

Leistungszielkatalog Branche Spitäler – Kliniken – Heime (SKH)

Hinweise:

- Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument für Personen nur die männliche Schreibweise eingesetzt.
- Unter dem Begriff «Kunde» sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen.
- Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen – **MSS** - sind detailliert beschrieben im Bildungsplan Grunddokument, Teil A : berufliche Handlungskompetenzen, Kap.2 „Methodenkompetenzen, Kap. 3 „Sozial-/Selbstkompetenzen“
- Die Erlauerungen zu den Taxonomiestufen **K1-K6** zur Bestimmung des Anspruchsniveaus der Leistungsziele sind in Kap. 4 beschrieben.

Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen

Der Lernbereich «Branche und Betrieb» besteht für Lernende in der Ausbildungs- und Prufungsbranche Spitäler – Kliniken – Heime (SKH) aus **21 betrieblichen Pflicht-Leistungszielen**, die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen und **8 betrieblichen Wahlpflicht-Leistungszielen**; von den Wahlpflicht-Leistungszielen müssen **5** bearbeitet und erreicht werden.

Die Auswahl der Wahlpflicht-Leistungsziele erfolgt durch den Berufsbildungsverantwortlichen des Lehrbetriebs im Rahmen der Zusammenstellung des Ausbildungsprogramms individuell für jeden einzelnen Lernenden des Lehrbetriebs. Der Berufsbildungsverantwortliche trägt bei dieser Auswahl den Voraussetzungen des Lehrbetriebs und soweit möglich auch den Neigungen und Fähigkeiten des Lernenden Rechnung.

Das Ausbildungsprogramm wird für jeden Lernenden zu Beginn der Ausbildung zusammengestellt. Es kann jeweils zu Beginn eines neuen Semesters betrieblichen Veränderungen oder Erfahrungen in der Umsetzung des Programms angepasst werden. Anpassungen im Laufe eines Semesters sind nicht erlaubt.

Die für jedes Semester definierten Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele bilden auch die Grundlagen für die Arbeits- und Lernsituationen sowie für die Prozesseinheiten im Rahmen des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis Erfahrungsnote» sowie für den Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich». Die betrieblichen Pflicht-Leistungsziele und die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse sind Gegenstand des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis schriftlich»

1.1. Leitziel – **Branche & Betrieb** (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten)

Die kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse sind im Berufsfeld der Kaufleute von zentraler Bedeutung. Kaufleute beherrschen betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Arbeitsgebiet und bewältigen die Anforderungen kompetent. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen und geeignete Arbeitsmethoden ein.

Durch professionelles Verhalten stellen sie zielorientierte Arbeitsprozesse in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifischer Sachbearbeitung und Administration sicher.

1.1.1 Richtziel – Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften		
Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.1.1 Apparate, Material, Waren (inkl. Büromaterial) beschaffen (K5) Pflicht</p> <p>Ich beschaffe konventionelles und nachhaltiges Material sowie Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offerten einholen und vergleichen - Material/Waren bestellen - Kontrolle der Lieferungen - Fehllieferungen beanstanden/korrigieren - Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren 	<p>1.1.1.1.1 Konsum- und Investitionsgüter unterscheiden (K2) Ich zeige den Unterschied zwischen Konsum- und Investitionsgütern genau auf.</p>	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
	<p>1.1.1.1.2 Internes Bestellwesen erläutern (K5) Ich präsentiere nach einer Analyse der standardisierten Prozesse des internen Bestellwesens konkrete, plausible und nachhaltige Verbesserungsvorschläge.</p>	3.1 Leistungsbereitschaft
	<p>1.1.1.1.3 Service/Wartung sicherstellen (K6) Ich wäge aus einer vorgegebenen Situation ab, ob sich der Abschluss eines Service-/Wartungsvertrags lohnt und begründe den Entscheid stichwortartig.</p>	3.6 Ökologisches Bewusstsein
<p>1.1.1.2 Material/Waren bewirtschaften (K 5) Pflicht</p> <p>Ich lagere Material und Waren gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht ein. Dabei bewältige ich die folgenden Anforderungen kompetent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lieferungen kontrollieren - Beanstandungen über fehlendes, fehlerhaftes oder irrtümlich geliefertes Material erheben - Lieferungen einlagern - Lagerbestände nachführen - Lager bewirtschaften - Inventar erstellen 	<p>1.1.1.2.1 Abfallkonzept kennen (K2) Ich ordne Abfälle den speziellen Abfallkategorien grob zu und zeige die fachgerechte Entsorgung auf. Ich erkläre anhand je eines Beispiels den Begriff Kontamination und Infektion.</p>	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
	<p>1.1.1.2.2 Lagerbewirtschaftung und Kennzahlen kalkulieren (K3) Ich kenne die Grundsätze der Lagerbewirtschaftung und der Inventur. Ich berechne und interpretiere die wichtigsten Kennzahlen der Lagerbewirtschaftung.</p>	3.1 Leistungsbereitschaft 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.1.3 Material/Waren ausliefern (K 5) Pflicht</p> <p>Ich organisiere die auftragsgerechte Auslieferung von Material/Waren an interne Kunden nach den betrieblichen Vorgaben. Dabei führe ich folgende Arbeitsschritte selbstständig aus oder begleite und überwache sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Material/Waren rüsten - Lieferdokumente erstellen - Auslieferung organisieren 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

