

Qualifikationsprofil

**Chefköchin mit eidg. Fachausweis/
Chefkoch mit eidg. Fachausweis**

Datum:	03.07.2026
Version:	0.7 Branchenbefragung

Inhaltsverzeichnis

1	Berufsbild	3
1.1	Arbeitsgebiet	3
1.2	Wichtigste Handlungskompetenzen	3
1.3	Berufsausübung	4
1.4	Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur	4
2	Übersicht der Handlungskompetenzen	5
3	Anforderungsniveau (Leistungskriterien)	6

1 Berufsbild

1.1 Arbeitsgebiet

Chefköchinnen und Chefköche übernehmen im Küchenbereich von Betrieben der Hotellerie und Gastronomie eine zentrale Fach- und Führungsfunktion. Sie gestalten das Küchenangebot, steuern Waren- und Produktionsprozesse und stellen sicher, dass Speisen und Gerichte marktgerecht, qualitativ hochstehend, wirtschaftlich und unter Einhaltung der relevanten Vorgaben erbracht werden.

Ihr Arbeitsgebiet umfasst die Analyse von Kundenbedürfnissen und Trends, die Entwicklung und Umsetzung von Speisekonzepten, die Organisation der Warenbewirtschaftung sowie die Planung und Steuerung der Küchenproduktion. Sie arbeiten mit Mitarbeitenden im Küchenbereich, angrenzenden internen Bereichen, Kundinnen und Kunden, Lieferanten sowie weiteren Anspruchsgruppen zusammen.

1.2 Wichtigste Handlungskompetenzen

Chefköchinnen und Chefköche analysieren Kundenbedürfnisse, aktuelle Trends sowie betriebliche und wirtschaftliche Rahmenbedingungen und entwickeln daraus passende Speisekonzepte. Sie setzen diese im Küchenalltag um und stellen sicher, dass Gerichte fachgerecht produziert, verkaufsfördernd präsentiert und sensorisch überzeugend gestaltet werden.

Sie planen und steuern Bestell- und Beschaffungsprozesse, beurteilen Lieferanten und stellen Warenfluss sowie Lagerung sicher. In der Produktion koordinieren sie Arbeitsabläufe, setzen Ressourcen gezielt ein und sorgen für eine effiziente, qualitätsorientierte und wirtschaftliche Leistungserbringung.

Sie setzen gesetzliche, betriebliche und branchenspezifische Vorgaben im Küchenbereich um. Insbesondere stellen sie Hygiene, Lebensmittelsicherheit, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sicher. Zudem berücksichtigen sie Nachhaltigkeitsprinzipien im Umgang mit Lebensmitteln, Energie und weiteren Ressourcen.

Chefköchinnen und Chefköche planen und optimieren betriebswirtschaftliche Prozesse im Küchenbereich. Sie koordinieren Strukturen und Ressourcen, analysieren Kennzahlen, führen Kalkulationen durch und wirken bei der marktorientierten Gestaltung von Leistungen und Angeboten mit. Sie kommunizieren adressatengerecht, fördern die Zusammenarbeit im Team, begleiten Veränderungen und führen Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich.

1.3 Berufsausübung

Chefköchinnen und Chefköche üben ihre Tätigkeit auf operativ-steuernder Ebene aus. Sie handeln selbstständig im eigenen Verantwortungsbereich und setzen betriebliche Vorgaben im Küchenalltag wirksam um. Ihre Arbeit ist geprägt durch hohe Anforderungen an Qualität, Hygiene, Wirtschaftlichkeit, Organisation und Zusammenarbeit.

Sie verbinden kulinarisches Fachwissen mit betriebswirtschaftlichem Denken, Führungsverantwortung und Kommunikationsfähigkeit. Dabei reagieren sie flexibel auf Kundenbedürfnisse, betriebliche Veränderungen und anspruchsvolle Situationen. Sie sorgen für strukturierte Abläufe, klare Kommunikation und ein konstruktives Arbeitsklima.

1.4 Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Chefköchinnen und Chefköche leisten einen wichtigen Beitrag zur Qualität und Vielfalt gastronomischer Angebote. Durch die Entwicklung und Umsetzung attraktiver Speisekonzepte prägen sie das gastronomische Erlebnis der Kundinnen und Kunden und unterstützen die Positionierung des Betriebs.

