

Kauffrau/Kaufmann EFZ

Wegleitung zum betrieblichen Qualifikationsverfahren Branche Reisen



Diese Wegleitung zum betrieblichen Qualifikationsverfahren gilt für Lernende mit Qualifikationsverfahren ab 2026.

Schweizer Reise-Verband
Etzelstrasse 42, 8038 Zürich
Telefon 044 487 30 56, info@srv.ch, www.srv.ch

Version 0.4 vom 20.08.2025

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung und Rahmenbedingungen	3
1.1 Zweck dieser QV-Wegleitung	3
1.2 Grundlagen	3
1.3 Rahmenbedingungen	3
2. Beschreibung des betrieblichen Qualifikationsverfahrens	4
2.1 Übersicht des Prüfungsablaufs	4
2.2 Beschreibung der Prüfungsteile	4
2.3 Bewertungskriterien	6
2.4 Hilfsmittel	7
2.5 Durchführung der Prüfung	7
2.6 Notengebung	8
2.7 Notenberechnung	8
3. Vorbereitung zum betrieblichen QV	9
3.1 Einführung im Rahmen der überbetrieblichen Kurse	9
3.2 Ausbildungsbericht	9
3.3 Aufgebot zum betrieblichen QV	9

1. Einleitung und Rahmenbedingungen

1.1 Zweck dieser QV-Wegleitung

Diese Wegleitung beschreibt die Organisation, Durchführung und Bewertung des betrieblichen Qualifikationsverfahrens für Kauffrau/Kaufmann EFZ der Branche Reisen ab 2026.

1.2 Grundlagen

- Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 16. August 2021, insbesondere Art. 21 bis 26
- Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 16. August 2021.

1.3 Rahmenbedingungen

Daraus ergeben sich für das betriebliche Qualifikationsverfahren in der Branche Reisen folgende Vorgaben:

Dauer der Prüfung:	50 Minuten
Durchführung:	an einem durch die Branche Reisen festgelegten zentralen Ort, voraussichtlich Zürich, Olten, Lausanne
Art der Prüfung:	mündlich
Methodik:	Kombination von mindestens zwei verschiedenen Prüfungsmethoden
Handlungskompetenzen:	Berücksichtigung von möglichst vielen Handlungskompetenzen des Bildungsplans Kauffrau/Kaufmann EFZ

Das betriebliche QV bezieht sich auf alle Leistungsziele der Branche Reisen (Betrieb und üK) sowie die allgemeinen Leistungsziele gemäss Bildungsplan sowie die im Ausbildungsbericht der Kandidaten und Kandidatinnen erwähnten Reiseleistungen.

2. Beschreibung des betrieblichen Qualifikationsverfahrens

2.1 Übersicht des Prüfungsablaufs

Das betriebliche Qualifikationsverfahren umfasst die Bearbeitung eines Praxisfalls und gliedert sich folgende Prüfungsteile (Dauer total 50 Minuten).

<i>Begrüssung und Einrichten</i>	<i>Begrüssung, Personenidentifikation, Gesundheitsfrage, Technisches Einrichten</i>			
Prüfungsteil 1	Beratungs-/Verkaufsgespräch	mündlich	30 Min.	54 Punkte
Prüfungsteil 2	Fachgespräch inkl. Umgang mit unvorhergesehener Situation (Critical Incident)	mündlich	20 Min.	36 Punkte
		Total	50 Min.	90 Punkte

2.2 Beschreibung der Prüfungsteile

Das betriebliche Qualifikationsverfahren umfasst die Bearbeitung von Praxisfällen und gliedert sich in ein Beratungs-/Verkaufsgespräch und ein Fachgespräch (Dauer total 50 Minuten).

