



Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsbetrieb:

Verantwortlicher
Ausbilder:

Auszubildender:

Ausbildungsberuf: **Buchhändler / Buchhändlerin**

Wahlqualifikationseinheit

(6-monatig):

- ☐ Sortiment
- ☐ Verlag
- ☐ Antiquariat

Wahlqualifikationseinheit

(3-monatig):

- ☐ Gestaltung einer spezifischen Warengruppe
- ☐ Buchhändlerische Projekte
- ☐ Buchhändlerisches E-Business

In den folgenden Seiten ist die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung in der Fassung vom **15. März 2011** niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des Auszubildenden ist in dem Ausbildungszeitraum enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Weicht aufgrund der vertraglichen Vereinbarung die Ausbildungszeit von der in der Ausbildungsordnung vorgegebenen Ausbildungsdauer ab, werden die in diesem Plan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse in sinngemäßer Anwendung des zeitlichen Gliederungsplanes vermittelt.

Auszubildender:
Unterschrift

Gesetzlicher Vertreter
des Auszubildenden:
Unterschrift

.....
Datum

.....
Firmenstempel/Unterschrift

Ausbildungsrahmenplan über die Berufsausbildung zum Buchhändler / zur Buchhändlerin

- Zeitliche Gliederung -

Die nachfolgende zeitliche Gliederung nennt die Zeiträume, in denen die jeweiligen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten erstmals schwerpunktmäßig vermittelt werden sollen; in der Regel ist eine Fortführung oder Vertiefung zum Erreichen der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich.

1. AUSBILDUNGSJAHR

(1) In einem Zeitraum von insgesamt **zwei bis vier Monaten** sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 1.1 Branchenspezifische Systematik,
Abschnitt A Nummer 1.2 Gegenstände und Dienstleistungen des Buchmarktes,
Abschnitt A Nummer 1.3 Herstellung,
Abschnitt A Nummer 1.4 Buchmarktprozesse und -beteiligte,
Abschnitt A Nummer 1.5 Rechtliche Bestimmungen im Buchmarkt,
Abschnitt D Nummer 1.1 Stellung des Buchhandels in der Gesamtwirtschaft,
Abschnitt D Nummer 1.2 Betriebliche Organisation,
Abschnitt D Nummer 1.3 Berufsbildung,
Abschnitt D Nummer 1.4 Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften,
Abschnitt D Nummer 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
Abschnitt D Nummer 1.6 Umweltschutz

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt **zwei bis vier Monaten** sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 5.1 Kundenorientierte Kommunikation,
Abschnitt A Nummer 5.2 Buchhändlerische Beratung und Verkauf,
Abschnitt A Nummer 5.3 Kassenführung,
Abschnitt A Nummer 7.1 Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr,
Abschnitt D Nummer 2.1 Arbeitsorganisation,
Abschnitt D Nummer 2.2 Teamarbeit und Kooperation

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt **drei bis vier Monaten** sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 3.1 Warenwirtschaft,
Abschnitt A Nummer 4.1 Sortimentsstruktur,
Abschnitt D Nummer 2.3 Informations- und Kommunikationssysteme, Datenschutz und Datensicherheit

zu vermitteln.

(4) In einem Zeitraum von insgesamt **zwei bis drei Monaten** sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 6.3 Verkaufsförderung,
Abschnitt A Nummer 6.4 Warenpräsentation,
Abschnitt A Nummer 6.5 Werbung,
Abschnitt A Nummer 6.6 Öffentlichkeitsarbeit

zu vermitteln.

2. AUSBILDUNGSJAHR

(1) In einem Zeitraum von insgesamt **zwei bis drei Monaten** sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 2.1 Bibliografien und Nachschlagesysteme,

Abschnitt A Nummer 2.2 Erweiterte buchhändlerische Recherche,

Abschnitt A Nummer 2.3 Buchhändlerische Fachinformation,

Abschnitt A Nummer 5.4 Kundenbindung, Kundenservice,

Abschnitt A Nummer 5.5 Vertriebswege,

Abschnitt A Nummer 5.6 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt **drei bis fünf Monaten** sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 3.3 Lagerlogistik,

Abschnitt A Nummer 3.4 Beschaffung,

Abschnitt A Nummer 7.2 Kosten- und Leistungsrechnung

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt **zwei bis vier Monaten** sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 3.2 Wareneingang,

Abschnitt A Nummer 4.2 Einkauf und Bestellung,

Abschnitt D Nummer 2.4 Elektronische Geschäftsabwicklung,

Abschnitt D Nummer 2.5 Qualitätssicherung betrieblicher Abläufe

zu vermitteln.