Wirtschaftlich tragen sie durch effiziente Prozesse, gezielten Ressourceneinsatz, Kalkulationen und Kennzahlenorientierung zum Erfolg des Betriebs bei. Durch die Einhaltung von Hygiene-, Sicherheits- und Qualitätsvorgaben schützen sie Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitende. Mit nachhaltigem Handeln fördern sie den verantwortungsvollen Umgang mit Lebensmitteln, Energie und Ressourcen. Kulturell tragen sie zur Weiterentwicklung der Gastronomie und zur kulinarischen Vielfalt in der Schweiz bei.

2 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzen				
A Küchenangebot gestalten sowie Waren- und Produktionsprozesse steuern	A1 Speisekonzepte unter Berücksichtigung von Kundenbedürfnissen, Trends sowie betrieblichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen analysieren, entwickeln und umsetzen.	A2 Bestellprozesse gestalten, den Einkauf steuern, Lieferanten beurteilen und die Lagerbewirtschaftung sicherstellen.	A3 Produktionsprozesse in der Küche planen, steuern und deren effiziente sowie qualitätsorientierte Umsetzung sicherstellen.	A4 Angebote verkaufsfördernd präsentieren sowie die kulinarische Inszenierung und sensorische Qualität gezielt steuern.	
B Gesetzliche Grundlagen sowie Rahmenbedingungen einhalten und nachhaltiges Handeln im Küchenbereich sicherstellen	B1 Hygiene-, Sicherheits- und Arbeitsschutzvorgaben im Betrieb umsetzen, überwachen und deren Einhaltung sicherstellen.	B2 Rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag anwenden und die Einhaltung relevanter Vorschriften im Betrieb sicherstellen.	B3 Branchen- und Betriebsentwicklungen analysieren sowie deren Auswirkungen auf den eigenen Verantwortungsbereich beurteilen.	B4 Nachhaltigkeitsprinzipien im Betrieb umsetzen und Massnahmen zur ressourcenschonenden und verantwortungsvollen Leistungserbringung sicherstellen.	
C Betriebswirtschaftliche Prozesse im Küchenbereich planen, steuern und optimieren	C1 Strukturen und Ressourcen planen, koordinieren und deren zielgerichteten Einsatz im Verantwortungsbereich sicherstellen.	C2 Arbeitsprozesse planen, steuern und optimieren sowie die Einhaltung von Qualitätsstandards sicherstellen.	C3 Betriebliche Kennzahlen kalkulieren, analysieren und daraus Massnahmen zur wirtschaftlichen Steuerung ableiten.	C4 Bei der marktorientierten Gestaltung der Leistungen und des Angebots mitwirken.	
D Kommunikation gestalten und Zusammenarbeit im Küchenbereich sicherstellen	D1 Das eigene Verhalten reflektieren, die persönliche Arbeitsweise weiterentwickeln und in herausfordernden Situationen verantwortungsbewusst und zielgerichtet handeln.	D2 Mit internen Anspruchsgruppen zielgerichtet kommunizieren, Informationen weitergeben und die Zusammenarbeit im Betrieb fördern sowie Betriebskultur mitgestalten.	D3 Mit externen Anspruchsgruppen adressatengerecht kommunizieren und eine zielgerichtete Beziehung pflegen.	D4 Veränderungsprozesse kommunikativ begleiten und deren Umsetzung unterstützen sowie Konflikt- und Reklamationssituationen erkennen, bearbeiten und nachhaltige Lösungen herbeiführen.	D5 Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich führen, fördern und ihre Leistung durch klare Zielsetzungen und regelmässige Rückmeldungen sicherstellen.

