

WEGLEITUNG

zur

Prüfungsordnung Berufsprüfung für Hörsystemspezialistin / Hörsystemspezialist

vom 22. September 2021

Gestützt auf Ziffer 2.2 der Prüfungsordnung (nachfolgend: PO) über die Erteilung des eidgenössischen Fachausweise als Hörsystemspezialistin, Hörsystemspezialist vom 22. September 2021 erlässt die Prüfungskommission folgende Wegleitung zur genannten Prüfungsordnung.

Die Wegleitung wird durch die Prüfungskommission erlassen, periodisch überprüft und bei Bedarf angepasst.

1. EINLEITUNG

1.1 Zweck der Wegleitung

Die Wegleitung kommentiert und erweitert die Prüfungsordnung. Sie wird durch die Prüfungskommission erlassen, periodisch überprüft und bei Bedarf angepasst.

1.2 Trägerschaft

Träger der Berufsprüfung Hörsystemspezialistin / Hörsystemspezialist ist der Verein Bildung Hörsystemakustik VBHA (Ziff. 1.3 PO).

1.3 Prüfungskommission

Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Fachausweiserteilung werden von der Trägerschaft einer Prüfungskommission übertragen. Die Zusammensetzung und die Aufgaben der Prüfungskommission sind in Ziff. 2.1 und Ziff. 2.2 PO beschrieben.

1.4 Prüfungssekretariat

Gemäss Ziff. 2.22 PO kann die Prüfungskommission administrative Aufgaben einem Sekretariat übertragen. Das Prüfungssekretariat erledigt die mit den Berufsprüfungen verbundenen administrativen Aufgaben und ist Ansprechstelle für diesbezügliche Fragen.

2. BERUFSBILD

In Ziff. 1.2 PO ist das Berufsbild Hörsystemspezialistin / Hörsystemspezialist mit eidg. Fachausweis beschrieben.

3. ORGANISATION DER PRÜFUNG

3.1 Ausschreibung und Prüfungsdurchführung

3.11 Die Prüfung wird mindestens fünf Monate vor Prüfungsbeginn in allen drei Amtssprachen auf der Internetseite des VBHA sowie der Gründerverbände ausgeschrieben ausgeschrieben.

3.12 Die Ausschreibung orientiert zumindest über:

- a) die Prüfungstermine und -orte;
- b) die Prüfungsgebühr;
- c) die Anmeldestelle;
- d) die Anmeldefrist;
- e) den Ablauf der Prüfung

Zur Beschreibung des Ablaufs der Prüfung gehören mindestens:

- a) die in den Prüfungsteilen geprüften Handlungskompetenzbereiche
- b) die Beurteilungskriterien für die Prüfungsteile 1, 2, 5 und 7
- c) zugelassene Hilfsmittel und Arbeitsmaterialien

3.2 Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt (schriftlich mittels Anmeldeformular) beim Prüfungssekretariat. Der Anmeldung sind die in Ziff. 3.2 PO sowie die in der Ausschreibung geforderten Dokumente und Bescheinigungen innert der ausgeschriebenene Frist beizufügen.

Folgende Dokumente sind gemäss Ziff. 3.2 PO der Anmeldung beizufügen:

- a) eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- b) Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
- c) Angabe der Prüfungssprache;
- d) Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- e) Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer)¹.
- f) Ausweis zur Berufsbildnerin / zum Berufsbildner

¹ Die rechtliche Grundlage für diese Erhebung findet sich in der Statistikerhebungsverordnung (SR 431.012.1; Nr. 70 des Anhangs). Die Prüfungskommission bzw. das SBF1 erhebt im Auftrag des Bundesamtes für Statistik die AHV-Nummer, welche es für rein statistische Zwecke verwendet.

3.3 Zulassung

- 3.31 Die Zulassung zur Prüfung wird in Ziff. 3.31 PO geregelt. Demnach wird zur Prüfung zugelassen, wer:
- a) über das eidgenössische Fähigkeitszeugnis Hörsystemakustikerin / Hörsystemakustiker oder eine gleichwertige Qualifikation verfügt;
 - b) mindestens zwei Jahre Berufserfahrung als Hörsystemakustikerin, Hörsystemakustiker vorweisen kann
oder
über einen Abschluss der Sekundarstufe II und fünf Jahre branchenspezifische, praktische Tätigkeit als Hörsystemakustikerin oder Hörsystemakustiker vorweisen kann
 - c) über den Ausweis zur Berufsbildnerin / zum Berufsbildner oder eine gleichwertige, kantonale Anerkennung verfügt;

Vorbehalten bleibt die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr nach Ziff. 3.41 PO und die rechtzeitige sowie vollständige Abgabe des eigenen Fallbeispiels (Prüfungsteil 1). Die Frist zur Überweisung der Prüfungsgebühr wird in der Zulassungsbestätigung mitgeteilt (Ziff. 3.41 Wegleitung).

- 3.32 Teilzeitarbeit von mind. 80% wird als volle Tätigkeit angerechnet. Eine Teilzeitbeschäftigung unter 80% wird prozentual an die verlangte Praxis angerechnet (z.B. verlängert sich die Anstellung bei einem 50%-Pensum auf vier Jahre).

Menschen mit einer Behinderung können einen Nachteilsausgleich beantragen. Sie müssen eine Behinderung nachweisen können. Der Antrag ist bei der Prüfungskommission schriftlich einzureichen und muss spätestens zusammen mit der Anmeldung für die entsprechende Prüfung eingereicht werden. Massgebend für das Verfahren ist das entsprechende und aktuelle Merkblatt des SBFI (Merkblatt Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderungen bei Berufsprüfungen und höheren Fachprüfungen). Dieses ist auf der Homepage des SBFI publiziert.

- 3.33 Der Entscheid der Prüfungskommission über die Zulassung zur Prüfung wird der Bewerberin oder dem Bewerber mindestens drei Monate vor Beginn der Prüfung vom Prüfungssekretariat schriftlich mitgeteilt. Ein ablehnender Entscheid enthält eine Begründung und eine Rechtsmittelbelehrung (Ziff. 3.32 PO)

3.4 Kosten

- 3.41 Die Kandidatin oder der Kandidat entrichtet nach bestätigter Zulassung die Prüfungsgebühr. Die Höhe der Prüfungsgebühr wird in der Ausschreibung kommuniziert. Die Zahlungsfrist für die Prüfungsgebühr wird mit der Zulassungsbestätigung mitgeteilt. Die Gebühren für die Ausfertigung des Fachausweises und die Eintragung in das Register der Fachausweisinhaberinnen und -inhaber, als auch ein allfälliges Materialgeld werden separat erhoben. Diese gehen zulasten der Kandidatinnen und Kandidaten (Ziff. 3.41 PO).

- 3.42 Kandidierenden, die nach Ziff. 4.2 PO fristgerecht von der Prüfung zurücktreten oder aus entschuldbaren Gründen von der Prüfung zurücktreten müssen, wird der einbezahlte Betrag unter Abzug der entstandenen Kosten rückerstattet (Ziff. 3.42 PO). Die Prüfungskommission legt den Beitrag für die entstandenen Kosten fest. Das Prüfungssekretariat stellt eine entsprechende Rechnung.
- 3.43 Wer die Prüfung nicht besteht, hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der Gebühr (Ziff. 3.43 PO).
- 3.44 Die Prüfungsgebühr für Kandidierende, welche die Prüfung wiederholen, wird im Einzelfall von der Prüfungskommission unter Berücksichtigung des Prüfungsumfangs festgelegt (Ziff. 3.44 PO). Das Prüfungssekretariat stellt eine entsprechende Rechnung.
- 3.45 Auslagen für Reise, Unterkunft, Verpflegung und Versicherung während der Prüfung gehen zulasten der Kandidierenden. (Ziff. 3.45 PO)

4. DURCHFÜHRUNG DER PRÜFUNG

4.1 Aufgebot

In der PO ist die Durchführung der Prüfung geregelt (Ziff. 4 PO). Dazu gehören Regelungen zur Ausschreibung (Ziff. 4.11 PO), Prüfungssprache (Ziff. 4.12 PO) sowie zum Aufgebot (Ziff. 4.13 PO) und Ausstandsbegehren gegen Expertinnen und Experten (Ziff. 4.14 PO).

- 4.11 Die Kandidatin oder der Kandidat wird mindestens sechs Wochen vor Beginn der Prüfung vom Prüfungssekretariat aufgeboten (Ziff. 4.13 PO). Das Aufgebot enthält:
- a) das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Prüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
 - b) das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.
- 4.12 Ausstandsbegehren gegen Expertinnen und Experten müssen mindestens 14 Tage vor Prüfungsbeginn schriftlich der Prüfungskommission eingereicht und begründet werden (Ziff. 4.14 PO). Diese trifft die notwendigen Anordnungen und teilt der Kandidatin, dem Kandidaten den Entscheid spätestens sieben Tage vor dem Prüfungsbeginn schriftlich mit.

