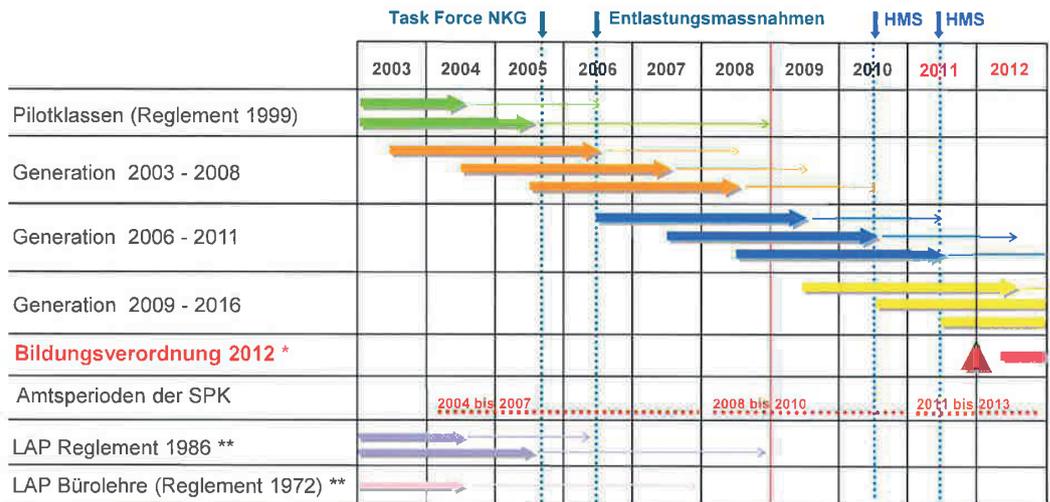


## 7.1 Kauffrau/Kaufmann Reglement über die Ausbildung und die Lehrabschlussprüfung (Teil B)



### Kauffrau/Kaufmann Reglement über die Ausbildung und die Lehrabschlussprüfung (Teil B)

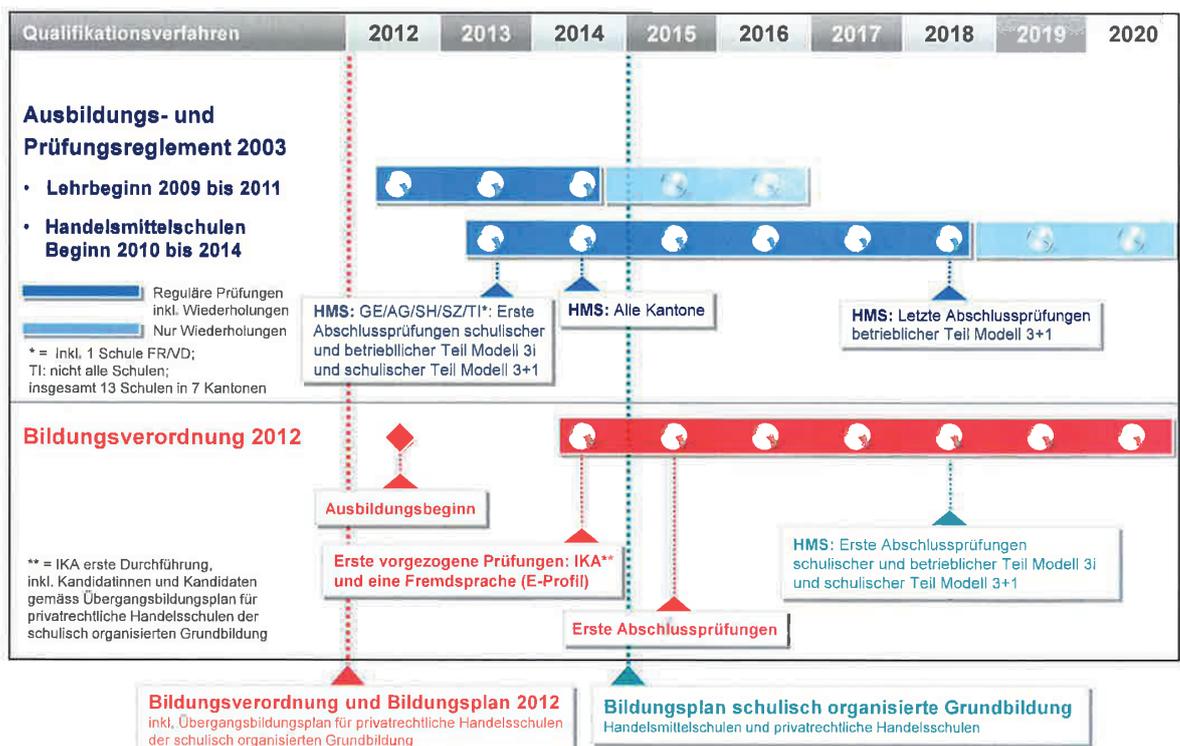
Die Prüfungskommission gibt **alle drei Jahre** die Leistungsziele bekannt. Diese gelten **für drei Generationen von Lernenden**, somit **für eine Dauer von fünf Jahren**, und für die Zeit der Prüfungswiederholung.



→ Prüfungswiederholung SPK = Schweizerische Prüfungskommission für die kaufmännische Grundbildung  
 \* = in der Zuständigkeit der Schweizerischen Kommission für Berufsbildung und Qualität Kauffrau/Kaufmann EFZ  
 \*\* = in der Zuständigkeit der Zentralprüfungskommissionen CH d, f, i

Roland Hohl

### Qualifikationsverfahren Kauffrau/Kaufmann EFZ



## 7.2 Wegleitung zum betrieblichen Qualifikationsverfahren SKH

---

### **Grundlagen**

---

Die Grundlagen zum Qualifikationsverfahren sind in der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) sowie im Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ festgehalten.<sup>1</sup>

### **Einleitung**

---

Im Qualifikationsverfahren ist nachzuweisen, dass die Handlungskompetenzen nach den Artikeln 6 bis 8 der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung erworben sind.

Im Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung im betrieblichen Teil werden die nachstehenden Qualifikationsbereiche geprüft:

- a) Berufspraxis - schriftlich: Inhalt dieser Prüfung sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse (schriftlich: 120 Minuten)
- b) Berufspraxis - mündlich: Diese Prüfung findet in der Form von zwei Rollenspielen bzw. Gesprächssituationen von je 15 Minuten statt. Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse (mündlich: 30 Minuten)

In jedem Qualifikationsbereich beurteilen mindestens zwei Prüfungsexperten die Leistungen.

### **Bestehen, Notenberechnung, Notengewichtung**

---

Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn für den betrieblichen Teil:

1. die Gesamtnote 4.0 oder höher ist.
2. nicht mehr als eine Fachnote (Berufspraxis schriftlich oder mündlich) oder die Erfahrungsnote (Durchschnitt der 6 ALS und 2 PE) ungenügend ist.
3. keine Fachnote des betrieblichen Teils unter 3.0 liegt.