3 Anforderungsniveau (Leistungskriterien)

Handlungskompetenzbereich A: Küchenangebot gestalten sowie Waren- und Produktionsprozesse steuern		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Chefköchinnen und Chefköche sind verantwortlich für die Entwicklung eines attraktiven und marktgerechten Angebots an Speisen und Gerichten sowie für die Planung, Steuerung und Sicherstellung der gesamten Produktionsprozesse. Sie berücksichtigen dabei Kundenbedürfnisse, aktuelle Trends sowie betriebliche und wirtschaftliche Rahmenbedingungen. Auf dieser Grundlage gestalten sie Speisekonzepte und stellen deren Umsetzung im Küchenalltag sicher.</p> <p>Sie organisieren die Warenbewirtschaftung, steuern Beschaffungsprozesse und gewährleisten einen effizienten Einsatz von Ressourcen entlang der gesamten Wertschöpfungskette. In der Produktion definieren und optimieren sie Abläufe, sichern die Qualität der Gerichte und sorgen für eine wirtschaftliche und nachhaltige Leistungserbringung. Durch eine verkaufsfördernde Präsentation und sensorisch abgestimmte Angebote tragen sie wesentlich zum gastronomischen Erlebnis und zum wirtschaftlichen Erfolg des Betriebs bei.</p>	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
A1 Speisekonzepte unter Berücksichtigung von Kundenbedürfnissen, Trends sowie betrieblichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen analysieren, entwickeln und umsetzen.		<p>a1.a Grundsätze der gesunden Ernährung sowie relevante Kost- und Ernährungsformen bei der Speiseplanung anwenden</p> <p>a1.b Trends und Entwicklungen in der Gastronomie erkennen und in Speisekonzepte integrieren</p> <p>a1.c Speiseangebote unter Einbezug von Betriebstyp Kosten, Qualität und Kundenbedürfnissen planen und umsetzen</p> <p>a1.d Lebensmittel hinsichtlich Herkunft, Verfügbarkeit, Qualität und Wirtschaftlichkeit beurteilen und in die Speiseplanung integrieren</p>

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
<p>A2 Bestellprozesse gestalten, den Einkauf steuern, Lieferanten beurteilen und die Lagerbewirtschaftung sicherstellen.</p>		<p>a2.a Lebensmittel nach Qualität und Verwendungszweck beurteilen und auswählen</p> <p>a2.b Herkunft, Verfügbarkeit und Qualitätsmerkmale von Lebensmitteln beim Einkauf berücksichtigen</p> <p>a2.c Einen wirtschaftlichen, ökologischen und bedarfsgerechten Einkauf sicherstellen</p> <p>a2.d Die Warenannahme und Lagerung nach betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben sicherstellen</p>
<p>A3 Produktionsprozesse in der Küche planen, steuern und deren effiziente sowie qualitätsorientierte Umsetzung sicherstellen.</p>		<p>a3.a Küchensysteme und -technik bedarfsgerecht auswählen und deren effizienten und sicheren Einsatz planen und sicherstellen</p> <p>a3.b Produktionsabläufe unter Berücksichtigung von Zeit, Ressourcen und Qualität planen und führen</p> <p>a3.c Physikalische und chemische Prozesse bei der Produktion berücksichtigen und für die angestrebten Gar- und Geschmacksziele steuern</p>
<p>A4 Angebote verkaufsfördernd präsentieren sowie die kulinarische Inszenierung und sensorische Qualität gezielt steuern.</p>		<p>a4.a Angebote zielgruppen- und marktgerecht formulieren</p> <p>a4.b Angebote verkaufsfördernd präsentieren und deren sensorische Qualität beurteilen und gezielt steuern</p> <p>a4.c Speisenausgabe und -verteilungssysteme, sowie Nahtstellen analysieren und optimieren</p>