4.2 Rücktritt

Die Rücktrittsregeln sind in der PO aufgeführt (Ziff. 4.2 und Ziff. 6.42 PO).

4.3 Nichtzulassung und Ausschluss

Die Nichtzulassung und der Ausschluss von Prüfungen sind in der PO geregelt (Ziff. 3.3 und Ziff. 4.3 PO).

4.4 Prüfungsaufsicht, Expertinnen und Experten

Die Prüfungsaufsicht sowie die Aufgaben der Expertinnen und Experten sind in der PO beschrieben (Ziff. 4.4. PO).

5. PRÜFUNG

5.1 Prüfungsteile

5.11 Die Prüfung umfasst folgende Prüfungsteile und dauert:

Prüfungsteil	Art der Prüfung	Zeit in h	Gewichtung
1 Eigene Fallstudie	Schriftliche Fallstudie (vorgängig erstellt) Mündliche Präsentation und Fachgespräch	1.0	20 %
2 Vorgegebene Fallstudie	Vorgegebene Fallstudie, individuelle Vorbereitung mit mündlicher Präsentation und Fachgespräch	1.5	20 %
3 Lärmmessung Fallbeispiel	schriftlich	0.75	10 %
4 Tinnitus und Ohrhygiene Fallbeispiel	schriftlich	0.5	10 %
5 Ohrabformung sowie Funktionsprüfung von Hörsystemen und Zubehör	praktisch	0.5	10 %
6 Unternehmensführung und Administration	schriftlich	3.0	20 %
7 Ausbildung sowie Führung und Entwicklung von Mitarbeitenden	mündlich	0.75	10 %
Total		8 h	100 %

Beschreibung der Prüfungsteile

Prüfungsteil 1: schriftliche und mündliche Prüfung «Eigene Fallstudie»

Der Prüfungsablauf, die Bewertungskriterien sowie die zugelassenen Hilfsmittel werden in der Prüfungsausschreibung definiert. Insbesondere werden in der Prüfungsausschreibung die Fristen für die Einreichung sowie formale Vorgaben und Bewertungskriterien zur schriftlichen Fallstudie kommuniziert.

Die Kandidatinnen und Kandidaten beschreiben vorgängig zur Prüfung und aufgrund der in der Prüfungsausschreibung beschriebenen Vorgaben und Kriterien einen komplexen Fall aus ihrer eigenen Berufspraxis. Komplex sind Fälle, wenn sie aufgrund ihrer Ausprägung besondere Herausforderungen stellen und für die es ausgeprägtes Fachwissen und Erfahrung braucht. Beispiele von komplexen Fällen sind in der Wegleitung (Kapitel 10.2) aufgeführt.

In der mündlichen Prüfungssequenz präsentieren die Kandidatinnen während 20 Minuten diesen Fall bzw. ihre schriftliche Fallbeschreibung. Im Anschluss an die Präsentation findet dazu während 40 Minuten ein Fachgespräch statt. Dieses hat die Fallbeschreibung zum Inhalt. Vernetzungsfragen zu anderen Handlungskompetenzbereichen sind möglich.

Prüfungsteil 2: mündliche Prüfung «Vorgegebene Fallstudie»

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten ein Fallbeispiel, das sie während 30 Minuten individuell bearbeiten und auf das anschliessende Fachgespräch vorbereiten. Im Fachgespräch präsentieren die Kandidatinnen und Kandidaten die Ergebnisse ihrer Vorbereitung. Anschliessend an die Präsentation findet ein Fachgespräch statt. Dieses hat die Fallbeschreibung und eine Vernetzung zu anderen Handlungskompetenzbereichen zum Inhalt. Präsentation und Fachgespräch dauern insgesamt 60 Minuten. Der Prüfungsablauf mit den Bewertungskriterien sowie die zugelassenen Hilfsmittel werden in der Prüfungsausschreibung definiert.

Prüfungsteil 3: schriftliche Prüfung «Lärmmessung»

Die Kandidatinnen und Kandidaten bearbeiten im schriftlichen Prüfungsteil 3 ein Fallbeispiel (Case Study) zum Thema «Lärmmessung». Das Fallbeispiel hat eine hohe Praxisrelevanz.

Die schriftliche Prüfung dauert 45 Minuten und prüft Handlungskompetenzen aus den Handlungskompetenzbereichen «A Kundinnen und Kunden beraten und Hörsysteme verkaufen» und «B Hörmessungen durchführen».

Die zugelassenen Hilfsmittel werden in der Prüfungsausschreibung definiert.

Prüfungsteil 4: schriftliche Prüfung «Tinnitus und Ohrhygiene»

Die Kandidatinnen und Kandidaten bearbeiten im schriftlichen Prüfungsteil 4 ein Fallbeispiel (Case Study) zum Thema «Tinnitus und Ohrhygiene». Das Fallbeispiel hat eine hohe Praxisrelevanz.

Die schriftliche Prüfung dauert 30 Minuten und prüft Handlungskompetenzen aus dem Handlungskompetenzbereich «B Hörmessungen durchführen».

Die zugelassenen Hilfsmittel werden in der Prüfungsausschreibung definiert.

Prüfungsteil 5: praktische Prüfung «Ohrabformung sowie Funktionsprüfung von Hörsystemen und Zubehör»

Die Kandidatinnen und Kandidaten bilden den äusseren Gehörgang einer Probandin oder eines Probanden ab. Sie führen die Funktionsprüfung von Hörsystem und Zubehör nach vorgegebenen Kriterien durch. Der Prüfungsablauf mit den Bewertungskriterien sowie die zugelassenen Hilfsmittel werden in der Prüfungsausschreibung definiert.

Prüfungsteil 6: schriftliche Prüfung «Unternehmensführung und Administration»

Die Kandidatinnen und Kandidaten bearbeiten im schriftlichen Prüfungsteil 6 ein Fallbeispiel (Case Study) zum Thema «Unternehmensführung und Administration». Das Fallbeispiel hat eine hohe Praxisrelevanz.

Die schriftliche Prüfung dauert 3 Stunden und prüft Handlungskompetenzen aus den Handlungskompetenzbereichen «D Hörakustik-Unternehmen führen» und «G Administrative Arbeiten durchführen». Vernetzungsfragen zu anderen Handlungskompetenzbereichen zum Beispiel zu den Handlungskompetenzbereichen «E Mitarbeitende ausbilden» und «F Mitarbeitende entwickeln und führen» sind möglich.

Die zugelassenen Hilfsmittel werden in der Prüfungsausschreibung definiert.

Prüfungsteil 7: mündliche Prüfung «Ausbildung sowie Führung und Entwicklung von Mitarbeitenden»

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten an der mündlichen Prüfung zu Ausbildung sowie Führung und Entwicklung von Mitarbeitenden Fallbeispiele aus der beruflichen Praxis und führen mit den Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten ein Fachgespräch darüber. Dieses dauert 45 Minuten. Die Kandidatinnen und Kandidaten werden einzeln geprüft. Die Fallbeispiele sind aus den Handlungskompetenzbereichen «E Mitarbeitende ausbilden» und «F Mitarbeitende entwickeln und führen». Vernetzungsfragen zu anderen Handlungskompetenzbereichen sind möglich.

Die zugelassenen Hilfsmittel werden in der Prüfungsausschreibung definiert.

6. BEURTEILUNG UND NOTENGEbung

In Ziff. 6 PO ist die Beurteilung und Notengebung beschrieben. Die Beurteilung der einzelnen Prüfungsteile und der Prüfung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3 PO. Demnach werden die Positionsnoten mit ganzen und halben Noten bewertet. Für die Leistungen werden Noten von 6 bis 1 erteilt. Die Note 4.0 und höhere bezeichnen genügende Leistungen. Andere als halbe Zwischennoten sind nicht zulässig.

Die Note eines Prüfungsteils ist das Mittel der entsprechenden Positionsnoten. Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet. Führt der Bewertungsmodus ohne Positionen direkt zur Note des Prüfungsteils, so wird diese nach Ziff. 6.3 PO erteilt. Die Gesamtnote der Prüfung ist das (gewichtete) Mittel aus den Noten der einzelnen Prüfungsteile. Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet.

6.1 Bedingungen zum Bestehen der Prüfung und zur Erteilung des Fachausweises

In Ziff. 6.4 PO sind die Bedingungen zum Bestehen der Prüfung und zur Erteilung des Fachausweises beschrieben.

6.2 Wiederholung

In Ziff. 6.5 PO sind die Wiederholungsmöglichkeiten der Prüfungen geregelt.