Die Note des betrieblichen Teils ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel der folgenden Fachnoten mit der nachstehenden Gewichtung:

- a) Berufspraxis – schriftlich (Gewichtung  $\frac{1}{4}$ )
- b) Berufspraxis – mündlich (Gewichtung  $\frac{1}{4}$ )
- c) Erfahrungsnote betrieblicher Teil (Gewichtung  $\frac{1}{2}$ )

---

<sup>1</sup> siehe dazu Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ, 8. Abschnitt: Qualifikationsverfahren, Art. 19 ff und Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 für die betrieblich organisierte Grundbildung, Teil D: Qualifikationsverfahren

Die Erfahrungsnote des betrieblichen Teils ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel von acht Noten (6 ALS und 2 PE). Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse. Die betriebliche Erfahrungsnote setzt sich zusammen aus:

- 6 Arbeits- und Lernsituationen (Benotung durch Betrieb)
- 2 Prozesseinheiten (Benotung durch Betrieb und üK-Leitende)

### ***Branchenübergreifender Rahmen zu «Berufspraxis – schriftlich»***

---

Die schriftliche Prüfung für den Qualifikationsbereich «Berufspraxis – schriftlich» beinhaltet berufspraktische Aufgaben, Situationen und Inhalte, die unter dem Aspekt von Wissen und Handlungsorientierung geprüft werden.

Die anerkannte Ausbildungs- und Prüfungsbranche SKH erstellt die Prüfungsaufgaben. Die Erarbeitung kann auch im Verbund von mehreren Ausbildungs- und Prüfungsbranchen erfolgen.

### ***Branchenübergreifender Rahmen zu «Berufspraxis – mündlich»***

---

Die mündliche Prüfung behandelt berufliche Situationen, welche kommunikative Fähigkeiten erfordern sowie im Betrieb und in den überbetrieblichen Kursen angewendete berufspraktische Inhalte.

Die Prüfung hat zum Ziel, die Befähigung zu qualifiziertem beruflichem Handeln und das Zusammenspiel von Denken und Handeln bei der Bewältigung von beruflichen Handlungssituationen zu erfassen sowie konkrete Handlungssituationen aus der beruflichen Praxis darzustellen.

Grundlage für die mündliche Prüfung bildet ein vom ausbildenden Betrieb und von den Kandidaten erstellter Praxisbericht. Die Basis dazu sind die aufgeführten Bildungsziele mit den zugeteilten Leistungszielen und Teilfähigkeiten nach Abteilungen (siehe LLD, Element 2, Bildungsziele).

Die Methode des Rollenspiels wird den zu überprüfenden Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen angepasst (z.B. Fallbeispiel, Verkaufs- oder Beratungsgespräch, Fachgespräch zu einem Arbeitsauftrag etc.).

### ***Branchenübergreifender Rahmen zu «Erfahrungsnote betrieblicher Teil»***

---

Im Verlauf der beruflichen Grundbildung werden sechs ALS durchgeführt. Jede ALS fließt in die Berechnung der betrieblichen Erfahrungsnote ein (siehe LLD, Element 4, ALS).

Im Verlaufe der beruflichen Grundbildung werden zwei PE durchgeführt. Jede PE fließt in die Berechnung der betrieblichen Erfahrungsnote ein (siehe LLD, Element 5, PE).

## ***Ankündigung der Prüfung***

---

Die Kandidaten erhalten rechtzeitig vor der Prüfung eine Ankündigung. Diese informiert über Inhalt, Form, Dauer und Termin der Prüfung (Tag, Uhrzeit und Ort) und die erlaubten Hilfsmittel.

Die Prüfungskommission der Branche SKH sorgt für eine Liste der erlaubten Hilfsmittel.

## ***Form der Prüfung «Berufspraxis – mündlich» für die Branche SKH***

---

Die Prüfungsexperten der Branche SKH bereiten auf Basis des Praxisberichtes zwei unterschiedliche Gesprächssituationen für den Kandidaten vor. Die Kandidaten erhalten die Prüfungsaufgabe auf Papier. Die Prüfung «Berufspraxis-mündlich» wird in Form realer Kommunikationssituationen durchgeführt. Die Aufgaben des Kandidaten sind:

- handeln in berufstypischer Weise
- analysieren von fachlichen Aspekten der Situation
- erläutern, welche Aspekte in der entsprechenden Situation wichtig sind und wie diese angesprochen werden könnten

Die Vorbereitungszeit des Kandidaten pro Rollenspiel beträgt 5 Minuten. Die mündliche Prüfung beinhaltet zwei verschiedene Rollenspiele bzw. Gesprächssituationen von je 15 Minuten. Die Prüfung deckt drei Leistungsziele ab sowie die Frage: «Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrer Firma an dieser Stelle weiter?»

Jede Gesprächssituation endet mit der Frage: «Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrer Firma nun an dieser Stelle weiter? Beschreiben Sie die nächsten 3 bis 5 Schritte». Diese Prozessbeschreibung wird ebenfalls bewertet.

Das Expertenteam wechselt in der Regel die Rollen nach der ersten Gesprächssituation.

Die im Leistungszielkatalog aufgeführten Bildungsziele sind verbindlich und prüfungsrelevant. Sie gelten als Mindestanforderung für die Ausbildung und als Maximalanspruch für das Qualifikationsverfahren.

## ***Beurteilung, Notengebung «Berufspraxis – mündlich» für die Branche SKH***

---

Die mündliche Prüfung erhält maximal 72 Punkte gemäss vorgegebenem Bewertungsraster. Die Prüfungsexperten legen im Voraus – bei der Erstellung der Gesprächssituation – die Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen fest.

Pro Gesprächssituation (maximal 33 Punkte) werden je

- drei Leistungsziele zur Überprüfung der Fachkompetenz (ein Leistungsziel ist doppelt gewichtet) (15 Punkte) bewertet.
- zwei Methodenkompetenzen (eine Methodenkompetenz ist doppelt gewichtet) (9 Punkte)
- und zwei Sozial- und Selbstkompetenzen (eine Sozial- und Selbstkompetenz ist doppelt gewichtet) (9 Punkte)

Die Prozessbeschreibung «Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrer Firma nun an dieser Stelle weiter?» wird in jeder Gesprächssituation zusätzlich eingesetzt (3 Punkte).

