

Handlungsfeld 3: Mitarbeiterführung und Kommunikation

Die Theorie zu diesen Leistungskriterien finden Sie in den folgenden Büchern:

Nummer	Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien	Buch
2.3.1	Die TK sind in der Lage, gemäss Vorgaben der Vorgesetzten umfassende Veränderungsvorhaben in ihrem Bereich situationsgerecht zu planen sowie strukturiert umzusetzen.	Organisation und Projektmanagement
2.3.2	Die TK verfügen über ein methodisches Know-how in der Planung und Begleitung von Veränderungsprozessen.	Organisation und Projektmanagement
2.3.3	Die TK verfügen über ein breites Repertoire an Moderationsmethoden.	Kommunikation
2.3.4	Die TK verfügen über Kenntnisse der gängigen Methoden zur Umsetzungsplanung inkl. Zielformulierung.	Organisation und Projektmanagement
2.3.5	Die TK verfügen über grundlegendes Handlungswissen im Bereich «zwischenmenschliche Kommunikation».	Kommunikation
2.3.8	Die TK können aus Zielsetzungen passende Massnahmen für das Veränderungsvorhaben in ihren Teams ableiten.	Organisation und Projektmanagement
2.3.9	Die TK erkennen Veränderungsbedarf für ihren Bereich und unterbreiten den Vorgesetzten konkrete Verbesserungsvorschläge.	Organisation und Projektmanagement
2.3.10	Die TK sind in der Lage, ein einfaches Controlling im Spannungsfeld Qualität, Zeit und Kosten zur Überprüfung der Zielerreichung aufzubauen, die erhobenen Daten auszuwerten und daraus konkrete Massnahmen abzuleiten.	Organisation und Projektmanagement
3.1	Mitarbeitende im Alltag führen	
3.1.1	Die TK sind in der Lage, den Arbeitsbedarf im Team zu bestimmen, Ziele für das Team sowie einzelne Mitarbeiter abzuleiten, den Mitarbeitenden situationsgerechte Aufträge zu erteilen und sie bei der Umsetzung individuell zu begleiten.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.1.2	Die TK sind in der Lage, Rahmenbedingungen zu gestalten, die eine hohe Leistungsfähigkeit im Team ermöglichen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.1.3	Die TK sind in der Lage, adäquate Rückmeldungen an ihre Mitarbeitenden zu geben.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.1.4	Die TK kennen typische Führungstechniken.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.1.5	Die TK verfügen über Basiskenntnisse verschiedener Menschenbilder und geeigneter Führungsstile.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.1.6	Die TK haben ein Verständnis für die Gestaltung optimaler Arbeitsbedingungen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.1.7	Die TK sind motiviert, gegenüber allen Mitarbeitenden eine wertschätzende Haltung einzunehmen, sie im richtigen Mass zu fördern und ihnen Erfolge zu ermöglichen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.1.8	Die TK sind um ein gutes, mit den Werten und Zielen in Einklang stehendes Arbeitsklima bemüht und bereit, Unstimmigkeiten sofort zu klären.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.1.9	Die TK sind sich der Wichtigkeit von konstruktiven Rückmeldungen bewusst und fördern diese aktiv.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.1.10	Die TK sind in der Lage, ausgehend von der Unternehmens- und Führungssituation, die Leistungen der Mitarbeitenden regelmässig zu reflektieren, neue Ziele zu vereinbaren und bei Bedarf geeignete Massnahmen zur Verbesserung abzuleiten.	Personalarbeit
3.2	Mitarbeitende in Ausnahmesituationen führen	
3.2.1	Die TK sind in der Lage, schwierige Führungssituationen frühzeitig zu erkennen und zu bewältigen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.2.2	Die TK verfügen über ein vertieftes Verständnis im frühzeitigen Erkennen und professionellen Umgang von schwierigen Situationen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.2.3	Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich Kommunikation und Konfliktmanagement.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.2.4	Die TK haben ein gefestigtes Wissen in wesentlichen arbeitsrechtlichen Fragestellungen.	Arbeitsrecht und Sozialversicherungen

Nummer	Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien	Buch
3.2.5	Die TK wissen ihre Fürsorgepflicht wahrzunehmen, insb. in Fällen von Schikanen und Mobbing am Arbeitsplatz.	Arbeitsrecht und Sozialversicherungen
3.2.6	Die TK sind motiviert, im Umgang mit schwierigen Situationen klar und sachlich vorzugehen und eine Win-Win-Lösung anzustreben.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.2.7	Die TK sind bereit, falls es die Situation erfordert, Sanktionsmassnahmen einzuleiten.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.2.8	Die TK sind in der Lage, schwierige Führungssituationen zu analysieren und bei der Lösungssuche Mitarbeitende, die betroffenen Fachbereiche und / oder externe Expert/-innen miteinzubeziehen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.3	Sitzungen durchführen	
3.3.1	Die TK sind in der Lage, Sitzungen seriös vorzubereiten, zielgerichtet zu leiten und nachzubereiten.	Kommunikation
3.3.2	Die TK verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich der Sitzungsleitung, inkl. Vor- und Nachbereitung.	Kommunikation
3.3.3	Die TK verfügen über ein grundlegendes Repertoire an Kommunikations-, Moderations- und Präsentationstechniken.	Kommunikation
3.3.4	Die TK haben Grundkenntnisse in Gruppendynamik.	Kommunikation
3.3.5	Die TK sind sich ihrer Rolle als Sitzungsleitende bewusst und treten kompetent sowie selbstbewusst auf.	Kommunikation
3.3.6	Die TK sind an einem konstruktiven Austausch der Sitzungsteilnehmer interessiert und gestalten diesen aktiv.	Kommunikation
3.3.7	Die TK sind bereit, Störungen im Team prioritär und lösungsorientiert zu bearbeiten.	Kommunikation
3.3.8	Die TK sind in der Lage, situationsgerecht zu entscheiden, welche Teilnehmenden jeweils in Sitzungen einzubeziehen sind.	Kommunikation
3.3.9	Die TK sind in der Lage, die Ergebnisse der Sitzungen und deren Durchführung kritisch zu hinterfragen.	Kommunikation
3.4	Kunden- und innerbetriebliche Schulungen organisieren und durchführen	
3.4.1	Die TK sind in der Lage, Schulungen für verschiedene Zielgruppen (z. B. Team, eigene Verkäufer, Kunden, Anwender) zu planen und durchzuführen.	Kommunikation
3.4.2	Die TK verfügen über ein Grundwissen in der sinnvollen Gestaltung von Produkt- und Anwenderschulungen.	Kommunikation
3.4.3	Die TK haben ein Verständnis für die Erstellung von Schulungsunterlagen.	Kommunikation
3.4.4	Die TK sind motiviert, attraktive und zielgerichtete Schulungen zu gestalten.	Kommunikation
3.4.5	Die TK sind bereit, Schulungsunterlagen und Teilnehmerlisten zu archivieren.	Kommunikation
3.4.6	Die TK sind in der Lage, den Schulungsbedarf sorgfältig zu analysieren und zu entscheiden, ob eine Schulung intern oder mit externen Partnern durchgeführt werden soll.	Kommunikation
3.4.7	Die TK sind in der Lage, den Erfolg von Schulungsmassnahmen zu evaluieren und daraus Verbesserungsmassnahmen abzuleiten.	Kommunikation
3.5	Intern informieren und kommunizieren	
3.5.1	Die TK sind in der Lage, im eigenen Bereich professionell zu kommunizieren und zu informieren.	Kommunikation
3.5.2	Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse verschiedener Medien und deren Anwendung.	Kommunikation
3.5.3	Die TK haben ein Verständnis für die zielgruppenorientierte und verständliche Aufbereitung von Informationen.	Kommunikation
3.5.4	Die TK haben fundierte Kenntnisse im Bereich Informations- und Kommunikationsmanagement.	Kommunikation
3.5.5	Die TK verfügen über Kenntnisse der gängigen Verhaltensregeln.	Kommunikation
3.5.6	Die TK können zielgruppengerecht mündlich und schriftlich kommunizieren.	Kommunikation
3.5.7	Die TK sind motiviert, Informationen unter Berücksichtigung der Kommunikationspolitik des Unternehmens adressatengerecht aufzubereiten und situativ die richtigen Kanäle zu wählen.	Kommunikation

Nummer	Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien	Buch
3.5.8	Die TK sind sich der Wichtigkeit eines bedarfs- bzw. situationsgerechten und auf die unternehmerische Informationspolitik abgestimmten Informationsflusses bewusst.	Kommunikation
