

## Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei Wahlqualifikationen von jeweils fünf Monaten

### WQ 1. Auftragssteuerung und -koordination

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1.1	<b>Auftragsinitiierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden produktspezifisch und kaufmännisch beraten</li> <li>b) Angebotsgrundlagen und -alternativen mit dem Kunden entwickeln</li> <li>c) ergänzenden Service anbieten</li> <li>d) Kalkulationsdaten für Angebote einholen</li> <li>e) Angebote erstellen</li> <li>f) Auftragseingang prüfen, Auftrag bestätigen</li> </ul>
1.2	<b>Auftragsabwicklung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zeit- und Ressourcenplan in Abstimmung mit den Beteiligten erstellen</li> <li>b) auftragsrelevante Beschaffungen sicherstellen</li> <li>c) auftragsbegleitend mit Kunden kommunizieren</li> <li>d) auftragsbezogene Daten einholen</li> <li>e) Soll- und Ist-Vergleich der Leistungserbringung durchführen, bei Bedarf nachsteuern</li> <li>f) Abnahme der Leistung veranlassen</li> </ul>
1.3	<b>Auftragsabschluss</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auftragsdokumentation vervollständigen und bearbeiten</li> <li>b) Aufträge nachkalkulieren</li> <li>c) Aufträge fakturieren, Kundenrechnungen erstellen</li> <li>d) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf Maßnahmen einleiten</li> </ul>
1.4	<b>Auftragsnachbereitung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten</li> <li>b) Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren</li> <li>c) Kundenreklamationen bearbeiten</li> <li>d) Probleme in Auftragsprozessen identifizieren und analysieren</li> <li>e) Problemlösungen vorschlagen</li> </ul>

## WQ 2. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

2.1	<b>Finanzbuchhaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Kreditoren- und Debitorenstammdaten aufnehmen und pflegen</li><li>b) Geschäftsvorgänge unter Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Regelungen buchhalterisch einordnen</li><li>c) Belege erfassen, kontieren und auf Bestands- und Erfolgskonten buchen</li><li>d) im Rahmen der Kontokorrentbuchhaltung Zahlungseingänge überwachen und Zahlungsausgänge veranlassen</li><li>e) Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten</li><li>f) bei periodengerechten Abschlussarbeiten unterstützen</li></ul>
2.2	<b>Kosten- und Leistungsrechnung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Zweck und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung bei Aufgabenstellungen berücksichtigen</li><li>b) Kosten ermitteln, aufbereiten und überwachen</li><li>c) Leistungen kalkulieren und verrechnen</li><li>d) Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung für Entscheidungen aufbereiten</li></ul>
2.3	<b>Controlling</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Einflussfaktoren auf den Betriebserfolg identifizieren und reflektieren</li><li>b) Ergebnisse der Betriebsrechnung und der Finanzbuchhaltung für das Controlling aufbereiten und interpretieren</li><li>c) Soll- und Ist-Vergleiche durchführen, Abweichungen feststellen und kommunizieren</li><li>d) Kennzahlen ermitteln, aufbereiten und beurteilen, Statistiken und Berichte erstellen</li></ul>

### WQ 3. Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen

3.1	<b>Laufende Buchführung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Buchungsvorgänge bearbeiten</li> <li>b) Kassenbuch führen</li> <li>c) Bestands- und Erfolgskonten führen</li> <li>d) offene Posten-Listen verwalten</li> <li>e) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren und Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten</li> <li>f) am buchhalterischen Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen mitwirken</li> </ul>
3.2	<b>Entgeltabrechnung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Personalstammdaten erfassen und pflegen</li> <li>b) erforderliche Prozessdaten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten</li> <li>c) Auszahlungsbeträge unter Berücksichtigung geltender steuer-, sozial- und tarifrechtlicher Bestimmungen ermitteln</li> <li>d) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen erstellen</li> </ul>
3.3	<b>Betriebliche Kalkulation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kosten verursachungsgerecht zuordnen</li> <li>b) Angebote unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen kalkulieren</li> <li>c) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren</li> <li>d) Verfahren der Voll- und Teilkostenrechnung anwenden</li> <li>e) durch Nachkalkulation den Beitrag zum Unternehmenserfolg ermitteln</li> </ul>
3.4	<b>Betriebliche Auswertungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) bei der Ermittlung der Unternehmensertragslage mitwirken</li> <li>b) Wirkungen der Abschreibungen für den Betriebserfolg unterscheiden</li> <li>c) Statistiken erstellen und Plan-Ist-Vergleiche durchführen</li> <li>d) betriebliche Kennzahlen beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten</li> </ul>

## WQ 4. Einkauf und Logistik

4.1	<b>Bedarfsermittlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen</li> <li>b) Mengen und Termine disponieren</li> </ul>
4.2	<b>Operativer Einkaufsprozess</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) interne Einkaufsrichtlinien und Rahmenverträge sowie betriebliche Compliance einhalten</li> <li>b) Bezugsquellen ermitteln, analysieren und Lieferantenvorauswahl treffen</li> <li>c) Angebote einholen und vergleichen</li> <li>d) Bestellung durchführen, Auftragsbestätigung mit der Bestellung vergleichen und bei Abweichungen Lösungen vereinbaren</li> <li>e) Vertragserfüllung überwachen und bei Vertragsstörung Maßnahmen einleiten</li> </ul>
4.3	<b>Strategischer Einkaufsprozess</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) bei der Verhandlung von Einkaufskonditionen mitwirken</li> <li>b) Lieferanteninformationen für Entscheidungen systematisch erfassen</li> <li>c) bei der Erstellung von Rahmenverträgen mitwirken</li> <li>d) Prozesse der Bedarfsermittlung und des Einkaufs reflektieren und Verbesserungen vorschlagen</li> </ul>
4.4	<b>Lagerwirtschaft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen</li> <li>b) das vom Ausbildungsbetrieb genutzte Lagersystem bei logistischen Abläufen berücksichtigen</li> <li>c) Wareneingang prüfen, Mängelbeseitigung veranlassen</li> <li>d) Bestände erfassen, kontrollieren und bewerten</li> </ul>