7. BESCHWERDEVERFAHREN

In Ziff. 7.3 PO sind Rechtsmittel und Beschwerdeverfahren beschrieben. Dieses orientiert sich am Merkblatt des SBFI, das auf der Webseite des SBFI (sbfi.admin.ch) heruntergeladen werden kann.

8. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

8.1 Inkrafttreten

Diese Wegleitung tritt mit der Genehmigung durch die Prüfungskommission in Kraft.

9. ERLASS

Bern, 22. September 2021

Verein Bildung Hörsystemakustik VBHA

Stephanie Schneider, Präsidentin

Jürg Depierraz, Geschäftsführer

10. ANHANG

Im Anhang werden die Handlungskompetenzen in Handlungskompetenzbereichen zusammengefasst und in einer Übersicht dargestellt sowie die zu erarbeitenden Inhalte und Themen aufgeführt. Die ebenfalls aufgelisteten Leistungskriterien beschreiben, was die Kandidatinnen und Kandidaten an der Berufsprüfung nachweisen sollen. Zudem sind persönliche und soziale Kompetenzen aufgeführt, über die Hörsystemspezialistin, der Hörsystemspezialist mit eidgenössischem Fachausweis verfügen sollten.

10.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Die folgende Tabelle stellt eine Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen von Hörsystemspezialistin und Hörsystemspezialist mit eidgenössischem Fachausweis (eidg. Fachausweis) dar. Die Darstellung bildet die Handlungskompetenzen ab, wie sie für den Abschluss Hörsystemspezialistin und Hörsystemspezialist mit eidg. Fachausweis massgebend sind.

In der Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen wird mehrfach der Begriff „komplexer Fall / komplexe Fälle“ verwendet. Dabei handelt es sich um Patientensituationen, die aufgrund ihrer Ausprägung besondere Herausforderungen an die Beratung und Anpassung von Hörsystemen darstellen und von den Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten ausgeprägtes Fachwissen und Erfahrung verlangen.

Das Kapitel 10.2 beschreibt dieses Thema ausführlicher.

Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen				
A	Kundinnen und Kunden beraten und Hörsysteme verkaufen	A1 Beratung und Verkauf von Hörsystemen bei komplexen Fällen *) durchführen	A2 Service und Nachbetreuung von Hörsystemen bei komplexen Fällen durchführen	A3 Audiotherapien entwickeln und durchführen	A4 Betriebe zu Gehörschutz beraten und Gehörschutzkonzepte erarbeiten	
B	Hörmessungen durchführen	B1 Medizinische Anamnese von komplexen Fällen analysieren	B2 Diagnostische Messverfahren zur Hörfähigkeit auswählen und anwenden	B3 Resultate diagnostischer Messverfahren der Hörfähigkeit analysieren	B4 Kundinnen und Kunden zu Ohrhygiene beraten	B5 Tinnitus-Ausprägung ermitteln
C	Hörsysteme anpassen	C1 Ohrabformung oder Ohrabbildung bei komplexen Fällen erstellen	C2 Hörsysteme bei komplexen Fällen anpassen	C3 Zubehör von Hörsystemen zur Versorgung von komplexen Fällen anpassen	C4 Hörerfolgskontrolle bei komplexen Fällen durchführen	C5 Komplexe Funktionsprüfungen bei Hörsystemen und Zubehör durchführen
D	Hörakustik-Unternehmen führen	D1 Hörakustik-Unternehmen gründen	D2 Hörakustik-Unternehmen nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen und gesetzlichen Vorgaben führen	D3 Controlling in Hörakustik-Unternehmen durchführen	D4 Produkt-Portfolio des Hörakustik-Unternehmens gestalten	D5 Marketingmassnahmen im Hörakustik-Unternehmen planen und durchführen
		D6 Qualitätsmanagementsysteme im Hörakustik-Unternehmen umsetzen				
E	Mitarbeitende ausbilden	E1 Berufsbildungsrelevante gesetzliche Vorgaben einhalten	E2 Ausbildungsprogramm planen und umsetzen	E3 Auszubildende rekrutieren und Vorstellungsgespräche führen	E4 Auszubildende anleiten und beurteilen	

F	Mitarbeitende entwickeln und führen	F1 Personal rekrutieren und Arbeitsverhältnisse beenden	F2 Personalpläne und Arbeitspläne erstellen	F3 Mitarbeitendengespräche führen	F4 Mitarbeitende führen und Aufgaben delegieren	F5 Entwicklungsbedarf und Bedürfnisse von Mitarbeitenden erkennen und geeignete Massnahmen zur Qualifizierung ableiten
G	Administrative Arbeiten durchführen	G1 Administrative Arbeiten planen und durchführen	G2 Unterhalt von technischen Geräten und Software gewährleisten	G3 Finanzbuchhaltung von Hörakustik-Unternehmen sicherstellen	G4 Abrechnung von komplexen Fällen mit Versicherungen durchführen	G5 Datensicherheit von Kundendaten und Firmendaten sicherstellen

10.2 Komplexe Fälle

In der Wegleitung wird an mehreren Stellen die Begrifflichkeit «komplexe Fälle» verwendet. Dabei handelt es sich um Patientensituationen, die aufgrund ihrer Ausprägung besondere Herausforderungen an die Beratung und Anpassung von Hörsystemen darstellen und von den Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten ausgeprägtes Fachwissen und Erfahrung verlangen.

Konkrete Beispiele von komplexen Fällen sind:

- Hereditäre (angeborene) Hörbeeinträchtigungen
- stark asymmetrische sowie an Taubheit grenzende Hörverluste
- fluktuierende (schwankende) und neuronale Hörverluste
- Tinnitus
- Hyperakusis (krankhafte Überempfindlichkeit gegenüber Schall)
- Diplakusis (Doppelhören)
- anatomische Anomalien
- chronische Otitis
- postoperative Hörversorgung
- Radikalhöhlen
- Knochenleitungshörsysteme
- Mittelohrimplantate
- Cochlea-Implantate
- Mehrfachbehinderungen

10.3 Beschreibung Taxonomiestufen für Leistungskriterien

Im Kapitel 10.4 «Beschreibung Handlungskompetenzbereiche» werden für die Handlungskompetenzbereiche Leistungskriterien formuliert. Leistungskriterien konkretisieren Handlungskompetenzen und gehen auf die aktuellen Bedürfnisse der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung ein. Sie beschreiben, welche Kompetenzen die Kandidatinnen und Kandidaten an Prüfungen oder Kompetenznachweisen nachweisen sollen. Diese Leistungskriterien werden Leistungsniveaus, den sogenannten K-Stufen nach der Taxonomie von Bloom (1972), zugeordnet. Die K-Stufe drückt die Komplexität des Leistungsziels aus. Im Einzelnen bedeuten die Stufen:

Stufen	Begriff	Beschreibung
K 1	Wissen	Hörsystemspezialistinnen/Hörsystemspezialisten mit eidg. FA geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab.
K 2	Verstehen	Hörsystemspezialistinnen/Hörsystemspezialisten mit eidg. FA erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten.
K 3	Anwenden	Hörsystemspezialistinnen/Hörsystemspezialisten mit eidg. FA wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an.
K 4	Analyse	Hörsystemspezialistinnen/Hörsystemspezialisten mit eidg. FA analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus.
K 5	Synthese	Hörsystemspezialistinnen/Hörsystemspezialisten mit eidg. FA kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen.
K 6	Beurteilen	Hörsystemspezialistinnen/Hörsystemspezialisten mit eidg. FA beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien.

Die Abgrenzung zwischen den einzelnen Leistungsstufen ist nicht immer eindeutig. Die Leistungsstufen K1 und K2 beschreiben ein Leistungsniveau, in dem Berufsleute Situationen einschätzen, Sachverhalte beschreiben und Zusammenhänge erklären können. Um die Leistungsstufe K3 zu erreichen, kann die Kompetenz in wiederkehrenden und leicht veränderten Aufgabenstellungen angewendet und das Ergebnis beurteilt werden. Die K-Stufen 4 bis 6 werden erreicht, wenn neue, praxisbezogene Problemstellungen analysiert, Lösungsmöglichkeiten entwickelt und die Wahl einer Lösung sowie das Vorgehen theoretisch bzw. fachspezifisch begründet werden können.

10.4 Beschreibung Handlungskompetenzbereiche

«Hörsystemspezialistin/Hörsystemspezialist mit eidgenössischem Fachausweis» ist der höchste berufliche Abschluss, den Fachleute in der Hörsystemakustik-Branche in der Schweiz erreichen können. Die Voraussetzungen für die Prüfungszulassung sind in der Prüfungsordnung beschrieben (PO 3.31). In der Folge werden für die Handlungskompetenzbereiche berufliche Handlungskompetenzen, Arbeitssituationen, Inhalte und Themen, Leistungskriterien sowie persönliche und soziale Kompetenzen beschrieben. Bei den beschriebenen Arbeitssituationen handelt es sich um exemplarische, typische sowie häufig vorkommende Praxisaufgaben, die Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten in ihrer beruflichen Praxis bewältigen können müssen.

