



AGVS | UPSA

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

Wegleitung

zur Prüfungsordnung über die Höhere Fachprüfung

Betriebswirtin im Automobilgewerbe /
Betriebswirt im Automobilgewerbe

nach modularem System mit Abschlussprüfung

vom **05. FEB. 2014**

Trägerschaft

AGVS, Auto Gewerbe Verband Schweiz

Prüfungssekretariat

AGVS, Auto Gewerbe Verband Schweiz
Wölflistrasse 5, Postfach 64
3000 Bern 22

Telefon: +41 31 307 15 15
info@agvs.ch www.agvs.ch

Inhaltsverzeichnis:

1. Einleitung

1.1 Zweck der Wegleitung	3
--------------------------	---

2. Kompetenzbereiche

2.1 Kompetenzbereiche A bis E	3
2.2 Übersicht der Handlungskompetenzen	4
2.3 Qualifikationsprofil: Fichen der Handlungskompetenzbereiche A bis E	5 - 14

3. Gleichwertigkeit

3.1 Nachweis der Gleichwertigkeit	15
3.2 Berufliche Praxis	15

4. Administratives

4.1 Prüfungsunterlagen	15
4.2 Gebühren	15
4.3 Ausschreibung	15
4.4 Anmeldung	15
4.5 Terminübersicht	16
4.6 Hilfsmittel	16

5. Abschlussprüfung

5.1 Allgemein	16
5.2 Prüfungsumfang und Dauer	16
5.3 Schriftliche Prüfungsteile	17
5.4 Prüfungsstoff	17
5.5 Fallstudie	17
5.6 Präsentation der Fallstudie	17
5.7 Unternehmensführung und Betriebswirtschaft	17
5.8 Rollenspiel	18

6. Inkrafttreten und Gültigkeit

7. Anhang (Module 1 bis 9)

Falls aus Gründen der Lesbarkeit nur die männliche oder weibliche Schreibweise verwendet wird, bezieht sie sich jeweils auf beide Geschlechter.

1 Einleitung

1.1 Zweck der Wegleitung

Die vorliegende Wegleitung für die Höhere Fachprüfung als **Betriebswirtin/Betriebswirt im Automobilgewerbe** ist eine Ergänzung zur Prüfungsordnung. Diese Wegleitung soll den Prüfungskandidaten eine sorgfältige und zielbewusste Prüfungsvorbereitung ermöglichen.

Die Qualitätssicherungskommission (QSK) wird diese Wegleitung alle 5 Jahre überprüfen und bei Bedarf den Anforderungen anpassen.

2 Kompetenzbereiche

2.1 Kompetenzbereiche A-E

Die folgenden Kompetenzbereiche umfassen den Beruf eines Diplomierten Betriebswirtes im Automobilgewerbe:

- A. Unternehmensstrategie im Automobilmarkt festlegen
- B. Finanzen und Controlling steuern
- C. Produkte und Dienstleistungen im Automobilmarkt positionieren
- D. Prozesse im Autohaus leiten
- E. Personal und Bereiche führen

In den nachfolgenden Qualifikationsprofilen werden die Kompetenzbereiche A bis E ausführlich im Hinblick auf Leistungskriterien und Prüfungsform definiert.

Die Beschreibungen der Kompetenzbereiche geben Auskunft über:

- den Kompetenzbereich an sich: „*Worum geht es?*“
- den Kontext: „*In welchem Umfeld finden die Tätigkeiten statt?*“
- die Aktivitäten innerhalb des Kompetenzbereiches: „*Welche Tätigkeiten beinhaltet dieser Bereich?*“
- die Leistungskriterien: „*Welche Besonderheiten zeichnen diese Tätigkeit aus?*“
- erforderliche persönliche Kompetenzen: „*Welche persönlichen Kompetenzen sind für die Ausübung der Tätigkeiten entscheidend?*“
- Den Kompetenznachweis: „*Wie werden die Kompetenzen geprüft?*“

2.2 Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen

Diplomierter Betriebswirt: Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen.										
Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
A	Unternehmensstrategie im Automobilmarkt festlegen / corporate strategy definition	Strategie festlegen	Businessplan erstellen	Leitbild definieren	Risikoanalyse durchführen	Marktpotential nutzen	Marktrelevante Kennzahlen bestimmen	Marketing- und Kommunikationskonzept erarbeiten	Firmenstandort beurteilen	Automobilarbeits- und Produktionsstätten errichten Facility Management
B	Finanzen und Controlling steuern / finances and controlling management	Finanzplanung erstellen	Finanzkennzahlen berechnen	Bilanz- und Erfolgsrechnung analysieren	Liquidität und Mahnwesen überwachen	Rechtskonforme Buchhaltung sicherstellen	Betriebs-, Sach- und Maschinenversicherungen abschliessen			
C	Produkte und Dienstleistungen im Automobilmarkt positionieren / product and service placement in the automobile market	Saisonalen Marketingplan erstellen	Sales / AfterSales / Services Management durchführen	Leistungsrapport erstellen	Investitionsgüter beschaffen	Komplexe Verhandlungen auf allen Stufen führen	Anspruchsvolle Gespräche mit Kundinnen und Kunden führen	Kundinnen und Kunden betreffend Energieeffizienz, Schadstoffminderung und Umweltschutz beraten		
D	Prozesse im Autohaus leiten / processmanagement	Aufbau- und Ablauforganisation erstellen	KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) begleiten	CRM (Customer Relationship Management) betreuen	EDV/IT koordinieren	Umweltschutzmassnahmen verantworten	Arbeitsicherheit überwachen			
E	Personal und Bereiche führen / HR and corporate governance	Personal planen	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rekrutieren	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen	Abteilungen leiten	Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden sicherstellen (Fachkenntnisse, Gesellschaft, Umwelt)				

A Unternehmensstrategie im Automobilmarkt festlegen

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Diplomierte Betriebswirte definieren die Strategie und den Businessplan des Unternehmens, in dem sie tätig sind. Aufgrund ihrer Kenntnisse der Automobilbranche und der Betriebswirtschaft sind sie in der Lage, finanzier- und umsetzbare Visionen zu entwickeln. Diplomierte Betriebswirte führen SWOT- und Risikoanalysen durch und erkennen das Marktpotential der betrieblichen Produkte und Dienstleistungen. Sie antizipieren die zu erreichenden, marktrelevanten Kennzahlen für die erfolgreiche Positionierung des Unternehmens im Automobilmarkt.