(4) In einem Zeitraum von insgesamt **zwei bis drei Monaten** sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 6.1 Märkte und Zielgruppen,

Abschnitt A Nummer 6.2 Marketingkonzepte

zu vermitteln.

3. AUSBILDUNGSJAHR

(1) In einem Zeitraum von insgesamt **sechs Monaten** sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen der ausgewählten Wahlqualifikationseinheit aus § 4 Absatz 2

Abschnitt B Nummer 1 Sortiment,

Abschnitt B Nummer 2 Verlag oder

Abschnitt B Nummer 3 Antiquariat

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt **drei Monaten** sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen der ausgewählten Wahlqualifikationseinheit aus § 4 Absatz 2

Abschnitt C Nummer 1 Gestaltung einer spezifischen Warengruppe,

Abschnitt C Nummer 2 Buchhändlerische Projekte oder

Abschnitt C Nummer 3 Buchhändlerisches E-Business

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt **drei Monaten** sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 7.3 Kaufmännische Steuerung

zu vermitteln.

Ausbildungsrahmenplan über die Berufsausbildung zum Buchhändler / zur Buchhändlerin

- Sachliche Gliederung -

Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1	Buch und Medienwirtschaft (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1)	
1.1	Branchenspezifische Systematik (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.1) a) Warengruppensystematik des deutschen Buchhandels, insbesondere im Bezug auf Literatur, Kultur, Wissenschaft und Technik, begründen und anwenden b) Bedeutung von Autoren, Titeln sowie Verlagen innerhalb von Warengruppen bestimmen c) Literaturgattungen und -formen sowie Epochen und Grundbegriffe der Literaturgeschichte unterscheiden und bewerten d) Gegenwartsliteratur u. ausgewählte internationale Literatur im Kontext der Weltliteratur einordnen	☐ ☐ ☐ ☐
1.2	Gegenstände und Dienstleistungen des Buchmarktes (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.2) a) Gegenstände des Buchhandels, insbesondere Bücher, Zeitschriften und andere Printmedien, unterscheiden und ihre Bedeutung für die Branche darstellen b) Bücher, Zeitschriften und andere Printmedien von Angeboten in digitaler Form unterscheiden und bewerten c) kartografische Produkte unterscheiden d) buchaffine Nebenprodukte beschreiben und ihre Bedeutung für den Buchhandel begründen e) Dienstleistungen des Buchmarktes und ihre Bedeutung für den Unternehmenserfolg darstellen f) Kriterien, insbesondere literarischer, künstlerischer, wissenschaftlicher und technischer Art, für die qualitative Beurteilung des Angebots im Ausbildungsbetrieb anwenden	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1.3	Herstellung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.3) a) Aufbau von Büchern beschreiben, ihre Ausstattung bewerten b) Schrift-, Papier- und Einbandarten unterscheiden c) Satz-, Druck- und Bindetechniken unterscheiden d) Formen elektronischen Publizierens unter Berücksichtigung rechtlicher Vorschriften und technischer Erfordernisse unterscheiden	☐ ☐ ☐ ☐
1.4	Buchmarktprozesse und -beteiligte (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.4) a) Besonderheiten der Buchbranche und Leistungen des Buchmarktes unter handelsbezogenen und kulturellen Aspekten bewerten b) die Wertschöpfungskette im Buchmarkt erläutern und den eigenen Betrieb in diese einordnen c) Geschäftsprozesse des Buchmarktes und Geschäftsbeziehungen zwischen den einzelnen Handelspartnern erläutern d) Handelslandschaft im Sortimentsbuchhandel beschreiben e) die Bedeutung und die unterschiedlichen Strukturen des Verlagswesens im Buchhandel beschreiben f) Verlage und ihre Schwerpunkte unterscheiden g) die Funktionsbereiche im Verlag beschreiben	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1.5	Rechtliche Bestimmungen im Buchmarkt (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.5) a) branchenspezifische Gesetze berücksichtigen b) Rechte und Pflichten, die sich aus dem Preisbindungsgesetz ergeben, anwenden c) Bestimmungen des Urheberrechts berücksichtigen d) branchenspezifische Rahmenbedingungen, insbesondere Verkehrsordnung für den Buchhandel und Wettbewerbsregeln des Börsenvereins des Deutschen Buchhandels anwenden e) handelsrechtliche Bestimmungen, insbesondere zum Wettbewerb, Internethandel und Fernabsatz, anwenden	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2	Bibliografien und Recherche (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2)	
2.1	Bibliografien und Nachschlagesysteme (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.1) a) Aufbau von Bibliografien kennen und Regeln des Bibliografierens anwenden b) das Verzeichnis lieferbarer Bücher und Barsortimentskataloge anwenden und auswerten c) wichtige Fach- und Spezialkataloge, sowie Recherchemöglichkeiten im Internet nutzen; Methoden der Beschaffung antiquarischer und vergriffener Werke anwenden	☐ ☐ ☐
2.2	Erweiterte buchhändlerische Recherche (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.2) a) Möglichkeiten der Volltextsuche nutzen b) Recherchemöglichkeiten von fremdsprachigen Titeln im Internet nutzen und Besonderheiten berücksichtigen c) Angebote buchaffiner Nebenmärkte erschließen und Nutzen prüfen d) Verzeichnisse oder Kataloge mit den bibliografischen Angaben erstellen e) interaktive Web-Techniken und buchhandelsspezifische Portale nutzen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2.3	Buchhändlerische Fachinformation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.3) a) Fachinformationen, insbesondere das Börsenblatt, auswerten b) Buchmessen als Informationsquellen nutzen c) Vorschauen, Internetauftritte der Verlage sowie Informationen von Verlagsvertretern für die Beschaffung und das Angebot des Ausbildungsbetriebes nutzen	☐ ☐ ☐
3	Warenwirtschaft und Beschaffung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3)	
3.1	Warenwirtschaft (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.1) a) Grundsätze, Aufgaben und Ziele der Warenwirtschaft erläutern, das Warenwirtschaftssystem des Ausbildungsbetriebes nutzen b) Zyklus eines Bestellvorganges anhand der Warenwirtschaft beschreiben c) Warengruppen anhand der Warengruppensystematik als Teil des betrieblichen Warensortimentes unterscheiden d) Bestände erfassen und kontrollieren	☐ ☐ ☐ ☐
3.2	Wareneingang (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.2) a) Ware annehmen, Lieferungen nach Art, Menge und auf offene Mängel prüfen, bei Beanstandungen Maßnahmen einleiten b) Rechnungen und Lieferscheine mit den Bestell- und Wareneingangsdaten vergleichen und auf Richtigkeit prüfen, Abweichungen und Unstimmigkeiten klären c) Ware auszeichnen	☐ ☐ ☐
3.3	Lagerlogistik (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.3) a) bei der Lagerverwaltung des Ausbildungsbetriebes mitwirken und die Lagerorganisation des Ausbildungsbetriebes begründen b) Methoden der Lagerhaltung, Lagerbereinigung, insbesondere Remissionen, unterscheiden und anwenden c) bei der Inventur mitwirken, rechtliche Vorschriften beachten, zur Vermeidung von Inventurdifferenzen beitragen	☐ ☐ ☐