Handlungskompetenzbereich B: Gesetzliche Grundlagen sowie Rahmenbedingungen einhalten und nachhaltiges Handeln im Küchenbereich sicherstellen		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Chefköchinnen und Chefköche gewährleisten, dass alle gesetzlichen, betrieblichen und branchenspezifischen Vorgaben im Küchenbereich eingehalten werden. Sie setzen Hygienevorschriften, konsequent um und stellen die Einhaltung von Sicherheits- und Arbeitsschutzbestimmungen sicher. Damit tragen sie wesentlich zur Lebensmittelsicherheit sowie zum Schutz von Mitarbeitenden und Kundinnen und Kunden bei.</p> <p>Sie wenden rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag an und sorgen dafür, dass die Prozesse in der Küche den geltenden Vorschriften entsprechen. Gleichzeitig beobachten sie Entwicklungen in der Branche und berücksichtigen diese bei der Gestaltung ihrer Arbeitsweise. Durch die Umsetzung von nachhaltigen Massnahmen im Umgang mit Lebensmitteln, Energie und Ressourcen sowie der Qualitätssicherung leisten sie einen zentralen Beitrag zu einer verantwortungsvollen und wirtschaftlichen Betriebsführung.</p>	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
B1 Hygiene-, Sicherheits- und Arbeitsschutzvorgaben im Betrieb umsetzen, überwachen und deren Einhaltung sicherstellen.	<p>b1.1 Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Lebensmittelgesetz, Gesundheitsschutz, Betriebssicherheit und Umweltschutz im Arbeitsalltag anwenden</p> <p>b1.2 Massnahmen zur Unfallverhütung und zum Brandschutz umsetzen und deren Einhaltung sicherstellen</p> <p>b1.3 Massnahmen zur Förderung und Erhaltung der Gesundheit im Betrieb umsetzen</p> <p>b1.4 Hygienevorgaben im Betrieb planen, umsetzen und deren Einhaltung überwachen</p>	b1.a Selbstkontrollkonzepte im Betrieb mitgestalten und deren Umsetzung sicherstellen
B2 Rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag anwenden und die Einhaltung relevanter Vorschriften im Betrieb sicherstellen.	<p>b2.1 Arbeitsrechtliche Grundlagen zu Arbeitsverträgen, Arbeits- und Ruhezeiten umsetzen</p> <p>b2.2 Einhaltung von Datenschutzrichtlinien sicherstellen</p>	

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
<p>B3 Branchen- und Betriebsentwicklungen analysieren sowie deren Auswirkungen auf den eigenen Verantwortungsbereich beurteilen.</p>	<p>b3.1 Trends und Entwicklungen im eigenen Betrieb und in der Branche analysieren und konkrete Handlungen für den Arbeitsbereich ableiten</p> <p>b3.2 Massnahmen zur Weiterentwicklung des eigenen Verantwortungsbereichs ableiten</p>	
<p>B4 Nachhaltigkeitsprinzipien im Betrieb umsetzen und Massnahmen zur ressourcenschonenden und verantwortungsvollen Leistungserbringung sicherstellen.</p>	<p>b4.1 Ressourcen im Betrieb wirtschaftlich und ökologisch einsetzen</p> <p>b4.2 Beschaffung und Lagerung von Waren unter ökologischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten umsetzen</p> <p>b4.3 Innerbetriebliche Logistik effizient und bedarfsgerecht sicherstellen</p> <p>b4.4 Entsorgungskonzept erarbeiten, umsetzen und kontrollieren</p> <p>b4.5 Umweltbelastungen im Betrieb erkennen und geeignete Massnahmen ableiten und umsetzen</p> <p>b4.6 Zertifizierungen und Qualitätslabels einschätzen</p>	

Handlungskompetenzbereich C: Betriebswirtschaftliche Prozesse im Küchenbereich planen, steuern und optimieren		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Chefköchinnen und Chefköche planen, steuern und optimieren die betriebswirtschaftlichen Prozesse im Küchenbereich und stellen so eine wirtschaftliche und effiziente Leistungserbringung sicher. Sie koordinieren den Einsatz von personellen und materiellen Ressourcen und sorgen dafür, dass Arbeitsabläufe in der Küche strukturiert und zielgerichtet umgesetzt werden. Dabei achten sie auf die Einhaltung von Qualitätsstandards und optimieren Prozesse kontinuierlich.</p> <p>Sie setzen Budgetvorgaben um, analysieren Kennzahlen und führen Kalkulationen durch, insbesondere im Zusammenhang mit Speisen und Wareneinsatz. Diese dienen als Grundlage für wirtschaftliche Entscheidungen im Küchenalltag. Zudem wirken sie bei der Angebotsgestaltung mit und stellen sicher, dass Vorgaben eingehalten werden.</p>	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
C1 Strukturen und Ressourcen planen, koordinieren und deren zielgerichteten Einsatz im Verantwortungsbereich sicherstellen.	<p>c1.1 Die eigene Organisationseinheit strukturieren und geeignete Instrumente zur Darstellung einsetzen</p> <p>c1.2 Ziele, Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen im Verantwortungsbereich festlegen und sicherstellen</p> <p>c1.3 Ressourcen bedarfsgerecht planen und deren Einsatz im Betrieb koordinieren</p> <p>c1.4 Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen im Verantwortungsbereich erstellen und aktualisieren</p>	
C2 Arbeitsprozesse planen, steuern und optimieren sowie die Einhaltung von Qualitätsstandards sicherstellen.	<p>c2.1 Anforderungen an Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung betrieblicher und kundenbezogener Bedürfnisse analysieren</p> <p>c2.2 Arbeitsabläufe gestalten, evaluieren und an veränderte Rahmenbedingungen anpassen</p> <p>c2.3 Leistungen erfassen, auswerten und deren Wirtschaftlichkeit beurteilen</p> <p>c2.4 Verbesserungsmassnahmen ableiten und deren Umsetzung im Betrieb begleiten</p> <p>c2.5 Informationen und Daten systematisch erfassen, bewirtschaften und sichern</p>	c2.a Administrative Prozesse im Betrieb strukturieren und deren Umsetzung sicherstellen