1.1.2 Richtziel – Kunden beraten

Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskennntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3) Pflicht</p> <p>Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundenanfragen entgegennehmen - Bedürfnisse abklären - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren 	<p>1.1.2.1.1 Tarifierfragen beantworten (K5) Ich beantworte – auch in komplexen Situationen – Kundenanfragen zur Tarifierung eines Falles abschliessend, selbstständig und kundenorientiert. Ich zeige dies, wenn nötig, zur besseren Veranschaulichung für einen Kunden anhand eines konstruierten Beispiels auf.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
	<p>1.1.2.1.2 Voraussetzungen für Leistungspflicht gemäss KVG und UVG kennen (K6) Ich beurteile anhand eines geschilderten Falles die Leistungspflicht gemäss KVG und UVG richtig und begründe diese verständlich und mit eigenen Worten.</p>	
	<p>1.1.2.1.3 Tarifvereinbarungen von gesamtschweizerischer Bedeutung kennen (K1) Ich zähle fünf wichtige Tarifvereinbarungen von gesamtschweizerischer Bedeutung ohne Hilfsmittel auf.</p>	
	<p>1.1.2.1.4 Leistungen KVG, VVG, UVG, IVG, MVG zuordnen (K5) Ich kann anhand von vorgegebenen Fallbeispielen den/die entsprechende/n Versicherungsträger zuordnen und meine Auswahl sinngemäss begründen.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5) Pflicht</p> <p>Ich führe Verkaufs- oder Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert durch. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein (insbesondere Patientenrechte und –pflichten und Vereinbarungen mit Versicherern) und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gespräch vorbereiten - Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen) und erfolgreich abschliessen - Gespräch nachbereiten (Offerten, Verträge, Bestätigungen usw.) 	<p>1.1.2.2.1 Kostengutspracheverfahren beschreiben (K5) Ich nenne die unterschiedlichen gesetzlichen sowie vertraglichen Bestimmungen zur Bezahlung von erbrachten Leistungen, so dass ich einen Kunden zur Erlangung einer Kostengutsprache mit möglichen Garanten beraten kann.</p> <p>1.1.2.2.2 Patientenrechte und –pflichten kennen (K3) Ich gebe zu Rechten und Pflichten von Kunden kompetent und verständlich Auskunft und erkläre mögliche Folgen bei Nichteinhalten der Patientenrechte.</p> <p>1.1.2.2.3 Entschädigungs-/ Tarifierungssysteme erklären (K2) Ich erkläre drei Tarifierungssysteme ohne Hilfsmittel mit eigenen Worten und unterscheide und beschreibe je zwei Vor- und Nachteile.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4) Pflicht</p> <p>Ich bin fähig, die Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar zu verwalten. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kunden und Kundengruppen analysieren - Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen - Kundenkontakte auswerten; Kundenzufriedenheit ermitteln <p>Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>	<p>1.1.2.3.1 Fristen einhalten (K5) Ich erkläre die Fristen zur Meldung von Geburt und Todesfall, innerhalb welcher ich sie dem Zivilstandsamt zu melden habe, mit eigenen Worten. Anhand einer selbst erstellten Checkliste führe ich zuverlässig den Meldungsprozess durch.</p> <p>1.1.2.3.2 Die verschiedenen Leistungserfassungssysteme bei Patienten kennen (K2) Ich erkläre einer Drittperson mit eigenen Worten drei verschiedene Leistungserfassungssysteme bei Patienten und ihre Bedeutung sowie deren Vor- und Nachteile.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

