

Reglement und Wegleitung
für die Durchführung der gesamtschweizerisch anerkannten Ausbildung

Höheres Wirtschaftsdiplom HWD / VSH Management

dipl. Wirtschaftsfachmann HWD /
VSH Management /

dipl. Wirtschaftsfachfrau HWD /
VSH Management

Mai 2025
© VSH

Grundlagen

Das vorliegende Dokument regelt die Bestimmungen für die Abgabe von Ausweisen mit der Bezeichnung „Höheres Wirtschaftsdiplom HWD/VSH Management“. Es stützt sich auf die Bestimmungen des VSH Angebotsbereichs Management.

Dieses Reglement wird am 1. 1.2026 in Kraft gesetzt.

Übergangsbestimmungen

Die Lernziele zu KI werden ab 1.1. 2027 geprüft. Studierende, welche ihre Ausbildung im Jahr 2025 begonnen haben, beenden diese auf der Basis von Prüfungen in Papierform. Studierende, welche ihre Ausbildung nach dem 31.12.2025 beginnen, absolvieren ausschliesslich digitale Prüfungen auf der Plattform des Verbands.

Bern, Mai 2025

VSH
 Vorstand

| Version | Inkraftsetzung | |
|---------|-------------------|---|
| 01 | 1. September 2001 | |
| 02 | September 2002 | Änderungen und Anpassungen |
| 03 | Mai 2004 | Änderungen und Anpassungen |
| 04 | Juni 2007 | Änderungen und Anpassungen |
| 05 | Oktober 2007 | Änderungen und Anpassungen |
| 06 | Dezember 2007 | Anpassungen K-Stufen |
| 07 | Juni 2008 | Änderungen Notengebung |
| 08 | Januar 2013 | Änderungen und Anpassungen |
| 09 | 1. April 2016 | Marginale sprachliche Anpassungen Lösung Übergangsbestimmungen Neues Layout Wording SVF bzw. Reihenfolge der Module |
| 10 | 1. Juni 2016 | Tippfehler, Wording, Begriffsreihenfolgen |
| 11 | 2. Aug. 2016 | Korrektur Seitenumbruch, Ergänzung VWL/Recht |
| 12 | 1. März 2018 | Streichung der Diplomarbeit, separate Hilfsmittelliste |
| 13 | 1. Juni 2019 | Präzisierung Zulassung (Art. 1) |
| 14 | 1. Januar 2022 | Teilrevison aufgrund neuer Modulbeschreibungen SVF Änderung 3.1 Prüfungsgebiete (Dauer Prüfung Prozessmanagement) Änderung 5.3 – 5.7 Wegleitung |
| 15 | August 2022 | Teilrevison aufgrund neuer Zulassungsbedingungen und Rahmenlehrpläne HF |
| 16 | September 2022 | Gendergerechte Überarbeitung des Textes; punktuelle Anpassung Anforderungen Prüfung Kommunikation, Verkaufs- und Verhandlungstechnik, Rhetorik |
| 17 | August 2025 | Ergänzung Leistungsziele mit Thema KI und Rebranding |

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Grundlagen | 2 |
| 1. Bedeutung/Zweck der Ausbildung | 4 |
| 2. Allgemeine Bestimmungen | 4 |
| 2.1 Zuständigkeit | 4 |
| 2.2 Verbindlichkeit | 4 |
| 2.3 Kontrollfunktion des Verbandes | 4 |
| 3. Prüfungen | 5 |
| 3.1 Prüfungsgebiete | 5 |
| 3.2 Prüfungsaufgaben | 5 |
| 3.3 Zeitpunkt der Diplomprüfungen | 5 |
| 3.4 Durchführung/Durchführungsort der Modulprüfungen | 5 |
| 3.5 Einsatz von Hilfsmitteln/Betriebsbereitschaft von Geräten | 5 |
| 3.6 Unerlaubte Hilfsmittel/Verstöße | 6 |
| 3.7 Nichtablegen der Prüfung/Rücktritt | 6 |
| 3.8 Sonderfälle | 6 |
| 3.9 Prüfungswiederholung und Einsicht | 6 |
| 3.10 Grenzfälle | 7 |
| 3.11 Rekurs | 7 |
| 4. Beurteilung und Notengebung | 8 |
| 4.1 Notenwerte | 8 |
| 4.2 Diplomerteilung | 8 |
| 4.3 Registrierung der Diplome | 8 |
| 4.4 Gleichwertigkeitsausweis SVF | 9 |
| 5. Wegleitung | 10 |
| 5.1 Einleitung | 10 |
| 5.2 Taxonomie | 10 |
| 5.3 Betriebswirtschaft (inkl. VWL und Recht) | 11 |
| 5.4 Rechnungswesen | 14 |
| 5.5 Personalmanagement (inkl. Recht) | 16 |
| 5.6 Prozessmanagement (inkl. Change-Management) | 19 |
| 5.7 Projektmanagement | 21 |
| 5.8 Marketing | 23 |
| 5.9 Kommunikation, Verkaufs- und Verhandlungstechnik, Rhetorik | 26 |

1. Bedeutung/Zweck der Ausbildung

Die Diplomprüfung Höheres Wirtschaftsdiplom VSH Management ist stark auf die Praxis von KMU-Betrieben ausgerichtet. Daher wird in erster Linie nicht schulisches Wissen, sondern vielmehr die Anwendung der Theorie in die Praxis geprüft.

Die Studierenden haben an der Diplomprüfung den Nachweis zu erbringen, dass die Kenntnisse und Fähigkeiten ausreichen, um in der betriebswirtschaftlichen Führung eines KMU unterstützend mitzuwirken. Dazu gehören auch der professionelle Einsatz und Umgang mit KI in der täglichen Arbeit.

Für den Eintritt in den Lehrgang ist eine kaufmännische Ausbildung erforderlich (Niveau Handelsdiplom kZu VSH Business in allen Fachbereichen).

Das Diplom kann auch im Rahmen des Studiums an einer Höheren Fachschule erworben werden. Damit bezweckt wird die Stärkung und breitere Verankerung kaufmännischer Kompetenzen für alle an einer Höheren Fachschule zugelassenen Studierenden unabhängig von Studienrichtung und Vorbildung. Der Lehrgang trägt so zur Stärkung der Höheren Fachschulen bei.

2. Allgemeine Bestimmungen

2.1 Zuständigkeit

Zuständig für die Reglemente ist der Vorstand, für das Prüfungswesen die Prüfungs- und Qualitätssicherungskommission VSH Management (PQSK) in Zusammenarbeit mit Präsidium und Geschäftsstelle.

2.2 Verbindlichkeit

Verbindliche Basis für die Abgabe des Diplomasweises Höheres Wirtschaftsdiplom VSH Management bietet das vorliegende VSH-Reglement.