Diplomierte Betriebswirte schaffen die Rahmenbedingungen für die Umsetzung des Businessplans, indem sie Handlungs- und Zusammenarbeitsgrundsätze aus der Strategie ableiten und ein branchengerechtes Konzept für das Marketing und die Kommunikation erstellen. Sie planen die Standortsuche und den Aus- und Umbau der Arbeits- und Produktionsstätten entsprechend den Erfordernissen der Arbeitsprozesse und den Richtlinien des Arbeits- und Gesundheitsschutzes.

Kontext

Im Automobilmarkt die eigene Nische zu finden und eine realistische Strategie festzulegen, stellt die Basis für das wirtschaftliche Überleben und die Corporate Identity des Unternehmens (Firmenidentität) dar. Diese Ausrichtung erfolgt in einem Umfeld, das von steigenden Anforderungen, Herstellerstandarts und der Diversifizierung der Kundschaft, technischem Fortschritt, Konkurrenzdruck und zunehmendem Umwelt- und Kostenbewusstsein geprägt ist. In dieser Dynamik Kundenbedürfnisse, Konkurrenzverhalten und zukünftige Herausforderungen realistisch einzuschätzen, erfordert eine Gratwanderung zwischen Flexibilität und Beharrlichkeit. Dafür sind ganz besonders vorausschauendes Denken, Kenntnisse des Automobilgewerbes und des Mobilitätsverhaltens, Urteilsvermögen und Umsetzungsstärke gefragt.

Diplomierte Betriebswirte können die Ansprüche unterschiedlicher Personengruppen im Strategieprozess und dessen Konkretisierung erfassen, und diesen in sinnvoller Weise entsprechen. Sie kommunizieren mit Kundinnen und Kunden, Lieferanten, Banken, Konkurrenzunternehmen sowie firmeninterne Ansprechgruppen auf allen Hierarchiestufen.

Die Definition von Zusammenarbeits- und Kommunikationsgrundsätzen, beispielsweise in Form eines Leitbildes und eines Marketing/Kommunikationskonzeptes, erfordert Verhandlungsgeschick sowie entsprechende Fachkenntnisse. Auf dieser Basis kann auch zwischen möglichen Interessenkonflikten – beispielsweise zwischen wirtschaftlichen und ethischen Anliegen – vermittelt werden.

Für den Erwerb von geeigneten Grundstücken und den Neubau, Aus- oder Umbau der geeigneten Immobilien arbeiten Diplomierte Betriebswirte mit der Bauführung, Immobilienagenturen sowie Kantonen und Gemeinden zusammen. Sie kennen die einschlägigen Bau- und Verfahrensvorschriften, die Grundzüge der Unfall- und Gesundheitsprävention und die Anforderungen der zukünftigen Arbeits- und Produktionsprozesse.

Diplomierte Betriebswirte können sowohl in kleinen Unternehmen als auch in nationalen oder internationalen Automobilkonzernen tätig sein. Je nach Grösse des Arbeitgebers und ihrer Funktion variiert die Bandbreite und die Komplexität ihres Aufgabenbereiches: Während der Besitzer einer kleinen Garagen sämtliche hier genannten Tätigkeiten abdeckt, sind Diplomierte Betriebswirte in grossen Konzernen eher spezialisiert.

Der Handlungskompetenzbereich ‚Unternehmensstrategie im Automobilmarkt festlegen‘ ist allen weiteren Aktivitäten der Diplomierte Betriebswirte übergeordnet. Denn hier werden die Parameter für den wirtschaftlichen Erfolg des Autohauses in den Tätigkeitsbereichen ‚Finanzen und Controlling steuern‘, ‚Produkte und Dienstleistungen im Automobilmarkt positionieren‘, ‚Prozesse im Autohaus leiten‘ und ‚Personal und Bereiche führen‘ auf strategischer Ebene definiert.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien									
A1 – Strategie festlegen	Betriebswirtschaft Strategieentwicklung	Diplomierte Betriebswirte sind fähig: <ul style="list-style-type: none"> • eine realistische Strategie als Basis des Unternehmenserfolges zu konzipieren; • die Unternehmensstrategie eines Autohauses in einem Businessplan zu fassen, der Ziele, Ressourcen und die Organisation beschreibt; • Finanzmittel bei Banken und / oder Investoren zu akquirieren; • SWOT-Analysen und Risikoanalysen für die Automobilbranche und den Finanzmarkt durchzuführen; • adäquate, umsetzbare und branchenspezifische Grundsätze der Zusammenarbeit und des unternehmerischen Handelns aus der Strategie abzuleiten (Leitbild); • das Marktpotential und die Wachstumschancen der betrieblichen Produkte und Dienstleistungen mittels Umfeld- und Marktanalysen zu antizipieren; • den Businessplan in Leistungskennzahlen zu verdichten, • geeignete Grundstücke und Immobilien zu günstigen Konditionen zu finden; • einen Umbau, einen Neubau oder eine Sanierung zu planen; • die Immobilien nachhaltig zu bewirtschaften (Facility Management) • Bauvorhaben entsprechend den Richtlinien des Arbeits-, Gesundheits-, Lärm- und Umweltschutzes und den Anforderungen des Arbeitsprozesses zu konzipieren; • das termin- und sachgerechte Voranschreiten von Bauarbeiten zu überwachen; • eine gesundheitsfördernde, energie- und ressourceneffiziente Infrastruktur zu schaffen; • massgeschneiderte Konzepte für die interne und externe Kommunikation und das Marketing im Autohaus zu entwerfen; • Varianten für alle Schritte des Strategieprozesses zu definieren; • die spezifischen Rechtsgrundlagen im Bereich Unternehmensgründung, Risikomanagement, Vertragsabschlüsse, Bau- und Immobilienmarkt sowie Betriebs- und Arbeitssicherheit zugeschnitten auf die Unternehmensstrategie anzuwenden. 									
A2 – Businessplan erstellen	Betriebswirtschaft Strategieentwicklung SWOT-Analyse										
A3 – Leitbild definieren	Leitbildentwicklung										
A4 – Risikoanalyse durchführen	Risikomanagement Vorgaben Revisionsstelle										
A5 – Marktpotential nutzen	Fachkenntnisse Automobilbranche Finanzmarkt Markt- und Umfeldanalyse										
A6 – Marktrelevante Kennzahlen bestimmen	Controlling										
A7 – Marketing- u. Kommunikationskonzept erarbeiten	Marketing Kommunikation										
A8 – Firmenstandort beurteilen Immobilien bewirtschaften	Raum- und Bauplanung Immobilienmarkt Baurecht										
A9 – Automobilarbeits- und Produktionsstätten errichten	Kenntnisse Unternehmensstruktur Betriebssicherheit Arbeitssicherheit										
Methodenkompetenzen Kompetenz / Bereich	Aufgeführt in Fiche					Sozial- und Selbstkompetenzen Kompetenz / Bereich	Aufgeführt in Fiche				
	A	B	C	D	E		A	B	C	D	E
Analytische Fähigkeiten						Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden erkennen					
Umsetzungsstärke						Leistungs- und Erfolgswillen					
Pragmatismus						Potential- und Ressourcenorientierung					

