

1 Auftragssteuerung und - koordination	1.1 Auftragsinitiierung	a) Kunden produktspezifisch und kaufmännisch beraten
		b) Angebotsgrundlagen und -alternativen mit dem Kunden entwickeln
		c) ergänzenden Service anbieten
		d) Kalkulationsdaten für Angebote einholen
		e) Angebote erstellen
		f) Auftragseingang prüfen, Auftrag bestätigen
	1.2 Auftragsabwicklung	a) Zeit- und Ressourcenplan in Abstimmung mit den Beteiligten erstellen
		b) auftragsrelevante Beschaffungen sicherstellen
		c) auftragsbegleitend mit Kunden kommunizieren
		d) auftragsbezogene Daten einholen
		e) Soll- und Ist-Vergleich der Leistungserbringung durchführen, bei Bedarf nachsteuern
		f) Abnahme der Leistung veranlassen
	1.3 Auftragsabschluss	a) Auftragsdokumentation vervollständigen und bearbeiten
		b) Aufträge nachkalkulieren
		c) Aufträge fakturieren, Kundenrechnungen erstellen
		d) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf Maßnahmen einleiten
	1.4 Auftragsnachbereitung	a) Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten
		b) Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren
		c) Kundenreklamationen bearbeiten
		d) Probleme in Auftragsprozessen identifizieren und analysieren
e) Problemlösungen vorschlagen		

2 kaufmännische Steuerung und Kontrolle	2.1 Finanzbuchhaltung	a) Kreditoren- und Debitorenstammdaten aufnehmen und pflegen
		b) Geschäftsvorgänge unter Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Regelungen buchhalterisch einordnen
		c) Belege erfassen, kontieren und auf Bestands- und Erfolgskonten buchen
		d) im Rahmen der Kontokorrentbuchhaltung Zahlungseingänge überwachen und Zahlungsausgänge veranlassen
		e) Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten
		f) bei periodengerechten Abschlussarbeiten unterstützen
	2.2 Kosten- und Leistungsrechnung	a) Zweck und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung bei Aufgabenstellungen berücksichtigen
		b) Kosten ermitteln, aufbereiten und überwachen
		c) Leistungen kalkulieren und verrechnen
		d) Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung für Entscheidungen aufbereiten
	2.3 Controlling	a) Einflussfaktoren auf den Betriebserfolg identifizieren und reflektieren
		b) Ergebnisse der Betriebsrechnung und der Finanzbuchhaltung für das Controlling aufbereiten und interpretieren
		c) Soll- und Ist-Vergleiche durchführen, Abweichungen feststellen und kommunizieren
d) Kennzahlen ermitteln, aufbereiten und beurteilen, Statistiken und Berichte erstellen		

3 kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen	3.1 laufende Buchführung	a) Buchungsvorgänge bearbeiten
		b) Kassenbuch führen
		c) Bestands- und Erfolgskonten führen
		d) Offene-Posten-Listen verwalten
		e) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren und Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten
		f) am buchhalterischen Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen mitwirken
	3.2 Entgeltabrechnung	a) Personalstammdaten erfassen und pflegen
		b) erforderliche Prozessdaten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten
		c) Auszahlungsbeträge unter Berücksichtigung geltender steuer-, sozial und tarifrechtlicher Bestimmungen ermitteln
		d) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen erstellen
	3.3 betriebliche Kalkulation	a) Kosten verursachungsgerecht zuordnen
		b) Angebote unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen kalkulieren
		c) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren
		d) Verfahren der Voll- und Teilkostenrechnung anwenden
		e) durch Nachkalkulation Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg ermitteln
	3.4 betriebliche Auswertungen	a) bei der Ermittlung der Unternehmensertragslage mitwirken
b) Wirkungen der Abschreibungen für den Betriebserfolg unterscheiden		
c) Statistiken erstellen und Plan-Ist-Vergleiche durchführen		
d) betriebliche Kennzahlen beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten		

4 Einkauf und Logistik	4.1 Bedarfsermittlung	a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen
		b) Mengen und Termine disponieren
	4.2 operativer Einkaufsprozess	a) interne Einkaufsrichtlinien und Rahmenverträge sowie betriebliche Compliance einhalten
		b) Bezugsquellen ermitteln, analysieren und Lieferantenvorauswahl treffen
		c) Angebote einholen und vergleichen
		d) Bestellung durchführen, Auftragsbestätigung mit der Bestellung vergleichen und bei Abweichungen Lösungen vereinbaren
		e) Vertragserfüllung überwachen und bei Vertragsstörung Maßnahmen einleiten
	4.3 strategischer Einkaufsprozess	a) bei der Verhandlung von Einkaufskonditionen mitwirken
		b) Lieferanteninformationen für Entscheidungen systematisch erfassen
		c) bei der Erstellung von Rahmenverträgen mitwirken
		d) Prozesse der Bedarfsermittlung und des Einkaufs reflektieren und Verbesserungen vorschlagen
	4.4 Lagerwirtschaft	a) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen
		b) vom Ausbildungsbetrieb genutztes Lagersystem bei logistischen Abläufen berücksichtigen
		c) Wareneingang prüfen, Mängelbeseitigung veranlassen
d) Bestände erfassen, kontrollieren und bewerten		

