



Industrie- und Handelskammer  
zu Düsseldorf

---

# **Kaufmann für Büromanagement Kauffrau für Büromanagement**

## **Ausbildungsrahmenplan**

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

**Abschnitt A:**  
**Gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten  
in den Pflichtqualifikationen**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1</b>	Büroprozesse (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	
<b>1.1</b>	Informationsmanagement (§ 4 Absatz 2 Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden</li> <li>b) Grundfunktionen des Betriebssystems anwenden</li> <li>c) Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen aufzeigen</li> <li>d) Nutzen und Risiken von Onlineanwendungen aufzeigen</li> <li>e) Wege der Informationsbeschaffung beherrschen</li> <li>f) Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen</li> </ul>
<b>1.2</b>	Informationsverarbeitung (§ 4 Absatz 2 Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern sowie situationsgerecht und normgerecht erstellen</li> <li>b) Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht und effizient anwenden</li> <li>c) Vor- und Nachteile verschiedener Präsentationsmedien und -techniken abwägen</li> <li>d) Präsentationen vorgaben- und adressatengerecht entwerfen, gestalten und durchführen</li> <li>e) Präsentationen reflektieren</li> <li>f) Kalkulationstabellen erstellen und Berechnungen durchführen</li> <li>g) Daten in Diagrammen darstellen</li> <li>h) Tabellen und Diagramme dokumentenübergreifend verwenden</li> <li>i) Dokumente pflegen und archivieren</li> <li>j) Dateien exportieren und importieren</li> </ul>
<b>1.3</b>	bürowirtschaftliche Abläufe (§ 4 Absatz 2 Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedarf an Büromaterial planen, beschaffen und verwalten</li> <li>b) Posteingang und -ausgang bearbeiten</li> <li>c) Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen
<b>1.4</b>	Koordinations- und Organisationsaufgaben (§ 4 Absatz 2 Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) interne und externe Termine planen, koordinieren und überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten</li> <li>b) Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten sowie betreuen</li> <li>c) bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken</li> </ul>
<b>2</b>	Geschäftsprozesse (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	
<b>2.1</b>	Kundenbeziehungen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen</li> <li>b) Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten</li> <li>c) situationsgerecht und kundenorientiert Auskunft geben und beraten</li> <li>d) Informationen kundengerecht aufbereiten</li> <li>e) Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit erkennen und berücksichtigen</li> </ul>
<b>2.2</b>	Auftragsbearbeitung und -nachbereitung (§ 4 Absatz 2 Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer Abwicklung mitwirken</li> <li>b) Kundenaufträge annehmen, bearbeiten sowie dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten</li> <li>c) Auftragsabwicklung mit Kunden festlegen</li> <li>d) Begleitdokumente und Rechnungen erstellen</li> <li>e) Vor- und Nachkalkulationen durchführen und auswerten</li> <li>f) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten</li> </ul>
<b>2.3</b>	Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln</li> <li>b) Bezugsquellen ermitteln, Auswahl begründen und dabei Beschaffungsrichtlinien sowie Rahmenverträge beachten</li> <li>c) Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Bestellungen durchführen</li> <li>e) Liefertermine überwachen und bei Verzug mahnen</li> <li>f) Bestellungen mit den Wareneingangsunterlagen vergleichen, Dienstleistungen abnehmen, bei Abweichungen Differenzen klären</li> </ul>
<b>2.4</b>	personalbezogene Aufgaben (§ 4 Absatz 2 Nummer 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen</li> <li>b) Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vorbereiten</li> <li>c) bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten</li> <li>d) bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten</li> </ul>
<b>2.5</b>	kaufmännische Steuerung (§ 4 Absatz 2 Nummer 2.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung beachten</li> <li>b) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen des Ausbildungsbetriebes anwenden</li> <li>c) Investitionen und Finanzierung an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>d) Kosten- und Leistungsstruktur des Ausbildungsbetriebes berücksichtigen</li> <li>e) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen, rechnerisch und sachlich prüfen</li> <li>f) Zahlungen unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen vorbereiten</li> </ul>

