

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ, Branche Spitäler/Kliniken/Heime (Seite 1)

Handlungs-kompetenz-bereiche	Berufliche Handlungskompetenzen						
	1	2	3	4	5	6	7
1.1 Branche und Betrieb							
Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele)							
1.1.1 Material/ Waren od. Dienstleistungen bewirtschaften	1.1.1.1 Pflicht Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.	1.1.1.2 Pflicht Sind fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern.	1.1.1.3 Pflicht Sind fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.				
1.1.2 Kunden beraten	1.1.2.1 Pflicht Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.2.2 Pflicht Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.	1.1.2.3 Pflicht Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.				
1.1.3 Aufträge abwickeln	1.1.3.1 Pflicht Sind fähig, Aufträge mit oder ohne externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig auszuführen.	1.1.3.2 Pflicht Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.	1.1.3.3 Pflicht Sind fähig, Aufgaben mit Hilfe von Tagesplan und Pendenzenliste speditiv zu erledigen.				
1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen	1.1.4.1 Wahlpflicht Sind fähig, den Markt der Gesundheitsorganisationen im Arbeitsumfeld zu analysieren	1.1.4.2 Wahlpflicht Sind fähig, zur Kundengewinnung und -bindung die vorgegebenen Marketinginstrumente bei der Marketingkommunikation einzusetzen.					
1.1.5 Aufgaben der Personal-administration ausführen	1.1.5.1 Pflicht Sind fähig, die Grundsätze der Personalverwaltung zu nennen.	1.1.5.2 Pflicht Sind fähig, ein standardisiertes Einfhrungsprogramm zu erarbeiten und nachvollziehbar zu begründen.	1.1.5.3 Wahlpflicht Sind fähig, die wesentlichen Elemente eines Arbeitsvertrages und des Besoldungssystems zu erläutern.	1.1.5.4 Wahlpflicht Sind fähig, die wichtigsten Faktoren betreffend Personalrekrutierung und -bindung zu nennen und zu deuten.			
1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	1.1.6.1 Pflicht Sind fähig, die verschiedenen Elemente der Finanz- und Betriebsbuchhaltung zu erklären.	1.1.6.2 Wahlpflicht Sind fähig, Zweck und Aufbau des Buchhaltungssystems REKOLE inkl. Umlagen zu erklären.	1.1.6.3 Wahlpflicht Sind fähig, betriebswirtschaftliche Kennzahlen und Statistiken innerhalb des Betriebes zu berechnen und zu interpretieren.				
1.1.7 Administra-tive und organisa-torische Tätigkeiten ausüben	1.1.7.1 Pflicht Sind fähig, selbstständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte und Protokolle zu verfassen.	1.1.7.2 Pflicht Sind fähig, Daten und Dokumente unter Einbezug des betrieblichen Datensicherungs- und Archivierungssystems sicher und nachvollziehbar zu verwalten.	1.1.7.3 Pflicht Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.	1.1.7.4 Pflicht Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.7.5 Pflicht Sind fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen.	1.1.7.6 Wahlpflicht Sind fähig, technische Geräte korrekt anzuwenden und den einfachen Unterhalt zu gewährleisten.	1.1.7.7 Wahlpflicht Sind fähig, Sicherheit und Ergonomie am Arbeitsplatz zu analysieren und Verbesserungsvorschläge einzubringen.
1.1.8 Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb einsetzen	1.1.8.1 Pflicht Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen die Merkmale, Besonderheiten, Stärken und Schwächen der Produkte und Dienstleistungen eines Arbeitsbereichs aufzuzeigen.	1.1.8.2 Pflicht Sind fähig, mit aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten aufzuzeigen.	1.1.8.3 Pflicht Sind fähig, die wichtigsten Aspekte und Besonderheiten eines Betriebes einem Aussenstehenden aufzuzeigen.	1.1.8.4 Pflicht Sind fähig, mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche des Betriebes aufzuzeigen.			

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ (Seite 2, schulischer Teil)

Handlungskompetenzbereiche	Berufliche Handlungskompetenzen										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.2 Standardsprache (regionale Landessprache)	1.2.1 Sind fähig, sich fehlerfrei, gut verständlich sowie sach- und adressatengerecht auszudrücken.	1.2.2 Sind fähig, Inhalte und Absichten von Texten, von bildhaft dargestellten Informationen sowie von gesprochenen Aussagen zu verarbeiten und nachvollziehbar darzustellen.	1.2.3 Sind fähig, differenziert und sachbezogen Texte und Textinhalte fachkundig zu analysieren und zu interpretieren. Sie nehmen Aussagen genau wahr und wenden die Sprache gewandt und routiniert an.	1.2.4 Sind fähig, Texte dem Adressaten und dem Informationszweck angemessen wie auch korrekt und ansprechend zu erstellen. Sie bauen sie logisch nachvollziehbar auf, gliedern sie übersichtlich und setzen ihre Kenntnisse der Sprache und der Stilistik gekonnt ein.	1.2.5 Sind fähig, geeignete Recherchemethoden und Medien für die Informationsbeschaffung sinnvoll und effizient zu nutzen und die Ergebnisse wirkungsvoll zu präsentieren. Sie berücksichtigen die Zuverlässigkeit von Quellen und respektieren fremdes Eigentum.	1.2.6 Sind fähig, ihre Meinung kompetent und mit stichhaltigen Argumenten zu vertreten. Sie berücksichtigen bei der Entscheidungsfindung unterschiedliche Aspekte einer Problemstellung und formulieren Beweggründe schriftlich differenziert aus.	1.2.7 Sind fähig, in Beruf und Alltag klar, verständlich und adressatengerecht mündlich gemäss den Regeln zu kommunizieren. Sie reagieren angemessen auf Kommunikationspartner/-innen. In verbaler und nonverbaler Hinsicht.				
1.3 Fremdsprache(n)	1.3.1 Sind fähig, aufmerksam und aktiv zuzuhören, bei Verständnisproblemen nachzufragen und situations- und adressatengerecht zu reagieren.	1.3.2 Sind fähig, durch aufmerksames Lesen einen ihrem Niveau angepassten Text zu verstehen. Sie setzen dabei geeignete Hilfsmittel sowie Strategien zum Textverständnis ein.	1.3.3 Sind fähig, schriftliche Texte in ihrem beruflichen und gesellschaftlichen Umfeld formal und stilistisch korrekt zu verfassen. Sie setzen die grundlegenden grammatikalischen Strukturen und den entsprechenden Wortschatz sicher ein.	1.3.4 Sind fähig, sprachliche Schwierigkeiten zu erkennen und diese mit geeigneten Hilfsmitteln zu überbrücken. Sie erkennen sprachlich-kulturelle Gegebenheiten und gehen mit ihnen bewusst, adressaten- und situationsgerecht um.							
1.4 Information, Kommunikation, Administration (IKA)	1.4.1 Sind fähig, Informations- und Kommunikationsinstrumente zielorientiert und effizient einzusetzen. Sie stellen damit in ihrem Arbeitsbereich den Informationsfluss und die Kommunikation sicher.	1.4.2 Sind fähig, grundlegende Kenntnisse der Informatik für administrative Arbeiten und für das Verständnis betrieblicher Prozesse fachgerecht und sicher einzusetzen.	1.4.3 Sind fähig, Dokumente für die interne und externe schriftliche Kommunikation adressaten- und situationsgerecht mit einer gängigen Software fachgerecht zu erstellen.	1.4.4 Sind fähig, Informationen und Zusammenhängen mit einer geeigneten Software situations- und adressatengerecht zu präsentieren.	1.4.5 Sind fähig, die Funktionen und Möglichkeiten der Tabellenkalkulation fachgerecht für private und berufliche Aufgaben einzusetzen und die Ergebnisse in aussagekräftiger Form darzustellen.	1.4.6 Sind fähig, die Funktionen und Möglichkeiten der Textverarbeitung fachgerecht für private und berufliche Aufgaben einzusetzen und übersichtliche und aussagekräftige Texte und Dokumente zu erstellen.	1.4.7 Sind fähig, das Betriebssystem für die tägliche Arbeit zu nutzen und Daten und Ordner professionell zu verwalten.	1.4.8 Sind fähig, aussagekräftige Bilder mit den wichtigsten Regeln zu erstellen, zu gestalten und in Dokumenten und bei Präsentationen einzusetzen.	1.4.9 Sind fähig, Automatisierungsmöglichkeiten moderner Software professionell für eine rationelle und zeitsparende Arbeitsweise zu nutzen, um Dokumente effizient zu erstellen, anzupassen und mit anderen Personen auszutauschen.	1.4.10 Sind fähig, den Nutzen neuer Technologien für die tägliche Arbeit und das persönliche Lernen zu beurteilen. Sie sind fähig, eine moderne Groupware und das Internet sicher und routiniert zur effizienten persönlichen Arbeitsplanung und -organisation	
1.5 Wirtschaft und Gesellschaft (W&G), E-Profil	1.5.1 Sind fähig, finanzielle Informationen in der Finanzbuchhaltung fachgerecht zu verarbeiten und die Bilanz und Erfolgsrechnung zu erstellen und zu beurteilen. Sie nutzen ihre Erkenntnisse für das Verständnis betrieblicher Prozesse und Zusammenhänge.	1.5.2 Sind fähig, die Bedeutung der Kundenorientierung für den Erfolg eines Betriebs zu erkennen. Sie verstehen die grundlegenden Konzepte der Betriebswirtschaft und setzen diese für ihre Aufgaben und Anforderungen gezielt ein.	1.5.3 Sind fähig, auf der Grundlage zentraler Rechtsgrundsätze und rechtlicher Regelungen des Obligationenrechts und des Zivilgesetzbuchs Rechtsprobleme einzuordnen und zu lösen.	1.5.4 Sind fähig, die grundlegenden Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, gesellschaftlichen und politischen Fragen wie auch die entsprechenden Zielkonflikte zu verstehen.							
1.5 Wirtschaft und Gesellschaft (W&G), B-Profil	1.5.1 Sind fähig, finanzielle Informationen in der Finanzbuchhaltung fachgerecht zu verarbeiten und die Bilanz und Erfolgsrechnung zu erstellen.	1.5.2 Sind fähig, die Bedeutung der Kundenorientierung für den Erfolg eines Betriebs zu erkennen. Sie verstehen die grundlegenden Konzepte der Betriebswirtschaft und setzen diese für ihre Aufgaben und Anforderungen gezielt ein.	1.5.3 Sind fähig, auf der Grundlage zentraler Rechtsgrundsätze und rechtlicher Regelungen des Obligationenrechts und des Zivilgesetzbuchs Rechtsprobleme einzuordnen und zu lösen.	1.5.4 Sind fähig, die grundlegenden Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, gesellschaftlichen und politischen Fragen zu verstehen.							

berufliche Handlungskompetenzen ausschliesslich B-Profil
berufliche Handlungskompetenzen ausschliesslich E-Profil