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
	<p>c2.6 Qualitätsmanagement-Instrumente im Betrieb anwenden und zur Sicherung der Dienstleistungsqualität einsetzen</p> <p>c2.7 Geeignete Erhebungsinstrumente zur Messung der Dienstleistungsqualität entwickeln und einsetzen</p> <p>c2.8 Ergebnisse von Qualitätsmessungen auswerten und daraus Massnahmen ableiten</p> <p>c2.9 Mitarbeitereinsatz planen und die Umsetzung im Betrieb sicherstellen</p>	
<p>C3 Betriebliche Kennzahlen kalkulieren, analysieren und daraus Massnahmen zur wirtschaftlichen Steuerung ableiten.</p>	<p>c3.1 Kosten kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Massnahmen einleiten</p> <p>c3.2 Soll-Ist-Vergleiche durchführen und daraus Massnahmen ableiten</p> <p>c3.3 Kalkulationen für Angebote und Dienstleistungen durchführen und deren Ergebnisse beurteilen</p> <p>c3.4 Kennzahlen berechnen, interpretieren und zur Steuerung des Betriebs einsetzen</p> <p>c3.5 Inventuren durchführen und Ergebnisse auswerten</p> <p>c3.6 Budgetvorgaben im eigenen Verantwortungsbereich umsetzen und deren Einhaltung überwachen</p> <p>c3.7 Investitionen im eigenen Bereich abschätzen und beantragen</p>	
<p>C4 Bei der marktorientierten Gestaltung der Leistungen und des Angebots mitwirken.</p>	<p>c4.1 Marketinggrundlagen im Arbeitsalltag anwenden</p> <p>c4.2 Angebote unter Berücksichtigung von Kundensegmenten und betrieblichen Zielsetzungen mitgestalten</p> <p>c4.3 Marketingmassnahmen im Rahmen des betrieblichen Konzepts unterstützen</p>	

Handlungskompetenzbereich D: Kommunikation gestalten und Zusammenarbeit im Küchenbereich sicherstellen		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Chefköchinnen und Chefköche gestalten die Kommunikation im Küchenbereich und stellen eine effiziente Zusammenarbeit innerhalb des Teams sowie mit angrenzenden Bereichen sicher. Sie geben Informationen klar und adressatengerecht weiter und sorgen dafür, dass Arbeitsabläufe abgestimmt und koordiniert umgesetzt werden. Damit tragen sie wesentlich zu einem reibungslosen Arbeitsprozess bei.</p> <p>Sie erkennen Konflikte im Team oder an Nahtstellen frühzeitig und bearbeiten diese umgehend oder präventiv. Zudem begleiten sie Veränderungen im Küchenbetrieb kommunikativ und unterstützen die Umsetzung neuer Abläufe und Strukturen. Durch ihr reflektiertes Verhalten und ihre klare Kommunikation fördern sie ein konstruktives Arbeitsklima und leisten einen wichtigen Beitrag zur Qualität der Zusammenarbeit, zur Leistungsfähigkeit der Küche und zur Motivation im Team.</p>	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
D1 Das eigene Verhalten reflektieren, die persönliche Arbeitsweise weiterentwickeln und in herausfordernden Situationen verantwortungsbewusst und zielgerichtet handeln.	<p>d1.1 Kommunikationsgrundsätze situations- und adressatengerecht anwenden</p> <p>d1.2 Geeignete Kommunikationsmittel zielgerichtet auswählen und einsetzen</p> <p>d1.3 Das eigene Verhalten im Arbeitsalltag reflektieren und gezielt weiterentwickeln</p> <p>d1.4 In herausfordernden Situationen angemessen und lösungsorientiert handeln</p> <p>d1.5 Führungsverhalten im eigenen Verantwortungsbereich reflektieren und Anpassungen ableiten</p>	