Die prüfungsrelevanten Handlungskompetenzbereiche für den Abschluss Hörsystemspezialistin/Hörsystemspezialist mit eidg. Fachausweis sind:

- A: Kundinnen und Kunden beraten und Hörsysteme verkaufen
- B: Hörmessungen durchführen
- C: Hörsysteme anpassen
- D: Hörakustik-Unternehmen führen
- E: Mitarbeitende ausbilden
- F: Mitarbeitende entwickeln und fördern
- G: Administrative Arbeiten durchführen

10.41 Handlungskompetenzbereich A: Kundinnen und Kunden beraten und Hörsysteme verkaufen

Beschreibung Handlungskompetenzbereich A: Kundinnen und Kunden beraten und Hörsysteme verkaufen

Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten mit eidg. Fachausweis beraten Kundinnen und Kunden mit einem besonderen Bedarf bei der Anpassung und beim Kauf von Hörsystemen. Kundinnen und Kunden können Erwachsene und Kinder sein. Sie bringen zum Teil anspruchsvolle und vielschichtige Voraussetzungen mit. Sie werden dann als «komplexe Fälle» bezeichnet.

Für die Beratung und den Verkauf von Hörsystemen ermitteln Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten den Hörbedarf und die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden. Darauf aufbauend zeigen sie in der Beratung die Merkmale und den Nutzen von Hörsystemen, deren Leistungs-, Funktionsmöglichkeiten und Zubehör auf. Sie gehen dabei gegenüber ihrer Kundschaft empathisch und psychologisch geschickt vor.

Nach dem Entscheid für ein optimales Hörsystem verkaufen sie dieses sowie geeignetes Zubehör den Kundinnen und Kunden. Dabei zeigen sie ihnen auf, welche Kosten entstehen können und wie eine Kostenbeteiligung von Versicherungen erfolgen kann. Sie sorgen für den Service am Hörsystem und die Nachbetreuung der Kundinnen und Kunden.

Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten bieten Audiotherapien an, die sie mit ihren Kundinnen und Kunden umsetzen. Dazu gehören die Entwicklung eines realistischen Selbstbildes und das Erlernen geeigneter Verhaltensstrategien im Umgang mit teilweise deutlich veränderten Höreindrücken durch Hörsysteme. Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten unterstützen ihre Kundinnen und Kunden bei der optimalen Nutzung von ergänzenden Kommunikationshilfen, damit diese am gesellschaftlichen Leben teilhaben können.

Im Zusammenhang mit der Anpassung instruieren Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten ihre Kundinnen und Kunden in der Nutzung des Hörsystems, zu dessen Leistungs-, Funktionsmöglichkeiten und Zubehör.

Ein weiteres Spektrum ihres Angebots ist die Beratung von Betrieben mit Bedarf an Gehörschutzmassnahmen. Für diese erstellen sie Konzepte zum Gehörschutz für ihre Mitarbeitenden.

Beispiele typischer Arbeitssituationen

Arbeitssituation 1:

Eine Hörsystemspezialistin berät eine Kundin mit einem asymmetrischen Hörverlust von mindestens 55dB Differenz. Dabei bietet sie für die bestmögliche Hörlösung alle auf den Bedürfnissen und Hörtestresultaten basierenden geeigneten Betreuungs- und Serviceleistungen sowie falls notwendig eine Audiotherapie an.

Arbeitssituation 2:

Eine Hörsystemspezialistin erhält die Anfrage eines Gewerbebetriebs für die Erarbeitung eines Konzepts für Gehörschutzmassnahmen. Zuerst evaluiert sie die Lärmsituation in den Produktionsräumen mit geeigneten Messmethoden. Zudem analysiert die Hörsystemspezialistin Messergebnisse und erarbeitet basierend auf der Analyse ein geeignetes Gehörschutzkonzept für den Gewerbebetrieb. Sie erklärt das Konzept der Geschäftsführung, berät die Mitarbeitenden und verkauft das erarbeitete Konzept.

Berufliche Handlungskompetenzen	Leistungskriterien zu Handlungskompetenzbereich A: Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten sind fähig, ...	Themen und Inhalte
A1 Beratung und Verkauf von Hörsystemen bei komplexen Fällen durchführen	<ul style="list-style-type: none"> – ein Verkaufs- und Beratungsgespräch unter Berücksichtigung folgender Aspekte zielorientiert durchzuführen (K-Stufe 6): <ul style="list-style-type: none"> • psychologische Situation eines Kunden • spezifische Kommunikationsbedürfnisse • geeignete Fragetechniken und aktives Zuhören • Transparenz und Verständlichkeit für den Kunden • Betreuungs- und Serviceleistungen • Vorteile und Nutzen von Hörsystemen, deren Leistungs-, Funktionsmöglichkeiten und Zubehör im Zusammenhang mit Bedürfnissen und Bedarf aufzuzeigen • Bedürfnis- und nutzenorientierte Argumentation und Umgang mit Widerständen – Kundschaft über Anwendung und Handhabung von Hörsystemen zu instruieren (K3) 	<ul style="list-style-type: none"> – Beratungsablauf – Ermittlung von Kundenbedürfnissen – Merkmale und Nutzen von Hörsystemen – Leistungs-, Funktionsmöglichkeiten und Zubehör im Zusammenhang mit Bedürfnissen und Bedarf – Ablauf und Durchführung einer Audiotherapie – Kosten und mögliche Kostenbeteiligungen – Betreuungs- und Serviceleistungen – Dokumentation Beratungsverlauf – Aktives Zuhören und Fragetechniken – Spezifischer Kommunikationsbedarf bei komplexen Fällen – Psychologie von Kunden mit komplexen Hörvoraussetzungen – Bedürfnis- und nutzenorientierte Argumentation und Umgang mit Widerständen
A2 Service und Nachbetreuung von Hörsystemen bei komplexen Fällen durchführen	<ul style="list-style-type: none"> – den Umfang des Service- und Nachbetreuungsbedarfs zu erkennen (K4) – den Umfang des Service- und Nachbetreuungsbedarfs der Kundschaft zu kommunizieren (K3) – geeignete Massnahmen für Service und Nachbetreuung umzusetzen (K3) 	
A3 Audiotherapien entwickeln und durchführen	<ul style="list-style-type: none"> – eine für die spezielle Kundensituation geeignete Audiotherapie anzubieten, durchzuführen und diese zu begleiten (K5) 	
A4 Betriebe zu Gehörschutz beraten und Gehörschutzkonzepte erarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> – Lärmmessungen in Räumen und im Freien durchzuführen (K3) – Ergebnisse von Lärmmessungen anhand der gesetzlichen Lärmschutzbestimmungen sowie der internen betrieblichen Vorgaben auszuwerten (K4) 	<ul style="list-style-type: none"> – Durchführung und Auswertung von Lärmmessungen – Anwendungsmöglichkeiten von Lärmschutz – Erstellung und Präsentation von Gehörschutzkonzepten – Kostenübernahme durch Versicherungen

	<ul style="list-style-type: none">- aufgrund gegebener Lärmmessungen selbstständig ein passendes Gehörschutzkonzept für einen Betrieb zu entwickeln (K6)- Vor- und Nachteile der verschiedenen Lärmschutzmassnahmen transparent und nutzenorientiert zu erklären (K3)	<ul style="list-style-type: none">- Gesetzliche Lärmschutzbestimmungen- Zusammenhänge zwischen Lärmmessungen und Gehörschutzmassnahmen- Spezifische Kommunikationsbedürfnisse von externen Stellen und Betrieben
Handlungskompetenzen aus anderen Handlungskompetenzbereichen für die Bewältigung der Arbeitssituationen A		
B1 Medizinische Anamnese von komplexen Fällen analysieren		
B2 Diagnostische Messverfahren zur Hörfähigkeit auswählen und anwenden		
B3 Resultate diagnostischer Messverfahren der Hörfähigkeit analysieren		
B4 Kundinnen und Kunden zu Ohrhygiene beraten		
- D4 Produkt-Portfolio des Hörakustik-Unternehmens gestalten		

Persönliche und soziale Kriterien Handlungskompetenzbereich A:	
Selbstkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">- Zielorientierung, Ausdauer und Durchhaltewillen zeigen- Neugierde und Selbstmotivation zeigen- Selbständig und selbstbewusst sein und sich selber vertrauen- Kompetent und sicher auftreten
Sozialkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">- Respektvoll und rücksichtsvoll mit anderen umgehen- Empathisch und konfliktfähig sein- Interkulturelle Kompetenz aufweisen- Angepasster Umgang mit Menschen mit Beeinträchtigung
Methodenkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">- Probleme oder Fehler erkennen und erfolgreich lösen- Aufgaben planen- Analytisch, kritisch und vernetzt denken und handeln- Lernorientiert instruieren- Zusammenhänge zwischen Bedarf, Bedürfnissen und Nutzen herstellen

10.42 Handlungskompetenzbereich B: Hörmessungen durchführen

Beschreibung Handlungskompetenzbereich B: Hörmessungen durchführen

Damit Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten mit eidg. Fachausweise ihre Kundinnen und Kunden optimal beraten können, analysieren sie die medizinische Anamnese, die sie von ORL-Ärztinnen und ORL-Ärzten erhalten. Sie leiten daraus geeignete diagnostische Messverfahren ab und wenden diese an. Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten analysieren die Resultate und werten die Befunde aus. Diese bilden die Grundlage für die Beratung. Sie differenzieren zwischen Erwachsenen und Kindern.

