

Anlage zu § 8 der Ausbildungsregelung
Ausbildungsrahmenplan
Fachpraktiker/Fachpraktikerin für Büromanagement
Abschnitt A:
Gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1.	Büroprozesse			
1.1	Informationsbeschaffung und -aufbereitung	a) betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden b) Grundfunktionen des Betriebssystems anwenden c) Nutzen und Risiken von Onlineanwendungen aufzeigen d) unterschiedliche Informationsquellen nutzen, Informationen recherchieren und auswählen e) Regelungen zur Datensicherung beachten, Daten sichern und pflegen	8	
1.2	computergestützte Informationsbearbeitung	a) Texte des internen und externen Schriftverkehrs adressatengerecht und normgerecht auch mit Hilfe von Textbausteinen anfertigen b) Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht anwenden c) Präsentationsmedien und -techniken unter Berücksichtigung räumlicher und organisatorischer Gegebenheiten einsetzen d) bei der Gestaltung und Durchführung von Präsentationen mitwirken	7	

		<ul style="list-style-type: none"> e) Präsentationen nachbereiten f) Tabellen erstellen und Berechnungen durchführen g) Daten in Diagrammen darstellen h) Tabellen und Diagramme dokumentenübergreifend verwenden i) Dokumente pflegen und archivieren j) Dateien exportieren und importieren 		
1.3	bürowirtschaftliche Abläufe	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedarf an Büromaterial verwalten und bei der Beschaffung mitwirken b) Posteingang und -ausgang bearbeiten c) Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten d) zur Verbesserung von bürowirtschaftlichen Abläufen beitragen 	8	
1.4	Koordinations- und Organisationsaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> a) Termine planen, koordinieren und überwachen; bei Terminabweichungen nach Rücksprache erforderliche Maßnahmen einleiten b) Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten sowie betreuen c) bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken 	6	
2.	Geschäftsprozesse			
2.1	Kommunikation mit Kunden	<ul style="list-style-type: none"> a) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen b) Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und bei der Auswertung mitwirken c) situationsgerecht und kundenorientiert Auskünfte geben und bei Beratungen mitwirken d) Informationen kundengerecht vorbereiten e) Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit erkennen und Berücksichtigen 		4

2.2	Auftragsbearbeitung und -nachbereitung	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Abwicklung von Kundenanfragen mitwirken b) Kundenaufträge annehmen und bei der Bearbeitung mitwirken c) Auftragsabwicklung mit Kunden vorbereiten und begleiten d) Begleitdokumente und Rechnungen vorbereiten e) bei der Durchführung von Kalkulationen mitwirken f) bei der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen mitwirken 		6
2.3	Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Ermittlung von Material- und Dienstleistungsbedarf mitwirken b) Bezugsquellen ermitteln und dabei Beschaffungsrichtlinien beachten c) Angebote einholen, prüfen und vergleichen d) Bestellungen durchführen e) Liefertermine überwachen und bei Lieferverzug nach Rücksprache mahnen f) Bestellungen mit den Wareneingangsunterlagen vergleichen und bei Abweichungen Klärungen einleiten 	9	
2.4	Unterstützung bei personalbezogenen Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> a) Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen b) Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vorbereiten c) bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten d) bereichsbezogene Personalstatistiken führen 		11
2.5	kaufmännische Steuerung	<ul style="list-style-type: none"> a) an der Steuerung und Kontrolle mitwirken und dabei Grundzüge des Rechnungswesens berücksichtigen b) Investitionen und Finanzierung an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Kosten- und Leistungsstruktur des Ausbildungsbetriebes beurteilen d) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen und rechnerisch prüfen e) Zahlungen unter Berücksichtigung der 		18