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
3.4	Beschaffung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.4) a) Formen der Beschaffung unterscheiden b) Warennachbezug anhand der Warenwirtschaftsdaten durchführen c) bei der Beschaffung wirtschaftliche Aspekte berücksichtigen d) Sonderkonditionen bei der Beschaffung berücksichtigen e) Handelsbräuche, insbesondere die Verkehrsordnung, anwenden	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
4	Einkauf (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4)	
4.1	Sortimentsstruktur (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.1) a) die Sortimentsstruktur, insbesondere anhand der Marktausrichtung sowie Breite und Tiefe, beurteilen b) Zusammenhänge zwischen Anordnung und inhaltlicher Struktur des Sortiments begründen c) Bedeutung der nicht preisgebundenen Produkte für das Sortiment herausstellen	☐ ☐ ☐
4.2	Einkauf und Bestellung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.2) a) Bedarf an Waren unter Berücksichtigung der Umsatz- und Bestandsentwicklung, der saisonalen Schwankungen sowie der Absatzchancen ermitteln b) Umsatzkennzahlen beim Einkauf berücksichtigen c) Einkaufsmöglichkeiten bei Verlag, Zwischenbuchhandel und über Einkaufsgemeinschaften sowie Bündelung bei Eigenbestellung beurteilen und beim Einkauf nutzen d) Waren bestellen	☐ ☐ ☐
5	Beratung und Verkauf (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5)	
5.1	Kundenorientierte Kommunikation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.1) a) Waren und Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes kundenorientiert anbieten, Preise begründen b) Gesprächsführungstechniken bei Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen anwenden c) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen d) auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren e) Konfliktursachen feststellen, Konfliktlösungen im Beratungsgespräch situationsbezogen anwenden f) Kundentypen und Verhaltensmuster im Kundengespräch individuell nutzen g) Kaufmotive und Wünsche von Kunden ermitteln und in Verkaufsgesprächen nutzen h) kulturelle Besonderheiten im Kundenkontakt berücksichtigen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5.2	Buchhändlerische Beratung und Verkauf (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.2) a) Kunden beraten und Verkaufsgespräche führen, Kauf abschließen b) Kundenkontakte nutzen und pflegen, dem Kundeninteresse entsprechende Bücher und Produkte aktiv anbieten c) über Neuerscheinungen informieren, neue Bücher und Bestsellerservice anbieten d) über Titel und Produktformen kundenorientiert beraten e) Trends und innovative Ansätze als Verkaufsargument nutzen f) Kundenbestellungen aufnehmen und bearbeiten g) Auswirkungen der eigenen Verkaufstätigkeit auf Unternehmenserfolg, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung berücksichtigen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
5.3	Kassenführung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.3) a) Kasse vorbereiten, kassieren, bare und unbare Zahlungen abwickeln, Kaufbelege erstellen b) Kasse abrechnen, Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten c) Kunden beim Kassiovorgang Serviceleistungen anbieten d) Kassiovorgang als Mittel zur Kundenbindung nutzen e) buchhandelsspezifische Zahlungsmittel erläutern f) Besonderheiten beim Kassieren von Rechnungen berücksichtigen und die erfolgreiche Durchführung des unbaren Zahlungsverfahrens sicherstellen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5.4	Kundenbindung, Kundenservice (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.4) a) das Spektrum der buchhändlerischen Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes kundenorientiert einsetzen b) Einfluss von Kundenbindung und Kundenservice auf den Verkaufserfolg beachten c) für nicht lieferbare Bücher und Produkte vergleichbaren Ersatz anbieten und erläutern d) beim Einsatz besonderer Formen des Kundenservices im Ausbildungsbetrieb mitwirken e) Umtausch, Beschwerden und Reklamationen bearbeiten; rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen anwenden f) Beschwerdemanagement als Instrument zur Kundenbindung nutzen g) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beitragen h) Kundendaten pflegen, Regelungen des Datenschutzes beachten	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5.5	Vertriebswege (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.5) a) Vertriebswege des Buchhandels nutzen b) Informationen zur Erschließung neuer Vertriebswege auswerten und nutzen c) Waren unter Berücksichtigung von Kundenwünschen sowie wirtschaftlichen und ökologischen Gesichtspunkten versenden d) besondere Anforderungen der Firmenkunden bei der Organisation des Vertriebs berücksichtigen e) Besonderheiten des Rechnungsverkaufs und Versands berücksichtigen f) Vor- und Nachteile von E-Commerce aus Sicht von Unternehmen und Kunden beurteilen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5.6	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.6) a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) fremdsprachige Informationsquellen aufgabenbezogen auswerten c) Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer Fremdsprache	☐ ☐ ☐
6	Marketing (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6)	
6.1	Märkte und Zielgruppen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.1) a) Strukturen der Buchhandelslandschaft bei Marketingentscheidungen berücksichtigen b) Marktdaten erfassen, Marktsituation am Standort unter wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten beurteilen und Schlussfolgerungen für das Marketing ziehen c) Informationen über Kauf- und Konsumverhalten von bestehenden und potenziellen Zielgruppen ermitteln und für Marketingmaßnahmen aufbereiten d) Kundenwünsche und -bedürfnisse ermitteln, mit betrieblichen Leistungsangeboten vergleichen und daraus bedarfsgerechte Vorgehensweisen ableiten	☐ ☐ ☐ ☐
6.2	Marketingkonzepte (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.2) a) Ergebnisse der Marktforschung für die Entwicklung, Planung und Durchführung eines Marketingkonzeptes nutzen b) Marketingmaßnahmen auswählen und Marketinginstrumente einsetzen, Budgetvorgaben berücksichtigen c) Erfolg der Marketingmaßnahmen beurteilen d) Möglichkeiten der freien Preisgestaltung als Instrument der Angebotspolitik nutzen	☐ ☐ ☐ ☐