Beispiel einer typischen Arbeitssituation

Ein ORL Arzt überweist eine demente, schwerhörige Kundin an einen Hörsystemspezialisten und sendet ihm dazu den Arztbericht. Für die Kundin soll ein passendes Hörsystem ausgewählt und angepasst werden. Der Hörsystemspezialist kontrolliert den Gehörgang. Danach führt er die Messung der Hörfähigkeit der Kundin mittels geeigneter Instrumente und diagnostischer Messverfahren fachgerecht durch. Er analysiert und erläutert die Resultate der ebenfalls anwesenden Pflegeperson der Kundin und weist diese in die notwendige Ohrhygiene ein.

Berufliche Handlungskompetenzen	Leistungskriterien zu Handlungskompetenzbereich B: Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten sind fähig, ...	Themen und Inhalte
B1 Medizinische Anamnese von komplexen Fällen analysieren	<ul style="list-style-type: none"> – eine Anamnese durchzuführen (K3) – eine Anamnese auszuwerten und zu dokumentieren (K4) – eine Anamnese zu interpretieren (K6) – eine Anamnese zwischen Erwachsenen und Kindern zu unterscheiden (K4) 	<ul style="list-style-type: none"> – Arztberichte – Anamnese – Ermittlung spezifischer audiologischer Bedürfnisse bei komplexen Fällen – Auswertung und Interpretation von Messergebnissen verschiedenster Messverfahren – Beratung zur Ohrhygiene – Einbezug von Drittpersonen – Medizinische Fachbegriffe
B2 Diagnostische Messverfahren zur Hörfähigkeit auswählen und anwenden	<ul style="list-style-type: none"> – verschiedene Messverfahren unter Berücksichtigung besonderer Situationen auswählen und anzuwenden (K4) – diagnostische Messverfahren für Erwachsene und Kinder zu unterscheiden (K3) 	
B3 Resultate diagnostischer Messverfahren der Hörfähigkeit analysieren	<ul style="list-style-type: none"> – Ergebnisse von Messverfahren zu analysieren (K4) – Ergebnisse von Messverfahren verständlich zu erklären (K2) 	
B4 Kundinnen und Kunden zu Ohrhygiene beraten	<ul style="list-style-type: none"> – eine Beratung zur Ohrhygiene durchzuführen (K3) – Begleitpersonen von Kundinnen und Kunden in Beratungen einzubeziehen (K3) 	
B5 Tinnitus-Ausprägung ermitteln	<ul style="list-style-type: none"> – ein Gespräch für die Einschätzung der Ausprägung von Tinnitus zu führen (K3) – ein einfaches Matchingverfahren bei tonalen Ohrengeräuschen durchzuführen und zu analysieren (K4) 	
Handlungskompetenzen aus anderen Handlungskompetenzbereichen für die Bewältigung der Arbeitssituationen B		
A1 Beratung und Verkauf von Hörsystemen bei komplexen Fällen durchführen		
A2 Service und Nachbetreuung von Hörsystemen bei komplexen Fällen durchführen		
–		

Persönliche und soziale Kriterien Handlungskompetenzbereich B:	
Selbstkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">- Folgen von Handlungen abschätzen- Selbständig sein- Unerwartete Situationen bewältigen- Belastbar sein, Ruhe bewahren- Kompetent und sicher auftreten
Sozialkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">- Adressatengerecht kommunizieren- Respektvoll und rücksichtsvoll mit anderen umgehen- Hilfsbereit sein
Methodenkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">- Analytisch, kritisch und vernetzt denken und handeln- Probleme oder Fehler erkennen und erfolgreich lösen- Ziele und Prioritäten setzen- Standardisierte Arbeitsabläufe durchführen

10.43 Handlungskompetenzbereich C: Hörsysteme anpassen

Beschreibung Handlungskompetenzbereich C: Hörsysteme anpassen

Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten mit eidg. Fachausweis passen ihren Kundinnen und Kunden Hörsysteme an. Sie stellen auch bei komplexen Fällen Abformungen oder Abbildungen des äusseren Ohrs und Gehörgangs her. Dies kann mit konventionellen Methoden wie zum Beispiel plastischen Abformungen oder softwarebasiert erfolgen. Durch die Abformung beziehungsweise Abbildung erhalten sie eine Grundlage für die Anpassung des Hörsystems. Für die Anpassung der Hörsysteme und deren Zubehör führen sie Funktionsprüfungen durch. Danach stellen sie die Hörsysteme ein und koppeln das Zubehör. Sie wählen eine passende Anpassformel und stellen das Hörsystem mit in-situ Messungen (Ohrsonden) ein. Bei Kundinnen und Kunden mit Tinnitus stellen sie bei Bedarf Tinnitussysteme geeignet ein. Zum Abschluss führen Hörsystemakustikerinnen und Hörsystemakustiker eine Hörerfolgskontrolle durch. Eine geeignete Anpassung erfolgt auch interdisziplinär in der Zusammenarbeit mit anderen Fachstellen. Sie differenzieren zwischen Erwachsenen und Kindern.

Beispiele typischer Arbeitssituationen

Arbeitssituation 1:

Eine Hörsystemspezialistin passt einem Kunden mit einseitiger Taubheit ein Hörsystem an. Der Kunde wurde am Ohr operiert. Durch die Operation hat das Ohr eine grosse Radikalhöhle. Die Hörsystemspezialistin erstellt am operierten, tauben Ohr einen Ohrabdruck zur Herstellung einer Halte-Otoplastik. Bei der Abformung achtet sie auf die korrekte Tamponade. Mittels Sondenmessung und subjektivem Abgleich programmiert die Hörsystemspezialistin ein Bi-CROS-System. Sie koppelt das Hörsystem bei Bedarf korrekt mit geeignetem Zubehör und kontrolliert abschliessend den Hörerfolg audiometrisch.

Arbeitssituation 2:

Ein Hörsystemspezialist passt einer Kundin aufgrund einer Tinnitusaussprägung und hoher Belastung in ihrem beruflichen und persönlichen Umfeld eine geeignete Tinnitusversorgung an. Es liegen komplette Messdaten sowie Arztbericht und Anamnese vor.

Der Hörsystemspezialist erklärt und bespricht mit der Kundin die Möglichkeiten in Bezug auf Technik, Kosten, zu erwartende Schwierigkeiten und das genaue Vorgehen. Er scannt die Gehörgänge und modelliert diese am PC, um adäquate Otoplastiken anfertigen zu lassen. Er bestellt geeignete Tinnitus- oder Hörsysteme und programmiert diese. In mehreren Sitzungen überprüft und justiert er die Systemeinstellungen aufgrund der Kundenaussagen und audiologischer Überlegungen. Gleichzeitig steht er in engem Kontakt mit Drittstellen.

