzept bis hin zur Detailplanung zu erstellen und umzusetzen. (K5)
- ... kann aus Potenzial und Grenzen seiner/ihrer Mitarbeitenden für diese realistische Entwicklungsmassnahmen ableiten. (K4)

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis Detailhandelsspezialist/Detailhandels-spezialistin

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre



Modul 3: Finanz- und Rechnungswesen

Voraussetzungen

Grundkenntnisse in Finanz- und Rechnungswesen bzw. Warenkalkulation

Kompetenz

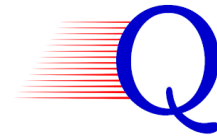
Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin führt im Rahmen der operativen Tätigkeiten die Budget- und Rechnungsprozesse nach Vorgaben der Finanzabteilung durch. Hierbei agiert er/sie kostenbewusst, analysiert die finanzielle Situation laufend und ist fähig, Optimierungsmassnahmen zu ergreifen. Er kann relevante, einfache Kennzahlen für die finanzielle Führung selbst ermitteln oder sich diese bei den entsprechenden Stellen beschaffen. Finanzielle Handlungsanweisungen der vorgesetzten Stellen setzt er/sie konsequent um. Die Mitarbeitenden informiert er/sie angemessen über die Umsatzzahlen. Er/Sie führt wichtige Geschäftsprozesse in Bezug auf finanzielle Fragestellungen in den Bereichen Einkauf und Beschaffung, Logistik, Instore-Logistik und Lager sowie im Verkauf verantwortungsvoll. Im Rahmen der Tätigkeiten innerhalb der Unterstützungsprozesse (z.B. Infrastrukturbewirtschaftung, Organisationsentwicklungsmassnahmen, Projektmanagement) agiert er/sie kostenbewusst und berücksichtigt wichtige finanzielle Kennzahlen.

Typische Arbeitssituation

Vorgegebene Budgets sind für den Detailhandelsspezialisten/die Detailhandelsspezialistin verpflichtend und handlungsleitend. Er/Sie initiiert, begleitet und überprüft den laufenden Budget- und Rechnungsprozess im eigenen Verantwortungsbereich selbstständig. Die nötigen Umsetzungs- oder Korrekturprozesse werden von ihm/ihr aktiv eingeleitet. Er/Sie ist permanent auf dem Laufenden darüber, wie es mit den finanziellen Resultaten im eigenen Verantwortungsbereich steht. Dazu verwendet er/sie die betrieblichen Systeme und Instrumente der finanziellen Führung. Er/Sie steht in ständigem Austausch mit den zuständigen Personen bzw. Abteilungen innerhalb der Organisation.

Kompetenznachweis

120 Minuten schriftliche Prüfung in Form eines Methodenmixes aus Multiple-Choice-Fragen, offenen komplexen Text- und Rechenaufgaben, situativen Fragen und einer Visualisierungsaufgabe.



Niveau und Modulnummer

FA-M3/Bausatz eidg. Fachausweis Detailhandelsspezialist/Detailhandels-
spezialistin

Ziele

Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin...

... kann den Budgetierungs- und Rechnungsprozess in seinem/ihrem Bereich professionell initiieren und begleiten. (K5)

... kann die wichtigsten Bilanzkennzahlen analysieren und folgerichtige Massnahmen daraus ableiten. (K5)

... ist in der Lage, Handlungsbedarf in der Finanzsituation zu erkennen und geeignete betriebswirtschaftliche Massnahmen (z.B. Nachkalkulation, Abverkauf, Kosten senken) umzusetzen. (K5)

... kann seine/ihre Mitarbeitenden stufengerecht über die aktuellen Umsatzzahlen informieren. (K3)

... kann Lagerkennzahlen korrekt berechnen. (K3)

... kann die betriebsinternen, relevanten Kennzahlen analysieren, Abweichungen vom Standard im Bereich Instore-Logistik/Lager erkennen, daraus Rückschlüsse ziehen und geeignete Massnahmen ergreifen. (K5)

... kann analysieren, woher Inventurdifferenzen resultieren und geeignete Massnahmen treffen. (K5)

... ist in der Lage, die Einkaufs- und Verkaufspreiskalkulation inkl. MWST-Abrechnung korrekt durchzuführen. (K3)

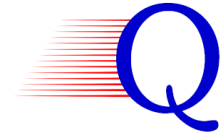
... kann die Kosten für Massnahmen im Bereich der Unterstützungsprozesse (z.B. Infrastrukturbewirtschaftung, Organisationsentwicklung, Projektmanagement) überblicksmässig budgetieren. (K3)