3.5.9	Die TK sind in der Lage, die Wirkungen des von ihnen gestalteten Informationsflusses kritisch zu überprüfen und diesen bei Bedarf zu optimieren.	Kommunikation
3.6	Mit externen Anspruchsgruppen kommunizieren	
3.6.1	Die TK sind in der Lage, mit externen Anspruchsgruppen zielgruppengerecht und professionell zu kommunizieren.	Kommunikation
3.6.2	Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse verschiedener Medien und deren Anwendung.	Kommunikation
3.6.3	Die TK haben grundlegende Kenntnisse im Bereich der interkulturellen Kommunikation.	Kommunikation
3.6.4	Die TK kennen die gängigen Verhaltensregeln gegenüber verschiedenen Zielgruppen.	Kommunikation
3.6.5	Die TK sind bereit, sich in ihrer Kommunikation nach aussen konsequent an die betrieblichen Kommunikations- und Informationskonzepte zu halten und gegebenenfalls eine Fachstelle beizuziehen.	Kommunikation
3.6.6	Die TK sind sich ihrer Rolle und Verantwortung jederzeit bewusst und respektieren die Informationspolitik des Unternehmens.	Kommunikation
3.6.7	Die TK sind in der Lage, die wichtigsten Informationsanforderungen der externen Anspruchsgruppen zu identifizieren und daraus möglichen Informationsbedarf abzuleiten.	Kommunikation
3.7	Kommunikation in schwierigen Situation sicherstellen	
3.7.1	Die TK sind in der Lage, die Kommunikation in Krisensituationen rasch und souverän zu unterstützen.	Kommunikation
3.7.2	Die TK sind in der Lage, schwierige Situationen richtig einzuschätzen und ihre in betrieblichen Krisenkonzepten und Notfallplänen festgehaltenen Aufgaben professionell wahrzunehmen.	Kommunikation
3.7.3	Die TK verfügen über ein grundlegendes Handlungswissen im Umgang mit Krisensituationen (Bsp. technische Störfälle).	Kommunikation
3.7.4	Die TK sind bereit, bei Störfällen und in Krisensituationen ruhig zu bleiben und zuverlässig zu handeln.	Kommunikation
3.7.5	Die TK sind sich der Wichtigkeit einer raschen, knappen, überlegten und verständlichen Informationsweise in einer Krisensituation bewusst.	Kommunikation
3.8	Verfügbare Zeit optimieren	
3.8.1	Die TK sind in der Lage, ihre Arbeit mittels geeigneter Techniken, Methoden und Instrumenten effizient zu gestalten sowie ihre Arbeitszeit realistisch einzuteilen und zu planen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.8.2	Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Arbeitstechniken und Zeitmanagement.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.8.3	Die TK können den Nutzen neuer Medien einschätzen und die Medien situationsgerecht im Arbeitsalltag verwenden.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.8.4	Die TK sind sensibilisiert, der persönlichen Arbeitsplanung ausreichende Zeit zu widmen und den Einsatz der eigenen Ressourcen realistisch zu planen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.8.5	Die TK sind in der Lage, ihre Arbeitstechniken kritisch zu analysieren und adäquate Verbesserungsmassnahmen zu identifizieren.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.9	Mit den eigenen Ressourcen sorgsam umgehen	
3.9.1	Die TK sind in der Lage, die persönlichen Ressourcen wirkungsvoll einzusetzen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.9.2	Die TK verfügen über ein vertieftes Verständnis im Bereich des persönlichen Ressourcenmanagements.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.9.3	Die TK können Vor- und Nachteile von Homeoffice abwägen sowie situativ entscheiden, wann sie sinnvollerweise im Homeoffice arbeiten.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.9.4	Die TK sind motiviert, die eigene Balance zwischen Berufs- und Privatleben aufrechtzuerhalten.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement

Nummer	Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien	Buch
3.9.5	Die TK sind sensibilisiert, auf Stresssymptome bei sich und bei anderen zu achten sowie in Krisensituationen rechtzeitig Hilfe zu holen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.9.6	Die TK sind in der Lage, ihren persönlichen Energiehaushalt zu reflektieren und sich selber bei Bedarf bewusst Grenzen zu setzen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.10	Reflektiert mit elektronischen Medien umgehen	