1.1.3 Richtziel – Aufträge abwickeln		
Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach betriebsinternen Vorgaben termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3) Pflicht</p> <p>Ich erledige externe wie interne Aufträge mit oder ohne Geschäftspartner fachgerecht und selbstständig, z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anfragen entgegennehmen - Patientenaufnahme / -entlassung - Wünsche, Bedürfnisse klären - Offerten/Kostengutsprachen ausstellen - Kunden- und Auftragsdaten erfassen - Aufträge bearbeiten und auslösen <p>Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremdbeschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.</p>	<p>1.1.3.1.1 Aufgaben des Ambulanzdienstes kennen (K2) Ich nenne die wichtigsten Aufgaben des Ambulanzdienstes und schildere den Ablauf eines Transports anschaulich. Weitere Patiententransportmöglichkeiten sind mir bekannt.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p>
	<p>1.1.3.1.2 Branchenspezifische Anwendungssoftware beschreiben (K5) Ich setze branchenspezifische Anwendungssoftware situationsgerecht ein. Dabei kann ich genau begründen, welche Anwendungssoftware ich für welchen Zweck verwende.</p>	
	<p>1.1.3.1.3 Patientenaufnahme/-entlassung abwickeln (K3) Ich wickle im administrativen Bereich je nach Patient die Patientenaufnahme und Patientenidentifikation fallbezogen korrekt ab und beherrsche dabei die vorhandenen EDV-Lösungen. Ich stelle sicher, dass zur eindeutigen Situation pro Patient nur eine Stammmnummer existiert (Patientenidentifikation).</p>	
	<p>1.1.3.1.4 Prozess von der Leistungserbringung bis zur Zahlung beschreiben (K5) Ich stelle den detaillierten Prozess von der Leistungserbringung über die Fakturierung bis zur Zahlung aufgrund meiner eigenen Analyse der Aufgaben und der damit involvierten Stellen grafisch dar und beschreibe ihn verständlich mit eigenen Worten.</p>	
	<p>1.1.3.1.5 TarMed anwenden (K5) Ich analysiere anhand von zwei vorgegebenen Fallbeispielen mit Hilfe des TarMed die verrechenbaren Leistungen, wende die Abrechnungsregeln korrekt an und erstelle eine tarifkonforme Rechnung.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
	<p>1.1.3.1.6 DRG anwenden (K5) Ich erstelle anhand eines Arztberichtes aus einer vorgegebenen Auswahl von DRG-Fallpauschalen eine tarifkonforme Abrechnung. Die Fachbegriffe des DRG-Tarifsystems kenne ich und verwende sie richtig.</p> <p>1.1.3.1.7 DRG mit einer anderen Abrechnungsart vergleichen (K4) Ich interpretiere eine DRG-Rechnung und vergleiche sie mit einer nach einem andern Tarifierungssystem erstellten Rechnung.</p>	
<p>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4) Pflicht</p> <p>Ich nehme Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen auf. Ich zeige zunächst Lösungen auf und bespreche das weitere Vorgehen mit den Kunden wie auch mit meinem Vorgesetzten.</p> <p>Ich setze im Bedarfsfall geeignete Lösungen um und überprüfe die Wirkung der Massnahmen und die Zufriedenheit der Kunden.</p>	<p>1.1.3.2.1 Kundenzufriedenheit ermitteln (K5) Aus den Rückläufen der Patientenbefragung leite ich drei geeignete Massnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit ab und zeige die daraus resultierenden Konsequenzen für den betrieblichen Ablauf sinngemäss auf.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p>1.1.3.3 Aufträge effizient bearbeiten (K 5) Pflicht</p> <p>Ich teile meine Zeit mit Hilfe von Tagesplan und Pendenzenliste so ein, dass ich die gegebenen Aufgaben speditiv erledigen und die daraus resultierenden Zeitgewinne dem Team zur Verfügung stellen kann.</p>	<p>1.1.3.3.1 Leistungserfassungsprozesse optimieren (K6) Ich beurteile den Prozess der Leistungserfassung hinsichtlich der Zweckmässigkeit und eigener qualitativer Bewertungskriterien. Ich decke verbesserungsbedürftige Abläufe auf und unterbreite meinem Vorgesetzten konstruktive und einfach zu realisierende Vorschläge zur Verbesserung der Leistungserfassung (Performance).</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