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis Detailhandelsspezialist/Detailhandels-
spezialistin

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre



Modul 4: Beschaffung und Logistik

Voraussetzungen

Praktische Erfahrungen im Bereich Beschaffung und Logistik

Kompetenz

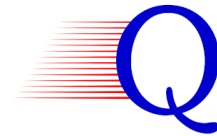
Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin ist sich der betriebswirtschaftlichen Bedeutung dieses Geschäftsprozesses bewusst. Im Rahmen der Prozesse Einkauf und Beschaffung, Logistik und Instore-Logistik/Lager verfügt er/sie über ein umfassendes Wissen und hält sich regelmässig auf dem Laufenden. Er/Sie steuert und kontrolliert die Umsetzung der Vorgaben in diesem Bereich. Den Wareneingang überwacht und begleitet er/sie systematisch und sucht laufend nach Optimierungsmöglichkeiten. Er/Sie verfügt über ein hohes Mass an Kostenbewusstsein und weiss, welche Waren in welcher Menge vorrätig sein müssen. Er/Sie überwacht die Logistik innerhalb des eigenen Verantwortungsbereichs, hinterfragt die Prozesse und Regelwerke laufend und leitet bei Bedarf Optimierungsmassnahmen ein. Die Mitarbeitenden unterstützt er/sie und leitet sie zu einem sorgsamem Umgang mit den Lagerbeständen an. Er/Sie hat ein methodisches Organisationsgeschick und gestaltet Veränderungen im Bereich Beschaffung und Logistik gemeinsam mit seinem/ihrem Team.

Typische Arbeitssituation

Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin begleitet das Produkt vom Wareneingang bis zum Austritt mit dem Kunden. Das ist das Kerngeschäft. Er analysiert regelmässig alle Bereiche des Geschäftsprozesses und leitet bei Bedarf Optimierungsmassnahmen selbstständig bzw. nach Rücksprache mit den zuständigen Stellen ein. Dabei plant er/sie saisonale oder andere Umstellübungen und setzt diese um. Er/Sie optimiert die Lagerbestände, erkennt Potenziale und initiiert aus Eigeninitiative Veränderungen. Die Warenbewirtschaftung organisiert er/sie auch unter dem Blickwinkel des mitarbeiterfreundlichen Handlings. Alle Optimierungsmassnahmen gestaltet er/sie durchdacht auf der Basis von systematisierten Überlegungen und bindet das eigene Team dabei aktiv ein.

Kompetenznachweis

60 Minuten schriftliche Prüfung in Form eines Methodenmixes aus Multiple-Choice-Fragen, offenen Textaufgaben (einfach und komplex), situativen Fragen sowie Visualisierungsaufgaben.



Niveau und Modulnummer

FA-M4/Bausatz eidg. Fachausweis Detailhandelsspezialist/Detailhandels-
spezialistin

Ziele

Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin...

... kann die geltenden Gesetze und Vorschriften bzw. innerbetrieblichen Vorgaben für die Bereiche Beschaffung und Logistik richtig umsetzen. (K5)

... kann den betrieblichen Wareneingangsprozess analysieren und entsprechende Optimierungsmöglichkeiten vorschlagen. (K5)

... kann mithilfe des Sortimentsplanes das Sortiment seines/ihres Betriebes optimal und kundenorientiert gestalten. (K5)

... ist in der Lage, die betrieblichen Abläufe der Logistik gezielt zu überwachen, seine/ihre Beobachtungen zu beschreiben und Störungen richtig und situationsgerecht zu beheben. (K5)

... kann das Optimierungspotenzial der Instore-Logistik erfassen und im Rahmen der eigenen Möglichkeiten umsetzen. (K4)

... kann neue Mitarbeitende bei der Verwendung der betrieblichen Systeme der Logistik instruieren, sie bei der Anwendung überwachen und korrigieren. (K4)

... ist in der Lage, Informationen betreffend Logistik zeit- und adressatengerecht zu übermitteln. (K3)

... kann die Mitarbeitenden mit gezielten Massnahmen zu einer optimalen und kostenbewussten Lagerbewirtschaftung anleiten. (K5)

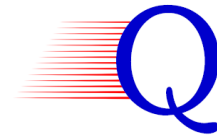
... kann Optimierungsmassnahmen systematisch und auf die Organisation abgestimmt mit Einbezug des Teams planen und umsetzen. (K5)

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis Detailhandelsspezialist/Detailhandels-
spezialistin