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
6.3	Verkaufsförderung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.3) a) visuelle Verkaufsförderung gezielt einsetzen b) anlass- und zielgruppenbezogene Informationen für die Verkaufsförderung einsetzen c) verkaufsstarke und verkaufsschwache Zonen feststellen und Maßnahmen zur Verkaufsförderung ableiten d) verkaufsfördernde Maßnahmen planen, durchführen und auswerten	☐ ☐ ☐ ☐
6.4	Warenpräsentation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.4) a) verkaufpsychologische Erkenntnisse bei der Gestaltung der Warenpräsentation berücksichtigen b) Ladengestaltung und Lichtdesign zur Warenpräsentation nutzen c) Präsentationsflächen im Rahmen der innerbetrieblichen Werbung gestalten d) Schaufensterplan erstellen und Schaufenster dekorieren e) eigene Dekorationsmittel und Materialien der Verlage einsetzen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
6.5	Werbung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.5) a) Werbeplan erstellen b) Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung von Kosten und Erfolg einsetzen c) Medien zielgruppenorientiert einsetzen d) Erfolg der Werbemaßnahmen beurteilen	☐ ☐ ☐ ☐
6.6	Öffentlichkeitsarbeit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.6) a) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit planen, durchführen und beurteilen b) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit und Werbung unterscheiden und koordinieren c) mit Medienvertretern zusammenarbeiten und Medienanalysen durchführen d) Interessen von Kooperationspartnern und Sponsoren berücksichtigen	☐ ☐ ☐ ☐
7	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 7)	
7.1	Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 7.1) a) Rechnungen erstellen und Belege für die Finanzbuchhaltung erfassen b) Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Abrechnungs-Gesellschaften prüfen c) Zahlungsmethoden unterscheiden, Zahlungsvorgänge rechnerisch bearbeiten und abwickeln d) Vorgänge des Mahnwesens bearbeiten	☐ ☐ ☐ ☐
7.2	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 7.2) a) Kosten- und Leistungsrechnung im Ausbildungsbetrieb als Informations- und Kontrollsystem anwenden b) kaufmännische Schlussfolgerungen aus der Kosten- und Leistungsrechnung ableiten und an der Erfolgsrechnung mitwirken	☐ ☐
7.3	Kaufmännische Steuerung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 7.4) a) betriebliche Kennzahlen, insbesondere des Umsatzes, des Lagerumschlags und der Rentabilität sowie Handelsspanne und Rohertrag, ermitteln und für die Disposition nutzen b) Statistiken erstellen und zur Vorbereitung von Entscheidungen aufbereiten c) Maßnahmen der Steuerung vorbereiten und bei deren Durchführung mitwirken d) Controlling als Informations- und Steuerungsinstrument nutzen	☐ ☐ ☐ ☐