Die hier aufgeführten Bestimmungen gelten uneingeschränkt. Schulspezifische Reglemente zu VSH-Abschlüssen haben den Vorgaben des VSH im Sinne eines Mindeststandards zu entsprechen. Schuleigene Prüfungsreglemente müssen vom Verband genehmigt werden.

Verbandsschulen dürfen das Höhere Wirtschaftsdiplom VSH Management nur abgeben, wenn sie die vom Verband erstellten, digitalen Prüfungsserien gemäss Vorgabe durchführen und sich vollumfänglich an die im vorliegenden Reglement enthaltenen Bestimmungen halten.

2.3 Kontrollfunktion des Verbandes

Der Verband überprüft die Ausweise zum Höheren Wirtschaftsdiplom VSH Management. Die abgegebenen Diplome werden vom Verband registriert.

An den Diplomprüfungen VSH Management kann eine oder ein von der Prüfungs- und Qualitätssicherungskommission VSH Management bestimmte Expertin oder bestimmter Experte teilnehmen.

3. Prüfungen

3.1 Prüfungsgebiete

| Module | Prüfungsart | Prüfungsdauer in Minuten |
|---|-------------|--------------------------|
| Betriebswirtschaft (inkl. VWL und Recht) | schriftlich | 90 |
| Rechnungswesen | schriftlich | 90 |
| Personalmanagement (inkl. Recht) | schriftlich | 90 |
| Prozessmanagement (inkl. Change-Management) | schriftlich | 90 |
| Projektmanagement | schriftlich | 60 |
| Marketing | schriftlich | 90 |
| Kommunikation, Verkauf- und Verhandlungs- | mündlich | 30 |

3.2 Prüfungsaufgaben

Die PQSK erstellt jährlich Vorgaben für die digitalen Prüfungsserien (Serien). Die auf dieser Basis generierten und validierten Prüfungen sind von den Schulen in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle durchzuführen.

3.3 Zeitpunkt der Diplomprüfungen

Die Prüfungen werden nach Abschluss der Stoffvermittlung abgelegt.

Sämtliche Module müssen innerhalb von drei Jahren erfolgreich abgeschlossen sein.

3.4 Durchführung/Durchführungsort der Modulprüfungen

Für die ordnungsgemäße Durchführung der Modulprüfungen sind die jeweiligen VSH-Mitgliedschulen mitverantwortlich. Sie bestimmen zusammen mit der Geschäftsstelle die Prüfungsdaten, den Prüfungsort und die Aufsicht. In der Regel werden die Modulprüfungen in den schulinternen Räumlichkeiten durchgeführt.

3.5 Einsatz von Hilfsmitteln/Betriebsbereitschaft von Geräten

- a. Das Prüfungsaufgebot gibt den Studierenden bekannt, welche Utensilien und Hilfsmittel an der Prüfung zugelassen sind, welche zur Verfügung gestellt werden und welche selbst mitzubringen sind.
- b. Für die Verfügbarkeit von Hilfsmitteln sind die Studierenden individuell verantwortlich. Tritt eine Störung auf, besteht weder Anspruch auf Prüfungsverlängerung noch kurzfristige Prüfungsnachholung. Es besteht kein Anspruch auf ein Ersatzgerät, ausser ein eigenes ist vorhanden.

3.6 Unerlaubte Hilfsmittel/Verstösse

- a. Bei Studierenden, die unerlaubte Hilfsmittel verwenden oder gegen die Vorschriften der Prüfungsleitung verstossen, entscheidet die Prüfungsleitung über das weitere Vorgehen bzw. die Sanktionen. Mögliche Sanktionen sind:
- Bewertung der betreffenden Position mit der Note 1
 - Ungültigkeitserklärung der Prüfung im betreffenden Modul
 - Ungültigkeitserklärung der gesamten Prüfung

Die zuständige Prüfungsleitung eröffnet den Entscheid der oder dem Studierenden mit einer Rechtsmittelbelehrung.

- b. Das nochmalige Ablegen eines Prüfungsmoduls oder der gesamten Prüfung gilt als Wiederholung im Sinne von Punkt 3.10.

3.7 Nichtablegen der Prüfung/Rücktritt

- a. Tritt eine oder ein Studierender nach Erhalt des Prüfungsaufgebots, vor oder während der Prüfung aus zwingenden Gründen (Militärdienst, ärztlich bescheinigte Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Todesfall in der Familie etc.) zurück, so kann sie oder er die Prüfung frühestens zum nächsten ordentlichen Termin nachholen. Diese Prüfung wird als „Erstprüfung“ bewertet. Der Rücktritt ist der Schulleitung unverzüglich mitzuteilen und zu belegen.
- b. Tritt eine Studierende oder ein Studierender vor oder nach begonnener Prüfung ohne entschuld bare Gründe zurück oder gar nicht an, so wird die Prüfung als nicht bestanden mit der Note 1 bewertet. Die Prüfung kann frühestens zum nächsten ordentlichen Termin nachgeholt oder wiederholt werden. Sie wird in jedem Fall als „Prüfungs-Wiederholung“ gewertet.

3.8 Sonderfälle

Personen, die eine spezielle Zulassung zur Prüfung beanspruchen, und Studierende, die Prüfungserleichterung beanspruchen wollen (Nachteilsausgleich), haben bei der zuständigen Prüfungsleitung direkt und rechtzeitig ein Gesuch einzureichen (inkl. Arztzeugnis oder andere massgebliche Unterlagen). Die zuständige Prüfungsleitung leitet die Anfrage zum Entscheid an die Geschäftsstelle weiter.

3.9 Prüfungswiederholung und Einsicht

- a. Wer die Normen gemäss Ziffer 4 nicht erfüllt hat, kann die Diplomprüfung in den ungenügenden Fächern zweimal wiederholen. Es zählt die jeweils zuletzt erhaltene Note.
- b. Eine Wiederholung ist frühestens nach Abschluss des Promotionszeitraums (Durchlauf aller Module) möglich, spätestens zwei Jahre nach Nichtbestehen des betreffenden Moduls.
- c. Bei der Wiederholung von ungenügenden Fächern zählen die ursprünglichen Erfahrungsnoten nicht mehr. Die Erfahrungsnoten können neu erbracht werden.
- d. Prüfungseinsicht wird nur in ungenügende Prüfungen gewährt. Gesuche sind innert einer Frist von 15 Tagen nach Eröffnung des Prüfungsergebnisses schriftlich an die Schule zu stellen. Die Schule setzt den Termin zur Einsicht nach Rücksprache mit der Geschäftsstelle innerhalb einer Monatsfrist an.

3.10 Grenzfälle

Als Grenzfälle gelten insbesondere Prüfungsergebnisse, bei denen die Verbesserung einer Positionsnote um höchstens einen halben Notenwert zur Erteilung des Diploms führen würde.

Beim Entscheid über Grenzfälle soll die Überlegung massgebend sein, ob die entsprechenden Studierenden die im Ausbildungsreglement und im Lehrplan umschriebenen Lernziele – gesamthaft beurteilt – erreicht haben.