Berufliche Handlungskompetenzen	Leistungskriterien zu Handlungskompetenzbereich C: Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten sind fähig, ...	Themen und Inhalte
C1 Ohrabformung oder Ohrabbildung bei komplexen Fällen erstellen	<ul style="list-style-type: none"> – bei komplexen Fällen eine Abformung oder Abbildung des äusseren Ohres und Gehörganges korrekt zu erstellen (K4) 	<p>Inhalte und Themen zu Arbeitssituation 1</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abbildung oder Abformung des äusseren Ohres und Gehörganges – Vorbereitung und Justierung von Hörsystemen – Instruktion – Koppelung von Zubehör – Hörerfolgskontrolle <p>– Abdruckmaterial und Werkzeuge</p> <p>Inhalte und Themen zu Arbeitssituation 2</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tinnitusanamnese – Tinnitusmessungen – Anpassung von Tinnitusystemen – Instruktion von Tinnitusystemen – Beratung zu Umgang mit Tinnitus – Zusammenarbeit mit Drittstellen
C2 Hörsysteme bei komplexen Fällen anpassen	<ul style="list-style-type: none"> – eine passende Anpassformel zu wählen (K5) – First-Fit-Einstellungen vorzunehmen und zu analysieren (K4) – in-situ Messungen durchzuführen und auszuwerten (K5) – physikalische und psychoakustische Methoden anzuwenden und zu analysieren (K4) – aufgrund durchgeführter Messungen Anpassungen vorzunehmen (K5) – vertiefte Technik- und Psychoakustikkenntnisse umzusetzen (K3) – Zubehör korrekt zu koppeln und zu kontrollieren (K3) – Tinnitusystem einzustellen (K5) 	
C3 Zubehör von Hörsystemen zur Versorgung von komplexen Fällen anpassen	<ul style="list-style-type: none"> – Hörsysteme und deren Zubehör vorzubereiten und anzupassen (K3) – verschiedene Anwendungsmöglichkeiten von Zubehör von Hörsystemen aufzeigen (K3) 	
C4 Hörerfolgskontrolle bei komplexen Fällen durchführen	<ul style="list-style-type: none"> – passende Hörerfolgskontrollen durchzuführen (K3) – Ergebnisse von Hörerfolgskontrollen auszuwerten (K4) – nach der Durchführung und Auswertung von Hörerfolgskontrollen bei Bedarf geeignete Modifikationen vorzunehmen (K6) 	

C5 Komplexe Funktionsprüfung bei Hörsystemen und Zubehör durchführen	– Funktionsprüfungen von Hörsystemen und Zubehör durchzuführen (K3)	
Handlungskompetenzen aus anderen Handlungskompetenzbereichen für die Bewältigung der Arbeitssituationen C		
B1 Medizinische Anamnese von komplexen Fällen analysieren		
B3 Resultate diagnostischer Messverfahren der Hörfähigkeit analysieren		
B5 Tinnitus-Ausprägung ermitteln		

Persönliche und soziale Kriterien Handlungskompetenzbereich C:	
Selbstkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">– Sorgfältig und selbständig arbeiten– Folgen von Handlungen abschätzen– Kompetent und sicher auftreten
Sozialkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">– Adressatengerecht und empathisch kommunizieren– Kommunikations- und kontaktfähig sein
Methodenkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">– Analytisch, kritisch und vernetzt denken und handeln– Probleme oder Fehler erkennen und erfolgreich lösen– Lernorientiert instruieren

10.44 Handlungskompetenzbereich D: Hörakustik-Unternehmen führen

Beschreibung Handlungskompetenzbereich D: Hörakustik-Unternehmen führen

Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialist mit eidg. Fachausweis können als selbständige Unternehmerinnen und Unternehmer arbeiten oder ein Hörakustik-Unternehmen als Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter führen.

Als Unternehmerinnen und Unternehmer beziehungsweise Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter können sie Hörakustik-Unternehmen nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen und rechtlichen Vorgaben gründen und führen. Mittels Controlling- und Qualitätsmanagementsystemen sichern sie die langfristige Entwicklung des Hörakustik-Unternehmens, der Hörakustik-Branche und des Wirtschaftsstandortes Schweiz. Sie setzen gesetzliche Regelungen und Vorschriften korrekt, sorgfältig und nachhaltig um und erfüllen die Anforderungen an Hygiene, Umweltschutz, Arbeits- und Datensicherheit.

Sie gestalten ein passendes Produkt-Portfolio für ihr Unternehmen und fördern den Verkauf durch geeignete Marketingmassnahmen, die sie planen und durchführen.

Beispiel einer typischen Arbeitssituation

Eine Hörsystemspezialistin gründet und führt ihr eigenes Hörakustik-Fachgeschäft. Sie erstellt einen Businessplan, sucht geeignete Räumlichkeiten und sichert die Finanzierung. Die Infrastruktur richtet sie gemäss den gesetzlichen Vorschriften ein. Gleichzeitig erarbeitet sie ein aktuelles Produkt-Portfolio zusammen mit einem Marketingkonzept und verhandelt mit Lieferanten Konditionen. Sie sichert die Qualität des Angebots von Dienstleistungen und Produkten mit geeigneten Massnahmen. Zudem stellt sie interdisziplinäre Kontakte her (Ärzte, HNO etc.). Sie berücksichtigt beim Geschäftsaufbau gesetzliche Vorgaben zu Umweltschutz, Hygiene und Arbeitssicherheit.

Berufliche Handlungskompetenzen	Leistungskriterien zu Handlungskompetenzbereich D: Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten sind fähig, ...	Themen und Inhalte
D1 Hörakustik-Unternehmen gründen	<ul style="list-style-type: none"> – einen Businessplan zu erstellen (K6) – ein Hörakustikfachgeschäft aufgrund von gesetzlichen Vorgaben zu gründen (K4) 	<ul style="list-style-type: none"> – Businessplan – Einrichtung von Räumlichkeiten – Produkt-Portfolio – Kalkulation
D2 Hörakustik-Unternehmen nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen und gesetzlichen Vorgaben führen	<ul style="list-style-type: none"> – geeignete Verträge und marktgerechte Konditionen auszuhandeln (K5) – marktgerechte Preise für Dienstleistungen und Produkte zu kalkulieren (K4) – notwendige Infrastruktur im Budgetrahmen anzuschaffen bzw. zu betreiben (K3) – effiziente Arbeitsabläufe zu organisieren (K5) – gesetzliche Vorgaben zum Betrieb eines Hörakustik-Unternehmens einzuhalten (K3) – gesetzliche Vorgaben im Personalwesen einzuhalten (K3) – Anforderungen an die Hard- und Software für Administration zu bestimmen (K4) – Hard- und Software für Administration auszuwählen (K4) – Gesetzliche Regelungen zu Umweltschutz, Hygiene und Arbeitssicherheit nachhaltig und sorgfältig umzusetzen und zu erfüllen (K3) 	<ul style="list-style-type: none"> – Marketing – Kundenakquise – Unternehmenscontrolling – Qualitätsmanagement – Unternehmensführung – Rechtliche Vorgaben zu Gründung und Betrieb eines Unternehmens – Gesetzliche Regelungen zu Umweltschutz, Hygiene und Arbeitssicherheit
D3 Controlling in Hörakustik-Unternehmen durchführen	<ul style="list-style-type: none"> – ein Unternehmenscontrolling aufgrund betriebswirtschaftlicher Kennzahlen sicherzustellen (K3) – aufgrund von Ergebnissen des Controllings geeignete Massnahmen einzuleiten (K6) 	
D4 Produkt-Portfolio des Hörakustik-Unternehmens gestalten	<ul style="list-style-type: none"> – ein aktuelles Produkt-Portfolio zusammenzustellen (K5) 	

D5 Marketingmassnahmen im Hörakustik-Unternehmen planen und durchführen	<ul style="list-style-type: none"> – ein Marketingkonzept zu erarbeiten (K5) – Massnahmen für die Umsetzung eines Marketingkonzepts einzuleiten (K5) 	
D6 Qualitätsmanagementsysteme im Hörakustik-Unternehmen umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> – Massnahmen zur Qualitätssicherung und –entwicklung umzusetzen (K3) 	
<p>Handlungskompetenzen aus anderen Handlungskompetenzbereichen für die Bewältigung der Arbeitssituationen D</p> <p>G1 Administrative Arbeiten planen und durchführen</p> <p>G2 Unterhalt von technischen Geräten und Software gewährleisten</p> <p>G3 Finanzbuchhaltung von Hörakustik-Unternehmen sicherstellen</p> <p>G5 Datensicherheit von Kundendaten und Firmendaten sicherstellen</p>		

Persönliche und soziale Kriterien Handlungskompetenzbereich D:	
Selbstkompetenz:	<ul style="list-style-type: none"> – Qualität anstreben, beurteilen, einfordern – Folgen von Handlungen abschätzen – Selbstbewusst sein und sich selber vertrauen – Kompetent und sicher auftreten
Sozialkompetenz:	<ul style="list-style-type: none"> – Über gute Umgangsformen verfügen – Adressatengerecht und empathisch kommunizieren – Kommunikations- und kontaktfähig sein – Konfliktfähig sein
Methodenkompetenz:	<ul style="list-style-type: none"> – Analytisch, kritisch und vernetzt denken und handeln – Ziele und Prioritäten setzen – Zweckmässig planen und organisieren

10.45 Handlungskompetenzbereich E: Mitarbeitende ausbilden

Beschreibung Handlungskompetenzbereich E: Mitarbeitende ausbilden

Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten mit eidg. Fachausweis engagieren sich für die Sicherung des Berufsnachwuchses sowie für die Ausbildung und Weiterbildung von Mitarbeitenden. Sie planen die berufliche Bildung von Auszubildenden und führen diese fachgerecht durch. Unter Auszubildenden werden Lernende der beruflichen Grundbildung sowie Fachpersonen mit einem Aus- bzw. Weiterbildungsbedarf verstanden. Dazu rekrutieren sie Auszubildende und stellen sie nach den gesetzlichen Vorgaben ein.

Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten leiten die Auszubildenden an und beurteilen ihre Leistungen.

Beispiel einer typischen Arbeitssituation

Ein Hörsystemspezialist möchte in seinem Fachgeschäft einen Ausbildungsplatz für den Berufsabschluss Hörsystemakustikerin/Hörsystemakustiker mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis anbieten. Dazu meldet er sich beim kantonalen Berufsbildungsamt als Ausbildungsbetrieb an. Er stellt sicher, dass er alle gesetzlichen Vorgaben und Bestimmungen eines Ausbildungsbetriebes der beruflichen Grundbildung einhält. Der Hörsystemspezialist rekrutiert für den Beruf geeignete Lernende und vermittelt den Bewerbern im Gespräch die Ausbildungsinhalte. Zudem plant er die Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitenden, die bereits über eine Qualifikation sowie Erfahrung in der Hörsystemakustik-Branche verfügen. Er bildet Lernende der beruflichen Grundbildung und qualifizierte Mitarbeitende aus bzw. weiter. Zur Ausbildungstätigkeit gehört die Leistungsbeurteilung der Auszubildenden.

Für die Ausbildung plant er ein spezifisches Ausbildungsprogramm und setzt dieses mit den Auszubildenden um.

Zudem bietet er Schnupperlehren an und leitet die Schnupperlernenden gemäss dem von ihm erarbeiteten Schnupperleitfaden an. Im Anschluss an die Schnupperlehre führt der Hörsystemspezialist mit den Bewerbern ein Feedbackgespräch. Er erteilt Zu- und Absagen für Lehrstellen und erstellt für die eingestellte Bewerberin bzw. den eingestellten Bewerber nach den gesetzlichen Vorgaben einen Lehrvertrag.

Berufliche Handlungskompetenzen	Leistungskriterien zu Handlungskompetenzbereich E: Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten sind fähig, ...	Themen und Inhalte
E1 Berufsbildungsrelevante gesetzliche Vorgaben einhalten	<ul style="list-style-type: none"> – die berufliche Bildung von Auszubildenden in der Hörsystemakustik nach rechtlichen oder betriebseigenen Vorgaben zu gestalten (K5) 	<ul style="list-style-type: none"> – Rekrutierung von Lernenden – Gestaltung von Aus- bzw. Weiterbildungen – Planung von Ausbildungsinhalten gemäss Bildungsplan und Ausbildungsprogramm
E2 Ausbildungsprogramm planen und umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> – Ausbildungsvorgaben und Ausbildungsinhalte situationsgerecht und mit Bezug auf die Berufspraxis der Auszubildenden in der Berufsbildung einzuplanen (K4) – Lehrmittel und Lernmedien gezielt für die Ausbildung einzusetzen (K4) – mit Bildungspartnern zu kooperieren (K4) 	<ul style="list-style-type: none"> – Durchführung von Ausbildungsinhalten gemäss Bildungsplan und Ausbildungsprogramm – Gestaltung von Interaktionsprozessen im Umgang mit Auszubildenden – Ganzheitliche und individuelle Förderung von Auszubildenden – Überprüfung und Beurteilung von Ausbildungsinhalten gemäss Bildungsplan und Ausbildungsprogramm
E3 Auszubildende rekrutieren und Vorstellungsgespräche führen	<ul style="list-style-type: none"> – den Rekrutierungsprozess für Auszubildende zu entwickeln und durchzuführen (K5) – ein Vorstellungsgespräch mit möglichen Auszubildenden zu führen (K5) – einen Lehrvertrag beziehungsweise Ausbildungsvertrag abzuschliessen (K3) 	<ul style="list-style-type: none"> – Auflösung von Ausbildungsverhältnissen mit Lernenden
E4 Auszubildende anleiten und beurteilen	<ul style="list-style-type: none"> – Ausbildungsinhalte gemäss Bildungsvorgaben zu überprüfen (K4) – Ausbildungsinhalte gemäss Bildungsvorgaben zu vermitteln (K6) – Auszubildende gezielt und individuell zu fördern (K6) – die Leistung von Auszubildenden zu beurteilen (K6) – einen Bildungsbericht zu verfassen und mit Auszubildenden entwicklungsorientiert zu besprechen (K4) 	<ul style="list-style-type: none"> – Einsatz von Lehrmitteln und Medien – Rechtlichen Grundlagen in der beruflichen Grundbildung – Kooperation mit Bildungspartnern (anderen Lehrbetrieben, Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse, Berufsbildungsämter)

Handlungskompetenzen aus anderen Handlungskompetenzbereichen für die Bewältigung der Arbeitssituationen E

F1 Personal rekrutieren und Arbeitsverhältnisse beenden

F3 Mitarbeitendengespräche führen

G1 Administrative Arbeiten planen und durchführen

Persönliche und soziale Kriterien Handlungskompetenzbereich E:

Selbstkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">- Folgen von Handlungen abschätzen- Selbständig sein- Neugierde und Selbstmotivation zeigen und wecken- Belastbar sein, Ruhe bewahren- Lernbereitschaft zeigen- Kompetent und sicher auftreten- Vorbildrolle wahrnehmen
Sozialkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">- Kommunikations- und kontaktfähig sein- Respektvoll und rücksichtsvoll mit anderen umgehen- Interkulturelle Kompetenz aufweisen
Methodenkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">- Analytisch und kritisch denken- Probleme oder Fehler erkennen und erfolgreich lösen- Lernorientiert instruieren

10.46 Handlungskompetenzbereich F: Mitarbeitende entwickeln und führen

Beschreibung Handlungskompetenzbereich F: Mitarbeitende entwickeln und führen

Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten mit eidg. Fachausweis engagieren sich für die Entwicklung ihrer Mitarbeitenden.

Sie sind in ihrer Funktion Vorgesetzte von Mitarbeitenden und führen diese. Dazu gehören das Erstellen von Arbeitsplänen und das Delegieren von Aufgaben und Verantwortungsbereichen. Hörsystemakustikerinnen und Hörsystemakustiker stellen Mitarbeitende ein, fördern sie in deren beruflicher und persönlicher Entwicklung. Dazu erkennen sie den Entwicklungsbedarf und die Bedürfnisse ihrer Mitarbeitenden. Sie führen regelmässig Mitarbeitendengespräche. Zu ihren Aufgaben gehört das Beenden von Arbeitsverhältnissen.

Beispiele typischer Arbeitssituationen

Arbeitssituation 1

Eine Hörsystemspezialistin mit eigenem Geschäft plant eine Absenz von drei Wochen. Sie organisiert vorzeitig die Einteilung ihrer Mitarbeitenden, um den Betrieb während ihrer Abwesenheit sicherzustellen. Die fachliche Führung übergibt sie während dieser Zeit ihrem Mitarbeiter, einem Hörsystemakustiker EFZ. Die Verantwortung für die administrativen Aufgaben wird der Kundenberaterin übertragen.

Arbeitssituation 2

Ein Hörsystemspezialist eröffnet eine Filiale und bietet seiner langjährigen Mitarbeiterin in einem persönlichen Gespräch die Möglichkeit im Rahmen ihrer Weiterentwicklung, die Filialeitung zu übernehmen. Um sein Hauptgeschäft weiterhin erfolgreich betreiben zu können, sucht der Hörsystemspezialist einen neuen Mitarbeitenden als Ersatz für die freigewordene Position.

Arbeitssituation 3

Ein Hörsystemspezialist ist mit den Leistungen und dem Auftreten seines Mitarbeiters nicht mehr zufrieden. Unzuverlässigkeit, Fehler und der schroffe Umgang mit Kundinnen und Kunden führen zum Entscheid, sich vom Mitarbeitenden zu trennen. Der Hörsystemspezialist führt ein Abschlussgespräch und hält bei der Kündigung die rechtlichen Vorgaben sorgfältig ein.