B Finanzen und Controlling steuern

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Diplomierte Betriebswirte stellen die kurz- und mittelfristige Finanzierung des Betriebes durch Planung, Umsetzung und Überprüfung der finanzrelevanten Prozesse sicher. Dafür konzipieren sie eine mehrjährige Finanzplanung, das jährliche Budget und definieren die für das Automobilgeschäft finanzrelevanten Führungskennzahlen. Sie analysieren die Bilanz- und Erfolgsrechnung mit dem Ziel der Gewinnmaximierung. Sie überprüfen die Liquidität durch das Monitoring der entsprechenden Kennzahlen und überwachen das Mahnwesen.

Diplomierte Betriebswirte sind für die einwandfreie Rechnungslegung und die Führung der Buchhaltung verantwortlich. Sie stellen sicher, dass die geltenden Rechtsvorschriften eingehalten werden. Zudem schliessen sie die für ein Autohaus notwendigen Betriebs-, Sach- und Maschinenversicherungen ab, um finanzielle Einbussen aufgrund von Schadensfällen zu verhindern.

Kontext

Unternehmen der Automobilbranche haben einen hohen Kapitalbedarf, um Fahrzeuge, Versicherungen, Maschinen, Immobilien und Löhne zu finanzieren und ihre Produkte- und Dienstleistungspalette in Anbetracht des technischen und gesellschaftlichen Wandels stetig zu erneuern. Die Liquidität sicherzustellen, um laufende Zahlungen und langfristig notwendige Investitionen zu tätigen, stellt damit eine Voraussetzung für das wirtschaftliche Überleben der Firma dar. Einer systematischen Finanzplanung mit umfassendem Controlling (im Sinne eines Planungs- und Überwachungssystems) kommt damit eine zentrale Bedeutung für die langfristige Existenz auf dem Automobilmarkt zu.

Im Bereich der Finanzplanung und des Controlling arbeiten Diplomierte Betriebswirte mit externen und internen Partnern zusammen. Für die Zusammenarbeit mit Treuhandstellen, Banken und Versicherungsagenturen ist die Kenntnis der geltenden Vorschriften unabdingbar. Denn nur auf dieser Basis kann den Anforderungen der Gegenseite entsprochen bzw. es können marktübliche, bestenfalls vorteilhafte Konditionen für Finanzierungen und Versicherungen ausgehandelt werden. In der Firma sind Diplomierte Betriebswirte in der Lage, die finanzrelevanten Leistungskennzahlen zu definieren, deren Erhebung zu koordinieren und das Konzept gegenüber Mitarbeitenden auf allen Stufen zu vertreten. Es gelingt ihnen, Vorgesetzte vom Nutzen eines funktionierenden Controllingsystems zu überzeugen und die nötige Unterstützung für dessen Umsetzung zu mobilisieren. Sie verfügen über einen Sinn für das Machbare und passen ihre Instrumente den Anforderungen des Autohauses und den sich verändernden Rahmenbedingungen an.

Diplomierte Betriebswirte werden demgemäss im Finanzbereich verschiedenen Hierarchiestufen und deren Bedürfnissen gerecht: Einerseits verfolgen sie mit der Finanzplanung, der Berechnung der Finanzkennzahlen und der Analyse der Bilanz- und Erfolgsrechnung strategische Zielsetzungen, die auf die Erfordernisse des Businessplans abzustimmen sind. Hier handeln sie prospektiv und schlagen im Falle von Schwierigkeiten aktiv Lösungen vor. Andererseits bewegen sie sich mit der Führung des Buchhaltungswesens, der Überwachung der Liquidität und der Debitoren im operativen Bereich. Hier sind exaktes Arbeiten, Zuverlässigkeit, Hartnäckigkeit und die Kenntnis buchhalterischer Grundsätze und entsprechender Buchhaltungssoftware notwendig.