1.1.4 Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen
 Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.4.1 Markt analysieren (K 4) Wahlpflicht</p> <p>Ich analysiere die Gesundheitsorganisationen in meinem Arbeitsumfeld und bin fähig:</p> <ul style="list-style-type: none"> - den Auftrag der verschiedenen Akteure im Gesundheitswesen zu erklären - das Leistungsangebot meiner Institution zu beschreiben - die Konsequenzen politischer Entscheidungen für das Gesundheitswesens zu erkennen 	<p>1.1.4.1.1 Trägerschaften und Organisationsformen kennen (K2) Ich nenne drei mögliche Trägerschaften (Eigentümer) und drei unterschiedliche Organisationsformen von Institutionen in unserer Branche. Zudem erkläre ich anhand eines Organigramms den Unterschied zwischen strategischer und operativer Führung in eigenen Worten.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
	<p>1.1.4.1.2 Verschiedene Kooperationsarten zwischen Unternehmen kennen (K5) Ich schlage sinnvolle/geeignete Kooperationsarten zwischen Unternehmen gestützt auf zwei vorgegebene Beispiele mit Begründung vor.</p>	
	<p>1.1.4.1.3 Dienstleistungsangebot bedürfnisgerecht ausgestalten (K5) Ich bin in der Lage, das gegebene Dienstleistungsangebot kritisch zu analysieren, den aktuellen Bedürfnissen gegenüberzustellen, daraus geeignete Verbesserungsvorschläge abzuleiten und deren Auswirkungen aufzuzeigen.</p>	
	<p>1.1.4.1.4 Tarifentwicklungen beurteilen und Veränderungen für die Branche aufzeigen (K5) Ich analysiere aufmerksam die Tarifentwicklungen in den Medien und erläutere verständlich, weshalb sie für das Unternehmen wichtig sind. Ich leite ab, welchen Einfluss sie auf das Unternehmen und das gesamte Gesundheitswesen haben und diesbezüglich überzeugend argumentieren.</p>	
	<p>1.1.4.1.5 Aufgaben und Kompetenzen des Bundes und der Kantone bei der Tarifbildung und -anwendung kennen (K2) Ich bin in der Lage die Aufgaben und Kompetenzen des Bundes und der Kantone bei der Tarifbildung und -anwendung mit eigenen Worten ohne Hilfsmittel verständlich an Hand eines Beispiels zu erklären.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.4.2 Kommunikationspolitik gestalten (K 3) Wahlpflicht</p> <p>Um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden, setze ich die vorgegebenen Marketinginstrumente bei der Marketingkommunikation ein</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klassische Werbung (Inhalt und Gestaltung von Werbemitteln) - Media-Planung - Verkaufsförderung - PR/Oeffentlichkeitsarbeit - Sponsoring/Partnerschaften - Internet 	<p>1.1.4.2.1 Informationskonzept kennen (K3) Ich gebe auf eine Anfrage die passende Antwort, indem ich die betriebseigenen Grundsätze und die Verantwortlichkeiten im Bereich Information/ Kommunikation berücksichtige.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>
	<p>1.1.4.2.2 Inner- und ausserbetriebliche Informationsmöglichkeiten kennen (K2) Ich nenne je drei Beispiele für inner- und ausserbetriebliche Kommunikation in meiner Unternehmung und erkläre dazu nachvollziehbar, wann welche Art zum Einsatz kommt.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