5 Marketing und Vertrieb	5.1 Marketingaktivitäten	a) Instrumente der Marktbeobachtung und -analyse nutzen und dabei Mitbewerber sowie Marktentwicklungen beachten
		b) an der Entwicklung von Marketingmaßnahmen mitwirken
		c) Ressourcen planen und organisieren und Kosten ermitteln
		d) bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen, insbesondere der Verkaufsförderung, mitwirken und diese Maßnahmen dokumentieren
		e) Aktivitäten hinsichtlich Zeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität überwachen und gegebenenfalls nachsteuern
		f) Wirkungen von Marketingmaßnahmen feststellen und Verbesserungsvorschläge entwickeln
	5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen	a) Kundendaten und -informationen nutzen
		b) Vertriebsformen berücksichtigen
		c) Situation des Kunden analysieren, Bedarf feststellen, kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren; Angebote unterbreiten
		d) Verträge und Vertragsverhandlungen vorbereiten und an Vertragsabschlüssen mitwirken
		e) Erfüllung von Verträgen überwachen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten
	5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung	a) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben gestalten
		b) Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen
		c) Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen
d) Kundenzufriedenheit ermitteln, Maßnahmen vorschlagen		

6 Personalwirtschaft	6.1 Personalsachbearbeitung	a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten
		b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen
		c) Vorgänge im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen bearbeiten
		d) Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten
		e) Auskünfte im Zusammenhang mit der Personalverwaltung erteilen
		f) Personalstatistiken führen und auswerten
		g) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen
		h) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen
	6.2 Personalbeschaffung und -entwicklung	a) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen
		b) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken
		c) im Bereich der Personalentwicklung insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren
		d) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen
		e) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen

7 Assistenz und Sekretariat	7.1 Sekretariatsführung	a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden
		b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und über Prioritäten von Interessen und Anliegen entscheiden
		c) Kommunikation mit den Beteiligten situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln
		d) Kommunikationsstörungen vermeiden
		e) Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten
	7.2 Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung	a) Termine koordinieren und überwachen; Wiedervorlage steuern
		b) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen
		c) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen
		d) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden
		e) Geschäftskorrespondenz führen
	7.3 Organisation von Reisen und Veranstaltungen	a) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen
		b) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten
		c) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten

8 Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement	8.1 Öffentlichkeitsarbeit	a) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Ausbildungsbetriebes analysieren
		b) an der Entwicklung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Zielsetzung, Zielgruppen und unterschiedlichen Medien mitwirken
		c) Umsetzung der Maßnahmen planen und organisieren
		d) Wirkung der Maßnahmen analysieren und bewerten
	8.2 Veranstaltungsmanagement	a) an Veranstaltungsplanungen, insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Ressourcenkalkulation, räumlicher Organisation und Ausstattung, mitwirken und dabei wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Aspekte berücksichtigen
		b) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten sowie Teilnehmer bei Anfragen und organisatorischen Problemen unterstützen
		c) Prozesse mit Dienstleistern koordinieren und überwachen, dabei betriebliche Compliance einhalten und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten
		d) Kosten nachkalkulieren, Rechnungen prüfen und kontieren
		e) Veranstaltungen dokumentieren und analysieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse nutzen



9 Verwaltung und Recht	9.1 Kunden- und Bürgerorientierung	a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf sachgerechte Antragstellung hinwirken
		b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen
		c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten
	9.2 Rechtsanwendung	a) Anliegen und Zuständigkeiten klären, Sachverhalte ermitteln, Maßnahmen einleiten
		b) Beteiligungsverfahren durchführen, dabei Verfahrensvorschriften beachten
		c) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden
		d) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen und ungebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen
	9.3 Verwaltungshandeln	a) Verwaltungsakte entwerfen
		b) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen
		c) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerden entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten
		d) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen
		e) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren
	f) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen	

10 öffentliche Finanzwirtschaft	10.1 Finanzwesen	a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes der ausbildenden Stelle unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans anwenden
		b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden
		c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans mitwirken
		d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen
	10.2 Haushalts- und Kassenwesen	a) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten
		b) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken
		c) gebuchte Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen
		d) Übersichten für Mittelzu- und Mittelabflüsse erstellen, überwachen und weiterleiten
		e) Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen
		f) Unterlagen für den Jahresabschluss zusammenstellen