Der Handlungskompetenzbereich ‚Finanzen und Controlling steuern‘ setzt die Vorgaben der Unternehmensstrategie im Tagesgeschäft um. Hier stellen Diplomierte Betriebswirte sicher, dass ausreichende Mittel für die Bewirtschaftung der Produkte- und Dienstleistungspalette (Handlungskompetenzbereich C) und die Lohnzahlungen (Handlungskompetenzbereich E) vorhanden sind. Wie im Handlungskompetenzbereich A variiert auch hier die Palette und das Anforderungsniveau der Aufgaben je nach Grösse der Unternehmung und Funktion des Stelleninhabers oder der Stelleninhaberin.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien									
B 1 – Finanzplanung erstellen	Finanzplanung Budgeterstellung Controlling Betriebsorganisation	Diplomierte Betriebswirte sind fähig: <ul style="list-style-type: none"> • die finanziellen Mittel (Eigen- und Fremdkapitaleinsatz) optimal zu planen; • Finanzkennzahlen entsprechend betriebswirtschaftlichen Grundsätzen zu berechnen; • Finanzkennzahlen entsprechend dem Profil des Autohauses zu definieren; • die Einhaltung der Finanzkennzahlen zu überwachen; • das Budget zu erstellen; • Rentabilitäten entsprechend betriebswirtschaftlicher und branchenüblicher Standards zu berechnen; • unternehmensrelevante und objektive Schlüsse aus der Analyse der Bilanz- und Erfolgsrechnung zu ziehen; • finanzielle Optimierungspotentiale zu erkennen; • Liquiditätsengpässe frühzeitig zu erkennen und zu lösen; • die Fakturierung und das Mahnwesen zu überwachen; • säumigen Kundinnen und Kunden gegenüber eine klare, aber kulante und lösungsorientierte Haltung einzunehmen; • die rechtskonforme Führung der Buchhaltung zu garantieren; • die Anzahl notwendiger Versicherungen zu bestimmen; • Verträge im Versicherungsbereich abzuschliessen; • die Rechtsgrundlagen zu Elementen der Finanzen und des Controllings im Automobilmarkt anzuwenden; • die betriebsinterne Koordination, die Information und den Abgleich der finanzrelevanten Tätigkeiten in den verschiedenen Bereichen sicherzustellen. 									
B 2 – Finanzkennzahlen berechnen	Kennzahlensysteme Rentabilitätsberechnung Kalkulation, Rechnungswesen										
B 3 – Bilanz- und Erfolgsrechnung analysieren	Finanzbuchhaltung										
B 4 – Liquidität und Mahnwesen überwachen	Liquiditätsplanung Kontrollsysteme Debitoren und Debitoren										
B 5 – Rechtskonforme Buchhaltung sicherstellen	Finanz- und Betriebsbuchhaltung Konkursrecht Buchhaltungssoftware										
B 6 – Betriebs-, Sach- und Maschinenversicherungen abschliessen	Versicherungswesen Schadensrecht										
Methodenkompetenzen	Aufgeführt in Fiche					Sozial- und Selbstkompetenzen	Aufgeführt in Fiche				
	A	B	C	D	E		A	B	C	D	E
Analytische Fähigkeiten						Kundenorientiertes Handeln					
Umsetzungsstärke						Objektivität					
Führungskompetenz						Integrität					

C Produkte und Dienstleistungen im Automobilmarkt positionieren

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Diplomierte Betriebswirte positionieren die Produkte und Dienstleistungen ihrer Firma optimal im Automobilmarkt. Dies erreichen sie mit Hilfe periodisch erstellter Marketingpläne, dank denen der Wertschöpfungs- oder Verkaufsprozesses flexibel auf saisonale und regionale Anforderungen ausgerichtet wird. Zudem sind sie für alle Aspekte der Kunden- und Kundinnenbindung (Sales / After Sales / Services Prozesse) des Autohauses zuständig. Sie überwachen und verbessern die entsprechenden Beratungs- und Verkaufsprozesse ständig mit Hilfe des Leistungsrapportes und in Zusammenarbeit mit den direkt betroffenen Mitarbeitenden. Sie stellen sicher, dass notwendige Investitionen zeitgerecht realisiert werden. Dafür, wie auch für die laufenden Anpassungen der Produkte- und Dienstleistungspalette, führen sie Verhandlungen mit verschiedenen Stellen und pflegen Netzwerke.

Diplomierte Betriebswirte sind zudem in der Lage, anspruchsvolle Kundinnen und Kunden umfassend zu beraten. Sie schaffen Beanstandungen rasch aus der Welt und reagieren auf spezielle Kundenwünsche. Aufgrund ihrer Kenntnisse der Themen Energieeffizienz, Schadstoffminimierung und Umweltschutz können sie auch in diesen Bereichen umfassend Auskunft erteilen.

Kontext

Je nach Grösse, Produktpalette und Standort der Unternehmung, in der Diplomierte Betriebswirte tätig sind, variiert das wirtschaftliche und gesellschaftliche Umfeld, in dem sie sich bewegen: Ihr Einzugsgebiet kann eine Agglomeration, eine Region oder grenzüberschreitend sein. Dementsprechend offen und flexibel müssen Diplomierte Betriebswirte bei der Definition und Anpassung der geeigneten Produkte- und Dienstleistungspalette sein. Als standortunabhängige Megatrends sind ein starker Konkurrenzkampf und eine zunehmende Preistransparenz in der Automobilbranche festzustellen. Auf Seite der Konsumentinnen und Konsumenten sind sinkende Kundenbindungen und eine grössere Diversifizierung der Ansprüche zu verbuchen (Umweltschutz, Lifestyle oder Kostenminimierung als Motiv für Nutzen und Kauf). Speziell hervorzuheben ist der Anspruch nach einer umfassenden Beratung im Bereich Umweltschutz und Energieeffizienz. Der Fachkompetenz und dem Verhandlungs- und Verkaufsgeschick der Diplomierte Betriebswirte kommt damit nach wie vor eine zentrale Bedeutung zu. Vor dem Hintergrund steigender Ansprüche ist es zudem entscheidend, dass sie die Kommunikations- und Dienstleistungsbereitschaft der Mitarbeitenden stärken. Netzwerke in der Region wie auch mit Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern unterstützen Diplomierte Betriebswirte bei der Marktpositionierung. Sie knüpfen und pflegen ein breitgefächertes Kontaktnetz mit der Kundschaft, mit Partnern und Behörden. Sie verhandeln mit Importeuren und Lieferanten.