Abschnitt B: Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer der sechsmonatigen Wahlqualifikationseinheiten

1	Sortiment (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1)	
1.1	Planung und Organisation von Veranstaltungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.1) a) Veranstaltungen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben planen, organisieren und durchführen b) Marketingmaßnahmen durchführen c) Veranstaltungen abrechnen und auswerten d) Interessen von Kooperationspartnern und Sponsoren berücksichtigen e) mit Medienvertretern zusammenarbeiten und Medienanalysen durchführen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1.2	Sortimentspolitik (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.2) a) Geschäftskonzepte des Buchhandels, insbesondere Filial- und Lagerkonzepte, Vertriebs- und Sortimentsausrichtung, vergleichen und in Bezug auf den Ausbildungsbetrieb bewerten b) das Sortiment unter Berücksichtigung seiner Struktur, der Standortbedingungen, Marktgegebenheiten, Trends und betrieblichen Vorgaben gestalten; Angebotsanpassungen entwickeln c) Chancen und Risiken von Nebensortimenten und Vertriebswegen bewerten d) Möglichkeiten der Preisgestaltung nicht preisgebundener Waren für die Sortimentspolitik nutzen	☐ ☐ ☐ ☐
1.3	Einkaufsplanung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.3) a) Bezugsformen, Bestellwege und Bestelltechniken unter Berücksichtigung von Bezugs- und Zahlungskonditionen beurteilen und anwenden b) Budgetierung als Steuerungsinstrument einzelner Sortimentssegmente nutzen c) den Barsortimentsanteil des Ausbildungsbetriebes begründen d) Kontakte mit Verlagsvertretern pflegen e) Vertreterbesuche vorbereiten und durchführen f) Konditionen von Objektarten prüfen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1.4	Optimierter Einsatz der Warenwirtschaft (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.4) a) Warenwirtschaftssysteme unterscheiden und im Hinblick auf die Anforderungen des Betriebes bewerten b) Warenfluss artikelgenau und zeitnah erfassen c) Statistiken und Kennzahlen aus der Warenwirtschaft erstellen, analysieren sowie betriebswirtschaftlich auswerten d) Umsatz- und Umschlagszahlen nach Titeln, Warengruppen und Lieferanten auswerten e) Datensicherheit und -integrität der Warenwirtschaft prüfen, Daten pflegen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1.5	Logistik (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.5) a) logistische Beziehungen zwischen Sortiment, Verlag, Auslieferung und Zwischenbuchhandel betriebswirtschaftlich beurteilen b) Lieferwege, insbesondere Bücherwagendienste, auf Effizienz und Kosten prüfen und Wirtschaftlichkeit bewerten c) Warenströme steuern und optimieren	☐ ☐ ☐