3.11 Rekurs

- a. Ein Rekurs gegen die Prüfungen bzw. die Prüfungsdurchführung und/oder die Ergebnisse ist gemäss den schulinternen Bestimmungen schriftlich und unter Angaben von Gründen in erster Instanz bei der Schule einzureichen.
- b. Als oberste Rekursinstanz ist die PQSK VSH Management letztinstanzlich zuständig.

4. Beurteilung und Notengebung

4.1 Notenwerte

Die Leistungen der oder des Studierenden sind wie folgt zu beurteilen:

| Note | Eigenschaften der Leistung |
|------|---------------------------------------|
| 6 | Qualitativ und quantitativ sehr gut |
| 5 | Gut, zweckentsprechend |
| 4 | Den Mindestanforderungen entsprechend |
| 3 | Schwach, unvollständig |
| 2 | Sehr schwach |
| 1 | Unbrauchbar oder nicht ausgeführt |

Sämtliche Prüfungen (Erfahrungs- und Modulprüfungen) werden nach mathematischen Rundungsregeln auf den nächsten Zehntel auf- oder abgerundet. Die Notengebung erfolgt nach dem folgenden Berechnungsschema:

$$\frac{\text{erreichte Punktzahl} \times 5}{\text{maximale Punktzahl}} + 1 = \text{Note, auf 1/10 gerundet}$$

- Pro Modul muss mindestens eine Erfahrungsnote nachgewiesen werden.
- Pro Modul wird eine Diplomprüfung durchgeführt.
- Bei der Berechnung der Diplomzeugnisnote dürfen die Erfahrungsnoten mit maximal 1/2 gewichtet werden.

Berechnungsart:

$$\frac{E1 + E2 + E3}{3} = \text{Erfahrungsnote (E)} \qquad \frac{E + M}{2} = \text{Diplomnote}$$

E = Erfahrungsnote;
 M = Modulnote

4.2 Diplomerteilung

Das „Höhere Wirtschaftsdiplom VSH Management“ wird erteilt, wenn

- der Durchschnitt aller 7 Diplomnoten mindestens 4.0 beträgt.
- nicht mehr als 2 der 7 Diplomnoten unter 4.0 liegen und keine der ungenügenden Noten tiefer als 3.0 ist.

4.3 Registrierung der Diplome

Alle Studierenden, welche die Prüfungsanforderungen gemäss Punkt 4.2 erfüllen, werden in das Zentralregister VSH eingetragen.

Die erfolgreichen Absolventen und Absolventinnen dürfen sich

"dipl. Wirtschaftsfachfrau VSH bzw. dipl. Wirtschaftsfachmann VSH Management"

nennen.

4.4 Gleichwertigkeitsausweis SVF

Für die Abgabe des Gleichwertigkeitsausweises der Schweizerischen Vereinigung für Führungsausbildung SVF gelten folgende Regelungen:

- a. Die Module
 - Betriebswirtschaft (inkl. VWL und Recht)
 - Rechnungswesen
 - Personalmanagement (inkl. Recht)
 - Prozessmanagement (inkl. Change-Management)
 - Projektmanagement

müssen je mit einer mindestens 60- bis 90-minütigen Prüfung abgeschlossen werden. Die Prüfungsnote muss pro Modul mindestens 4.0 betragen, ohne Einbezug einer Erfahrungsnote.

- b. Die Schule bezieht die Gleichwertigkeitsausweise gegen Gebühr bei der Geschäftsstelle VSH.
- c. Mit den jährlichen Erfolgsmeldungen müssen auch die abgegebenen Gleichwertigkeitsausweise SVF gemeldet werden.

5. Wegleitung

5.1 Einleitung

Das "Höhere Wirtschaftsdiplom VSH Management" ist eine generalistische Ausbildung. Sie bietet eine fundierte betriebswirtschaftliche Grund- und Führungsausbildung auf dem Niveau eines Fachausweises oder eines Studiums an einer Höheren Fachschule.

Der Lehrgang richtet sich an Berufsleute, die eine Kaderfunktion anstreben oder betriebswirtschaftliche Kenntnisse für eine weiterführende Ausbildung erwerben möchten.

Die nachfolgend aufgeführten Prüfungsanforderungen beschreiben, die von den Studierenden an den Modulprüfungen verlangten Kenntnisse. Expertinnen und Experten haben sich bei der Aufgabenstellung nach den Bedürfnissen der Praxis zu richten.

5.2 Taxonomie

Die Formulierung der Lernziele richtet sich nach den Taxonomiestufen von Benjamin S. Bloom.

K1 Wissen (erinnern)

K2 Verständnis (verstehen)

K3 Anwendung (anwenden)

K4 Analyse (analysieren)

K5 Synthese (zusammenfügen)

K6 Beurteilung (evaluieren)

5.3 Betriebswirtschaft (inkl. VWL und Recht)

Voraussetzungen

Die Teilnehmenden kennen wichtige betriebliche Abläufe und Vorgänge in einzelnen Funktionsbereichen kennen, volkswirtschaftliche Grundkenntnisse vorweisen sowie wirtschaftliche Zusammenhänge erkennen und beurteilen können.

Hinweis

In Betriebswirtschaft vorausgesetzt bzw. ebenfalls geprüft werden:

grundlegende Begriffe der Volkswirtschaft (wie Inflation, Angebot und Nachfrage, Wechselkurs, Bruttoinlandsprodukt und Arbeitslosigkeit)

Grundlagen des Marketings als Denkhaltung (Kunden-, Markt- und Dienstleistungsorientierung)

Handlungskompetenz

Die Absolventinnen und Absolventen verstehen, analysieren und interpretieren betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und leiten daraus die für ihre Führungsstufe entsprechenden Handlungsbedürfnisse und -möglichkeiten ab. Sie sind fähig, sich Informationen zu volkswirtschaftlichen und wirtschaftspolitischen Gegenwartsfragen zu beschaffen, diese auszuwerten und darauf basierende eigene Entscheidungen zu treffen.

Kompetenznachweis

Schriftliche Einzelprüfung

Lernziele

Absolventinnen und Absolventen

- vernetzen betriebswirtschaftliche und volkswirtschaftliche Grundbegriffe und erkennen deren Bedeutung für ihre praktische Arbeit;
- interpretieren den Auftrag des Unternehmens im wirtschaftlichen Umfeld, beurteilen daraus resultierende Auswirkungen auf das Individuum sowie die Gesellschaft und leiten daraus ihren konkreten Beitrag als Team-/Gruppenleiter/in ab;
- beschreiben das Unternehmen als Teil eines grösseren Systems mit Wechselwirkungen und Zielkonflikten und lösen Problemstellungen mithilfe vernetzter Denkansätze;
- formulieren Ziele für die betriebliche Leistungserstellung unter Berücksichtigung der wichtigsten Zieldimensionen;
- analysieren Abhängigkeiten und Zielkonflikte zwischen den wichtigsten Prozessen eines Unternehmens und richten diese auf Kunden-/Marktbedürfnisse aus;
- leisten einen Beitrag zur Sicherstellung der betrieblichen Qualität;
- bearbeiten innerhalb ihres Verantwortungsbereichs betriebliche Probleme strukturiert und methodisch;
- tragen den wichtigsten Bereichen der staatlichen Rechtsordnung für den betrieblichen Alltag Rechnung;
- transferieren wichtige Erkenntnisse der Betriebs- und Volkswirtschaft in ihre eigene Führungstätigkeit;
- reflektieren mit KI generierte Lösungen kritisch.