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
<p>D2 Mit internen Anspruchsgruppen zielgerichtet kommunizieren, Informationen weitergeben und die Zusammenarbeit im Betrieb fördern sowie Betriebskultur mitgestalten.</p>	<p>d2.1 Arbeitsaufträge klar formulieren, vermitteln und deren Umsetzung überprüfen</p> <p>d2.2 Den Informationsfluss im eigenen Verantwortungsbereich sicherstellen</p> <p>d2.3 Mitarbeitende und interne Anspruchsgruppen adressatengerecht informieren</p> <p>d2.4 Die Zusammenarbeit mit anderen Bereichen planen und koordinieren</p> <p>d2.5 Den Austausch und die Zusammenarbeit im Team aktiv fördern</p> <p>d2.6 Interne Sitzungen und Besprechungen planen, durchführen und auswerten</p> <p>d2.7 Ergebnisse und Beschlüsse nachvollziehbar dokumentieren</p>	
<p>D3 Mit externen Anspruchsgruppen adressatengerecht kommunizieren und eine zielgerichtete Beziehung pflegen.</p>	<p>d3.1 Externe Anspruchsgruppen adressatengerecht beraten und betreuen</p> <p>d3.2 Mit unterschiedlichen Zielgruppen kommunizieren, argumentieren und verhandeln</p> <p>d3.3 Massnahmen zur verkaufsorientierten Kommunikation planen und umsetzen</p> <p>d3.4 Korrespondenz mit externen Anspruchsgruppen situationsgerecht führen</p> <p>d3.5 Informationen adressatengerecht aufbereiten und vermitteln</p> <p>d3.6 Sitzungen und Besprechungen planen, durchführen und auswerten</p> <p>d3.7 Ergebnisse und Beschlüsse nachvollziehbar dokumentieren</p>	

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
<p>D4 Veränderungsprozesse kommunikativ begleiten und deren Umsetzung unterstützen sowie Konflikt- und Reklamationssituationen erkennen, bearbeiten und nachhaltige Lösungen herbeiführen.</p>	<p>d4.1 Konfliktsituationen frühzeitig erkennen und angemessen bearbeiten</p> <p>d4.2 Reklamationen und Einwände entgegennehmen und lösungsorientiert bearbeiten</p> <p>d4.3 Lösungsorientierte Massnahmen entwickeln, umsetzen und deren Wirkung überprüfen</p> <p>d4.4 Ursachen von Konflikten analysieren und geeignete Massnahmen ableiten</p>	
<p>D5 Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich führen, fördern und ihre Leistung durch klare Zielsetzungen und regelmässige Rückmeldungen sicherstellen.</p>	<p>d5.1 Mitarbeitenden Gespräche vorbereiten, durchführen und daraus Massnahmen ableiten</p> <p>d5.2 Mitarbeitende entsprechend der Situation und ihren Kompetenzen führen und einsetzen</p> <p>d5.3 Arbeitsleistungen beurteilen und regelmässig konstruktive Rückmeldungen geben</p> <p>d5.4 Mitarbeitende und Lernende instruieren, begleiten und in ihrer Entwicklung unterstützen</p> <p>d5.5 Teams zusammenstellen, anleiten und die Zusammenarbeit fördern</p> <p>d5.6 Auf unterschiedliche Bedürfnisse und Hintergründe von Mitarbeitenden angemessen eingehen</p> <p>d5.7 Aus- und Weiterbildungsbedarfe im Team erkennen und geeignete Massnahmen planen</p> <p>d5.8 Aus- und Weiterbildungen für Mitarbeitende und Lernende organisieren und deren Umsetzung unterstützen</p>	