1.1.5 Richtziel – Aufgaben der Personaladministration ausführen

Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.5.1 Hauptaufgaben Personalwesens nennen (K 2) Pflicht</p> <p>Ich nenne die Grundsätze der Personalverwaltung und kann namentlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - den Ablauf bei der Rekrutierung von Mitarbeitern erklären - die Möglichkeiten für berufliche Aus- und Weiterbildungen in meiner Branche vorstellen - die Grundzüge des Sozialversicherungssystem darlegen 	<p>1.1.5.1.1 Hauptaufgaben des Personalwesens nennen (K2) Ich erkläre den Begriff der Personalarbeit und die zentrale Bedeutung des Human-Kapitals in meiner Unternehmung in groben Zügen.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p>
	<p>1.1.5.1.2 Ausländische Mitarbeiter anstellen (K2) Ich erkläre das Vorgehen bei der Einstellung von ausländischem Personal unter Berücksichtigung von gesetzlichen Bestimmungen in einfachen Worten und nenne Unterschiede von mindestens drei Bewilligungstypen.</p>	
	<p>1.1.5.1.3 Personalversicherungswesen aufzählen (K2) Ich zähle die gesetzlichen und fakultativen Sozial- und Personalversicherungen auf und erkläre den Sinn und Zweck sowohl aus der Sicht des Arbeitgebers als auch aus der Sicht des Arbeitnehmers.</p>	
	<p>1.1.5.1.4 Aus- und Weiterbildung aufzeigen (K5) Ich mache an einem vorgegebenen Beispiel einen konkreten Vorschlag für eine Aus- und Weiterbildung. Dabei berücksichtige ich die wichtigsten Aus- und Weiterbildungsmassnahmen und die Vorkenntnisse bzw. Vorbildung der betreffenden Person.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.5.2 Neue Mitarbeiter einführen (K 5) Pflicht</p> <p>Ich erkläre die Bedeutung eines Einführungsprogrammes für neu eintretendes Personal. Ich kann selbstständig ein standardisiertes Einführungsprogramm für neu eintretendes Personal erarbeiten und nachvollziehbar begründen.</p>		<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p>1.1.5.3 Arbeitsverträge und Entlohnungssysteme erklären (K 2) Wahlpflicht</p> <p>Ich nenne die wesentlichen Elemente eines Arbeitsvertrages und das Besoldungssystem. Ich kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> - die verschiedenen Vertragstypen aufzählen - das Besoldungssystem meiner Institution erläutern - eine Lohnabrechnung erklären 	<p>1.1.5.3.1 Arbeitsformen und –modelle auseinander halten (K4) Ich zähle drei branchenspezifische Arbeitsformen und -modelle aus einem 24-Stunden-Betrieb auf und ermittle je zwei Vor- und Nachteile.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
	<p>1.1.5.3.2 Lohnabrechnung erstellen (K3) Ich erkläre eine Lohnabrechnung und kalkuliere eine Netto-Lohnabrechnung.</p>	
	<p>1.1.5.3.3 Arbeitsverträge kennen (K1) Ich nenne die verschiedenen Arbeitsvertragstypen, ihren Inhalt und die gesetzlichen Grundlagen, denen sie unterstehen.</p>	
	<p>1.1.5.3.4 Gehaltssystem kennen (K2) Ich erläutere unter Berücksichtigung der Grundlagen des betrieblichen Gehaltssystems die für die Unternehmung gültigen Einreichungsrichtlinien stichwortartig.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.5.4 Die wichtigsten Elemente der Personalführung nennen (K 2) Wahlpflicht</p> <p>Ich kenne die wichtigsten Faktoren in der Personalverwaltung betreffend die Rekrutierung des Personals und dessen Bindung an den Betrieb.</p>	<p>1.1.5.4.1 Arbeitsmarkt einschätzen (K5) Ich zeige die zurückliegende Entwicklung des Arbeitsmarktes auf, schätze die aktuelle Arbeitsmarktsituation realitätsgetreu ein und ziehe aus deren Einflussfaktoren die Schlüsse für die Unternehmung.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
	<p>1.1.5.4.2 Personalfluktuatıon deuten (K4) Ich bin in der Lage, mögliche Fluktuationsgründe zu erkennen und die gegebenen Einflussfaktoren innerhalb des Unternehmens herauszufinden. Ich zeige die Konsequenzen für den laufenden Betrieb plausibel auf.</p>	
	<p>1.1.5.4.3 Instrumente der Personalarbeit kennen (K2) Ich unterscheide die Begriffe Personalplanung, Personalförderung, Personalerhaltung und Personalbeurteilung und erläutere deren jeweilige Bedeutung für das Unternehmen.</p>	

1.1.6 Richtziel – Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.6.1 Zweck und Aufbau der Finanz- und Betriebsbuchhaltung erklären (inkl. Budget) (K 2) Pflicht</p> <p>Ich nenne die verschiedenen Elemente der Finanz- und Betriebsbuchhaltung und kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> - den Zweck und die Struktur der Finanz- und Betriebsbuchhaltung erklären - den Kontenplan der Institution vorstellen - die Nebenbuchhaltungen beschreiben - die Abläufe bei der Verbuchung beschreiben - die Abläufe bei der Rechnungsstellung beschreiben - die Abläufe bei der Debitorenverwaltung beschreiben - den Zweck der Anlagebuchhaltung erklären <p>Ich erkläre die Ziele eines Budgets und beschreibe die Budgetformen.</p>	<p>1.1.6.1.1 Fakturierung und Debitorenbewirtschaftung bis zur Streitsache kennen (K2) Ich beschreibe den Ablauf der Fakturierung sowie der Debitorenbewirtschaftung schrittweise, inkl. des Bearbeitungsprozesses der Streitsache bis zur Schlussverwaltung des Dossiers.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
	<p>1.1.6.1.2 Zweck und Aufbau der Finanzbuchhaltung kennen (K2) Ich erläutere den Zweck und den Aufbau der Finanzbuchhaltung ohne Hilfsmittel mit eigenen Worten.</p>	
	<p>1.1.6.1.3 Kontenrahmen H+ erklären (K2) Ich erkläre den Zweck und den Aufbau sowie den Inhalt des Kontenrahmens H+ verständlich.</p>	
	<p>1.1.6.1.4 Nebenbuchhaltungen beschreiben (K2) Ich beschreibe den Zweck und die Aufgaben von drei verschiedenen Nebenbuchhaltungen ohne Hilfsmittel.</p>	
	<p>1.1.6.1.5 Über Anlagebuchhaltung und Sonderbestimmungen Bescheid wissen (K3) Ich erkundige mich über den konkreten Sinn und Zweck der Anlagebuchhaltung im Lehrbetrieb. Anhand eines vorgegebenen Beispiels bin ich in der Lage, eine Anschaffung in der Anlagebuchhaltung mit den erforderlichen Daten zu erfassen. Ich berücksichtige hierbei u. a. die speziellen Bestimmungen im Bereich der Abschreibung und Verzinsung und zeige diese auf.</p>	
	<p>1.1.6.1.6 Zweck des Budgets kennen und Budgetformen beschreiben (K2) Ich erkläre mit eigenen Worten verständlich den Zweck des Budgets und beschreibe die Budgetformen.</p>	
	<p>1.1.6.1.7 Umlageschlüssel bestimmen (K5) Ich bestimme anhand drei vorgegebener Fallbeispiele sinnvolle Umlageschlüssel, begründe deren Wahl konkret und berechne die Umlagen korrekt.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.6.2 Zweck und Aufbau der REKOLE erklären (K 2) Wahlpflicht</p> <p>Ich erkläre Zweck und Aufbau des Buchhaltungssystems REKOLE sowie der Umlageschlüssel und –tabellen.</p>	<p>1.1.6.2.1 Zweck und Aufbau der REKOLE Kostenrechnung erklären (K2) Ich erläutere verständlich den Zweck und den Aufbau der REKOLE Kostenrechnung ohne Hilfsmittel und mit eigenen Worten.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
	<p>1.1.6.2.2 Betriebsabrechnungsbogen erstellen (K5) Ich bin in der Lage, anhand eines vorgegebenen Beispiels selbstständig einen Betriebsabrechnungsbogen systematisch zu erstellen unter Berücksichtigung der zeitlichen und sachlichen Abgrenzungen und praxisbezogener Umlageschlüssel.</p>	
<p>1.1.6.3 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen berechnen und interpretieren (K 4) Wahlpflicht</p> <p>Ich berechne und interpretiere betriebswirtschaftliche Kennzahlen, die innerhalb meiner Unternehmung zur Anwendung kommen.</p>	<p>1.1.6.3.1 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen berechnen und interpretieren (K4) Ich bin in der Lage, anhand eines vorgegebenen Beispiels selbstständig ohne Hilfsmittel fünf betriebswirtschaftliche Kennzahlen zu berechnen und deren Resultate richtig zu interpretieren. Meine Interpretation ist anschaulich und für einen Laien verständlich.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
	<p>1.1.6.3.2 Indikatoren zur Erstellung von Spitalstatistiken berechnen (K4) Ich nenne die branchenspezifischen Indikatoren mit denen Statistiken erstellt werden können und wende sie an.</p>	

1.1.7 Richtziel - Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5) Pflicht</p> <p>Unter Berücksichtigung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben verfasse ich die folgenden Dokumente selbstständig und korrekt und leite sie an die Adressaten weiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-Mails - Briefe, Faxe - Berichte und Dokumentationen - Protokolle und Aktennotizen 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3) Pflicht</p> <p>Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Ich beschreibe das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K4) Pflicht</p> <p>Ich organisiere Sitzungen und Anlässe und erledige dabei die folgenden Arbeiten, die ich fachgerecht und effizient ausführe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sitzungen und Anlässe planen - Teilnehmende einladen - Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten - Teilnehmende betreuen - Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen - Teilnehmende dokumentieren 		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3) Pflicht</p> <p>Ich bearbeite den internen und externen Posteingang und Postausgang und erledige dabei zuverlässig die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entgegennahme - Sortierung - Verteilung (geöffnet, ungeöffnet) - Verpackung - Einschreiben, Frankierung 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3) Pflicht</p> <p>Ich erledige Aufgaben der internen Kommunikation wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Newsletter - Anschlagbrett - Intranet, Hauszeitung <p>gemäss den betrieblichen Vorgaben effizient und umweltbewusst.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.7.6 Technischen Geräte einsetzen (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich beherrsche die Anwendung und den einfachen benutzerseitigen Unterhalt zeitgemässer technischer Geräte, u.a.</p> <p>Telefon (Anlage) Multifunktionsgeräte Audiovisuelle Mittel</p>	<p>1.1.7.6.1 Wichtige technische Kommunikationsmittel erklären und beurteilen (K6) Ich erkläre drei spezielle technische Kommunikationsmittel in unserer Unternehmung verständlich und beurteile deren Einsatzmöglichkeiten fallbezogen.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p>1.1.7.7 Sicherheit und Ergonomie am Arbeitsplatz (K5) Wahlpflicht</p> <p>Ich analysiere die Einrichtung meines Arbeitsplatzes und seines Umfeldes. Ich schlage allfällige Verbesserungen bei der Sicherheit, der Ergonomie sowie der effizienten und umweltbewussten Arbeitsweise vor.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