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
2	Verlag (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2)	
2.1	Programmplanung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.1) a) das Verlagsprogramm, insbesondere anhand der Marktausrichtung sowie Breite und Tiefe, beurteilen b) Medienprodukte, insbesondere Digital- und Printprodukte, Insertionsprodukte, Lizenzen und Nebenrechte sowie Dienst- und Serviceleistungen, unterscheiden c) bei der Planung und Konzeption von Medienprodukten unter Berücksichtigung von Zielgruppen und Marktausrichtung mitwirken d) Medienprodukte unter Berücksichtigung der Kostenrechnung planen e) digitale Produkte unterscheiden und unter Produktions-, Absatz- und Kostenaspekten bewerten f) Bedeutung von Akquise und Betreuung von Autoren für den Verlag bewerten g) Entwürfe für Verträge mit Autoren, Übersetzern und Bildautoren vorbereiten h) Möglichkeiten der Bildbeschaffung und des Erwerbs der Bildrechte recherchieren und bewerten	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2.2	Herstellung und Produktion (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.2) a) Termine planen, festlegen und deren Einhaltung kontrollieren b) Herstellungsverfahren für Print-, Digital- und Nebenprodukte unter Berücksichtigung wirtschaftlicher und ökologischer Kriterien sowie betrieblicher Vorgaben auswählen c) Angebote einholen, vergleichen und auswählen d) Kalkulationen und Deckungskostenbeitragsrechnungen erstellen e) Aufträge vergeben f) an der Layouterstellung von Print- und digitalen Produkten und dabei an der Umsetzung konzeptioneller Vorgaben aus Marketing und Lektorat mitwirken g) Produktionsprozesse koordinieren sowie Kosten überwachen h) Verkaufspreise kalkulieren	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2.3	Marketing und Werbung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.3) a) Kundenwünsche und -bedürfnisse ermitteln und Verfahren der Preisfindung anwenden b) Werbemaßnahmen für Handels- und Endkunden unterscheiden und koordinieren c) an der Entwicklung von Werbemitteln und verkaufsfördernden Maßnahmen unter Berücksichtigung von Werbeetats mitwirken d) Rezensionsexemplare versenden e) Strukturen des Rezensionswesens verkaufsfördernd nutzen, Rezensionen auswerten f) Werbestrategien, insbesondere unter Berücksichtigung von Preis, Ausstattung und Zielgruppe, entwickeln	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2.4	Verkauf (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.4) a) bei der Entwicklung von Verkaufsstrategien mitwirken b) Organisation, Betreuung und Steuerung des Außendienstes unterstützen c) Vertreterkonferenzen vorbereiten und organisieren	☐ ☐ ☐
2.5	Vertrieb (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.5) a) Vertriebsdaten ermitteln und auswerten b) Bezugs- und Konditionenmodelle entwickeln und anbieten c) Vertriebswege auswählen d) die Auftragsabwicklung und die Rechnungsstellung steuern, Auslieferungen koordinieren	☐ ☐ ☐ ☐
2.6	Rechte und Lizenzen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.6) a) Auswirkungen von Erwerb, Sicherung und Verkauf von Verwertungs- und Nutzungsrechten bewerten b) bei Abschluss von Verlags- und Lizenzverträgen mitwirken	☐ ☐

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
3	Antiquariat (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3)	
3.1	Einkauf (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.1) a) Angebote bearbeiten und bewerten; Gegenstände des Antiquariats aus Privathand und aus Doublettenbeständen öffentlicher Bibliotheken ankaufen und kollationieren b) Gegenstände des Antiquariats, insbesondere unter Berücksichtigung des Preises und des Zustands, beschaffen c) antiquariatsspezifische Internetportale nutzen d) Gegenstände des Antiquariats ersteigern e) aus Restbeständen von Verlagen und aus Antiquariatskatalogen bestellen; Bezugsquellen erschließen f) Gegenstände des Antiquariats, insbesondere historische Buchgattungen, Druck- und Originalgrafiken und Handschriften, bewerten g) Einkaufsentscheidungen unter Berücksichtigung der Marktsituation sowie literarischer, künstlerischer, wissenschaftlicher und warenkundlicher Gesichtspunkte treffen h) Verkaufspreise unter Berücksichtigung antiquariatsspezifischer Besonderheiten kalkulieren i) Finanzplanung und Budgetierung beim Einkauf berücksichtigen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3.2	Bearbeitung von Handelsgegenständen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.2) a) Bücher in Bibliografien auffinden und unterschiedliche Verzeichnungsprinzipien berücksichtigen b) Hilfsmittel und Literatur für eine verkaufsfördernde zusätzliche Beschreibung nutzen c) das Internet, insbesondere die Online-Kataloge der Bibliotheken, zur Recherche nutzen d) Werksverzeichnisse und Kataloge mit Verzeichnung von Original- und Druckgrafik nutzen e) Einbände beschreiben f) versteckte Bibliografien nutzen g) Katalogeintrag mit bibliografischer Aufnahme und Zustandsbeschreibung erstellen und in Datenbank übertragen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3.3	Erhaltung und Bestandspflege (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.3) a) Materialien, insbesondere Papier, Leder und Pergament, unterscheiden b) Bücher und Grafiken zur Erhaltung reparieren und pflegen c) Lagersystematik erstellen und verwalten d) Bestände und Datenbanken pflegen	☐ ☐ ☐ ☐
3.4	Beratung und Verkauf (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.4) a) Kunden über Gegenstände des Antiquariats informieren b) Angebote erstellen c) Preise gegenüber den Kunden begründen d) Kundenwünsche, insbesondere von Bibliotheken, Bibliophilen und Sammlern, feststellen und bearbeiten e) nicht vorrätige Bücher und Zeitschriften auffinden, insbesondere über Handelspartner und Auktionen f) Bücher im Kundenauftrag begutachten g) über bibliophile Besonderheiten von Büchern informieren h) Antiquariatskataloge sowie Sonderlisten und Spezialangebote planen, erstellen, gestalten und versenden i) den Beitrag des Antiquariats für die Erhaltung von Kulturgütern aufzeigen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Abschnitt C: Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer der dreimonatigen Wahlqualifikationseinheiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1	Gestaltung einer spezifischen Warengruppe (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 4)	
1.1	Planung einer Warengruppe (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.1) a) Warengruppensystematik als Mittel der logistischen, betriebswirtschaftlichen und wissenschaftlichen Standardisierung und Strukturierung im Buchhandel nutzen b) Rahmenbedingungen, insbesondere kurzfristige und langfristige Marktchancen einer spezifischen Warengruppe, analysieren c) Produktangebot der Verlage und Lieferanten einer spezifischen Warengruppe bewerten d) Produkte, insbesondere nach Zielgruppen, Editionsformen, Ausstattung, Qualität und Inhalt, bewerten e) Chancen und Risiken im Hinblick auf die Gestaltung einer Warengruppe abwägen, Kalkulationen erstellen und dabei insbesondere die Vorgaben der Sortimentspolitik berücksichtigen f) spezifische Warengruppe auswählen, unter Berücksichtigung der Sortimentspolitik Ziele formulieren und Budget planen g) Marketingmaßnahmen auswählen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1.2	Durchführung und Kontrolle (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.2) a) inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Planung mit Beteiligten abstimmen b) Gestaltung der Warengruppe umsetzen, koordinieren und dokumentieren c) Kundenresonanz feststellen d) wirtschaftlichen Nutzen für den Betrieb ermitteln e) Handlungsempfehlungen für den Betrieb ableiten	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2	Buchhändlerische Projekte (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2)	
2.1	Projektvorbereitung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.1) a) Projekte auswählen, Zielgruppen festlegen und Ziele formulieren b) Projekte planen; kundenorientierte, inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte bei der Projektarbeit berücksichtigen c) Projektablaufplan erstellen und mit Beteiligten abstimmen d) Informations- und Kommunikationsstrukturen einrichten; Verantwortlichkeiten festlegen	☐ ☐ ☐ ☐
2.2	Projektdurchführung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.2) a) Projektaufgaben sowie die Arbeit interner und externer Beteiligter koordinieren b) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren c) Umsetzung des Projektablaufplans koordinieren d) Projektfortschritt kontrollieren und bei Abweichungen Maßnahmen ergreifen	☐ ☐ ☐ ☐
2.3	Projektnachbereitung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.3) a) Zielerreichung kontrollieren b) Abschlussbericht erstellen, Projektergebnisse für die interne und externe Verwertung aufbereiten c) Soll-Ist-Vergleich der Projektabrechnungen durchführen	☐ ☐ ☐
3	Buchhändlerisches E-Business (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 3)	
3.1	Anforderungsanalyse (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 3.1) a) IT-Infrastruktur analysieren, Zielgruppen festlegen, Handlungsbedarf feststellen und mit Beteiligten abstimmen b) Dienstleistungsangebote vergleichen, Kooperationen eingehen c) kundenorientierte, technische, organisatorische, zeitliche, personelle und finanzielle Anforderungen ermitteln d) Ablaufplan erstellen	☐ ☐ ☐ ☐