Pro Leistungsziel kann der Kandidat Punkte aufgrund folgender Punkteskala erreichen (ohne Gesamteindruck):

3 Punkte	= gut erfüllt
2 Punkte	= erfüllt
1 Punkt	= teilweise erfüllt
0 Punkte	= nicht erfüllt

Gewichtung pro Gesprächssituation (33 Punkte):

<b>Fachkompetenzen (15 Punkte)</b>	<b>Methodenkompetenzen (9 Punkte)</b>	<b>Sozial-+Selbstkompetenzen (9 Punkte)</b>
Auswahl eines Leistungsziels bzw. Teilfähigkeit aus Dokument 2.5 zugeteilte Leistungsziele und Teilfähigkeiten nach Abteilungen der LLD (doppelt gewichtet)  = 6 Punkte	Auswahl einer Methodenkompetenz aus Dokument 4.2 Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der LLD (doppelt gewichtet)  = 6 Punkte	Auswahl einer Sozialkompetenz aus Dokument 4.2 Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der LLD (doppelt gewichtet)  = 6 Punkte
Auswahl eines Leistungsziels bzw. Teilfähigkeit aus Dokument 2.5 zugeteilte Leistungsziele und Teilfähigkeiten nach Abteilungen der LLD  = 3 Punkte	Auswahl einer Methodenkompetenz aus Dokument 4.2 Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der LLD  = 3 Punkte	Auswahl einer Sozialkompetenz aus Dokument 4.2 Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der LLD  = 3 Punkte
Auswahl eines Leistungsziels bzw. Teilfähigkeit aus Dokument 2.5 zugeteilte Leistungsziele und Teilfähigkeiten nach Abteilungen der LLD  = 3 Punkte		
Prozessbeschreibung «Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrer Firma an dieser Stelle weiter?»  = 3 Punkte		

Weitere 6 Punkte vergeben die Prüfungsexperten für den Gesamteindruck.

6 Punkte	=	hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit begeistert
5 Punkte	=	hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit überzeugt
3 Punkte	=	hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit teilweise überzeugt
2 Punkte	=	hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit nicht überzeugt
0 Punkte	=	hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit nicht überzeugt und einen negativen Eindruck hinterlassen

### **Nichterscheinen zur Prüfung (Verhinderung bei Krankheit und Unfall etc.)**

Erscheint ein Kandidat nicht zum Qualifikationsverfahren, erfordert dies eine sofortige Rückfrage beim Lehrbetrieb und/oder bei der gesetzlichen Vertretung. H+ Bildung orientiert die zuständige Prüfungsbehörde über das Ergebnis der Abklärung.

Bei Krankheit oder Unfall muss der Kandidat ein ärztliches Zeugnis einreichen. Eine Krankmeldung ohne ärztliches Zeugnis gilt als unentschuldigte Absenz.

Über unentschuldigtes Fernbleiben muss die zuständige Prüfungsbehörde sofort orientiert werden. Sie entscheidet, ob und wann die Prüfung wiederholt werden kann, oder ob sie als absolviert und nicht bestanden zu bewerten ist.

Verspätetes Antreten: Tritt ein Kandidat verspätet zum Qualifikationsverfahren an, müssen diese Verspätungen durch Dritte (z. B. Polizei bei einem Unfall oder Bahnpersonal bei Zugverspätungen) bestätigt werden. Trägt der Kandidat nicht offensichtlich selbst Schuld an der Verspätung, besteht das Anrecht auf eine ungekürzte Prüfungszeit.

Prüfungsabbruch: Verlässt ein Kandidat unbegründet den Prüfungsort, so gilt dies unter Umständen als Abbruch, und die ausgeführten Arbeiten werden entsprechend als nicht bestanden bewertet. Der Prüfungsexperte hält den Vorfall im Protokoll fest und zieht H+ Bildung bei. Die Prüfungsbehörde muss sofort über den Vorfall orientiert werden.

### **Unerlaubte Hilfsmittel, Verstöße**

Liegt ein offensichtlicher Prüfungsbetrug wie Verwendung unerlaubter Hilfsmittel oder Mithilfe anderer Personen vor, so wird die Prüfung sofort unterbrochen und der Vorfall protokolliert. Die Prüfungskommission entscheidet über die Konsequenzen und erlässt eine rekursfähige Verfügung.

Je nach Schwere der Übertretung ordnet die Prüfungskommission verschiedene Massnahmen an:

- Einmalige Ermahnung oder einmaliger Verweis durch die Prüfungsaufsicht
- Notenabzug
- Prüfungsabbruch
  1. Abbruch des Prüfungsteils (Fach) mit der Folge, dass dieser mit der Note 1 bewertet wird.
  2. Abbruch der ganzen Abschlussprüfung mit der Folge, dass die Prüfung als nicht bestanden gilt.
  3. Abbruch der Prüfung mit der Folge, dass der Vorfall an die kantonale Behörde zur weiteren Untersuchung gemeldet wird.
- Nach einem Prüfungsabbruch muss die Aufsichtsperson alle Unterlagen einziehen, den Vorfall dokumentieren und an H+ Bildung weiterleiten. Diese leitet den Vorfall der kantonalen Behörde weiter. Mit der Strafverfügung teilen H+ Bildung sowie die kantonale Behörde dem Kandidaten die ihm zur Verfügung stehenden Rechtsmittel mit.

## ***Mitteilung des Prüfungsergebnisses***

---

Prüfungsergebnisse werden den Kandidaten in einer schriftlichen Verfügung durch die Prüfungsbehörde bekanntgegeben und sind somit Bestandteil des verwaltungsrechtlichen Vorgangs.

## ***Aufbewahrung, Notenbekanntgabe, Rechtsmittelbelehrung***

---

Alle Prüfungsarbeiten müssen bis zum Ablauf der Rekursfrist, in der Regel während mindestens dreissig Tagen nach der Prüfung, durch H+ Bildung aufbewahrt und unter Verschluss gehalten werden.

Der Notenausweis wird den Vertragsparteien – auch bei nicht bestandener Prüfung – schriftlich durch die Prüfungsbehörde eröffnet. Er weist die erzielten Resultate der Prüfung durch Noten aus. Gegen diese Verfügung kann gemäss kantonaler Gesetzgebung Rekurs erhoben werden. Der Lehrortskanton erstellt bei bestandener Prüfung und abgeschlossener beruflicher Grundbildung das eidgenössische Fähigkeitszeugnis (berufliche Grundbildung).

## ***Prüfungswiederholung<sup>2</sup>***

---

Die Wiederholung des Qualifikationsverfahrens richtet sich nach Artikel 33 BBV. Muss ein Qualifikationsbereich wiederholt werden, so ist er in seiner Gesamtheit zu wiederholen.

Wird die Abschlussprüfung ohne erneute Bildung in beruflicher Praxis wiederholt, so wird die bisherige Erfahrungsnote des betrieblichen Teils beibehalten. Wird die Bildung in beruflicher Praxis während mindestens zwei Semestern wiederholt, so zählen nur die neuen Noten. Die neue Erfahrungsnote besteht aus:

- a) Zwei Arbeits- und Lernsituationen und
- b) Einer Prozesseinheit der überbetrieblichen Kurse.