Inhalte

| LZ | Taxonomie | Inhalte |
|---|-----------|---|
| Grundlagen | | |
| 1 | K3 | Grundlegende Begriffe der Betriebswirtschaft (wie Bedürfnisse, Leistung, ökonomisches Prinzip, Prinzip des Marktes, Effektivität, Effizienz, Produktivität, Rentabilität und Wirtschaftlichkeit) |
| Zweck und Ziele von Unternehmen | | |
| 2 | K3 | Zweck von privaten, öffentlichen, gemeinnützigen und gewinnorientierten Organisationen; Ziele für die betriebliche Leistungserstellung: Hierarchieebene (Ober-, Unterziele, Zielinhalt (Erfolgs- und Sachziele), Zieldimensionen (Zielausmass, zeitlicher und organisatorischer Bezug, Messbarkeit), Ausrichtung (wirtschaftlich, sozial, ökologisch), Ziele nach SMART; Beziehungen zwischen Zielen (statisch und dynamisch) |
| Unternehmenspolitik und -führung | | |
| 3 | K4 | Bausteine von Managementmodellen (wie zum Beispiel: Umweltsphären, Anspruchsgruppen, Interaktionsthemen, Prozesse, Ordnungsmomente [Strategie, Struktur, Kultur], Entwicklungsmodi) und deren Beziehungen untereinander |
| 4 | K2 | Charakteristika des Beschaffungswesens (u.a. Just-in-time, Lagerbewirtschaftung, Einkauf) |
| Qualitätsmanagement | | |
| 5 | K4 | Aspekte des Qualitätsmanagements/der Qualitätssicherung (Definition von Qualität, Qualitätssysteme [ISO und EFQM-Ansatz], Definition und Umsetzung mittels Ableiten von Massnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung |
| 6 | K4 | Problemlösungsprozess mit den entsprechenden Steuerungsfunktionen |
| Volkswirtschaft | | |
| 7 | K4 | Aspekte des Qualitätsmanagements/der Qualitätssicherung (Definition von Qualität, Qualitätssysteme [ISO und EFQM-Ansatz], Definition und Umsetzung mittels Ableiten von Massnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung |
| Konjunktur/Konjunkturzyklus | | |
| 8 | K2 | Aspekte des Qualitätsmanagements/der Qualitätssicherung (Definition von Qualität, Qualitätssysteme [ISO und EFQM-Ansatz], Definition und Umsetzung mittels Ableiten von Massnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung |
| 9 | K3 | Ziele und Träger der Konjunkturpolitik |
| 10 | K4 | Ursachen, Bestimmungsfaktoren und Folgen konjunktureller Schwankungen und Störungen des Geldwertes (Inflation, Stagflation, Deflation). Möglichkeiten der Bekämpfung von Störungen des Geldwertes (inkl. Auswirkungen) |
| 11 | K2 | Ursachen und Arten der Arbeitslosigkeit, Mittel der Beschäftigungspolitik |
| Wirtschaftsstandort | | |
| 12 | K4 | Ursachen, Bestimmungsfaktoren und Folgen konjunktureller Schwankungen und Störungen des Geldwertes (Inflation, Stagflation, Deflation). Möglichkeiten der Bekämpfung von Störungen des Geldwertes (inkl. Auswirkungen) |

| Konzept von Angebot und Nachfrage | | |
|--|----|--|
| 13 | K3 | Ursachen, Bestimmungsfaktoren und Folgen konjunktureller Schwankungen und Störungen des Geldwertes (Inflation, Stagflation, Deflation). Möglichkeiten der Bekämpfung von Störungen des Geldwertes (inkl. Auswirkungen) |
| 14 | K4 | Angebot und Nachfrage (inkl. Diagramme) |
| 15 | K3 | Ökonomisches Prinzip; Wechselwirkung zwischen Ökonomie (u.a. Gewinnmaximierung, Shareholder Value) und Ökologie (u.a. Nachhaltigkeit, Umweltverträglichkeit) |
| 16 | K3 | Reaktionen auf Preis- und Einkommensänderungen (Elastizität); Setzung von Höchst- und Mindestpreisen samt Marktfolgen; Konsequenzen und Wirkung der Einführung von Lenkungssteuern auf den Markt |
| Rechtsordnung im betrieblichen Alltag | | |
| 17 | K3 | Ursachen, Bestimmungsfaktoren und Folgen konjunktureller Schwankungen und Störungen des Geldwertes (Inflation, Stagflation, Deflation). Möglichkeiten der Bekämpfung von Störungen des Geldwertes (inkl. Auswirkungen) |
| Transfer | | |
| 18 | K5 | Ursachen, Bestimmungsfaktoren und Folgen konjunktureller Schwankungen und Störungen des Geldwertes (Inflation, Stagflation, Deflation). Möglichkeiten der Bekämpfung von Störungen des Geldwertes (inkl. Auswirkungen) |
| Einsatz von KI | | |
| 19 | K2 | Ursachen, Bestimmungsfaktoren und Folgen konjunktureller Schwankungen und Störungen des Geldwertes (Inflation, Stagflation, Deflation). Möglichkeiten der Bekämpfung von Störungen des Geldwertes (inkl. Auswirkungen) |
| 20 | K3 | Angebot und Nachfrage (inkl. Diagramme) |

Empfohlene Lernzeit

120 Lernstunden

5.4 Rechnungswesen

Voraussetzungen

Die Teilnehmenden kennen die Bedeutung des Rechnungswesens im Gesamtunternehmen. Sie beherrschen Führung und Abschluss der Jahresrechnung verschiedener Rechtsformen und können sie nachvollziehen.

Handlungskompetenz

Die Absolventinnen und Absolventen stellen für das von ihnen geführte Team/für die von ihnen geführte Gruppe aussagekräftiges Zahlenmaterial und finanzielle Daten für einzelne Projekte/Produkte oder Bereiche bereit. Sie verstehen, analysieren, interpretieren die Zahlen und leiten daraus entsprechende Handlungsbedürfnisse und -möglichkeiten ab.