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre



Modul 5: Absatz und Marketing

Voraussetzungen

Praktische Erfahrung im Bereich Absatz und Marketing

Kompetenz

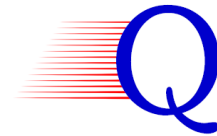
Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin ist motiviert, vorgegebene Umsätze mit dem eigenen Team zu erreichen bzw. zu übertreffen. Hierzu erstellt er/sie die Verkaufsplanung, gestaltet das Sortiment ansprechend und entwickelt Verkaufsförderungsmassnahmen. Dabei arbeitet er mit den internen Verantwortlichen aktiv zusammen. Bei der Planung involviert er/sie die Mitarbeitenden, instruiert und begleitet diese auch bei der Umsetzung der Massnahmen. Die Mitarbeitenden instruiert er/sie regelmässig in Bezug auf die verschiedenen Verkaufsaspekte und schafft somit Rahmenbedingungen, welche die Freude am Verkauf ermöglichen. Er/Sie hat ein Feingefühl für den Markt, die Produkte und Trends und kann mögliche Konsequenzen auf das Kaufverhalten und den Absatz abschätzen. Er/Sie ist sich der dynamischen Entwicklung des Marktumfeldes bewusst und hält sich engagiert auf dem Laufenden. Er/Sie hat ein Interesse am Kaufverhalten, an den Kundenwünschen bzw. -bedürfnissen und erfasst Informationen dazu aktiv im Kundenkontakt. Reklamationen von Kunden bearbeitet er/sie prioritär und mit der notwendigen Sorgfalt. Bei Bedarf ergreift er/sie Optimierungsassnahmen im Bereich Absatz und Marketing.

Typische Arbeitssituation

Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin setzt sich mit den strategischen Verkaufszielsetzungen auseinander. Diese werden von ihm/ihr als verbindlich und handlungsleitend angesehen und ins tägliche Handeln des eigenen Verantwortungsbereichs übersetzt. Die operativen Verkaufsmassnahmen werden geplant und gemeinsam im Team aktiv umgesetzt. Bei Bedarf hält er/sie Rücksprache mit den internen Verantwortlichen. Er/Sie setzt alles daran, die gesteckten Ziele zu erreichen bzw. zu übertreffen. Er/Sie motiviert seine/ihre Mitarbeitenden, das Möglichste dafür zu tun, um die vorgegebenen Zahlen zu erreichen. Dabei geht er/sie mit gutem Beispiel voran. Den Zielerreichungsgrad im Bereich Verlauf thematisiert er/sie regelmässig mit der vorgesetzten Person und leitet allenfalls gemeinsam Optimierungsmassnahmen ab.

Kompetenznachweis

60 Minuten schriftliche Prüfung. Davon 40 Minuten Fallstudie und 20 Minuten bearbeiten von Critical Incidents.



Niveau und Modulnummer

FA-M5/Bausatz eidg. Fachausweis Detailhandelsspezialist/Detailhandels-
spezialistin

Ziele

Der Detailhandelsspezialist/Die Detailhandelsspezialistin...

... kann eine Verkaufsplanung selbstständig realisieren und die Distribution der Ware im eigenen Verantwortungsbereich optimal organisieren. (K5)

... kann die Warenpräsentationsgrundsätze in seinem/ihrem Betrieb realisieren. (K4)

... kann verschiedene Ladenlayouts und Ladennutzungen unterscheiden und Optimierungsmöglichkeiten erläutern. (K3)

... kann für seinen/ihren Arbeitsbereich Ideen für Verkaufsförderungsmassnahmen entwickeln und die zielgerichtete Umsetzung gemeinsam mit dem Team realisieren. (K5)

... kann seine/ihre Mitarbeitenden über wichtige Aspekte im Bereich Verkauf adressatengerecht einführen, so dass diese Spass am Verkauf entwickeln.

... kann einen Soll-Ist-Vergleich im Bereich der Umsatzzahlen erstellen und bei Abweichungen entsprechende Massnahmen einleiten. (K5)

... kann Veränderungen im Kaufverhalten bzw. im Absatz interpretieren und adäquate Überlegungen ableiten. (K4)

... kann einen situationsgerechten Kundenkontakt aufbauen und pflegen. (K3)

... kann Reklamationen situationsgerecht und lösungsorientiert bearbeiten. (K5)

... kann die Sortimentsgestaltung und die Marketingmassnahmen gezielt analysieren, daraus Optimierungsmassnahmen ableiten und diese mit der vorgesetzten Person diskutieren. (K5)

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis Detailhandelsspezialist/Detailhandels-
spezialistin

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre