



QSK  
CAQ  
CGQ

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

# **Berufsprüfung Detailhandelspezialist:in**

---

## **Prüfungsteil 1**

### **Praxisarbeit (schriftlich)**

---

Basis: Prüfungsordnung vom 14. Juni 2022

0-SERIE

## Einleitung

---

Sie erhalten in diesem Dokument die Aufgabenstellungen des Prüfungsteils Praxisarbeit für die eidgenössische Berufsprüfung Detailhandelspezialist:in.

Für die Erarbeitung der Praxisarbeit stehen Ihnen ab heute gut acht Wochen zur Verfügung (siehe dazu die Vorgaben für die Einreichung der Praxisarbeit auf den folgenden Seiten). Die Praxisarbeit basiert auf der [Prüfungsordnung](#) und [Wegleitung](#). Es handelt sich bei der Praxisarbeit um den **Prüfungsteil 1** gemäss Prüfungsordnung.

Die Qualitätssicherungs-Kommission legt jährlich den Fokus auf einen aktuellen Handlungskompetenzbereich. Dieser wird mit der Aufgabenstellung bekannt gegeben.

Ihre Praxisarbeit bietet später die Basis für ein Fachgespräch mit einem Expertenteam, welches den Prüfungsteil 2 gemäss Prüfungsordnung bildet.

Sie haben bereits fünf Modulabschlüsse erfolgreich erlangt. Diese Investition soll sich nun in Ihrem Arbeitsalltag auszahlen, denn Detailhandelspezialist:innen kennen sich in den untenstehenden fünf Handlungskompetenzbereichen und deren Vernetzung bestens aus und handeln dementsprechend:

**Modul 1:** Umsetzen der Unternehmensgrundsätze und allgemeiner Managementaufgaben

**Modul 2:** Umsetzen der Mitarbeiterführung und -entwicklung

**Modul 3:** Übernehmen von Aufgaben im Finanz- und Rechnungswesen

**Modul 4:** Unterstützen von Prozessen, Warenbeschaffung und Logistik

**Modul 5:** Mitgestalten von Absatz und Marketing

## Aufgabenstellung

---

Der Schwerpunkt Ihrer Arbeit soll auf dem folgenden Handlungskompetenzbereich liegen:

**Umsetzen der Mitarbeiterführung und -entwicklung  
(Modul 2)**

Zeigen Sie dazu auf, was Sie zum Thema **attraktive Arbeitsplatzgestaltung** gelernt haben und wie Sie das Gelernte in Ihre Berufspraxis umsetzen.

Im Vordergrund stehen die Vernetzung der Handlungskompetenzen bzw. der fünf Module sowie Ihre Analyse- und Umsetzungsfähigkeiten.

## Aufbau / Erwartungen

---

Halten Sie beim Verfassen der Praxisarbeit folgenden Aufbau ein und vernetzen Sie dabei alle fünf Handlungskompetenzbereiche:

1. **Titelblatt** inkl. Name, Vorname, Thema, Strasse, PLZ, Wohnort, Datum, E-Mail-Adresse
2. **Inhaltsverzeichnis** (1 A4-Seite)
3. **Persönliche Vorstellung und Betriebsvorstellung** (1 A4-Seite)
  - Kurze Vorstellung Ihrer Person
  - Kurze Beschreibung der betrieblichen Verhältnisse des betroffenen Detailhandels-geschäfts (Funktion, Firmenportrait, Organisation, Sortiment etc.), d.h. Informationen, die für die Experten:Expertinnen zum Verständnis hilfreich sind.
4. **Analyse** (2 bis 3 A4-Seiten)

Analysieren Sie die Ist-Situation und halten Sie fest, wo Sie Optimierungs-/ oder Entwicklungspotential sehen. Tragen Sie für Ihre Analyse die vorhandenen Informationen (z.B. Beobachtungen, Auswertungen, Einschätzungen etc.) zusammen.
5. **Zielsetzung**: Erarbeiten Sie aufgrund des erkannten Optimierungs-/ Entwicklungspotentials aus der Analyse eine messbare Zielsetzung.
6. **Lösung** (2 bis 3 A4-Seiten)

Erarbeiten Sie eine praxisorientierte Lösung, mit welcher Sie die Zielsetzung erreichen können. Beschreiben Sie diese umfassend und ganz konkret mit Auswirkungen auf die relevanten Bereiche.
7. **Massnahmenplan** (2 bis 3 A4-Seiten)

Erarbeiten Sie einen konkreten, umfassenden und übersichtlichen Massnahmenplan (Vorbereitung, Umsetzung, Nachbereitung). Zeigen Sie damit auf, wie Sie Ihre Lösung umsetzen wollen. Beschreiben Sie, wann und worüber Sie Ihre Vorgesetzte:n bereits während der Umsetzungsphase informieren werden.
8. **Kosten / Nutzen** (1 A4-Seite)

Zeigen Sie auf, welche wichtigen und grossen Kostenblöcke bei Ihrer Lösung entstehen und bewerten Sie das Kosten-/Nutzenverhältnis aus betriebswirtschaftlicher Sicht.
9. **Kontrolle** (1 A4-Seite)

Beschreiben Sie detailliert, wann und wie Sie den Erfolg der Umsetzung Ihrer Lösung messen und kontrollieren.
10. **Zusammenfassung und Reflexion** (1 A4-Seite)

Fassen Sie die wichtigsten Punkte Ihrer Lösung zusammen. Reflektieren Sie dabei die Ergebnisse sowie den Erarbeitungsprozess. Halten Sie insbesondere fest, welche Lernerfahrungen Sie gemacht haben.

## Formale Hinweise

---

1. Die Übernahme von laufenden oder geplanten Projekten ist verboten.
2. Auf der letzten Seite ist die Arbeit zu unterschreiben. Durch die Unterschrift bezeugen Sie, dass es Ihre persönliche Arbeit ist.
3. Nicht selbst erarbeitete Gedanken und Daten dürfen nur unter Angabe der Quelle verwendet werden (dazu gehört auch die KI wie beispielsweise Chat GPT und weitere).
4. Interviews mit Vorgesetzten, Mitarbeitenden und anderen Fachpersonen sind zulässig.
5. Falls Ihnen für die Konzeptarbeit konkrete Daten fehlen, treffen Sie realistische, nachvollziehbare und branchenspezifische Annahmen. Diese sind als solche zu bezeichnen.
6. Ausführung:
  - a. Selbständig erarbeiteter Inhalt: 9 bis 12 Seiten (exkl. Titelblatt, Inhaltsverzeichnis und persönliche/betriebliche Vorstellung)
  - b. Seitengrösse: A4
  - c. Schriftart: Arial
  - d. Schriftgrösse: 11
  - e. Zeilenschaltung: 1.5
  - f. Mindest- bzw. Maximalanzahl Seiten pro Teil: siehe [Seite 3 – Aufbau/Erwartungen](#)
  - g. Gesamtumfang Ihrer Praxisarbeit: Maximal 20 A4-Seiten (inkl. Titelblatt, Lösung, Anhang, etc.)
7. Verzichten Sie auf die theoretische Erläuterung von geläufigen/branchenüblichen Vorgehensweisen und Methoden (z.B. Erklärung der "SWOT"-Analyse).
8. Nur der von Ihnen selbst erarbeitete Inhalt zählt (Beilagen gehören in den Anhang).

## Einreichen der Praxisarbeit

---

Die Praxisarbeit ist wie folgt einzureichen:

- **1 Exemplar in elektronischer Form (PDF)**

Die Praxisarbeit muss bis am **xx.xx.xxxx** beim Prüfungssekretariat eingetroffen sein.

## Besondere Vorschriften

---

- Sie können beim Sekretariat der Qualitätssicherungs-Kommission ein Beglaubigungsschreiben beziehen, aus dem hervorgeht, dass die beteiligten Prüfungsexperten:Prüfungsexpertinnen und die Qualitätssicherungs-Kommission sich verpflichtet haben, die in die Arbeit eingegangenen betrieblichen Daten und Informationen absolut vertraulich zu behandeln.
- **Nichteinhalten des Abgabetermins schliesst die weitere Teilnahme an der Prüfung aus.**

## Bewertung Praxisarbeit

---

Beurteilungskriterien	Punkte
Kriterium 1: Analyse und Zielsetzung	2
Kriterium 2: Lösung	5
Kriterium 3: Massnahmenplan	5
Kriterium 4: Kosten / Nutzen	2
Kriterium 5: Kontrolle	1
Kriterium 6: Zusammenfassung / Reflexion / Formale Aspekte	3
<b>Total</b>	<b>18</b>

## Massstab und Beurteilungskriterien: Praxisarbeit

### Kriterium 1: Analyse und Zielsetzung

Kriterien	<p>Der:Die Kandidat:in</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> analysiert ganzheitlich (mindestens drei verschiedene Bereiche) die IST-Situation gemäss der Aufgabenstellung</li> <li><input type="checkbox"/> nimmt Bezug zu betriebswirtschaftlichen Informationen</li> <li><input type="checkbox"/> stützt sich auf fundiert recherchierte Unterlagen/Dokumente ab</li> <li><input type="checkbox"/> hält fest, wo er:sie Optimierung-/oder Entwicklungspotential sieht</li> <li><input type="checkbox"/> erarbeitet aufgrund des erkannten Optimierung-/ Entwicklungspotentials aus der Analyse eine messbare Zielsetzung</li> </ul>
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>vier oder fünf</b> Kriterien.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>zwei oder drei</b> Kriterium.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>eines oder keines</b> der genannten Kriterien.

### Kriterium 2: Lösung

Kriterien	<p>Der:Die Kandidat:in erarbeitet eine Lösung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> mit welcher die gesetzte Zielsetzung erreicht werden kann</li> <li><input type="checkbox"/> welche praxisorientiert/umsetzbar ist</li> <li><input type="checkbox"/> welche umfassend und konkret beschrieben wird</li> <li><input type="checkbox"/> mit relevantem Einbezug der Auswirkungen auf mindestens drei Handlungskompetenzbereiche</li> <li><input type="checkbox"/> mit relevantem Einbezug der Auswirkungen auf zwei weitere Handlungskompetenzbereiche</li> </ul>
5 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>fünf</b> Kriterien.
4 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>vier</b> Kriterien.
3 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>drei</b> Kriterien.
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>zwei</b> Kriterien.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>ein</b> Kriterium.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>keines</b> der genannten Kriterien.

### Kriterium 3: Massnahmenplan

Kriterien	Der:Die Kandidat:in erarbeitet einen Massnahmenplan <input type="checkbox"/> mit welchem die Lösung umgesetzt werden kann (inhaltliche Beurteilung) <input type="checkbox"/> welcher in Rasterform dargestellt wird und die wichtigsten Umsetzungsschritte berücksichtigt (Vorbereitung, Umsetzung, Nachbereitung) <input type="checkbox"/> in welchem die zeitliche Planung chronologisch und die Verantwortlichkeiten aufgezeigt werden <input type="checkbox"/> in welchem ersichtlich ist, wann und worüber der:die Vorgesetzte:n bereits während der Umsetzungsphase informiert werden <input type="checkbox"/> welcher auch für eine Drittperson aus dem betrieblichen Umfeld umsetzbar ist
5 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>fünf</b> Kriterien.
4 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>vier</b> Kriterien.
3 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>drei</b> Kriterien.
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>zwei</b> Kriterien.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>ein</b> Kriterium.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>keines</b> der genannten Kriterien.

### Kriterium 4: Kosten / Nutzen

Kriterien	Der:Die Kandidat:in <input type="checkbox"/> beschreibt realistisch die wichtigsten und grössten Kostenblöcke, welche bei seiner:ihrer Lösung entstehen <input type="checkbox"/> bewertet aus betriebswirtschaftlicher Sicht das Kosten-/Nutzen-Verhältnis seiner:ihrer gewählten Lösung
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>zwei</b> Kriterien.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>ein</b> Kriterium.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>keines</b> der genannten Kriterien.

### Kriterium 5: Kontrolle

Kriterien	Der:Die Kandidat:in beschreibt: <input type="checkbox"/> wann und wie der Erfolg der Umsetzung seiner:ihrer Lösung gemessen und kontrolliert wird
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>das</b> Kriterium.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>das Kriterium nicht</b> .

### Kriterium 6: Zusammenfassung / Reflexion / Formale Aspekte

Kriterien	Der:Die Kandidat:in <input type="checkbox"/> fasst die wichtigsten Punkte seiner:ihrer Lösung zusammen <input type="checkbox"/> reflektiert das erarbeitete Ergebnis (gesamte Praxisarbeit) <input type="checkbox"/> reflektiert den Erarbeitungsprozess <input type="checkbox"/> hält fest, welche Lernerfahrungen er:sie gemacht hat  Die Praxisarbeit: <input type="checkbox"/> erfüllt die Anforderungen an den formalen Aufbau <input type="checkbox"/> ist verständlich sowie grammatikalisch und orthografisch (Rechtschreibung) korrekt verfasst
3 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>fünf bis sechs</b> Kriterien.
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>drei bis vier</b> Kriterien.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>ein bis zwei</b> Kriterien.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in erfüllt <b>keines</b> der genannten Kriterien.