Kompetenznachweis

Schriftliche Einzelprüfung

Lernziele

Absolventinnen und Absolventen

- erklären die Bedeutung des Rechnungswesens als Führungsinstrument;
- sind mit dem üblichen Aufbau des betrieblichen Rechnungswesens vertraut und nutzen sowohl die Kostenstellen-, die Kostenträgerrechnung als auch die Debitorenrechnung als zentrale Führungsinstrumente;
- geben Rechenschaft über die Einhaltung des Budgets in ihrem Verantwortungsbereich, erkennen Ursachen für Abweichungen und leiten allfällige Steuerungsmassnahmen ab;
- interpretieren Controllingberichte und leiten daraus zielführende Massnahmen ab;
- wenden grundlegende Instrumente der statischen und dynamischen Investitionsrechnungsverfahren in einfachen Entscheidungssituationen an;
- erstellen Kalkulationen und fällen darauf aufbauende Entscheide;
- definieren Führungskennzahlen aus dem finanziellen und betrieblichen Rechnungswesen für den eigenen Verantwortungsbereich und leiten geeignete Massnahmen daraus ab;
- transferieren wichtige Erkenntnisse über das Rechnungswesen in ihre eigene Führungs- und Arbeitstätigkeit;
- reflektieren von KI generierte Lösungen kritisch.

Inhalte

| LZ | Taxonomie | Inhalte |
|----------------------------|-----------|---|
| Grundlagen | | |
| 1 | K2 | Grundlegende Begriffe der Betriebswirtschaft (wie Bedürfnisse, Leistung, ökonomisches Prinzip, Prinzip des Marktes, Effektivität, Effizienz, Produktivität, Rentabilität und Wirtschaftlichkeit) |
| Kostenrechnung | | |
| 2 | K3 | Zweck von privaten, öffentlichen, gemeinnützigen und gewinnorientierten Organisationen; Ziele für die betriebliche Leistungserstellung: Hierarchieebene (Ober-, Unterziele, Zielinhalt (Erfolgs- und Sachziele), Zieldimensionen (Zielausmass, zeitlicher und organisatorischer Bezug, Messbarkeit), Ausrichtung (wirtschaftlich, sozial, ökologisch), Ziele nach SMART; Beziehungen zwischen Zielen (statisch und dynamisch) |
| 3 | K4 | Betriebsabrechnungsbogen (BAB) inkl. Divisions- und Zuschlagskalkulation |
| 4 | K4 | Ist-Kostenrechnungssysteme auf Voll- und Teilkostenbasis, direkte und indirekte Kosten, fixe und variable Kosten, Break-even-Betrachtungen |
| Investitionsrechnen | | |
| 5 | K4 | Bausteine von Managementmodellen (wie zum Beispiel: Umweltsphären, Anspruchsgruppen, Interaktionsthemen, Prozesse, Ordnungsmomente [Strategie, Struktur, Kultur], Entwicklungsmodi) und deren Beziehungen untereinander |
| Budgetierung | | |
| 6 | K4 | Bausteine von Managementmodellen (wie zum Beispiel: Umweltsphären, Anspruchsgruppen, Interaktionsthemen, Prozesse, Ordnungsmomente [Strategie, Struktur, Kultur], Entwicklungsmodi) und deren Beziehungen untereinander |
| 7 | K4 | Erstellung von Offerten mit nachvollziehbaren Kalkulationen und Ableitung von darauf aufbauenden Entscheiden |
| Kennzahlen | | |
| 8 | K4 | Bausteine von Managementmodellen (wie zum Beispiel: Umweltsphären, Anspruchsgruppen, Interaktionsthemen, Prozesse, Ordnungsmomente [Strategie, Struktur, Kultur], Entwicklungsmodi) und deren Beziehungen untereinander |
| Transfer | | |
| 9 | K5 | Bausteine von Managementmodellen (wie zum Beispiel: Umweltsphären, Anspruchsgruppen, Interaktionsthemen, Prozesse, Ordnungsmomente [Strategie, Struktur, Kultur], Entwicklungsmodi) und deren Beziehungen untereinander |
| Einsatz von KI | | |
| 10 | K2 | Bausteine von Managementmodellen (wie zum Beispiel: Umweltsphären, Anspruchsgruppen, Interaktionsthemen, Prozesse, Ordnungsmomente [Strategie, Struktur, Kultur], Entwicklungsmodi) und deren Beziehungen untereinander |
| 11 | K3 | Die Verlässlichkeit und Plausibilität von KI generierten Buchungsvorschlägen mithilfe definierter Prüfregele kritisch hinterfragen. |

Empfohlene Lernzeit

120 Lernstunden

5.5 Personalmanagement (inkl. Recht)

Voraussetzungen

Keine

Handlungskompetenz

Absolventinnen und Absolventen setzen zeitgemässe Systeme und Instrumente des Personalmanagements in der täglichen Führungsarbeit im Team/in der Gruppe erfolgreich ein, indem sie die im Unternehmen vorhandenen Vorgaben und Mittel miteinbeziehen oder diese selber neu (mit-)gestalten.

Kompetenznachweis

Schriftliche Einzelprüfung

Lernziele

Die Absolventinnen und Absolventen

- vernetzen die verschiedenen Teilgebiete des Personalwesens untereinander und bringen diese in Einklang mit der Unternehmenszielsetzung;
- kennen wichtige Aufgaben einer zentralen HRM-Stelle, nutzen deren Dienstleistungen und unterstützen diese bei der Personalgewinnung;
- führen Mitarbeitende ein, sind fähig, Mitarbeitende zu halten, stellen die Personalentwicklung sicher und wickeln Personalausritte korrekt ab;
- setzen das Personal in ihrem Verantwortungsbereich effizient ein;
- beurteilen Lohnsysteme, Lohnkomponenten und Lohnformen;
- wenden die gesetzlichen Bestimmungen im Zusammenhang mit dem Personalwesen an (insbesondere bezüglich Rekrutierung, Einsatz, Kündigung sowie Austritt des Personals);
- transferieren wichtige Erkenntnisse über das Personalmanagement in ihre eigene Führungstätigkeit;
- Reflektieren von KI generierte Vorschläge zu Rekrutierung und Selektion kritisch.