**Abschnitt B:**  
**Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**  
**in zwei Wahlqualifikationen von jeweils fünf Monaten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1</b>	Auftragssteuerung und - koordination (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	
<b>1.1</b>	Auftragsinitiierung (§ 4 Absatz 3 Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden produktspezifisch und kaufmännisch be- raten</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>
<b>1.2</b>	Auftragsabwicklung (§ 4 Absatz 3 Nummer 1.2)	<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>
<b>1.3</b>	Auftragsabschluss (§ 4 Absatz 3 Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auftragsdokumentation vervollständigen und be- arbeiten</li> <li>b) Aufträge nachkalkulieren</li> <li>c) Aufträge fakturieren, Kundenrechnungen erstel- len</li> <li>d) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf Maßnahmen einleiten</li> </ul>
<b>1.4</b>	Auftragsnachbereitung (§ 4 Absatz 3 Nummer 1.4)	<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>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>2</b>	kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	
<b>2.1</b>	Finanzbuchhaltung (§ 4 Absatz 3 Nummer 2.1)	<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>
<b>2.2</b>	Kosten-und-Leistungs-Rechnung (§ 4 Absatz 3 Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zweck und Struktur der betrieblichen Kosten-und-Leistungs-Rechnung 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-Leistungs-Rechnung für Entscheidungen aufbereiten</li> </ul>
<b>2.3</b>	Controlling (§ 4 Absatz 3 Nummer 2.3)	<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>
<b>3</b>	kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>3.1</b>	laufende Buchführung (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.1)	<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>
<b>3.2</b>	Entgeltabrechnung (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.2)	<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>
<b>3.3</b>	betriebliche Kalkulation (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.3)	<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 Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg ermitteln</li> </ul>
<b>3.4</b>	betriebliche Auswertungen (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.4)	<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>
<b>4</b>	Einkauf und Logistik (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>4.1</b>	Bedarfsermittlung (§ 4 Absatz 3 Nummer 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen</li> <li>b) Mengen und Termine disponieren</li> </ul>
<b>4.2</b>	operativer Einkaufsprozess (§ 4 Absatz 3 Nummer 4.2)	<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>
<b>4.3</b>	strategischer Einkaufsprozess (§ 4 Absatz 3 Nummer 4.3)	<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>
<b>4.4</b>	Lagerwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Nummer 4.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen</li> <li>b) vom Ausbildungsbetrieb genutztes Lagersystem bei logistischen Abläufen berücksichtigen</li> <li>c) Wareneingang prüfen, Mängelbeseitigung veranlassen</li> <li>d) Bestände erfassen, kontrollieren und bewerten</li> </ul>
<b>5</b>	Marketing und Vertrieb (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)	
<b>5.1</b>	Marketingaktivitäten (§ 4 Absatz 3 Nummer 5.1)	<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 und organisieren und Kosten ermitteln</li> </ul>



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen, insbesondere der Verkaufsförderung, mitwirken und diese Maßnahmen 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>
<b>5.2</b>	Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen (§ 4 Absatz 3 Nummer 5.2)	<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>
<b>5.3</b>	Kundenbindung und Kundenbetreuung (§ 4 Absatz 3 Nummer 5.3)	<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>
<b>6</b>	Personalwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Nummer 6)	
<b>6.1</b>	Personalsachbearbeitung (§ 4 Absatz 3 Nummer 6.1)	<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> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Auskünfte im Zusammenhang mit der Personalverwaltung 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>
<b>6.2</b>	Personalbeschaffung und -entwicklung (§ 4 Absatz 3 Nummer 6.2)	<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>
<b>7</b>	Assistenz und Sekretariat (§ 4 Absatz 3 Nummer 7)	
<b>7.1</b>	Sekretariatsführung (§ 4 Absatz 3 Nummer 7.1)	<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>
<b>7.2</b>	Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung (§ 4 Absatz 3 Nummer 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Termine koordinieren und überwachen; Wieder-vorlage steuern</li> <li>b) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <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>
<b>7.3</b>	Organisation von Reisen und Veranstaltungen (§ 4 Absatz 3 Nummer 7.3)	<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>
<b>8</b>	Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement (§ 4 Absatz 3 Nummer 8)	
<b>8.1</b>	Öffentlichkeitsarbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 8.1)	<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>
<b>8.2</b>	Veranstaltungsmanagement (§ 4 Absatz 3 Nummer 8.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an Veranstaltungsplanungen, insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Ressourcenkalkulation, räumlicher Organisation und Ausstattung, mitwirken und dabei wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Aspekte berücksichtigen</li> <li>b) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten sowie 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> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		e) Veranstaltungen dokumentieren und analysieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse nutzen
<b>9</b>	Verwaltung und Recht (§ 4 Absatz 3 Nummer 9)	
<b>9.1</b>	Kunden- und Bürgerorientierung (§ 4 Absatz 3 Nummer 9.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf sachgerechte Antragstellung hinwirken</li> <li>b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen</li> <li>c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten</li> </ul>
<b>9.2</b>	Rechtsanwendung (§ 4 Absatz 3 Nummer 9.2)	<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>
<b>9.3</b>	Verwaltungshandeln (§ 4 Absatz 3 Nummer 9.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verwaltungsakte entwerfen</li> <li>b) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen</li> <li>c) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerden entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten</li> <li>d) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen</li> <li>e) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren</li> <li>f) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen</li> </ul>
<b>10</b>	öffentliche Finanzwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Nummer 10)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>10.1</b>	Finanzwesen (§ 4 Absatz 3 Nummer 10.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes der ausbildenden Stelle unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans anwenden</li> <li>b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden</li> <li>c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans mitwirken</li> <li>d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen</li> </ul>
<b>10.2</b>	Haushalts- und Kassenwesen (§ 4 Absatz 3 Nummer 10.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten</li> <li>b) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken</li> <li>c) gebuchte Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen</li> <li>d) Übersichten für Mittelzu- und Mittelabflüsse erstellen, überwachen und weiterleiten</li> <li>e) Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen</li> <li>f) Unterlagen für den Jahresabschluss zusammenstellen</li> </ul>

**Abschnitt C:  
Gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1</b>	Ausbildungsbetrieb (§ 4 Absatz 4 Nummer 1)	
<b>1.1</b>	Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen und gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang beschreiben</li> <li>b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>c) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten erläutern und Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären</li> <li>d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben</li> </ul>
<b>1.2</b>	Produkt- und Dienstleistungsangebot (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes beschreiben</li> <li>b) Leistungen des Wirtschaftszweiges darstellen</li> <li>c) Markt- und Wettbewerbssituation des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> </ul>
<b>1.3</b>	Berufsbildung (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung beschreiben</li> <li>b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>c) Bedeutung lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen sowie den Nutzen beruflicher Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul>
<b>1.4</b>	arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften beachten</li> <li>b) Arbeitsverträge unter Berücksichtigung arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen unterscheiden</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären
<b>1.5</b>	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen der Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
<b>1.6</b>	Umweltschutz (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.6)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>
<b>1.7</b>	wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rolle der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen für den betrieblichen Erfolg erkennen</li> <li>b) betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und Aspekte der Nachhaltigkeit bei der Aufgabenerledigung berücksichtigen</li> <li>c) Verfahren der Wirtschaftlichkeitsrechnung anwenden</li> <li>d) Kosten-Nutzen-Relationen bei der Aufgabenerledigung beurteilen und Aufgaben effektiv erledigen</li> </ul>
<b>2</b>	Arbeitsorganisation (§ 4 Absatz 4 Nummer 2)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>2.1</b>	Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel (§ 4 Absatz 4 Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) eigene Arbeit systematisch planen, durchführen, kontrollieren und reflektieren; dabei inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte berücksichtigen</li> <li>b) Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen</li> <li>c) Methoden des selbständigen Lernens anwenden, Fachinformationen nutzen, Lern- und Arbeitstechniken anwenden</li> <li>d) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse berücksichtigen</li> </ul>
<b>2.2</b>	Arbeitsplatzergonomie (§ 4 Absatz 4 Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Vorschriften für Büroarbeitsplätze beachten</li> <li>b) Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung der Umwelt- und Gesundheitsfaktoren und ergonomischer Grundsätze erläutern</li> </ul>
<b>2.3</b>	Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Absatz 4 Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) personenbezogenen Datenschutz als Persönlichkeitsschutz verstehen und Datenschutzregelungen in den Arbeitsprozessen anwenden</li> <li>b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren</li> </ul>
<b>2.4</b>	qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen (§ 4 Absatz 4 Nummer 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen einordnen und mitgestalten</li> <li>b) eigenes Handeln im Arbeitsprozess in Bezug auf den Erfolg des Geschäftsprozesses und auf die Belange aller Beteiligten reflektieren und anpassen</li> <li>c) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen im Betrieb beitragen</li> </ul>
<b>3</b>	Information, Kommunikation, Kooperation (§ 4 Absatz 4 Nummer 3)	
<b>3.1</b>	Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informationen recherchieren, beurteilen, aufbereiten und archivieren</li> <li>b) Informationen auswerten, interpretieren und in sprachlich angemessener Form weitergeben</li> <li>c) Vor- und Nachteile verschiedener Informationsquellen berücksichtigen</li> </ul>



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>3.2</b>	Kommunikation (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) interne und externe Kommunikationsprozesse gestalten</li> <li>b) Anlässe und Arten mündlicher und schriftlicher Kommunikation berücksichtigen</li> <li>c) Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden</li> <li>d) ziel- und kundenorientierte Gespräche führen, Zeitrahmen einhalten, Ergebnisse zusammenfassen</li> <li>e) soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen</li> </ul>
<b>3.3</b>	Kooperation und Teamarbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit erkennen</li> <li>b) Feedback konstruktiv geben und entgegennehmen</li> <li>c) interne und externe Kooperationsprozesse gestalten</li> <li>d) Aufgaben im Team planen und bearbeiten</li> <li>e) zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen</li> </ul>
<b>3.4</b>	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden</li> <li>b) Auskünfte in einer Fremdsprache einholen und erteilen</li> </ul>