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
3.2	Durchführung und Kontrolle (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 3.2) a) Ablaufplan umsetzen und Ergebnisse kontrollieren b) Zwischenschritte und Ergebnis testen und dokumentieren c) Ergebnis für den Geschäftsablauf freigeben, Funktionalität sicherstellen d) Nutzen für den Betrieb und für die Zielgruppen ermitteln e) Handlungsempfehlungen für den Betrieb ableiten f) Ergebnisse im Betrieb kommunizieren	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Abschnitt D: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 1)	
1.1	Stellung des Buchhandels in der Gesamtwirtschaft (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 1.1) a) Stellung und Funktion des Buchhandels in Gesellschaft, Wirtschaft und Kultur erläutern b) Leistungen des Buchhandels an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Besonderheiten, die sich aus dem kulturpolitischen Auftrag ergeben, begründen d) Aufbau und kulturpolitische Aktivitäten der Branchenorganisation darstellen	☐ ☐ ☐ ☐
1.2	Betriebliche Organisation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 1.2) a) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen b) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dem Zusammenwirken einzelner Funktionsbereiche erklären c) Geschäftsfelder, Aufgaben und Arbeitsabläufe im Betrieb darstellen d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Kooperationspartnern, Wirtschaftsorganisationen, Behörden und Berufsvertretungen erläutern	☐ ☐ ☐ ☐
1.3	Berufsbildung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 1.3) a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen sowie den Nutzen beruflicher Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen	☐ ☐ ☐
1.4	Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 1.4) a) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten b) Ziele und Aufgaben der Personaleinsatzplanung erläutern und zu ihrer Umsetzung beitragen; Personaleinsatzpläne erstellen c) Arbeitsverträge unter Berücksichtigung arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen unterscheiden d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären	☐ ☐ ☐ ☐
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 1.5) a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden e) Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1.6	Umweltschutz (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 1.6) Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2	Arbeitsorganisation, Information und Kommunikation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 2)	
2.1	Arbeitsorganisation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 2.1) a) die eigene Arbeit systematisch planen, durchführen und kontrollieren; dabei inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte berücksichtigen b) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen c) Methoden des selbstständigen Lernens anwenden, Fachinformationen nutzen	☐ ☐ ☐
2.2	Teamarbeit und Kooperation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 2.2) a) Information, Kommunikation und Kooperation für Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen b) Bedeutung von Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit beschreiben c) Aufgaben im Team planen und bearbeiten d) Konflikte analysieren, Lösungsalternativen entwickeln e) zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen f) Rückmeldungen geben und entgegennehmen g) die eigene Handlungskompetenz als wesentliche Voraussetzung für den Unternehmenserfolg erkennen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2.3	Informations- und Kommunikationssysteme, Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 2.3) a) Möglichkeiten der Datenübertragung und Informationsbeschaffung nutzen, Sicherheitsanforderungen beachten b) Informations- und Kommunikationssysteme aufgaben- und kundenorientiert einsetzen c) Nachhaltigkeit und Bestand von Datenformen und -trägern bewerten d) Daten pflegen und sichern und dabei Regelungen des Datenschutzes beachten e) Techniken des Dokumentenmanagements anwenden	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2.4	Elektronische Geschäftsabwicklung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 2.4) a) Hardware-Probleme, insbesondere bei Computern und Peripherie analysieren, Maßnahmen veranlassen b) Software-Probleme, insbesondere bei Betriebssystem, Standardsoftware, Warenwirtschaftssystem und Server-Software analysieren, Maßnahmen veranlassen c) netzwerk- und internetbasierte Anwendungen und Dienste, insbesondere Sicherheitssoftware, Serverdienste, Web-Service, warten d) Webseite aktualisieren und pflegen e) die digitale Wertschöpfungskette im Kontext betrieblicher Optimierungen nutzen	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2.5	Qualitätssicherung betrieblicher Abläufe (§ 4 Absatz 2 Abschnitt D Nummer 2.5) a) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen darstellen b) Einflussfaktoren auf die Qualität an der eigenen Prozesskette analysieren und qualitätssichernde Maßnahmen im eigenen Arbeitskontext durchführen c) Zusammenhang zwischen Qualität und Kundenzufriedenheit sowie dessen Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg darstellen d) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen im Betrieb beitragen	☐ ☐ ☐ ☐