Prüfungsteil 1: Beratungs-/Verkaufsgespräch

Dauer: 30 Minuten

Prüfungsform: mündlich

Handlungskompetenzbereiche: a und d

Beschreibung

Das Beratungs-/Verkaufsgespräch in Form eines Rollenspiels beinhaltet je nach Situation die notwendigen Bedürfnis- und Bedarfsabklärungen, das Reiseangebot, den Verkauf einer Reise und Zusatzleistungen, die Beschaffung von Dokumenten sowie das weitere Vorgehen. Zum Abschluss des Beratungs-/Verkaufsgesprächs werden die weiteren Schritte festgelegt.

Das Beratungs-/Verkaufsgespräch wird in der gleichen Form wie bisher durchgeführt. Es können auch Inhalte zur jeweiligen Destination behandelt werden.

Die Prüfungsexpertin oder der Prüfungsexperte übernimmt im Prüfungsteil 1 die Rolle der Kundin/ des Kunden.

Hilfsmittel:

Persönliches Notebook, Internet-Zugang (Open Book), Reisekataloge, Internetseiten der jeweiligen Veranstalter, Schreibzeug

Prüfungsteil 2: Fachgespräch

Dauer: 20 Minuten

Prüfungsform: mündlich

Handlungskompetenzbereiche: b, c

Beschreibung

Die Expertin/der Experte (PEX) führt das Fachgespräch und stellt fachliche Fragen zum bearbeiteten Praxisfall im Prüfungsteil 1 sowie zu unterschiedlichen touristischen Themen. Diese Fragen können unter anderem das Vorgehen bei der Bearbeitung der Buchung, Abklärungen zu diversen Reiseleistungen/Reisearten, die Kommunikation zwischen Kunde und Reisevermittler, Fragen zur Haftung sowie Versicherungsleistungen umfassen und beziehen sich auf die Leistungsziele gemäss Bildungsplan. In diesem Prüfungsteil wird auch das Vorgehen bei besonderen, unvorhergesehenen Situationen sowie die Behandlung von Reklamationen, Beschwerden, Rückmeldungen geprüft (Critical Incidents).

Während des Fachgesprächs werden 4 Themen (Mini Cases) aus den verschiedenen erarbeiteten Leistungszielen behandelt, davon kann ein Mini Case ein Critical Incident beinhalten. Aus der Auswahl der vielen verschiedene touristischen Themen wählen die Experten/Expertinnen 4 Themen aus und erstellen so die 4 Mini Cases für den Prüfungsteil 2. Alle Fragen basieren auf den Leistungszielen der Branche Reisen (Betrieb und üK) sowie die allgemeinen Leistungsziele gemäss Bildungsplan/Leitfaden SRV.

(Beispiel: Mini Case 1: Thema Versicherung / Mini Case 2: Thema Nachhaltigkeit / Mini Case 3: Critical Incident im Thema Flug / Mini Case 4: Thema Badeferien).

Hilfsmittel:

keine Hilfsmittel

Sowohl beim Beratungs-/Verkaufsgespräch als auch im Fachgespräch werden die Erfahrungen der lernenden Person einbezogen (basierend auf dem eingereichten Ausbildungsbericht).

2.3 Bewertungskriterien

Jedes Bewertungskriterium wird mit 0 - 3 Punkten bewertet. Total ergeben sich **maximal 90 Punkte**.
Alle Bewertungskriterien beziehen sich auf den konkreten Geschäftsfall.

Prüfungsteil 1: Beratungs-/Verkaufsgespräch (Handlungskompetenzbereiche a, d)

Die folgenden Schwerpunkte werden im Beratungs- & Verkaufsgespräch bewertet:

- Auftreten & Kommunikation
- Kundenorientierung & Bedürfnisanalyse
- Beratung
- Buchungsabschluss & weiteres Vorgehen
- Fachliche Korrektheit & Produktwissen
- Verkaufs- & Zusatzleistungen

Prüfungsteil Teil 2: Fachgespräch (Handlungskompetenzbereiche b, c)

Die folgenden Schwerpunkte werden im Fachgespräch bewertet, jeweils pro Mini-Case:

- Fachwissen & Argumentation
- Problemlösung & Vorgehensweise

2.4 Hilfsmittel

Einsatz von digitalen Hilfsmitteln

Die Kandidatin/der Kandidat bringt die persönlichen Hilfsmittel an die Prüfung mit (Notebook mit Internet-Zugang).