Der Handlungskompetenzbereich ‚Produkte und Dienstleistungen im Automobilmarkt positionieren‘ stellt eine Umsetzung der Unternehmensstrategie (Handlungskompetenzbereich A) dar.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien									
C 1 – Saisonalen Marketingplan erstellen	Unternehmensressourcenplanung Regionale / saisonale Marktsituation	Diplomierte Betriebswirte sind fähig: <ul style="list-style-type: none"> • jährlich einen Marketingplan zu erstellen, welcher die internen Ressourcen und Kapazitäten optimal einsetzt sowie regionale und saisonale Gegebenheiten mit einbezieht; • den Verkaufs- und Dienstleistungsprozess der Mitarbeitenden im Autohaus systematisch zu planen; • gezielte Massnahmen zu treffen, um Kundinnen und Kunden an die Produkte und Dienstleistungen des Autohauses zu binden; • den Verkaufs- und Dienstleistungsprozess sowie die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden laufend zu evaluieren; • bei Nichterreichen der marktrelevanten Kennzahlen Korrekturmaassnahmen einzuleiten und deren Umsetzung zu überprüfen; • Verträge mit vorteilhaften Konditionen für die eigene Unternehmung auszuhandeln; • Netzwerke mit Kundinnen und Kunden, Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern (u.a. Lieferanten und Investoren) sowie mit Behörden aufzubauen und zu pflegen; • Beanstandungen von Kundinnen und Kunden des Autohauses befriedigend zu lösen; • ihr Wissen über Energieeffizienz, Umweltschutz und ökologische Massnahmen im Bereich der Automobiltechnik in Kundengesprächen situations- und bedürfnisgerecht einzubringen; • bei Verhandlungen und in Gesprächen authentisch, überzeugend und glaubwürdig aufzutreten • die Rechtsgrundlagen zu Produkten und Dienstleistungen im Automobilmarkt anzuwenden. 									
C 2 – Sales / After Sales / Services Management durchführen	Verkaufsprozesse Kundendienst / Serviceprozesse Kundenbindung Kunden- und Kundinnenzufriedenheit Marktleistungserstellung										
C3 – Leistungsrapport erstellen	Controlling										
C4 – Investitionsgüter beschaffen	Marktpreise										
C 5 – Komplexe Verhandlungen auf allen Stufen führen	Marktsituation Verhandlungstechnik										
C6 – Anspruchsvolle Gespräche mit Kundinnen und Kunden führen	Fachkenntnisse Automobilbranche Verkaufsmethodik Verkaufpsychologie Mängelrüge										
C7 – Kundinnen und Kunden betreffend Energieeffizienz, Schadstoffminderung und Umweltschutz beraten	Gesprächsführung Automobiltechnik Energieeffizienz, Schadstoffminderung, Umweltschutz										
Methodenkompetenzen	Aufgeführt in Fiche					Sozial- und Selbstkompetenzen					
Kompetenz / Bereich	A	B	C	D	E	Kompetenz / Bereich					
Marktpotential erkennen						Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden erkennen					
Präsentationstechniken						Dienstleistungsmentalität					
Resultatorientierung						Interesse an gesellschaftspolitischen Entwicklungen					
Führungskompetenz						Überzeugungskraft					

D Prozesse im Autohaus leiten

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Diplomierte Betriebswirte sind für die effektive und effiziente Ausgestaltung der Geschäftsprozesse im Autohaus verantwortlich. Die Definition und Umsetzung der internen Aufbau- und Ablauforganisation stellen sie in Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden aller Stufen sicher. Auch sind sie für die laufende Überprüfung und Verbesserung dieser Prozesse zuständig.

Aufgrund ihrer Fachkenntnisse im Bereich EDV/IT (Elektronische Datenverarbeitung / Informatik) sind Diplomierte Betriebswirte in der Lage, die Bereitstellung der notwendigen Soft- und Hardware für alle Arbeitsabläufe zu garantieren. Im Bereich der Arbeitssicherheit und der Umweltschutzgesetzgebung informieren sie sich laufend über die Entwicklungen in der Automobilbranche. Daraus leiten sie Massnahmen ab, die auf den Betrieb zugeschnitten sind. Für deren Umsetzung und Überprüfung arbeiten sie mit den zuständigen Personen und Stellen in der Firma zusammen.

Kontext

Geschäftsprozesse sind ein Kostentreiber in der Automobilbranche. Zum einen, weil die Präsentation der Waren auf Verkaufsflächen und die Erbringung der Dienstleistungen in der Automobilwerkstatt viel Platz brauchen. Zum anderen müssen hochpreisige Produkte und komplexe Elektronik- und Informatik-Werkzeuge laufend evaluiert und ersetzt werden. Das erfordert hohe Investitionen. Der optimalen Zeitplanung kommt damit eine grosse Bedeutung zu, um die Kosten möglichst tief und die Auslastung optimal zu halten. Ebenso kostenrelevant sind die Expertise und die Einschätzung der Nützlichkeit verschiedener, branchenspezifischer Informatik- und EDV-Anwendungen. Denn auch diese Technologien sind in einem stetigen Entwicklungsprozess und der Druck auf die Branche, hier mitzuhalten, ist entsprechend hoch.

Des Weiteren kommt der Arbeitssicherheit und dem Umweltschutz eine grosse Bedeutung zu, da im Autohaus mit technischen Anlagen, Maschinen und Giftstoffen gearbeitet wird. Diplomierte Betriebswirte übernehmen hier eine wichtige Verantwortung innerhalb und ausserhalb des Betriebes. Sie stellen sicher, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend den geltenden Rechtsvorschriften geschützt sind und keine unerlaubten Schadstoffe freigesetzt werden. Damit verhindern sie Unfälle und tragen zum guten Ruf der Firma, der Mitarbeitenden und der Kundschaft bei.

Der Herausforderung, realistische und umsetzbare Prozesse zu definieren, begegnen Diplomierte Betriebswirte durch den frühzeitigen und systematischen Einbezug von Prozessverantwortlichen und Prozessanwendern. Auch überprüfen sie deren Anwendung und kontinuierliche Verbesserung.

Der Handlungskompetenzbereich ‚Prozesse im Autohaus leiten‘ betrifft die internen Aufbau- und Ablaufprozesse, die nicht in die Bereiche Finanzen und Controlling (Handlungskompetenzbereich B) oder Verkauf- und Produktepositionierung (Handlungskompetenzbereich C) fallen. Er richtet sich an der Definition der Unternehmensstrategie (Handlungskompetenzbereich A) aus.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien									
D 1 – Aufbau- und Ablauforganisation erstellen	Fachkenntnisse Automobilbranche Prozessmanagement Aktuelle Prozessanforderungen Projektleitung Sitzungsleitung	Diplomierte Betriebswirte sind fähig: <ul style="list-style-type: none"> • geschäftsinterne Prozesse an den Vorgaben der Unternehmensstrategie und den Rahmenbedingungen der Automobilbranche auszurichten; • in Zusammenarbeit mit Prozessownern und Prozessusern (Prozessverantwortliche und Prozessanwender) schlanke Abläufe und klare Verantwortungen zu definieren (lean management); • die Umsetzung, Überwachung und Verbesserung von Prozessen im Autohaus sicherzustellen; • Verteil-, Durchlauf-, Warte- und Leerzeiten durch eine optimale Ablauforganisation zu verringern; • den Workflow (Arbeitsablauf) und die Arbeitsbedingungen im Autohaus zu optimieren; • kontinuierlich Verbesserungsprozesse zu initiieren; • die Ausstattung und Wartung der Informatik/EDV-Infrastruktur entsprechend den betrieblichen Anforderungen sicherzustellen; • ein Content Management System (CMS, Inhaltsverwaltungssystem) entsprechend den Anforderungen des Autohauses zu errichten und zu pflegen; • aufgrund der Entwicklung des Arbeitsrechtes und der Umweltschutzgesetzgebung zeitgemässe und rechtskonforme Massnahmen im Betrieb umzusetzen; • interne Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anzuordnen und bei Bedarf selber durchzuführen, namentlich in den Bereichen Arbeitssicherheit und Umweltschutz. 									
D2 – KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) begleiten	ISO Vorgaben Qualitäts- und Umweltmanagement Produkthaftung										
D 3 – CRM (Customer Relationship Management) betreuen	Informatikanwendungen Software Marketing Prozessmanagement										
D4 – EDV/IT koordinieren	Informatikanwendungen Hard- und Software										
D 5 – Umweltschutzmassnahmen verantworten	Umweltschutz-, Chemikaliengesetz; Gewässerschutz- und CO2-Gesetz										
D6 – Arbeitssicherheit überwachen	EKAS – Richtlinien (Branchenlösung) (Richtlinien der Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit, Branchenlösung AGVS)										
Methodenkompetenzen	Aufgeführt in Fiche					Sozial- und Selbstkompetenzen	Aufgeführt in Fiche				
Kompetenz / Bereich	A	B	C	D	E	Kompetenz / Bereich	A	B	C	D	E
systematisches Arbeiten						Kostenbewusstsein					
vernetztes Denken						Objektivität					
Verhandlungstechniken						Ressourcenorientierung					

E Personal und Bereiche führen

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Diplomierte Betriebswirte sind in der Lage, im Automobilgewerbe alle Aspekte des Personalmanagements und der Personalführung abzudecken. Durch eine geschickte Personalplanung tragen sie zur optimalen Auslastung der personellen Kapazitäten bei. Diplomierte Betriebswirte übernehmen sämtliche Phasen der Personalrekrutierung, von der Erstellung des Stellenprofils über die Ausschreibung, das Auswahlverfahren bis hin zur Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Diplomierte Betriebswirte führen Mitarbeitende aller Stufen. Sie wenden die gängigen, branchenüblichen Instrumente der Personalführung und Personalentwicklung, darunter auch Lohn- und Bonisysteme, mit dem Ziel der Motivations- und Leistungssteigerung an. Sie sind in der Lage, Abteilungen zu führen und die Informations- und Koordinationsflüsse sinnvoll zu steuern.

In Konflikt- und Ausnahmesituationen, beispielsweise im Falle von Stellenabbau, nehmen Betriebswirte aufgrund ihres personalrechtlichen Know-Hows und ihrer objektiven Haltung eine Vermittlerposition ein. Sie setzen sich für faire und branchenübliche Lösungen ein.

Mittels Aus- und Weiterbildungen zu Aspekten des Automobilgewerbes stellen sie sicher, dass die Mitarbeitenden ihrer Firma in allen geschäftsrelevanten Fragestellungen (Kenntnisse der Automobilbranche, gesellschaftliche Entwicklungen, ökologische Zusammenhänge) auf dem neuesten Stand sind. Damit ist es der Unternehmung möglich, qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen.

Kontext

Personalführung und die Lohnstruktur stellen einen Schlüsselfaktor für den Erfolg einer Unternehmung dar. In der Automobilbranche sind die Mitarbeitenden ausgesprochen heterogen. Zunehmend arbeiten Berufsleute mit einem tiefen Qualifikationsniveau mit Spezialistinnen und Spezialisten aus der Informatik-, Automobil- und Elektronikbranche Hand in Hand. Das Personalmanagement ist deshalb vor besondere Herausforderungen gestellt. Diese zeigen sich beispielsweise bei der Definition einer geeigneten Lohnstruktur, finanzieller Anreizsysteme und des Personalplans, die unterschiedliche Qualifikationsniveaus und Lohnansprüche abbilden müssen. Gleichzeitig sollten diese möglichst kostengünstig sein und die Kapazitäten optimal ausgelastet werden.

Als Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber haben Unternehmen der Automobilbranche eine soziale Verantwortung gegenüber den Mitarbeitenden.

Diplomierte Betriebswirte tragen dazu bei, dass in Konfliktfällen rechtskonforme und sozialverträgliche Lösungen gefunden werden können.

Mitarbeitende entsprechend ihren Fähigkeiten einzusetzen, ist ein wichtiges Element für die Wertschöpfung und deren Bindung an das Automobilunternehmen. Diplom Betriebswirte unterstützen diesen Prozess durch Einsatz geeigneter Instrumente (bspw. Kompetenzprofile). Als direkte Vorgesetzte ermöglichen sie Weiterentwicklung über Qualifikationsgespräche und Schulungen. Sie setzen sich für ein motivationsförderndes, offenes Arbeitsklima mit einer klaren Feedbackkultur ein.