1.1.8 Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden

Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über die Unternehmung, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbstständig zu bewältigen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3) Pflicht</p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen die Merkmale, Besonderheiten, Stärken und Schwächen der konventionellen und nachhaltigen Produkte und Dienstleistungen in meinem Arbeitsbereich.</p> <p>Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bezeichnungen und Funktionen - Verwendungszwecke - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Preise und Konditionen - Haftpflichtfragen <p>Ich setze diese Kenntnisse in der Kundenberatung, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.</p>	<p>1.1.8.1.1 Auswirkung Leistungsauftrag auf Leistungsangebot ableiten (K5) Ich erläutere die wirtschaftliche Bedeutung eines vorgegebenen Leistungsauftrags anschaulich und leite die daraus resultierenden Folgen und Auswirkungen auf das Leistungsangebot des Unternehmens ab. Ich zeige den Zusammenhang zwischen Leistungsauftrag und -angebot nachvollziehbar auf.</p> <p>1.1.8.1.2 Funktion der Krankengeschichte darlegen (K2) Die Bedeutung und den Inhalt der Krankengeschichte und deren Bearbeitung und Handhabung lege ich detailliert dar.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2) Pflicht</p> <p>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten auf.</p> <p>Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funktionen und Bezeichnungen - Verwendungszwecke - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Preise und Konditionen 	<p>1.1.8.2.1 Spitex umschreiben (K2) Ich umschreibe den Tätigkeitsbereich der Spitex stichwortartig.</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
<p>1.1.8.3 Kenntnisse über die Firma einsetzen (K2) Pflicht</p> <p>Ich erkläre einer aussenstehenden Person die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild/Philosophie/Strategie/Corporate Social Responsibility - Geschichtlicher Hintergrund - Rechtsform / Eigentumsverhältnisse - Aufbauorganisation - Ablauforganisation - Marktstellung - Wesentliche Stärken - Qualitätsmanagement und –standards - Jahresbericht <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p>1.1.8.3.1 Berufsbilder im Unternehmen darstellen (K5) Ich stelle zwei Berufsbilder unseres Unternehmens auf eine originelle Art und Weise dar, indem ich Stelleninhabende interviewe und mich zusätzlich über diese Berufsbilder informiere.</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
	<p>1.1.8.3.2 Medizinische, Pflege- und medizintechnische Berufe nennen (K1) Ich nenne die Funktionen und Aufgaben des medizinischen Dienstes, des Pflegedienstes und des medizintechnischen Dienstes.</p>	<p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
	<p>1.1.8.3.3 Hauptaufgaben verschiedener Dienste erläutern (K2) Ich erläutere aufgrund des Organigramms die Hauptaufgaben der Verwaltung, der Ökonomie und des Technischen Dienstes umfassend.</p>	
	<p>1.1.8.3.4 Haftpflichtfragen klären (K6) Ich beschreibe den Deckungsumfang der Betriebshaftpflichtversicherung. Ich bin in der Lage, aufgrund von zwei vorgegebenen Fällen zu beurteilen, ob diese in den Zuständigkeitsbereich der Haftpflichtversicherung fallen und begründe meine Entscheide ausführlich.</p>	
	<p>1.1.8.3.5 Jahresbericht kennen (K2) Ich benenne die wichtigsten Teile eines Jahresberichts und erkläre, wozu er dient und welche Empfänger er erreicht.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