## WQ 5. Marketing und Vertrieb

5.1	<b>Marketingaktivitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Instrumente der Marktbeobachtung und -analyse nutzen und dabei Mitbewerber sowie Marktentwicklungen beachten</li> <li>b) an der Entwicklung von Marketingmaßnahmen mitwirken</li> <li>c) Ressourcen planen, organisieren und Kosten ermitteln</li> <li>d) bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen, insbesondere der Verkaufsförderung, mitwirken und diese dokumentieren</li> <li>e) Aktivitäten hinsichtlich Zeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität überwachen und gegebenenfalls nachsteuern</li> <li>f) Wirkungen von Marketingmaßnahmen feststellen und Verbesserungsvorschläge entwickeln</li> </ul>
5.2	<b>Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundendaten und -informationen nutzen</li> <li>b) Vertriebsformen berücksichtigen</li> <li>c) Situation des Kunden analysieren, Bedarf feststellen, kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren; Angebote unterbreiten</li> <li>d) Verträge und Vertragsverhandlungen vorbereiten und an Vertragsabschlüssen mitwirken</li> <li>e) Erfüllung von Verträgen überwachen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten</li> </ul>
5.3	<b>Kundenbindung und Kundenbetreuung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben gestalten</li> <li>b) Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen</li> <li>c) Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen</li> <li>d) Kundenzufriedenheit ermitteln, Maßnahmen vorschlagen</li> </ul>

## WQ 6. Personalwirtschaft

6.1	<b>Personalsachbearbeitung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten</li> <li>b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen</li> <li>c) Vorgänge im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen bearbeiten</li> <li>d) Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten</li> <li>e) Personalverwaltungsrelevante Auskünfte erteilen</li> <li>f) Personalstatistiken führen und auswerten</li> <li>g) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen</li> <li>h) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen</li> </ul>
6.2	<b>Personalbeschaffung und -entwicklung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen</li> <li>b) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken</li> <li>c) im Bereich der Personalentwicklung insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren</li> <li>d) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen</li> <li>e) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen</li> </ul>

## WQ 7. Assistenz und Sekretariat

7.1	<b>Sekretariatsführung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden</li> <li>b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und über Prioritäten von Interessen und Anliegen entscheiden</li> <li>c) Kommunikation mit den Beteiligten situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln</li> <li>d) Kommunikationsstörungen vermeiden</li> <li>e) Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten</li> </ul>
7.2	<b>Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Termine koordinieren und überwachen; Wiedervorlage steuern</li> <li>b) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen</li> <li>c) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen</li> <li>d) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden</li> <li>e) Geschäftskorrespondenz führen</li> </ul>
7.3	<b>Organisation von Reisen und Veranstaltungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen</li> <li>b) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten</li> <li>c) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten</li> </ul>

## WQ 8. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement

8.1	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Ausbildungsbetriebes analysieren</li> <li>b) an der Entwicklung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Zielsetzung, Zielgruppen und unterschiedlichen Medien mitwirken</li> <li>c) Umsetzung der Maßnahmen planen und organisieren</li> <li>d) Wirkung der Maßnahmen analysieren und bewerten</li> </ul>
8.2	<b>Veranstaltungsmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an Veranstaltungsplanungen, insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Ressourcenkalkulation und räumlicher Organisation und Ausstattung, mitwirken und dabei wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Aspekte berücksichtigen</li> <li>b) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten und Teilnehmer bei Anfragen und organisatorischen Problemen unterstützen</li> <li>c) Prozesse mit Dienstleistern koordinieren und überwachen, dabei betriebliche Compliance einhalten und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Kosten nachkalkulieren, Rechnungen prüfen und kontieren</li> <li>e) Veranstaltungen dokumentieren und analysieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse nutzen</li> </ul>

## WQ 9. Verwaltung und Recht (nur im öffentlichen Dienst)

9.1	<b>Kunden- und Bürgerorientierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf sachgerechte Antragsstellung hinwirken</li> <li>b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen</li> <li>c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten</li> </ul>
9.2	<b>Rechtsanwendung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Anliegen und Zuständigkeiten klären, Sachverhalte ermitteln, Maßnahmen einleiten</li> <li>b) Beteiligungsverfahren durchführen, dabei Verfahrensvorschriften beachten</li> <li>c) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden</li> <li>d) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen und ungebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen</li> </ul>
9.3	<b>Verwaltungshandeln</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verwaltungsakte entwerfen</li> <li>b) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen</li> <li>b) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerden entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten</li> <li>c) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen</li> <li>d) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren</li> <li>e) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen</li> </ul>

## WQ 10. Öffentliche Finanzwirtschaft (nur im öffentlichen Dienst)

10.1	<b>Finanzwesen</b>	a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes der ausbildenden Stelle unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplanes anwenden b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplanes mitwirken d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen
10.2	<b>Haushalts- und Kassenwesen</b>	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