		Zahlungsbedingungen vorbereiten		
--	--	---------------------------------	--	--

Abschnitt B:**Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei Wahlqualifikationen**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1.	Auftragsbearbeitung			
1.1	Auftragsinitiierung	a) bei der produktspezifischen Kundenberatung mitwirken und ergänzenden Service anbieten b) Kalkulationsdaten für Angebote einholen c) bei der Erstellung von Angeboten mitwirken d) Auftragseingang prüfen, Auftragsbestätigung vorbereiten		6
1.2	Auftragsabwicklung	a) bei der Erstellung von Zeit- und Ressourcenplänen mitwirken b) bei auftragsrelevanten Beschaffungen mitwirken c) bei der auftragsbegleitenden Kommunikation mit Kunden mitwirken d) auftragsbezogene Daten einholen e) bei der Abnahme der Leistung mitwirken		6
1.3	Auftragsabschluss	a) Auftragsdokumentation nach betrieblichen Vorgaben vervollständigen b) Auftragsfakturierung vorbereiten, Kundenrechnungen erstellen c) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf nach Rücksprache Maßnahmen Vorbereiten		6
1.4	Auftragsnachbereitung	a) bei der Ermittlung und Auswertung der Kundenzufriedenheit mitwirken b) bei Maßnahmen zur Kundenbindung mitwirken c) Kundenreklamationen nach Rücksprache bearbeiten		4

2.	kaufmännische Steuerung und Kontrolle			
2.1	Finanzbuchhaltung	<ul style="list-style-type: none"> 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 unter Anleitung Zahlungseingänge überwachen und Zahlungsausgänge veranlassen e) Maßnahmen bei Zahlungsverzug nach Rücksprache einleiten f) bei periodengerechten Abschlussarbeiten unterstützen 		8
2.2	Kosten- und Leistungsrechnung	<ul style="list-style-type: none"> a) Kosten unter Anleitung ermitteln, aufbereiten und überwachen b) Leistungen unter Anleitung kalkulieren und verrechnen c) Ergebnisse unter Anleitung der Kosten- und-Leistungs- Rechnung für Entscheidungen aufbereiten 		6
2.3	Controlling	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Erfassung der Einflussfaktoren auf den Betriebserfolg mitwirken b) bei der Aufbereitung der Ergebnisse der Betriebsrechnung und der Finanzbuchhaltung für das Controlling mitwirken c) bei der Durchführung von Soll- und Ist-Vergleichen und der Feststellung von Abweichungen mitwirken 		8
3.	kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen			

3.1	laufende Buchführung	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Bearbeitung von Buchungsvorgängen mitwirken b) Kassenbuch führen c) Bestands- und Erfolgskonten führen d) an der Verwaltung von Offene-Posten-Listen mitwirken e) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren und bei Zahlungsverzug nach Rücksprache Maßnahmen einleiten 		7
3.2	Entgeltabrechnung	<ul style="list-style-type: none"> a) Personalstammdaten erfassen und pflegen b) an der Erfassung und Bearbeitung von Prozessdaten für die Entgeltabrechnung mitwirken c) bei der Ermittlung von Auszahlungsbeträgen unter Berücksichtigung der steuer-, sozial- und tarifrechtlichen Bestimmungen unterstützen 		7
3.3	betriebliche Kalkulation	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der verursachungsgerechten Zuordnung der Kosten mitwirken b) bei der Kalkulation von Angeboten unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen mitwirken c) beim Kontrollieren auftragsbezogener Kosten mitwirken 		4
3.4	betriebliche Auswertungen	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Erstellung von Statistiken und bei der Durchführung von Plan-Ist-Vergleichen mitwirken b) bei der Vorbereitung unternehmerischer Entscheidungen mitwirken 		4
4.	Beschaffungs- und Logistikprozesse			
4.1	Bedarfsermittlung	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen b) Disposition von Mengen und Termine vorbereiten 		5