Berufliche Handlungskompetenzen	Leistungskriterien zu Handlungskompetenzbereich F: Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten sind fähig, ...	Themen und Inhalte
F1 Personal rekrutieren und Arbeitsverhältnisse beenden	<ul style="list-style-type: none"> - ein Rekrutierungsverfahren von Personal durchzuführen und zu entwickeln (K5) - die Trennung von Mitarbeitenden durchzuführen (K4) - einen rechtsgültigen Arbeitsvertrag zu erstellen (K3) - einen rechtsgültigen Arbeitsvertrag aufzulösen (K3) 	<p>Inhalte und Themen zu Arbeitssituation 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsplanung - Personalplanung - Förderung von persönlichen und fachlichen Kompetenzen von Mitarbeitenden - Delegieren von Verantwortlichkeiten - Instruktion von Mitarbeitenden - Sicherstellung von Betriebsfähigkeit - Sicherstellung von Zuständigkeiten <p>Inhalte und Themen zu Arbeitssituation 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suche und Rekrutierung von Mitarbeitenden - Erstellen von Arbeitsverträgen - Anmeldung von Arbeitsverhältnissen bei relevanten Stellen - Auflösung von Arbeitsverhältnissen mit Mitarbeitenden
F2 Personalpläne und Arbeitspläne erstellen	<ul style="list-style-type: none"> - einen Arbeitsplan zu erstellen (K4) - einen Personalplan zu erstellen (K4) 	<ul style="list-style-type: none"> - Erkennung von Entwicklungspotenzial und Ableiten von Massnahmen - Mitarbeitendengespräche - Motivation von Mitarbeitenden zur Übernahme von neuen Aufgaben <p>Inhalte und Themen zu Arbeitssituation 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trennung von Mitarbeitenden - Auflösen von Arbeitsverträgen - Abmeldung von Arbeitsverhältnissen bei relevanten Stellen
F3 Mitarbeitendengespräche führen	<ul style="list-style-type: none"> - einen Leitfaden und Formulare für Mitarbeitendengespräche zu erstellen (K4) - ein Mitarbeitendengespräch leitfadenorientiert durchzuführen (K3) 	
F4 Mitarbeitende führen und Aufgaben delegieren	<ul style="list-style-type: none"> - die betrieblichen Aufgaben nach fachlichen und persönlichen Kompetenzen unter den Mitarbeitenden aufzuteilen (K5) 	
F5 Entwicklungsbedarf und Bedürfnisse von Mitarbeitenden erkennen und geeignete Massnahmen zur Qualifizierung ableiten	<ul style="list-style-type: none"> - Entwicklungsbedarf und Bedürfnisse von Mitarbeitenden zu erkennen (K4) - Kriterien zur Weiterentwicklung von Mitarbeitenden zu definieren (K5) 	

Handlungskompetenzen aus anderen Handlungskompetenzbereichen für die Bewältigung der Arbeitssituationen F

D2 Hörakustik-Unternehmen nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen und gesetzlichen Vorgaben führen

D3 Controlling in Hörakustik-Unternehmen durchführen

D6 Qualitätsmanagementsysteme im Hörakustik-Unternehmen umsetzen

G1 Administrative Arbeiten planen und durchführen

Persönliche und soziale Kriterien Handlungskompetenzbereich F:

Selbstkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">- Qualität anstreben, beurteilen, einfordern- Selbständig sein- Kompetent und sicher auftreten
Sozialkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">- Über gute Umgangsformen verfügen- Kommunikations- und kontaktfähig sein- Hilfsbereit sein- Konfliktfähig sein- Interkulturelle Kompetenz aufweisen
Methodenkompetenz:	<ul style="list-style-type: none">- Ziele und Prioritäten setzen- Zweckmässig planen und organisieren- Lernorientiert instruieren

10.47 Handlungskompetenzbereich G: Administrative Arbeiten durchführen

Beschreibung Handlungskompetenzbereich G: Administrative Arbeiten durchführen

Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten mit eidg. Fachausweis organisieren administrative Prozesse in ihrem Hörakustik-Unternehmen und berücksichtigen gesetzliche Vorgaben zur Personaladministration. Dazu gehören administrative Abläufe, Abrechnungen mit Sozialversicherungen sowie die Sicherstellung der Finanzbuchhaltung. Sie definieren Anforderungen an Hard- und Software für Administration und technische Aufgaben. Sie gewährleisten die Datensicherheit von Kunden- und Firmendaten.

Arbeitssituation 1

Eine Hörsystemspezialistin bereitet für eine neue Filiale sämtliche administrativen Prozesse analog zum Hauptgeschäft vor.

Dazu stellt sie die Installation bewährter Büro- und Branchensoftware auf dem neuen Server und den Arbeitsplätzen sicher, so dass alle Softwaresysteme und Geräte auf aktuellem Stand und miteinander vernetzt sind. Zur Sicherung der Daten organisiert sie eine tägliche Datensicherung auf ein gesichertes Backupsystem.

Arbeitssituation 2

Nach der Eröffnung einer neuen Filiale, hat der Filialeiter, ein Hörsystemspezialist, die Betreuung eines Implantat-Patienten übernommen und kann seine Dienstleistung mit dem Sozialversicherungsträger abrechnen. Dazu erstellt er die nötigen Berichte für Drittstellen. Zur Buchung der Umsätze übergibt der Hörsystemspezialist mit eidg. Fachausweis die entsprechenden Daten seiner Treuhänderin, die die Verbuchung vornimmt. Er informiert seine Vorgesetzte über den Vorgang, damit diese am Ende des Folgemonats die Eingänge und Richtigkeit der Buchung überprüfen kann.

Berufliche Handlungskompetenzen	Leistungskriterien zu Handlungskompetenzbereich G: Hörsystemspezialistinnen und Hörsystemspezialisten sind fähig, ...	Themen und Inhalte
G1 Administrative Arbeiten planen und durchführen	<ul style="list-style-type: none"> – administrative Prozesse zu gestalten (K5) – administrative Prozesse durchzuführen (K3) 	<p>Inhalte und Themen zu Arbeitssituation 1</p> <ul style="list-style-type: none"> – Definition von administrativen Prozessen in einem Hörakustikgeschäft – Bereitstellung von Hard- und Software für administrative und technische Anwendungen – Funktionsüberprüfung von branchenüblicher Hard- und Software – Erstellen eines Sicherungsprotokolls zur Datensicherung
G2 Unterhalt von technischen Geräten und Software gewährleisten	<ul style="list-style-type: none"> – Unterhalt von technischen Geräten zu planen (K4) – Unterhalt von technischen Geräten zu gewährleisten (K3) – Unterhalt von Software zu planen (K4) – Unterhalt von Software zu gewährleisten (K3) 	
G3 Finanzbuchhaltung von Hörakustik-Unternehmen sicherstellen	<ul style="list-style-type: none"> – Finanzbuchhaltungsprozesse zu organisieren (K3) – für die Finanzbuchhaltung relevante Unterlagen aufzubereiten (K3) – Buchhaltungsabschlüsse zu organisieren (K3) 	<p>Inhalte und Themen zu Arbeitssituation 2</p> <ul style="list-style-type: none"> – Verfassen von Berichten an Drittstellen – Abrechnungskriterien mit den Sozialversicherungsträgern – Buchungsvorgänge von Unternehmen – Analyse und Auswertung von Kennzahlen zur Unternehmenssteuerung – Durchführung und Auswertung von Lärmmessungen – Anwendungsmöglichkeiten von Lärmschutz – Erstellung und Präsentation von Lärmschutzkonzepten – Kostenübernahme durch Versicherungen – Gesetzliche Lärmschutzbestimmungen – Zusammenhänge zwischen Lärmmessungen und Lärmschutzmassnahmen – Spezifische Kommunikationsbedürfnisse von externen Stellen und Betrieben
G4 Abrechnung von komplexen Fällen mit Versicherungen durchführen	<ul style="list-style-type: none"> – komplexe Fälle mit den Versicherungen abzurechnen (K4) 	
G5 Datensicherheit von Kundendaten und Firmendaten sicherstellen	<ul style="list-style-type: none"> – Leitfaden für ein Datensicherungsprotokoll zu erstellen (K4) – Datensicherung von Kunden- und Firmendaten sicherzustellen (K4) – Gesetzliche Bestimmungen zur Datensicherheit einzuhalten und zu gewährleisten (K3) 	

Handlungskompetenzen aus anderen Handlungskompetenzbereichen für die Bewältigung der Arbeitssituationen G

D3 Controlling in Hörakustik-Unternehmen durchführen

D6 Qualitätsmanagementsysteme im Hörakustik-Unternehmen umsetzen

Persönliche und soziale Kriterien Handlungskompetenzbereich G:

Selbstkompetenz:	<ul style="list-style-type: none"> – Sorgfältig arbeiten – Zielorientierung, Ausdauer und Durchhaltewillen zeigen – Selbstständig sein – Belastbar sein, Ruhe bewahren
Sozialkompetenz:	<ul style="list-style-type: none"> – Fähig zur Zusammenarbeit sein
Methodenkompetenz:	<ul style="list-style-type: none"> – Prozesse zweckmässig planen und organisieren – Prozesse zielorientiert optimieren – Analytisch und vernetzt denken und handeln