Inhalte

| LZ | Taxonomie | Inhalte |
|--------------------------------------|-----------|---|
| Grundlagen | | |
| 1 | K3 | Grundlagen: relevante Trends in der Arbeitswelt, Leitbild, Unternehmens- und Personalpolitik (u.a. Digitalisierung, Ökologie, neue Arbeitsformen) |
| 2 | K2 | Teilgebiete des Personalmanagements; Aufgabe der HR-Dienststelle innerhalb des Personalprozesses sowie deren unterstützende transversale Tätigkeit (Aufgabenteilung zwischen der HR-Abteilung und der Linie) |
| Personal | | |
| 3 | K4 | Zweck von privaten, öffentlichen, gemeinnützigen und gewinnorientierten Organisationen; Ziele für die betriebliche Leistungserstellung: Hierarchieebene (Ober-, Unterziele, Zielinhalt (Erfolgs- und Sachziele), Zieldimensionen (Zielausmass, zeitlicher und organisatorischer Bezug, Messbarkeit), Ausrichtung (wirtschaftlich, sozial, ökologisch), Ziele nach SMART; Beziehungen zwischen Zielen (statisch und dynamisch) |
| 4 | K4 | Personaleinsatz: Einführung/Einarbeitung neuer Mitarbeitender, Einsatzplanung, Arbeitszeitmodelle |
| 5 | K2 | Darlegen, welche KI Anwendungen (z.B. Chatbots, CV Scanner) den Recruiting und Onboarding Prozess unterstützen können. |
| 6 | K3 | Evaluieren, inwieweit KI gestützte Prognosen zu Mitarbeitendenbindung (Retention, Analytics etc.) sinnvoll und ethisch vertretbar sind. |
| Leistung und Lohn | | |
| 7 | K4 | Bausteine von Managementmodellen (wie zum Beispiel: Umweltsphären, Anspruchsgruppen, Interaktionsthemen, Prozesse, Ordnungsmomente [Strategie, Struktur, Kultur], Entwicklungsmodi) und deren Beziehungen untereinander |
| Motivationslehre | | |
| 8 | K4 | Bausteine von Managementmodellen (wie zum Beispiel: Umweltsphären, Anspruchsgruppen, Interaktionsthemen, Prozesse, Ordnungsmomente [Strategie, Struktur, Kultur], Entwicklungsmodi) und deren Beziehungen untereinander |
| Führungstechniken | | |
| 9 | K4 | Bausteine von Managementmodellen (wie zum Beispiel: Umweltsphären, Anspruchsgruppen, Interaktionsthemen, Prozesse, Ordnungsmomente [Strategie, Struktur, Kultur], Entwicklungsmodi) und deren Beziehungen untereinander |
| Besondere Führungssituationen | | |
| 10 | K3 | Grundlagen: relevante Trends in der Arbeitswelt, Leitbild, Unternehmens- und Personalpolitik (u.a. Digitalisierung, Ökologie, neue Arbeitsformen) |
| 11 | K3 | Teilgebiete des Personalmanagements; Aufgabe der HR-Dienststelle innerhalb des Personalprozesses sowie deren unterstützende transversale Tätigkeit (Aufgabenteilung zwischen der HR-Abteilung und der Linie) |
| Rechtliche Grundkenntnisse | | |
| 12 | K3 | Gesetzliche Bestimmungen des privaten Arbeitsvertrags- und des öffentlichen Arbeitsrechts (Abschluss und Beendigung des EAV, Lehrvertrag, Rechte und Pflichten der Parteien, Arbeitsschutzrecht [Arbeitsgesetz, Mitwirkungsgesetz, Gleichstellungsgesetz], Kündigung, Arbeitszeugnis) sowie des Datenschutzrechts |
| 13 | K2 | Gesetzliche Bestimmungen des Sozialversicherungsrechts (u.a. Un-/Selbständigkeit, 3-Säulen Modell) |
| Transfer | | |
| 14 | K5 | Transfer von Erkenntnissen in die eigene Berufs- und/oder Führungstätigkeit |

Empfohlene Lernzeit
100 Lernstunden

5.6 Prozessmanagement (inkl. Change-Management)

Voraussetzungen

Die Teilnehmenden verfügen über Grundkenntnisse der Organisationsformen.

Handlungskompetenz

Absolventinnen und Absolventen gewinnen einen Überblick über die Grundlagen des Prozessmanagements mit Schwerpunkt im Bereich des Change-Managements. Sie sind in der Lage, Veränderungsmaßnahmen resp. Projekte auf der Ebene Team/Gruppe vorzuschlagen und zu beurteilen. Sie wenden die Instrumente und Methoden des Veränderungsmanagements in der täglichen Führungsarbeit im Team/Gruppe erfolgreich an.

Kompetenznachweis

Schriftliche Einzelprüfung

Lernziele

Absolventinnen und Absolventen

- erläutern die Grundlagen des Prozessmanagements;
- analysieren praktische Situationen in ihrem Führungsbereich hinsichtlich Veränderungsbedarf und beurteilen die Veränderungsbereitschaft und Veränderungsfähigkeit der Mitarbeitenden;
- entwickeln situationsgerechte organisatorische Veränderungsmaßnahmen für ein Team/eine Gruppe und bereiten deren Begleitung und Umsetzung in einem systematischen Prozess vor;
- führen in einem Team/einer Gruppe situationsgerechte Prozesse ein und steuern diese Prozesse;
- begleiten Veränderungsprozesse und überwinden Hindernisse des Wandels;
- transferieren wichtige Erkenntnisse über das Prozessmanagement in ihre eigene Führungstätigkeit;
- reflektieren KI generierte Lösungen zu Geschäftsprozessen kritisch.

Inhalte

| LZ | Taxonomie | Inhalte |
|--------------------------|-----------|---|
| Grundlagen | | |
| 1 | K3 | Grundlagen des Prozessmanagements (Führungs-, Leistungserstellungs- und Unterstützungsprozesse; strategische und operative Prozessperspektive usw.) |
| Prozesse | | |
| 2 | K3 | Identifikation von Prozessen, Prozessbeschreibung/-spezifikation und Visualisierung (strategische Ebene: Prozesslandkarte, Wertkette usw. – operative Darstellung: Aufgabenfolgeplan, Spaghetti-Diagramm usw.) |
| 3 | K3 | Leistungssteigerung von Prozessen, Prozesserneuerung (Business Process Reengineering) vs. Prozessverbesserung (Total Cycle Time, Kaizen/KVP, Six Sigma) |
| 4 | K2 | Beschreiben, wie KI gestützte Process Mining Lösungen zur Identifikation von Engpässen in Geschäftsprozessen beitragen. |
| 5 | K3 | Die Aussagekraft und Limitationen der KI basierenden Prozessanalysen kritisch bewerten. |
| Change-Management | | |
| 6 | K4 | Bausteine von Managementmodellen (wie zum Beispiel: Umweltsphären, Anspruchsgruppen, Interaktionsthemen, Prozesse, Ordnungsmomente [Strategie, Struktur, Kultur], Entwicklungsmodi) und deren Beziehungen untereinander |
| 7 | K3 | Beurteilung der Veränderungsbereitschaft (u.a. Offenheit, Dissonanz und Einsicht) sowie der Veränderungsfähigkeit (u.a. Veränderungspotenzial, Kompetenzen) der Mitarbeitenden |
| 8 | K2 | Beschreibung des Zusammenspiels von Struktur (u.a. Aufbau-/Prozessorganisation), Kultur (u.a. Werte, Haltungen), Strategie (u.a. Unternehmens-/Bereichsstrategie), Technologie (u.a. Digitalisierung, neue Verfahren) und Ressourcen (u.a. Finanz- und Personalressourcen) in Veränderungsprozessen |
| 9 | K3 | Entwicklung der Phasen eines Veränderungsprozesses unter Berücksichtigung der individuellen Reaktionen von Mitarbeitenden (u.a. Schock, Verneinung, Einsicht) und Beschreibung der zentralen Erfolgsfaktoren von Veränderungsmaßnahmen |
| 10 | K3 | Geplante und gezielte Umsetzung von Massnahmen, um Störungen resp. Widerständen vorzubeugen, sie aufzulösen resp. deren negative Folgen einzudämmen |
| 11 | K3 | Vorbereitung und Begleitung der Umsetzung von Veränderungsprozessen |
| 12 | K3 | Beurteilung der Wirkung von Veränderungsmaßnahmen sowie deren Ergebnissen im eigenen Führungsbereich und Vorschlagen von entsprechenden Massnahmen zur Stabilisierung und kontinuierlichen Weiterentwicklung der Veränderungen |
| Transfer | | |
| 13 | K5 | Bausteine von Managementmodellen (wie zum Beispiel: Umweltsphären, Anspruchsgruppen, Interaktionsthemen, Prozesse, Ordnungsmomente [Strategie, Struktur, Kultur], Entwicklungsmodi) und deren Beziehungen untereinander |

Empfohlene Lernzeit

120 Lernstunden

5.7 Projektmanagement

Voraussetzungen

Die Teilnehmenden verfügen über Grundkenntnisse im Projektmanagement.

Handlungskompetenz

Absolventinnen und Absolventen formulieren Projektaufträge und leiten Projekte.

Kompetenznachweis

Schriftliche Einzelprüfung

Lernziele

Absolventinnen und Absolventen

- kennen grundlegende Begriffe sowie Erfolgs- und Misserfolgskriterien des Projektmanagements;
- erarbeiten situationsgerechte Projektorganisationen;
- führen ein Projekt erfolgreich entlang der verschiedenen Projektphasen;
- erstellen die notwendigen Dokumente (Dokumentenmanagement);
- transferieren wichtige Erkenntnisse über das Projektmanagement in ihre eigene Führungstätigkeit;
- planen, begleiten die Umsetzung und beurteilen in ihrem Führungsbereich ein Veränderungsprojekt;
- setzen KI-Tools zielgerichtet ein.

Inhalte

| LZ | Taxonomie | Inhalte |
|--|-----------|---|
| Grundlagen | | |
| 1 | K2 | Grundlagen (z.B. Projektarten) und Erfolgsfaktoren des Projektmanagements |
| 2 | K2 | Erläutern, welche KI gestützten Assistenzfunktionen (z.B. Terminplanung, Risikoproggnose) in gängige Projektmanagement Softwares integriert sind. |
| Projektorganisation | | |
| 3 | K4 | Identifikation von Prozessen, Prozessbeschreibung/-spezifikation und Visualisierung (strategische Ebene: Prozesslandkarte, Wertkette usw. – operative Darstellung: Aufgabenfolgeplan, Spaghetti-Diagramm usw.) |
| Projektphasen | | |
| 4 | K5 | Leistungssteigerung von Prozessen, Prozesserneuerung (Business Process Reengineering) vs. Prozessverbesserung (Total Cycle Time, Kaizen/KVP, Six Sigma) |
| Vom Antrag bis zum Schlussbericht | | |
| 5 | K5 | Beschreiben, wie KI gestützte Process Mining Lösungen zur Identifikation von Engpässen in Geschäftsprozessen beitragen. |
| 6 | K3 | Die Qualität von KI vorgeschlagenen Projektdokumenten anhand definierter Erfolgskriterien kritisch überprüfen. |
| 7 | K3 | Beschreibung des Zusammenhangs zwischen Projekt- und Veränderungsmanagement |
| Transfer | | |
| 8 | K5 | Bausteine von Managementmodellen (wie zum Beispiel: Umweltsphären, Anspruchsgruppen, Interaktionsthemen, Prozesse, Ordnungsmomente [Strategie, Struktur, Kultur], Entwicklungsmodi) und deren Beziehungen untereinander |

Empfohlene Lernzeit

80 Lernstunden

5.8 Marketing

Voraussetzungen

Die Teilnehmenden verfügen über Grundkenntnisse (Begriffe und Aufgaben) des Marketings.

Handlungskompetenz

Absolventinnen und Absolventen sind fähig, im Verkaufsprogramm die wichtigsten Marketinginstrumente einzubeziehen respektive einzuplanen.

Kompetenznachweis

Schriftliche Einzelprüfung

Lernziele

Absolventinnen und Absolventen müssen in der Lage sein, Marketing als Teil der Unternehmenspolitik einzusetzen, und insbesondere die vier Teile des Marketing-Mix zu kennen und anzuwenden.

Die Absolventinnen und Absolventen sind fähig

- Gelerntes zu erklären, zu unterscheiden und zu erläutern;
- ein Verkaufsplanungskonzept zu entwickeln;
- Elemente des Marketing-Mixes zu bemessen;
- ein Marketingkonzept zu entwerfen und zu bemessen;
- von KI generierte Lösungen kritisch zu reflektieren.

Inhalte

| LZ | Taxonomie | Inhalte |
|--|-----------|---|
| Begriff, Entstehung und Aufgaben des Marketings | | |
| 1 | K2 | Grundlagen (z.B. Projektarten) und Erfolgsfaktoren des Projektmanagements |
| 2 | K3 | Bedeutung und Einsatzmöglichkeiten des Marketings erklären |
| 3 | K3 | Das Marktgeschehen als System darstellen, deren Elemente und Beziehungen erklären sowie an Beispielen verdeutlichen |
| 4 | K3 | Marktgebilde festhalten, insbesondere die Leistungs-, Informations- und Geldströme |
| Marketing als Teil der Unternehmenspolitik | | |
| 5 | K2 | Identifikation von Prozessen, Prozessbeschreibung/-spezifikation und Visualisierung (strategische Ebene: Prozesslandkarte, Wertkette usw. – operative Darstellung: Aufgabenfolgeplan, Spaghetti-Diagramm usw.) |
| 6 | K2 | Marketingrelevante Unterschiede zwischen Dienstleistungen, Konsumgütern und Investitionsgütern beschreiben |
| Marktsystem, Marktkennziffern und Teilmarkt, Marktsegmentierung | | |
| 7 | K2 | Märkte strukturieren, Segmente definieren |
| 8 | | Die Validität und möglichen Verzerrungen der durch KI Tools ermittelten Zielgruppenprofile, Segmente und Teilmärkte kritisch reflektieren |
| 9 | K4 | Marktkennziffern und ihre Bedeutung analysieren und definieren |
| Marketingkonzepte | | |
| 10 | K5 | Beschreiben, wie KI gestützte Process Mining Lösungen zur Identifikation von Engpässen in Geschäftsprozessen beitragen. |
| 11 | K5 | Kontrollsysteme definieren und Massnahmen daraus ableiten |
| Elemente des Marketing-Mix | | |
| 12 | K2 | Darstellen, wie KI Algorithmen (z.B. für Kunden Segmentierung) Marketingentscheidungen beeinflussen können. |
| 13 | K3 | Die 4 P (Product, Price, Promotion, Place) nennen und erläutern |
| 14 | K5 | Stellung, Funktion, Prinzipien und Einsatz der 4 P (> Produkt-, Preis-, Kommunikations- und Distributionspolitik) und deren Zusammenhänge innerhalb der Marketingorganisation erläutern und konzeptionell aufarbeiten |
| Aufgaben und Methoden der Marktforschung | | |
| 15 | K2 | Darstellen, wie KI Algorithmen (z.B. für Kunden Segmentierung) Marketingentscheidungen beeinflussen können. |
| Zusammenarbeit mit Agenturen | | |
| 16 | K3 | Stellung, Funktion, Prinzipien und Einsatz der 4 P (> Produkt-, Preis-, Kommunikations- und Distributionspolitik) und deren Zusammenhänge innerhalb der Marketingorganisation erläutern und konzeptionell aufarbeiten |
| 17 | K2 | Verschiedene Methoden für die Budgetbestimmung und Abgeltungsansätzen von Agenturen wiedergeben |