Während des Prüfungsteils 1 (Beratungs-/Verkaufsgespräch) ist es der Kandidatin/dem Kandidaten gestattet, Informationen aus dem Internet abzurufen. Nicht gestattet ist die Benutzung von Mitteilungsdiensten (E-Mail, Chat usw.).

Die Kandidatin/der Kandidat ist selbst für die Funktionstüchtigkeit des eigenen Notebooks verantwortlich. Während der Prüfung wird kein technischer Support gegeben.

Durch die Prüfungsleitung werden bereitgestellt:

- Internetzugang (WiFi)
- Stromleiste
- Beamer für die Projektion
- Allgemeine Verkaufsunterlagen (Reisekataloge)

2.5 Durchführung der Prüfung

Für die Durchführung der Prüfung gelten folgende Vorgaben:

Prüfungsort:	Die Prüfung wird an einem zentralen, vorgegebenen Prüfungsort durchgeführt (Zürich, Olten und Lausanne).
Prüfungssprache:	Die Prüfung wird in der regionalen Landessprache durchgeführt.
Einsatz der Prüfungsexpertinnen und -experten:	Die Prüfung wird von zwei Prüfungsexpertinnen und -experten durchgeführt, begutachtet und gemeinsam bewertet.
Zeitlicher Ablauf:	Bei der Durchführung der Prüfung sind keine Pausen vorgesehen

2.6 Notengebung

Die maximale Punktzahl P_{\max} ist 90.

Die erreichte Punktzahl wird mit folgender Formel in die Note Praktische Arbeit umgerechnet:

$$\text{Note} = \frac{(P_{\text{erreicht}} \times 5)}{P_{\max}} + 1$$

Die Bewertung der betrieblichen Abschlussprüfung erfolgt mit Notenwerten von 6 bis 1.

Die Note wird auf eine ganze oder halbe Zahl gerundet:

Punkte	0 - 4	5 - 13	14 - 22	23 - 31	32 - 40	41 - 49	50 - 58	59 - 67	68 - 76	77 - 85	86 - 90
Note	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	5.5	6.0

Die Noten 4.0 und höher bezeichnen eine genügende Leistung.

2.7 Notenberechnung

Die Gesamtnote des Qualifikationsverfahrens wird mit folgender Gewichtung berechnet:

Qualifikationsbereiche:	Gewichtung
Praktische Arbeit (betriebliches QV): 50 Min.	30 %
Berufsfachschule: Berufskennnisse und Allgemeinbildung: 4 Std. 45 Min.	30 %
Erfahrungsnote	40 %

Die Gesamtnote wird auf eine Zehntelnote gerundet.

3. Vorbereitung zum betrieblichen QV

3.1 Einführung im Rahmen der überbetrieblichen Kurse

Im Januar des letzten Lehrjahrs erhalten die Lernenden im Rahmen des üK 3B eine Einführung in das betriebliche QV.

3.2 Ausbildungsbericht

Im Ausbildungsbericht beschreiben die Lernenden ihren Ausbildungsbetrieb und fassen ihre wichtigsten Tätigkeiten sowie die bearbeiteten Destinationen zusammen.

Die Lernenden reichen den ausgefüllten Ausbildungsbericht bis spätestens am 28. Februar des letzten Lehrjahrs per E-Mail an den SRV ein (ausbildung@srv.ch)

3.3 Aufgebot zum betrieblichen QV

Das betriebliche QV wird in den Kalenderwochen 19 – 22 durchgeführt.

Die Lernenden erhalten vom SRV ein schriftliches Aufgebot zum betrieblichen QV.