Diplomierte Betriebswirte kennen das Arbeitsrecht, interne Personalreglemente und Weisungen. Sie arbeiten mit Stellenvermittlungen und Personalfachleuten zusammen, insofern sie diese Bereiche nicht selber abdecken. Je nach Grösse der Firma, in denen Automobilkaufleute tätig sind, sind ihre Verantwortlichkeiten und Aufgaben im Human Resources Bereich und in der Führung sehr unterschiedlich. Der Handlungskompetenzbereich ‚Personal und Bereiche führen‘ ist insofern mit allen anderen Bereichen verbunden, als dass die Definition und Auswahl des geeigneten Personals idealerweise auf die Unternehmensstrategie, das Kerngeschäft und die Geschäftsprozesse abstützt.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien									
E1 – Personal planen	Personalplanung Lohnbuchhaltung Sozialversicherungen Lohnrelevante Anreizsysteme	Diplomierte Betriebswirte sind fähig: <ul style="list-style-type: none"> • eine Personalplanung mit einer optimalen Kapazitätsauslastung für das Autohaus durchzuführen; • eine klar strukturierte, gesetzeskonforme Lohn- und Vorsorgeplanung zu erstellen; • Löhne mit Mitarbeitenden zu verhandeln; • motivationssteigernde Anreizsysteme zu entwickeln; • Rekrutierungsprozesse für Mitarbeitende des Autohauses systematisch und transparent durchzuführen; • Mitarbeitende auf allen Stufen zielorientiert zu führen; • Potentiale der Mitarbeitenden gezielt zu fördern; • Mitarbeiter/innengespräche vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten; • die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter laufend zu verbessern; • anspruchsvolle Personalsituationen verantwortungsvoll und rechtskonform zu meistern (z.B. Stellenabbau, Konfliktgespräche); • den Informationsfluss zwischen verschiedenen Geschäftsbereichen sicherzustellen; • die Tätigkeit der verschiedenen Geschäftsbereiche des Autohauses mittels geeigneter Führungsinstrumente zu koordinieren; • die Qualifizierung der Mitarbeitenden durch Aus- und Weiterbildungen sicherzustellen; • die Ausbildung der Lernenden im Betrieb sicherzustellen; • die Rechtsgrundlagen zum Führen von Personal und Bereichen anzuwenden. 									
E2 – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rekrutieren	Rechtsgrundlagen (GAV, OR) Rekrutierungsprozess										
E3 – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen	Personalführung Zieldefinition Feedbackregeln, Fragetechniken										
E4 – Abteilungen leiten	Personalführung Fachkenntnisse Automobilbranche Kenntnisse Management										
E5 – Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden sicherstellen (Fachkenntnisse, Gesellschaft, Umwelt)	Ausbildungsanbieterinnen und –anbieter kennen Anforderungen an die Ausbildung von Lernenden Fachkenntnisse Automobilbranche Mobilitätsverhalten Energieeffizienz, Schadstoffminimierung und Umweltschutz										
Methodenkompetenzen	Aufgeführt in Fiche					Sozial- und Selbstkompetenzen	Aufgeführt in Fiche				
Kompetenz / Bereich	A	B	C	D	E	Kompetenz / Bereich	A	B	C	D	E
Analytische Fähigkeiten						Durchsetzungsfähigkeit					
Verhandlungstechniken						Empathie					
Umsetzungsstärke						Soziale Verantwortung übernehmen					
						Teamfähigkeit					

3 Gleichwertigkeit

3.1 Nachweis der Gleichwertigkeit

Für Abklärungen über die Gleichwertigkeit von schweizerischen Ausweisen und der geforderten Berufspraxis entscheidet die QS-Kommission.

Anträge sind schriftlich zu formulieren und mit den entsprechenden, vollständigen Unterlagen an die QSK einzureichen. Eine Gleichwertigkeitsbescheinigung bzw. Ablehnung wird durch die QSK innert einem Monat ausgestellt.

Über die Gleichwertigkeit von ausländischen Ausweisen und Diplomen entscheidet das SBFJ.

3.2 Berufliche Praxis

Bei der Anmeldung müssen, nach dem Erwerb eines Fachausweises im Automobilgewerbe mindestens zwei Jahre Berufspraxis in einem autogewerblichen Unternehmen nachgewiesen werden. Als Stichtag gilt das Datum des Anmeldeschlusses zur Prüfung.

4 Administratives

4.1 Prüfungsunterlagen

Prüfungsordnung und Wegleitung sowie die Anmeldeformulare und Unterlagen zur Prüfung können auf der Webseite vom AGVS heruntergeladen werden (www.agvs.ch).

Die Anmeldung zur Prüfung erfolgt an das Prüfungssekretariat. Das Prüfungssekretariat steht auch für allfällige Auskünfte zur Verfügung.

4.2 Gebühren

Die Prüfungsgebühr schliesst folgende Leistungen ein:

- Zulassungs-/Nachweisüberprüfung, Administrative- und Organisationsarbeiten
- Abschlussprüfung

Die aktuelle Gebührenregelung kann beim Sekretariat bezogen werden.

4.3 Ausschreibung

Die Prüfung wird mindestens 3 Monate vor Beginn derselben auf der Homepage und im Verbandsorgan der Trägerschaft ausgeschrieben.

4.4 Anmeldung

Die schriftliche Anmeldung hat fristgerecht und unter Verwendung des offiziellen Anmeldeformulars inkl. den geforderten Dokumenten an die Geschäftsstelle zu erfolgen.

Die Modulabschlüsse dürfen nicht älter als 5 Jahre sein. Als Stichtag gilt das Datum des Anmeldeschlusses der Prüfung.

Die Anmeldungen inkl. Beilagen bleiben beim Prüfungssekretariat.