| Verkaufsprozesse, Verkaufsplanung | | |
|--|----|---|
| 18 | K2 | Stellung, Funktion, Prinzipien und Einsatz der 4 P (> Produkt-, Preis-, Kommunikations- und Distributionspolitik) und deren Zusammenhänge innerhalb der Marketingorganisation erläutern und konzeptionell aufarbeiten |
| 19 | K3 | Die verschiedenen Planungsarten und -methoden kennen, erklären und einsetzen können, wie die sechs Subvariablen der Verkaufsplanung, Kunden- und Produktselektion, Kontaktqualität und -quantität, die Kontaktperiodizität und Feldgrösse |
| 20 | K3 | Primäre Verkaufsplanung; Umsatz- und Absatzpläne, Einsatzpläne |
| 21 | K3 | Sekundäre Verkaufsplanung; Organisationspläne, Personalpläne (Stellenbeschreibung, Anforderungsprofil) Verkaufshilfen und Verkaufskontrollen |
| 22 | K3 | Kontrollmethoden und -techniken für den Verkaufsbereich fallbezogen darstellen und anwenden |
| 23 | K5 | Verkaufsstatistiken führen und interpretieren |
| Transfer | | |
| 24 | K5 | Stellung, Funktion, Prinzipien und Einsatz der 4 P (> Produkt-, Preis-, Kommunikations- und Distributionspolitik) und deren Zusammenhänge innerhalb der Marketingorganisation erläutern und konzeptionell aufarbeiten |

Empfohlene Lernzeit

100 Lernstunden

5.9 Kommunikation, Verkaufs- und Verhandlungstechnik, Rhetorik

Voraussetzungen

keine

Handlungskompetenz

Absolventinnen und Absolventen sind fähig Sitzungen, Gespräche und Verhandlungen kompetent zu leiten und setzen dabei Kommunikationsmittel gezielt (adressatinnen- und adressatenadäquat) ein.

Kompetenznachweis

Mündliche Einzelprüfung.

Lernziele

Moderne Rede-, Vortrags- und Präsentationstechniken kennen und anwenden können. Absolventinnen und Absolventen müssen in der Lage sein, einen zehnminütigen Kurzvortrag in Schriftsprache zu einem mit der beruflichen Situation zusammenhängenden Thema zu halten und auf themen- und situationsbezogene Fragen der Expertinnen und Experten zu antworten.

Die Absolventinnen und Absolventen sind fähig

- gelernte Techniken zu verstehen;
- Fragetechniken anzuwenden;
- Konferenzen zu leiten;
- den Einsatz von Kommunikationsmitteln zu bewerten und zu entwickeln.

Inhalte

| LZ | Taxonomie | Inhalte |
|--|-----------|--|
| Grundlagen | | |
| | K2 | Begriff Kommunikation, Kommunikationsarten |
| | K3 | Kommunikationsprinzip (Kodierung, Dekodierung, aktives Zuhören, Feedback) |
| Einsatz von Kommunikationsmitteln | | |
| | K3 | Arten von Kommunikationsmitteln (visuell, Audio, audiovisuell) |
| | K3 | Einsatzmöglichkeiten der einzelnen Kommunikationsmittel (Konferenzen, Schulungen, Verkaufs- und Einzelgespräche) sowie Vor- und Nachteile |
| Konferenz- und Schulungsarten | | |
| | K3 | Konferenzstruktur (Vorbereitung, Durchführung, Nachbearbeitung) |
| | K3 | Schulungsarten und -methoden (Vor- und Nachteile, Vortrag, Lehrgespräch, Rollenspiel, Gruppenarbeit); Erfolgskontrollen (Methoden und Techniken) |
| | K4 | Konferenzleitung (Teilnehmertypen, Steuerungsinstrumente) |
| | K4 | Persönliche Vorbereitung (als Konferenzleiter/-in, als Konferenzteilnehmer/-in) und Protokollierung (Arten der Protokollierung, Anwendung der Arten) |
| Vortrags- und Präsentationstechnik | | |
| | K5 | Ausdrucksweise (verbal, Wortwahl, Sprechtechnik, Körpersprache) |
| | K5 | Präsentationstechnik (Aufbau und Ablauf der Präsentation, Visualisierung) |
| Argumentations- und Fragetechnik; Gesprächsführung und Rhetorik | | |
| | K2 | Argumentationsarten |
| | K5 | Nutzenargumentation, Beweisführung |
| | K5 | Fragetypen/Fragearten (situativ richtig angewendet), Fragetechnik |
| | K5 | Gesprächs- und Redeaufbau (Aufbauformeln, Inhalte, Gesprächsvorbereitung und -durchführung) |
| | K5 | Aufbau des Verkaufsgesprächs (Struktur, Beginn und Abschluss) |
| Psychologie des Verkaufs- und Einkaufsgesprächs | | |
| | K3 | Gesprächsbeziehungen (Motive, Zielsetzungen) |
| | K3 | Gruppenstruktur, Teilnehmertypologien (Verhaltensmuster, Steuerungsmethoden), Rollenfunktionen/Rollenverhalten |
| Reklamationsbehandlung | | |
| | K3 | Reklamationsarten (Sachreklamation, persönliches Fehlverhalten) |
| | K5 | Vorgehen bei mündlichen Reklamationen (am Telefon, im persönlichen Gespräch); Verhaltensregeln |

Empfohlene Lernzeit

40 Lernstunden