<p>1.1.8.4 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2) Pflicht</p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen des schweizerischen Gesundheitswesens. Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Altersstruktur und deren Auswirkungen - Mortalität und Morbidität - Entwicklungen med. Versorgung - Rechtsformen, Versorgungsaufträge und Arztsysteme - Berufsgruppen, anteilmässiger Stellenetat - Leistungen KVG, VVG, UVG, IVG, MVG - Präventionsstufen - Zuständigkeit von Bund, Kanton und Gemeinde - Wichtige Organisationen - Kostensituation und Ursachen - Finanzströme 	<p>1.1.8.4.1 Altersstruktur und deren Auswirkungen darstellen (K2) Ich stelle die geschlechterspezifische Altersstruktur der schweizerischen Bevölkerung ansatzweise dar und zeige die Auswirkungen auf das schweizerische Gesundheitswesen verständlich und differenziert verschiedenen Ansprechpartnern auf.</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
	<p>1.1.8.4.2 Morbidität und Mortalität erklären (K2) Ich nenne die drei wichtigsten Diagnosen für Morbidität und drei Mortalitätsgründe. Ich erkläre, weshalb mein Lehrbetrieb diese Informationen kennen muss.</p>	<p>3.5 Lernfähigkeit</p>
	<p>1.1.8.4.3 Entwicklung medizinischer Versorgung aufzeigen (K5) Ich zeige die Entwicklung der medizinischen Versorgung im Hinblick auf die Leistungserbringer und die im Gesundheitssektor aktive Bevölkerung in den letzten 10 Jahren in groben Zügen auf und formuliere einfache Prognosen für die Zukunft.</p>	
	<p>1.1.8.4.4 Rechtsformen, Versorgungsaufträge und Arztsysteme nennen (K2) Ich ordne Rechtsformen, Versorgungsaufträge sowie Arztkategorien anhand eines vorgegebenen Beispiels situationsgerecht ein und erläutere dieses mit eigenen Worten.</p>	
	<p>1.1.8.4.5 Berufsgruppen aufzählen und anteilmässiger Stellenetat wiedergeben (K2) Ich nenne die wichtigsten Titel der medizinischen Facharzttrichtungen sowie die Berufsgruppen der Krankenpfleger und Medizintechniker im schweizerischen Gesundheitswesen. Ich erkläre die ungefähre prozentuale Aufteilung der wichtigsten Berufsgruppen der Einrichtung.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS
	<p>1.1.8.4.6 Präventionsstufen schildern (K5) Möglichkeiten der Prävention von Krankheiten und Unfällen umschreibe ich anhand eines vorgegebenen Beispiels nachvollziehbar und ordne es korrekt einer der drei Präventionsstufen zu. Ich begründe meine Vorschläge verständlich.</p>	
	<p>1.1.8.4.7 Zuständigkeiten von Bund, Kanton und Gemeinde umschreiben (K3) Ich präsentiere meinem Vorgesetzten ein Beispiel, in dem sich abbildet, wie eine Hauptaufgabe des Bundes, der Kantone und der Gemeinden den betrieblichen Alltag im Gesundheitswesen beeinflusst.</p>	
	<p>1.1.8.4.8 Wichtige Organisationen kennen (K2) Ich erkläre die Aufgaben der wichtigsten Organisationen inkl. H+ Die Spitäler der Schweiz im schweizerischen Gesundheitswesen mit eigenen Worten.</p>	
	<p>1.1.8.4.9 Kostensituation erfassen und Ursachen analysieren (K4) Ich nehme für die Gesundheitskosten die Aufgliederung korrekt vor und analysiere die Ursachen der kostenmässigen Entwicklung (mit Hilfe von Fachliteratur, Presse usw.) umfassend, dabei informiere ich mich aus sinnvollen Quellen.</p>	
	<p>1.1.8.4.10 Finanzströme erläutern (K2) Ich bin in der Lage, drei Finanzströme des schweizerischen Gesundheitswesens aufzuzeichnen und zu erläutern. Ich gebe mindestens drei Arten an, über welche der Schweizer Bürger die Finanzierung des Gesundheitswesens seines Landes unterstützt. Ich nenne zwei obligatorische Finanzierungsarten für den Bürger und zwei fakultative Finanzierungsarten.</p>	

Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Spitäler/Kliniken/Heime* tritt am 1. Januar 2012 in Kraft.

Bern, 23.09.2011

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Christine Davatz
Präsidentin

Roland Hohl
Geschäftsleiter

Dieser Leistungszielkatalog wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 12 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 genehmigt.

Bern, 26.09.2011

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE (BBT)
Die Direktorin

Prof. Dr. Ursula Renold