4.5 Terminübersicht

Im Zusammenhang mit der Prüfung gelten folgende Termine:

3 Monate vor Beginn der Prüfung	Ausschreibung
2 Monate vor Beginn der Prüfung	Anmeldeschluss
30 Tage vor Beginn der Prüfung	Aufgebot der Prüfung
7 Tage vor Beginn der Prüfung	Allfälliges Ausstandsbegehren gegen Experten

4.6 Hilfsmittel

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mit dem Aufgebot zur Abschlussprüfung diesbezüglich genaue Instruktionen. Alle im Aufgebot nicht explizit genannten Hilfsmittel sind nicht zugelassen.

5 Abschlussprüfung

5.1 Allgemein

Die Abschlussprüfung orientiert sich an der beruflichen Praxis, die einem steten Wandel unterliegt. Deshalb werden nicht bloss schulisches Wissen, sondern vielmehr berufliche, zukunftsrelevante Kenntnisse und Fähigkeiten geprüft.

Dabei kommt der Vernetzung der einzelnen Stoffgebiete (Module) eine grosse Bedeutung zu. Zum erfolgreichen Bestehen der Prüfung ist praktische Erfahrung notwendig.

Nur wer über umfassende Kenntnisse im Bereich der Unternehmensführung eines Autohauses verfügt, wird den Prüfungsanforderungen genügen.

5.2 Prüfungsumfang und Dauer:

Prüfungsinhalte		Handlungskompetenzbereiche				
		Unternehmensstrategie im Automobilmarkt festlegen	Finanzen und Controlling steuern	Produkte und Dienstleistungen im Automobilmarkt positionieren	Prozesse leiten	Personal im Bereich führen
Prüfungsteil	Prüfungsart	A	B	C	D	E
1. Strategische Führung	Fallbeispiel	•	•	•		
2. Strategische Führung	Präsentation und Fachgespräch	•	•	•		
3. Operative Leitung	Klausurarbeit				•	•
4. Personalführung	Rollenspiel			•	•	•

• Bezeichnet Handlungskompetenzbereiche, welche in diesem Prüfungsteil zur Anwendung kommen

5.3 Schriftliche Prüfungsteile

Die Kandidatin / der Kandidat bestätigt schriftlich, dass die Prüfungsarbeit selbständig verfasst wurde und dass alle Zitate und fremde Quellen als solche gekennzeichnet sind. Im Falle eines Plagiats wird die Kandidatin bzw. der Kandidat wegen eines Täuschungsversuchs von der Prüfung ausgeschlossen oder nachträglich das Diplom aberkannt.

5.4 Prüfungsstoff

Im Folgenden werden die einzelnen Prüfungsteile beschrieben und die Bewertung aufgezeigt. Grundsätzlich richten sich die Experten bei der Aufgabenstellung nach den Anforderungen der Berufspraxis. Die Prüfungsaufgaben und -fragen richten sich in erster Linie nach den Handlungskompetenzen und auf konkrete, praxisbezogene Situationen.

5.5 Fallstudie (schriftlich)

Beschreibung In diesem Prüfungsteil geht es darum, eine themenübergreifende Fallstudie zu bearbeiten. Dabei werden aufgrund einer Praxissituation in einem Unternehmen die Handlungs- und Unternehmensstrategie sowie Führungs- und Arbeitsunterlagen für die typischen Aktivitäten des Betriebsleiters eines Autohauses erarbeitet, analysiert und/oder optimiert.

Mit der Fallstudie zeigt der Kandidat, dass er in der Lage ist, die anfallenden Themen aus dem Alltag in einem Autohaus in Bezug auf Marktpositionierung, Wirtschaftlichkeit, Kundenzufriedenheit, Personalmanagement, Arbeitssicherheit und Umweltverträglichkeit zu analysieren und Massnahmen zu deren Optimierung abzuleiten.

Bewertung Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten beurteilen die schriftlichen Prüfungsarbeiten und legen gemeinsam die Note fest.

5.6 Präsentation der Fallstudie (mündlich)

Beschreibung Dieser Prüfungsteil beinhaltet die Präsentation der erarbeiteten Unterlagen vor einem Fachpublikum (Geschäftsleitung, Betriebsrat, Verwaltungsrat usw.)

Bewertung Dieser Prüfungsteil überprüft die Kompetenz der Kandidaten als Führungskraft sowie die berufliche Kompetenz Probleme vernetzt zu erkennen und zu lösen. Die Kandidaten beantworten Fragen der Prüfungsexperten.

Bewertungskriterien zur Vortragstechnik

Gliederung Einleitung, Inhalt, Argumentation, Sprache, Rhetorik, Zusammenfassung, Hilfsmittel, Fachkompetenz, Rechtskonformität

Persönlichkeit Ausstrahlung, Körpersprache, Erscheinungsbild
Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten nehmen die mündlichen Prüfungen ab, erstellen Notizen zum Prüfungsgespräch sowie zum Prüfungsablauf, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Note fest.

5.7 Klausurarbeiten (schriftlich)

Beschreibung Dieser Prüfungsteil umfasst schriftliche Prüfungsarbeiten zu verschiedenen betriebswirtschaftlichen Themen der Handlungskompetenzbereiche A bis E .

Bewertung Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten beurteilen die schriftlichen Prüfungsarbeiten und legen gemeinsam die Note fest.

5.8 Rollenspiel (mündlich)

Beschreibung Dieser Prüfungsteil beinhaltet Rollenspiele zu verschiedenen Situationen im typischen Führungsalltag eines Autohauses.

Bewertung Zu den beruflichen Kompetenzen zählt die Fähigkeit, Probleme vernetzt zu erkennen und zu lösen. Begründungs- und Argumentationsfähigkeit, Fachkenntnisse und Kreativität werden bewertet. Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden geprüft und bewertet.

Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten nehmen die mündlichen Prüfungen ab, erstellen Notizen zum Prüfungsgespräch sowie zum Prüfungsablauf, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Note fest.

6 Inkrafttreten und Gültigkeit

Die vorliegende Wegleitung tritt am 03. Januar 2014 in Kraft
Diese Wegleitung basiert auf der gültigen Prüfungsordnung (PO)

sig. Peter Baschnagel

sig. Jürg Fluri

Präsident der QS-Kommission HFP

Sekretär der QS-Kommission HFP