3.10.1	Die TK können im Alltag professionell und souverän mit den elektronischen Medien umgehen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.10.2	Die TK haben Grundkenntnisse zu den verschiedenen Einsatzgebieten der neuen Medien.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.10.3	Die TK verfügen über Kenntnisse zu den Auswirkungen neuer Medien auf den Arbeitsalltag.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.10.4	Die TK sind bereit, die individuelle Informationsbeschaffung und -organisation zu reflektieren und bei Bedarf ihr Handeln anzupassen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.10.5	Die TK sind in der Lage, den eigenen Medienkonsum kritisch zu reflektieren und bei sich bzw. bei anderen Anzeichen von ineffizienter Mediennutzung und Suchtverhalten zu erkennen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.11	Eigene Marktfähigkeit stärken	
3.11.1	Die TK sind in der Lage, ihre fachlichen oder persönlichen Entwicklungsschritte sowie Stärken und Schwächen zu reflektieren und sinnvolle Massnahmen zur Verbesserung der eigenen Marktfähigkeit zu ergreifen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.11.2	Die TK verfügen über Kenntnisse, um sich selbst reflektieren zu können.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.11.3	Die TK haben Kenntnisse, wie sie ihre persönlichen Kompetenzen erweitern können.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.11.4	Die TK sind bereit, ihre Kompetenzen im Sinne einer Verbesserung der eigenen Marktfähigkeit fortlaufend zu verbessern.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.11.5	Die TK sind motiviert, sich laufend über Innovationen und Weiterentwicklungen in ihrem Berufsfeld zu informieren.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.11.6	Die TK sind in der Lage, ihre eigenen Stärken und Schwächen im Rahmen regelmässig vorgenommener Standortbestimmungen realistisch einzuschätzen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.12	Berufliches Netzwerk pflegen	
3.12.1	Die TK sind in der Lage, persönliche Netzwerke strategisch aufzubauen und systematisch zu pflegen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.12.2	Die TK verfügen über Kenntnisse der relevanten Berufs- und Fachverbände.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.12.3	Die TK wissen, wie sie durch persönliche Kontakte und Social Media ihr persönliches Netzwerk pflegen und erweitern können.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.12.4	Die TK sind sich der hohen Bedeutung der Beziehungspflege im beruflichen Bereich bewusst.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.12.5	Die TK sind motiviert, Teil einer Expertengemeinschaft zu sein und sich aktiv einzubringen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
3.12.6	Die TK sind in der Lage, den Nutzen ihres Netzwerks und der dafür verwendeten Kanäle realistisch einzuschätzen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
2.3	Veränderungsprozesse begleiten	
2.3.5	Die TK verfügen über grundlegendes Handlungswissen im Bereich «Konfliktmanagement in kleineren Teams».	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
2.3.6	Die TK sind sich bewusst, dass der Erfolg von Veränderungsvorhaben massgeblich von einer umfassenden und überzeugenden Informations- und Kommunikationsgestaltung abhängt.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
2.3.7	Die TK sind motiviert, das Team aktiv am Veränderungsprozess zu beteiligen und mit allfälligen Widerständen umsichtig umzugehen.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
2.3.11	Die TK sind in der Lage, ihre eigene Veränderungsbereitschaft wie auch die des Teams regelmässig zu reflektieren und bei Bedarf angemessen zu reagieren.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement