Ausgangslage geleitete Fallarbeit
(Nr.

Betriebsart (z.B. Akutspital)
Abteilung (z.B. Kliniksekretariat)

Betrieb

Rolle kandidierende Person

Rollenspiel HKB d
(Nr.

Betriebsart (z.B. Akutspital)

Abteilung (z.B. Kliniksekretariat)

15 Punkte – einfache Gewichtung)

Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

☐ d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

☐ d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

☐ d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

☐ d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

Hinweise zur Bearbeitung des Rollenspiels

Zur Vorbereitung des Rollenspiels haben Sie 5 Minuten zur Verfügung. Das eigentliche Rollenspiel dauert 15 Minuten und Sie übernehmen die Gesprächsleitung. Beachten Sie das Zeitmanagement und die Beurteilungskriterien.

Zugelassene Hilfsmittel:

Beispiele: Flipchart, Schreibblock

Ausgangslage

Beurteilungskriterien

- Bedürfnisse mit gezielten Fragen abholen
- Situations- und adressatengerechte Kommunikation
- Fachlich korrekte und vollständige Information
- Gesprächsabschluss mit kurzer Zusammenfassung
- Aufzeigen der nächsten Schritte

Gesprächsleitfaden für die / den PEX

Rolle

Bedürfnisse

Beeinträchtigungen

Alter

Weitere Eckwerte der Rolle

Musterlösung: Fachlich korrekte und vollständige Information

Reflexion zum Rollenspiel HKB a
(Nr.

Betriebsart (z.B. Akutspital)
Abteilung (z.B. Kliniksekretariat)

9 Punkte – einfache Gewichtung)

Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen

Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und Weiterentwickeln

Hinweise zur Bearbeitung der Reflexion des Rollenspiels

Sie haben 10 Minuten zur Verfügung, um das vorherige Rollenspiel anhand der unten aufgeführten Leitfragen schriftlich zu reflektieren.

Zugelassene Hilfsmittel: keine

Welche Ihrer Stärken haben zum guten Gelingen des Gesprächs beigetragen?

Nennen Sie je 2 Punkte bezogen auf den fachlichen Inhalt und Ihre Kommunikation und begründen Sie Ihre Antwort.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Welche eigenen Schwächen haben Sie im Rollenspiel identifiziert?

Welche meiner eigenen Schwächen habe ich identifiziert? Begründen Sie Ihre Antwort in 2-3 Sätzen und zeigen Sie Verbesserungsmassnahmen auf.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wie wollen Sie Ihre Kompetenzen weiterentwickeln?

Nennen Sie 3 konkrete zu Ihren Stärken und Schwächen passende und umsetzbare Vorschläge.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Mini Case HKB b
(Nr.

Betriebsart (z.B. Akutsptial)

Abteilung (z.B. Kliniksekretariat)

9 Punkte – doppelte Gewichtung)

Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

- ☐ b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren
- ☐ b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren
- ☐ b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren
- ☐ b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten
- ☐ b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten

Hinweise zur Bearbeitung der Mini-Cases

Sie erhalten zwei Mini-Cases ausgehändigt und haben für die Vorbereitung insgesamt 25 Minuten Zeit. Lesen Sie die zwei Mini-Cases exakt durch und bereiten Sie sich vor. Sie dürfen Notizen erstellen, die Sie an der anschliessenden Präsentation verwenden dürfen.

Ihre Lösung präsentieren Sie anschliessend den PEX mündlich. Jede Präsentation dauert je Mini-Case 12½ Minuten. In dieser Zeit müssen alle Punkte der Aufgabenstellung behandelt sein.

Zugelassene Hilfsmittel:

Beispiele: Flipchart, Schreibblock

Ausgangslage

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Schildern Sie die verschiedenen Probleme, die Sie in der dargestellten Situation erkennen.
Teilaufgabe 2:	Zeigen Sie die Massnahmen auf, welche Sie ergreifen, um die Situation zukünftig zu verbessern. Begründen Sie Ihren Lösungsansatz.
Teilaufgabe 3:	Nennen Sie die betroffenen Schnittstellen. Beschreiben Sie mögliche Auswirkungen, wenn sich die Situation nicht verbessert.

Beurteilungskriterien

- Analyse der verschiedenen Probleme
- Aufzeigen und Begründen von geeigneten Massnahmen für die Problemlösung
- Erkennen der Schnittstellen und Auswirkungen

Musterlösung für die / den PEX

Teilaufgabe 1: Schildern Sie die verschiedenen Probleme, die Sie in der dargestellten Situation erkennen.

Musterlösung:

Teilaufgabe 2: Zeigen Sie die Massnahmen auf, welche Sie ergreifen, um die Situation zukünftig zu verbessern. Begründen Sie Ihren Lösungsansatz.

Musterlösung:

Teilaufgabe 3: Nennen Sie die betroffenen Schnittstellen. Beschreiben Sie mögliche Auswirkungen, wenn sich die Situation nicht verbessert.

Musterlösung:

Schnittstellen

Auswirkungen

Mini Case HKB c
(Nr.

Betriebsart (z.B. Akutspital)

Abteilung (z.B. Kliniksekretariat)

9 Punkte – doppelte Gewichtung)

Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

☐ c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufm. Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren

☐ c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

☐ c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

☐ c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

☐ c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

Hinweise zur Bearbeitung der Mini-Cases

Sie erhalten zwei Mini-Cases ausgehändigt und haben für die Vorbereitung insgesamt 25 Minuten Zeit. Lesen Sie die zwei Mini-Cases exakt durch und bereiten Sie sich vor. Sie dürfen Notizen erstellen, die Sie an der anschliessenden Präsentation verwenden dürfen.

Ihre Lösung präsentieren Sie anschliessend den PEX mündlich. Jede Präsentation dauert je Mini-Case 12½ Minuten. In dieser Zeit müssen alle Punkte der Aufgabenstellung behandelt sein.

Zugelassene Hilfsmittel:

Beispiele: Flipchart, Schreibblock

Ausgangslage

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Schildern Sie die verschiedenen Probleme, die Sie in der dargestellten Situation erkennen.
Teilaufgabe 2:	Zeigen Sie auf, welche Schritte Sie ergreifen, um den/die Fehler zu beheben.
Teilaufgabe 3:	Nennen Sie die betroffenen Schnittstellen. Beschreiben Sie, wie zukünftig solche Fehler vermieden und die Betroffenen besser informiert werden könnten.

Beurteilungskriterien

- Analyse der verschiedenen Probleme
- Aufzeigen von geeigneten Massnahmen
- Erkennt der Schnittstellen und Verbesserungen

Musterlösung für die / den PEX

Teilaufgabe 1: Schildern Sie die verschiedenen Probleme, die Sie in der dargestellten Situation erkennen.

Musterlösung:

Teilaufgabe 2: Zeigen Sie auf, welche **Schritte** Sie ergreifen, um den/die Fehler zu beheben.

Musterlösung:

Teilaufgabe 3: Nennen Sie die betroffenen Schnittstellen. Beschreiben Sie, wie zukünftig solche Fehler vermieden und die Betroffenen besser informiert werden könnten.

Musterlösung:

Schnittstellen

Fehlervermeidung

Information der Betroffenen