Wird die Abschlussprüfung ohne erneuten Besuch der Berufsfachschule wiederholt, so werden die bisherigen Erfahrungsnoten und die Noten der Projektarbeiten beibehalten. Wird der Unterricht während mindestens zwei Semestern wiederholt, so zählen nur die neuen Erfahrungsnoten; ist die Fachnote Projektarbeiten ungenügend, müssen die nichtbestandene Module Vertiefen & Vernetzen bzw. die nichtbestandene selbständige Arbeit wiederholt werden.

## ***Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis<sup>3</sup>***

---

Wer das Qualifikationsverfahren erfolgreich durchlaufen hat, erhält das eidgenössische Fähigkeitszeugnis EFZ. Das Fähigkeitszeugnis berechtigt den gesetzlich geschützten Titel «Kaufrau EFZ bzw. Kaufmann EFZ» zu führen.

Das Fähigkeitszeugnis EFZ wird vom Lehrortskanton ausgestellt.

---

<sup>2</sup> Siehe dazu Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung Kaufrau/Kaufmann EFZ, Art. 23

<sup>3</sup> Siehe dazu Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung Kaufrau/Kaufmann EFZ, Art. 43 ff

## ***Inkrafttreten***

---

Diese Ausführungsbestimmungen treten mit der Genehmigung durch die Prüfungskommission SKH ab 1.1.2012 für Lernende mit Lehrbeginn ab Sommer 2012 in Kraft.

### 7.3 Formular für den Qualifikationsbereich «Berufspraxis- mündlich» SKH

---

Prüfungsdatum: .....

Berufspraxis - mündlich,  
für Lernende aus der Branche Spitäler / Kliniken / Heime

---

Prüfungsfall: \_\_\_\_\_

Name/Vorname  
des Kandidaten \_\_\_\_\_

Prüfungsort \_\_\_\_\_

Institution im Gesundheitswesen \_\_\_\_\_

---

Bitte beachten Sie Folgendes:

1. Die Prüfung besteht aus zwei Gesprächssituationen.
2. Lesen Sie die Gesprächssituation ganz genau, bevor Sie mit der Vorbereitung beginnen.
3. Alle Hilfsmittel werden – sofern erforderlich – direkt von den Experten zur Verfügung gestellt.
4. Beachten Sie, welche Anforderungen an das Gespräch gestellt werden.  
Die Bewertungskriterien, die zur Benotung herangezogen werden, umfassen Fach-, Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenzen.
5. Sie haben pro Gesprächssituation je 5 Minuten Zeit für die Vorbereitung des Gesprächs.
6. Jedes der zwei Prüfungsgespräche dauert 15 Minuten.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Prüfungsaufgabe:

Gesprächssituation:

Aufgabe

Führen Sie das Gespräch so durch, dass Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- 1.
- 2.
- 3.
- etc.

Hilfsmittel (werden zentral durch die Prüfungsexperten zur Verfügung gestellt)

Sie dürfen Ihre, während der Vorbereitungszeit erstellten, Handnotizen in diesem Gespräch einsetzen. Die zur Verfügung gestellten Hilfsmittel dürfen Sie ebenfalls verwenden.

Hilfsmittel:

- 
- 

Vorbereitungszeit

Dauer des Gesprächs

5 Minuten

15 Minuten

Bewertung:

Für das Gespräch nach obiger Fallbeschreibung werden die Punkte wie folgt verteilt:

15 Punkte      Leistungsziel bzw. Teilfähigkeit aus Dokument 2.5 zugeteilte Leistungsziele und Teilfähigkeiten nach Abteilungen der LLD

- 
- 
- 
- Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrem Lehrbetrieb an dieser Stelle weiter?

9 Punkte      Methodenkompetenzen:

- 
- 

9 Punkte      Sozial- und Selbstkompetenzen:

- 
- 

Die Bewertung pro Kriterium erfolgt nach folgender Skala:

3 Punkte:      gut erfüllt (über den Erwartungen)  
2 Punkte:      erfüllt (erwartete Leistungen)  
1 Punkt:      teilweise erfüllt (unter den Erwartungen)  
0 Punkte:      nicht erfüllt

Rolle des Kunden (Name des Experten):

Spielen Sie während der ganzen Zeit:

Sie haben folgende Rahmenbedingungen:

Hilfe für die Rolle:

Letzte Frage: Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrem Lehrbetrieb an dieser Stelle weiter?

**Gesprächssituation:** .....

**Kandidat:** .....

**Prüfungsort:** .....

**Bewertungsbogen für Experten**

**Datum:** .....

Fachkompetenzen	Leistungsziele und Teilfähigkeiten nach Abteilungen	Bewertung				Begründung
		3	2	1	0	
(doppelt gewichtet)	- - - - -					
	- - - - -					
	- - - - -					
Letzte Frage: Weitere Prozessbeschreibung	Frage: Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrem Lehrbetrieb an dieser Stelle weiter?  Der Kandidat beschreibt die nächsten 3 bis 5 «Schritte»					
<b>Summe</b> <b>Fachkompetenzen</b>						

Gesprächssituation: ..... **Bewertungsbogen für Experten**  
 Kandidat: ..... **Prüfungsort:** ..... **Datum:** .....

Methodenkompetenzen	Dokument 4.2 Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der LLD	Bewertung				Begründung
		3	2	1	0	
(doppelt gewichtet)	- - - - -					
Summe Methodenkompetenzen						

Sozial- und Selbstkompetenzen	Dokument 4.2 Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der LLD	Bewertung				Begründung
		3	2	1	0	
(doppelt gewichtet)	- - - - -					
Summe Sozial- und Selbstkompetenzen						

**Zusammenfassung: Bewertungsbogen für Experten**

Kandidat: ..... Prüfungsort: ..... Datum: .....

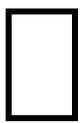
Summe Kompetenzen	Maximal zu erreichende Punkte	Erreichte Punkte
Fachkompetenzen	15	
Methodenkompetenzen	9	
Sozial- und Selbstkompetenzen	9	
<b>Total</b>	<b>33</b>	

0 = nicht erfüllt  
 1 = teilweise erfüllt (unter den Erwartungen)  
 2 = erfüllt (erwartete Leistungen)  
 3 = gut erfüllt (über den Erwartungen)

Expertenunterschrift:

Expertenunterschrift:

Zusammenfassung der Bewertungen, Kandidat: .....		Prüfungsort: .....	Datum: .....
<b>A) Summe Kompetenzen</b>		<b>Maximal zu erreichende Punkte</b>	<b>Erreichte Punkte A</b>
Gesamtpunktezahl aus 1. Gespräch		33	
Gesamtpunktezahl aus 2. Gespräch		33	
<b>Total A</b>		<b>66</b>	
<b>B) Gesamteindruck</b>			<b>Erreichte Punkte B</b>
6 Punkte: Hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit begeistert		Beobachtetes Verhalten - Begründung	
5 Punkte: Hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit überzeugt			
3 Punkte: Hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit teilweise überzeugt			
2 Punkte: Hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit nicht überzeugt			
0 Punkte: nicht überzeugt und einen negativen Eindruck hinterlassen			
<b>Total B</b>		<b>6</b>	
<b>Erreichte Punkte - Gesamttotal A + B</b>		<b>72</b>	
<b>Note</b>	<b>Punkte</b>	<b>Note</b>	<b>Punkte</b>
6	69 – 72	3	26 – 32
5,5	62 – 68	2,5	18 – 25
5	54 – 61	2	11 – 17
4,5	47 – 53	1,5	4 – 10
4	40 – 46	1	0 – 3
3,5	33 – 39		
Gesundheitszustand:		Datum:	
<input type="checkbox"/> ich bin gesund			
<input type="checkbox"/> ich bin nicht gesund		Unterschrift Prüfungskandidat:	



Expertenunterschrift:

Expertenunterschrift:

Note:

## 7.4 Muster Praxisbericht

Downloadpfad für den Praxisbericht:  
www.hplus-bildung.ch/kaufmaennischeGrundbildung/downloads

<b>Lernender Name / Vorname</b>	Muster Beatrice			
<b>Geschlecht</b> (Zutreffendes bitte ankreuzen)	<input type="checkbox"/> männlich <input checked="" type="checkbox"/> weiblich			
<b>Geburtsdatum</b>	01.01.1996			
<b>Bürgerort</b>	Habstetten BE			
<b>Lehrbetrieb Name / Ort</b>	Altersheim Muster AG, 5000 Aarau			
<b>Branchenzugehörigkeit</b>	Spitäler/Kliniken/Heime (SKH)			
<b>Profilzugehörigkeit</b>	<input type="checkbox"/> E-Profil <input type="checkbox"/> B-Profil <input type="checkbox"/> M-Profil			
<b>Berufsbildner Name / Vorname</b>	Frei Alexander			
<b>Termine</b>	<b>Abgabe Praxisbericht:</b>	Januar, 3. Lehrjahr	<b>Prüfung:</b> (von Experten auszufüllen)	
<b>Weiteres Material über den Betrieb erforderlich</b> (von Experten auszufüllen)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein			
<b>Geschäftsbericht (Pflicht)</b> (2 Exemplare)	<input type="checkbox"/> ja			
<b>Betriebliches Ausbildungsprogramm (Pflicht)</b> (2 Exemplare über Einsätze vom 1. bis 3. Lehrjahr)	<input type="checkbox"/> ja			
<b>Ausblick über noch nicht besuchte aber geplante Abteilungen</b> (z.B. Finanzbuchhaltung Januar – Mai (3. Lehrjahr))				

Dieser Bericht bildet die **Grundlage für das QV betrieblicher Teil «Berufspraxis - mündlich»**. Aufgrund Ihres Berichtes leiten die Experten für die Prüfung zwei Gesprächssituationen ab.

<b>Form und Umfang des Berichtes</b>	Füllen Sie gemäss der Struktur des Berichts die vorhandenen Zeilen aus. Achten Sie dabei auf die Qualität Ihrer Beschreibungen. Nicht die Menge macht Ihren Bericht zu einer guten Leistung! Stellen Sie sich einfach vor, Sie selbst seien Prüfungsexperte und müssten aufgrund Ihrer Unterlagen Gesprächssituationen formulieren. Verwenden Sie Ihre eigenen Worte, schreiben Sie kurze und einfache Sätze, die die wesentlichen Informationen beinhalten. Geben Sie Ihrer Beschreibung eine persönliche Note, indem Sie interessant und anschaulich berichten. Ergänzen Sie bei den vorgegebenen Feldern jeweils die Teilfähigkeiten, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen.
<b>Ablauf der Prüfung</b>	Die Auftragserteilung zur Erstellung des Berichts erfolgt schriftlich. Sie reichen den Bericht dem üK-Leiter der Branche Spitäler/Kliniken/Heime (SKH) gemäss der Terminvorgabe ein. Vor der ersten Gesprächssituation haben Sie 5 Minuten Zeit sich darauf vorzubereiten. Das Gespräch dauert 15 Minuten. Dann erhalten Sie eine neue Vorgabe für ein Gespräch, können sich wieder 5 Minuten vorbereiten und führen anschliessend über 15 Minuten das zweite Gespräch. Jede Gesprächssituation endet mit der Frage: «Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrem Lehrbetrieb nun an dieser Stelle weiter? Beschreiben Sie die nächsten 3 bis 5 Schritte».

<b>Thema</b>	<b>Auftrag</b>
<p><b>1.1.8 Richtziel – Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden</b> Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt? <b>Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit)</b> 1. 1.1.8.1.4 Bezeichnungen und Funktionen 2. 1.1.8.3.6 Anspruchsgruppen und ihre Anliegen 3. 1.1.8.3.9 Rechtsform / Eigentumsverhältnisse</p>	<p><b>Dabei halten Sie die wichtigsten Eckdaten fest, ohne zu sehr ins Detail zu gehen. Überlegen Sie sich, wie Sie einer Person, welche von Ihrem Lehrbetrieb noch nie etwas gehört hat, diesen portraituren würden. Beschreiben (nicht nur Aufzählungen, sondern konkret und verständlich erklären) Sie die Dienstleistungen und Produkte, welche von Ihrem Lehrbetrieb bzw. Ausbildungsabteilung angeboten werden.</b></p> <p>Das Altersheim Muster AG besteht aus 3 Pflegeabteilungen. Bei uns haben ältere Menschen, die wegen körperlichen und/oder geistigen Gebrechen nicht mehr daheim leben können, ein neues Zuhause. Diesen Menschen bieten wir neben der Hotellerie (Betten, Mahlzeiten, Zimmer mit Bad) auch eine ihrer Verfassung entsprechende Pflege und Betreuung.</p> <p>Unsere Rechtsform ist der Gemeindeverband, d. h. dass einige Gemeinden Träger des Heimes sind.</p>
<p><b>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz)</b> 1. 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 2. 2.4 Wirksames Präsentieren</p>	<p>Im Altersheim Muster AG hat es 44 Betten und in den zwei Aussenbereichen (Timbuktu und Simsalabim) je 10 Betten. Im Altersheim Muster AG haben wir noch ein Ferienbett, das vorübergehend besetzt werden kann.</p> <p>Wir bieten unseren Bewohnern jeweils montags und mittwochs eine halbe Stunde Turnen an. Zudem gibt es am Donnerstagmorgen eine Stunde Handarbeiten und zweimal in der Woche etwas aus der Aktivierung. An diesen Aktivitäten können auch die Mieter der nahegelegenen Alterswohnungen teilnehmen, wenn sie wollen.</p>
<p><b>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz)</b> 1. 3.1 Leistungsbereitschaft 2. 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>Auch Auswärtige können an den Mahlzeiten (morgens, mittags, abends) im Heim teilnehmen. Zudem kocht unsere Küche für die Behindertenwerkstätte im Nachbardorf sowie im Auftrag der Spitex. Diese verteilt die Mahlzeiten dann den älteren Menschen aus unserem Dorf und der näheren Umgebung.</p> <p>Die Wäscherei wäscht neben der Heimwäsche nach Absprache auch für Auswärtige.</p>

<p><b>1.1.3 Richtziel - Aufträge abwickeln</b> Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt? <b>Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit)</b> 1. 1.1.3.1.3 Patientenaufnahme/ -entlassung abwickeln 2. 1.1.3.1.11 Offerten / Kostengutsprachen ausstellen 3. 1.1.3.1.13 Aufträge bearbeiten und auslösen</p>	<p><b>Erklären Sie, für welche Aufträge Sie verantwortlich sind und wie Sie diese kundengerecht abwickeln. Dabei habe ich die entsprechenden Instrumente fachgerecht eingesetzt. Werden Sie hier möglichst konkret.</b></p>
<p><b>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz)</b> 1. 2.1 Effizientes und systematische Arbeiten 2. 2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>	<p><b>Kostengutsprachen ausstellen / Aufträge bearbeiten und auslösen</b> Ich bin verantwortlich für das Ausstellen der Kostengutsprachen (KOGU). Dabei habe ich nach der Voranmeldung des Bewohners die Kostengutsprache gegenüber der Krankenkasse ausgestellt. Ich kann das Kostengutspracheformular direkt aus unserem Patientenadministrationssystem Hipe ausdrucken. Diese KOGU leite ich dem internen Hausarzt weiter. Nachdem der Hausarzt auf der KOGU die Diagnose beschrieben hat, stellt er mir die KOGU wieder zu. Anschliessend sende ich diese KOGU per E-Mail der entsprechenden Krankenkasse. Die Krankenkasse übernimmt in der Regel erst ab der Pflegestufe xxx einen Betrag von CHF xx.-. Die restlichen Kosten muss der Heimbewohner selber tragen. Diese hohen Kosten haben einen starken Einfluss auf das Vermögen des Bewohners.</p>
<p><b>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz)</b> 1. 3.2 Kommunikationsfähigkeit 2. 3.4 Umgangsformen</p>	<p><b>Patientenaufnahme/-entlassung abwickeln</b> Ich wickle den ganzen Prozess der Patientenaufnahme bis hin zur Entlassung ab. Der Bewohner wird in der Regel auf eine Warteliste gesetzt. Anschliessend folgt eine Voranmeldung durch den Hausarzt. Ich nehme die Personalien des Bewohners in unserem Hipe-System auf. Bei der Aufnahme ist es wichtig, dass sämtliche Personalien wie Name, Vorname, Sozialversicherungsnummer, Adresse, Geburtsdatum, Angehörige, Krankenkasse mit der entsprechenden Versicherungsnummer, korrekt erfasst sind. Beim Eintritt des Bewohners heisse ich ihn freundlich willkommen. Anschliessend rufe ich auf die entsprechende Abteilung an, damit der Bewohner abgeholt werden kann. Eine Entlassung ist in der Regel ein trauriger Moment, da der Bewohner verstorben ist. Die Angehörigen müssen vorbei kommen und sich um sämtliche administrativen Belange kümmern (Familienbüchlein abgeben, etc.). In diesem Moment gehe ich sehr einfühlsam auf die Angehörigen ein und fülle das Formular für Todesfälle aus. Nachdem das Formular ausgefüllt ist und die Angehörigen die Patientenadministration verlassen haben, warte ich auf die Todesbescheinigung, die der Arzt ausgefüllt und unterschrieben hat, nachdem er den Verstorbenen untersucht hat. Ich mache eine Kopie für unser Bewohnerdossier und sende das Formular mit dem Familienbüchlein umgehend an die entsprechende Einwohnergemeinde. Das Formular muss innert zwei Tagen nach dem Tod des Bewohners der Einwohnergemeinde zugestellt werden.</p>

<p><b>Ihre Tätigkeiten aus den Richtzielen</b></p> <p><b>1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen</b></p> <p><b>1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen</b></p> <p><b>1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben</b></p> <p>Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt?</p> <p><b>Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit)</b></p> <p>1. 1.1.5.1.5 den Ablauf bei der Rekrutierung von Mitarbeitern erklären</p>	<p><b>Stellen Sie diejenigen Tätigkeiten vor, mit welchen Sie sich während den drei Lehrjahren besonders befasst haben bzw. noch befassen werden. Werden Sie auch hier möglichst konkret (Haupttätigkeiten).</b></p>
<p>2. 1.1.6.1.11 die Abläufe bei der Verbuchung beschreiben</p>	<p><b>Kreditoren</b></p> <p>Ich bin verantwortlich für die Bezahlung der Lieferanten-Rechnungen. Als Erstes prüfe ich, ob jede Rechnung visiert und durch den Chef konfirmiert wurde.</p> <p>Danach kontrolliere ich die Zahlungsfristen. Jede Frist die von den üblichen 30 Tagen abweicht, muss ich separat eingeben, damit eine rechtzeitige Zahlung an den Lieferanten gewährleistet ist.</p> <p>Danach nehme ich die Rechnungen im System auf und gebe sie jeweils fristgerecht frei.</p>
<p>3. 1.1.7.2.1 Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar verwalten</p>	<p><b>Bewohneradministration</b></p> <p>Wenn eine Anmeldung eintrifft (per Post oder persönlich), nehme ich diese Daten im PC auf und lege sie in der dafür vorgesehenen Schublade ab.</p> <p>Bevor jemand definitiv eintritt, leite ich die wichtigsten Informationen über den Bewohner an die Wäscherei, den Hausdienst und die Küche weiter.</p> <p>Ich drucke ein Stammbblatt aus und gebe dieses mit dem RAI-Erfassungsformular an die jeweilige Abteilung weiter.</p> <p>Ich erstelle eine Umzugsmeldung für die Swisscom, aktualisiere anschließend die interne Telefonliste und gebe eine neue Bewohnerliste mit dem vorbereiteten Namensschild für das Kardex auf die Abteilung.</p>
<p><b>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz)</b></p> <p>1. 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>	<p><b>Debitoren</b></p> <p>Diese Arbeit werde ich erst im letzten Lehrjahr ausführen, weshalb ich zum heutigen Zeitpunkt noch keine Beschreibung abgeben kann. Ich lege jedoch den im Geschäft vorhandenen Arbeitsablauf/Arbeitsbeschreibung bei.</p>
<p>2. 2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>	<p><b>Personalwesen</b></p> <p>Wenn eine Bewerbung geschickt wird und wir eine Stelle frei haben, bestätige ich den Bewerbern den Erhalt der Unterlagen und leite diese an die zuständige Person weiter. Nach Abschluss des Bewerbungsverfahrens, entwerfe ich für die Bewerber, die nicht berücksichtigt worden sind, eine Absage, lasse diese kontrollieren und sende danach die Bewerbungsunterlagen zurück.</p>
<p><b>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz)</b></p> <p>1. 3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>2. 3.3 Teamfähigkeit</p>	<p>Bei einem Neueintritt erstelle ich den Arbeitsvertrag (Formular im PC) nach den Angaben meiner Vorgesetzten, lege die vorgeschriebenen Dokumente und das Personalblatt bei und sende sämtliche Unterlagen dem neuen Mitarbeitenden. Danach bereite ich das Namensschild sowie die Beschriftung des Mitarbeiterdossiers vor.</p>

<p><b>1.1.2 Richtziel – Kunden beraten</b></p>	<p><b>Während Ihrer Ausbildung mussten Sie täglich Kunden (interne und externe) beraten. Diese sind in Ihrem Dienstleistungsbetrieb die wichtigste Anspruchsgruppe. Beschreiben Sie, welche Beratungen Sie ausgeführt haben.</b></p>
<p>Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt?</p>	<p>Folgende Anspruchsgruppen wurden von mir bedient:</p>
<p><b>Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewohner</li> <li>- Angehörige</li> <li>- Mitarbeitende</li> </ul>
<p>1. 1.1.2.1.7 Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten</p>	<p><b>Bewohner</b> Sehr oft verlieren die Bewohner etwas und kommen dann ins Büro, um dies zu melden. Manchmal behaupten sie auch, dass sie bestohlen wurden. Ich versichere ihnen, dass wir dem nachgehen werden und unter anderem Rücksprache mit der Pflege nehmen werden. Meistens sind sie dann beruhigt und zufrieden. Wenn ich merke, dass sie sich nicht beruhigen, begleite ich sie auf das Zimmer und helfe ihnen beim Suchen – bis jetzt haben wir alles wieder gefunden.</p>
<p>2. 1.1.2.2.2 Patientenrechte und –pflichten kennen</p>	<p>Wenn die Bewohner eine Frage zu einer Rechnung haben und die zuständige Mitarbeitende nicht anwesend ist, notiere ich ihre Anliegen genau und lege die Nachricht der zuständigen Mitarbeitenden auf das Pult. Den Bewohner informiere ich über die Weiterleitung der Information und gebe ihm bekannt, wann seine Fragen beantwortet werden können (so rasch als möglich).</p>
<p>3. 1.1.2.2.5 Gespräch führen</p>	<p><b>Angehörige</b> Diese Gruppe will vor allem wissen was einzelne Positionen auf der Rechnung bedeuten und woher diese stammen. Wenn ich dies weiss, gebe ich sofort Auskunft – sonst gehe ich vor wie oben bei den Bewohnern.</p>
<p><b>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz)</b></p>	<p>Wenn sie wissen wollen, wie es einem Bewohner geht, leite ich sie an die Pflege weiter. Wenn ich merke, dass es dringend ist oder das Personal beschäftigt ist, begleite ich die Angehörigen ins Stationszimmer, da man dieses nicht so gut findet.</p>
<p>1. 2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>	<p><b>Mitarbeitende</b> Bei Lohnfragen verweise ich auf die Personalleiterin. Wenn es sich jedoch um eine Unklarheit auf der Lohnabrechnung handelt, versuche ich dies direkt mit dem Mitarbeitenden zu klären. Meistens geht es dabei um Differenzen. Fehler werden mit dem nächsten Lohn korrigiert.</p>
<p>2. 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p>	
<p><b>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz)</b></p>	
<p>1. 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	
<p>2. 3.4 Umgangsformen</p>	

<p><b>1.1.4 Richtziel - Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen</b> Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt? <b>Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit)</b> 1. 1.1.4.1.2 Verschiedene Kooperationsarten zwischen Unternehmen kennen 2. 1.1.4.1.3 Dienstleistungsangebot bedürfnisgerecht ausgestalten 3. 1.1.4.1.7 Das Leistungsangebot meiner Institution beschreiben</p>	<p><b>Schildern Sie anschaulich und klar, in welchen beruflichen Situationen Ihre kommunikativen Fähigkeiten schwerpunktmässig zum Ausdruck kommen. Denken Sie dabei beispielsweise an typische Kunden-/Beratungsgespräche (interne oder externe Kunden). Beschränken Sie sich dabei auf ein paar Beispiele und formulieren Sie diese aus.</b></p>
<p><b>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz)</b> 1. 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 2. 2.4 Wirksames Präsentieren</p>	<p><b>Bewohner</b> Da viele der älteren Menschen verwirrt oder vergesslich sind, sind sie verunsichert und deshalb manchmal aggressiv. Hier muss ich viel Fingerspitzengefühl beweisen und je nach Situation höre ich nur zu (eine Bewohnerin ist traurig, weil sie im Heim ist und hadert mit ihrem Alter), oder berichte freundlich und ruhig (eine Bewohnerin behauptet, sie erhalte nie Besuch – der Besuch hat sich jedoch erst vor einer Viertelstunde verabschiedet).</p>
<p><b>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz)</b> 1. 3.1 Leistungsbereitschaft 2. 3.4 Umgangsformen</p>	<p><b>Angehörige</b> Angehörige sind überzeugt, dass sie besser wissen, wie ihre Mutter gepflegt werden muss und wünschen eine 1 : 1 Betreuung. In diesem Fall muss ich aufzeigen, was die Pflegenden alles unternehmen und dass eine enge Betreuung wegen der Grösse der Abteilung nicht umsetzbar ist. Ich bleibe dabei immer ruhig, auch wenn die Angehörigen sehr fordernd sein können.  Wenn der Heimleiter anwesend ist, übergebe ich dieses Problem sofort an ihn, da solche Angehörige darauf bedacht sind, vom Heimleiter bedient zu werden.</p> <p><b>Verschiedene Kooperationsarten zwischen den Unternehmen</b> Ich stelle fest, dass zwischen den Unternehmen verschiedene Kooperationen vorhanden sind. Wir arbeiten sehr eng mit dem Spital Muster AG zusammen, das heisst wir haben einen Vertrag, welcher sicherstellt, dass bei einem Notfall sofort die Ambulanz des Spitals Muster AG unsere Bewohner abholt. Ebenso haben wir mit der Spitex einen Zusammenarbeitsvertrag. Das heisst, wenn die Spitex bei der Pflege eines Patienten feststellt, dass dieser in unser Altersheim Muster AG ins Ferienbett kommen sollte, versuchen wir immer diese Bewohner als erstes zu berücksichtigen.  Wir sind für unser flexibles und unbürokratisches Eintrittsverfahren in der Umgebung bekannt, weshalb wir eine gute Bettenbelegung vorweisen können.</p>

Ort, Datum: Aarau, Januar 3. Lehrjahr

Unterschrift des Berufsbildners  
(Bestätigung des Berufsbildners)

Unterschrift des Lernenden

## 7.5 Praxisbericht

Downloadpfad für den Praxisbericht:  
www.hplus-bildung.ch/kaufmaennischeGrundbildung/downloads

<b>Lernender Name / Vorname</b>				
<b>Geschlecht</b> (Zutreffendes bitte ankreuzen)	<input type="checkbox"/> männlich <input checked="" type="checkbox"/> weiblich			
<b>Geburtsdatum</b> <b>Bürgerort</b>				
<b>Lehrbetrieb Name / Ort</b>				
<b>Branchenzugehörigkeit</b>	Spitäler/Kliniken/Heime (SKH)			
<b>Profilzugehörigkeit</b>	<input type="checkbox"/> E-Profil <input type="checkbox"/> B-Profil <input type="checkbox"/> M-Profil			
<b>Berufsbildner Name / Vorname</b>				
<b>Termine</b>	<b>Abgabe Praxisbericht:</b>	Januar, 3. Lehrjahr	<b>Prüfung:</b> (von Experten auszufüllen)	
<b>Weiteres Material über den Betrieb erforderlich</b> (von Experten auszufüllen)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein			
<b>Geschäftsbericht (Pflicht)</b> (2 Exemplare)	<input type="checkbox"/> ja			
<b>Betriebliches Ausbildungsprogramm (Pflicht)</b> (2 Exemplare über Einsätze vom 1. bis 3. Lehrjahr)	<input type="checkbox"/> ja			
<b>Ausblick über noch nicht besuchte aber geplante Abteilungen</b> (z.B. Finanzbuchhaltung Januar – Mai (3. Lehrjahr))				

Dieser Bericht bildet die **Grundlage für das QV betrieblicher Teil «Berufspraxis - mündlich»**. Aufgrund Ihres Berichtes leiten die Experten für die Prüfung zwei Gesprächssituationen ab.

<b>Form und Umfang des Berichtes</b>	Füllen Sie gemäss der Struktur des Berichts die vorhandenen Zeilen aus. Achten Sie dabei auf die Qualität Ihrer Beschreibungen. Nicht die Menge macht Ihren Bericht zu einer guten Leistung! Stellen Sie sich einfach vor, Sie selbst seien Prüfungsexperte und müssten aufgrund Ihrer Unterlagen Gesprächssituationen formulieren. Verwenden Sie Ihre eigenen Worte, schreiben Sie kurze und einfache Sätze, die die wesentlichen Informationen beinhalten. Geben Sie Ihrer Beschreibung eine persönliche Note, indem Sie interessant und anschaulich berichten. Ergänzen Sie bei den vorgegebenen Feldern jeweils die Teilfähigkeiten, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen.
<b>Ablauf der Prüfung</b>	Die Auftragserteilung zur Erstellung des Berichts erfolgt schriftlich. Sie reichen den Bericht dem üK-Leiter der Branche Spitäler/Kliniken/Heime (SKH) gemäss der Terminvorgabe ein. Vor der ersten Gesprächssituation haben Sie 5 Minuten Zeit sich darauf vorzubereiten. Das Gespräch dauert 15 Minuten. Dann erhalten Sie eine neue Vorgabe für ein Gespräch, können sich wieder 5 Minuten vorbereiten und führen anschliessend über 15 Minuten das zweite Gespräch. Jede Gesprächssituation endet mit der Frage: «Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrem Lehrbetrieb nun an dieser Stelle weiter? Beschreiben Sie die nächsten 3 bis 5 Schritte».

<b>Thema</b>	<b>Auftrag</b>
<p><b>1.1.8 Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden</b></p> <p>Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt?</p> <p><b>Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit)</b></p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p>3.</p> <hr/> <p><b>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz)</b></p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p><b>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz)</b></p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/>	<p>Dabei halten Sie die wichtigsten Eckdaten fest, ohne zu sehr ins Detail zu gehen. Überlegen Sie sich, wie Sie einer Person, welche von Ihrem Lehrbetrieb noch nie etwas gehört hat, diesen portraituren würden. Beschreiben (nicht nur Aufzählungen, sondern konkret und verständlich erklären) Sie die Dienstleistungen und Produkte, welche von Ihrem Lehrbetrieb bzw. Ausbildungsabteilung angeboten werden.</p>

<b>1.1.3 Richtziel - Aufträge abwickeln</b>	<b>Erklären Sie, für welche Aufträge Sie verantwortlich sind und wie Sie diese kundengerecht abwickeln. Dabei habe ich die entsprechenden Instrumente fachgerecht eingesetzt. Werden Sie hier möglichst konkret.</b>
Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt?	
<b>Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit)</b>	
1.	
2.	
3.	
<b>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt?</b>	
<b>(Nr. und Name der Methodenkompetenz)</b>	
1.	
2.	
<b>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt?</b>	
<b>(Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz)</b>	
1.	
2.	

<p><b><i>Ihre Tätigkeiten aus den Richtzielen</i></b></p> <p><b><i>1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen</i></b></p> <p><b><i>1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen</i></b></p> <p><b><i>1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben</i></b></p> <p>Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt?</p> <p><b>Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit)</b></p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p>3.</p> <hr/> <p><b>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz)</b></p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p><b>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz)</b></p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/>	<p><b>Stellen Sie diejenigen Tätigkeiten vor, mit welchen Sie sich während den drei Lehrjahren besonders befasst haben bzw. noch befassen werden. Werden Sie auch hier möglichst konkret (Haupttätigkeiten).</b></p>
---	--

<p><b>1.1.2 Richtziel – Kunden beraten</b></p> <p>Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt?</p> <p><b>Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit)</b></p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p>3.</p> <hr/> <p><b>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz)</b></p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p><b>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz)</b></p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/>	<p><b>Während Ihrer Ausbildung mussten Sie täglich Kunden (interne und externe) beraten. Diese sind in Ihrem Dienstleistungsbetrieb die wichtigste Anspruchsgruppe. Beschreiben Sie, welche Beratungen Sie ausgeführt haben.</b></p>
--	--

<p><b>1.1.4 Richtziel - Massnahmen des Marke- tings und der Öffentlich- keitsarbeit umsetzen</b></p> <p>Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt?</p> <p><b>Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit)</b></p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p>3.</p> <hr/> <p><b>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz)</b></p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p><b>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz)</b></p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/>	<p><b>Schildern Sie anschaulich und klar, in welchen beruflichen Situationen Ihre kommunikativen Fähigkeiten schwerpunktmässig zum Ausdruck kommen. Denken Sie dabei beispielsweise an typische Kunden-/Beratungsgespräche (interne oder externe Kunden). Beschränken Sie sich dabei auf ein paar Beispiele und formulieren Sie diese aus.</b></p>
--	--

Ort, Datum:

Unterschrift des Berufsbildners  
(Bestätigung des Berufsbildners)

Unterschrift des Lernenden