4.2	operativer Einkaufsprozess	<ul style="list-style-type: none"> a) interne Einkaufsrichtlinien und Rahmenverträge sowie betriebliche Compliance einhalten b) bei der Ermittlung und Analyse von Bezugsquellen und bei der Lieferantenvorauswahl mitwirken c) Angebote einholen und für Vergleiche vorbereiten d) Bestellung durchführen, Auftragsbestätigung mit der Bestellung vergleichen und bei Abweichungen bei der Einleitung von Maßnahmen mitwirken e) bei der Überwachung der Vertragserfüllung mitwirken 		6
4.3	strategischer Einkaufsprozess	<ul style="list-style-type: none"> a) Lieferanteninformationen für Entscheidungen erfassen b) bei der Erstellung von Rahmenverträgen mitwirken 		5

4.4	Lagerwirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> a) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen b) vom Ausbildungsbetrieb genutztes Lagersystem bei logistischen Abläufen berücksichtigen c) Wareneingang prüfen, bei Maßnahmen zur Mängelbeseitigung mitwirken d) Bestände erfassen und kontrollieren 		6
5.	Marketing und Vertrieb			
5.1	Marketing	<ul style="list-style-type: none"> a) an der Entwicklung von Marketingmaßnahmen mitwirken b) bei der Planung und Organisation von Ressourcen sowie der Ermittlung von Kosten mitwirken c) bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen, insbesondere der Verkaufsförderung, mitwirken und Maßnahmen dokumentieren d) bei der Überwachung von Aktivitäten hinsichtlich Zeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität mitwirken 		7
5.2	Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundendaten und -informationen nutzen b) Vertriebsformen berücksichtigen c) bei der Analyse der Situation von Kunden, bei der Bedarfsfeststellung, bei der Entwicklung und Erläuterung kundengerechter Lösungsvorschläge sowie bei der Unterbreitung von Angeboten mitwirken d) Verträge vorbereiten und an Vertragsverhandlungen und Vertragsabschlüssen mitwirken e) bei der Überwachung der Vertragserfüllung mitwirken 		7
5.3	Kundenbindung und Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> a) an der Gestaltung von Kundenbeziehungen mitwirken b) Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen c) Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen d) Kundenzufriedenheit ermitteln, bei Maßnahmen zur Verbesserung mitwirken 		8

6.	Unterstützung in der Personalwirtschaft			
6.1	Personalsachbearbeitung	<ul style="list-style-type: none"> a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen c) bei der Bearbeitung von Vorgängen im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen mitwirken d) bei der Bearbeitung von Vorgängen im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten mitwirken e) Personalstatistiken führen und bei der Auswertung mitwirken f) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen g) bei den bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderlichen Meldungen, der Vorbereitung von Verträgen und der Erstellung von Dokumenten mitwirken 		14
6.2	Personalbeschaffung und -entwicklung	<ul style="list-style-type: none"> a) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen b) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken c) im Bereich der Personalentwicklung, insbesondere bei der Organisation von Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung, mitwirken d) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen 		8
7.	Assistenz- und Sekretariatsaufgaben			
7.1	Sekretariatsführung	<ul style="list-style-type: none"> a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und Prioritäten von Interessen und Anliegen erkennen c) Kommunikation mit den Beteiligten 		6

		<p>situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln</p> <p>d) Kommunikationsstörungen vermeiden</p>		
7.2	Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung	<p>a) an der Koordination und Überwachung von Terminen mitwirken; Wiedervorlage steuern</p> <p>b) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen</p> <p>c) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen</p> <p>d) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden</p> <p>e) Geschäftskorrespondenz nach Rücksprache führen</p>		8
7.3	Organisation von Reisen und Veranstaltungen	<p>a) Reisen organisieren, nachbereiten und bei der Abrechnung mitwirken</p> <p>b) bei der Organisation und Durchführung sowie Nachbereitung von Veranstaltungen mitwirken</p> <p>c) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten</p>		8
8.	Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsorganisation			
8.1	Öffentlichkeitsarbeit	<p>a) an der Entwicklung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Zielsetzung, Zielgruppen und unterschiedlichen Medien mitwirken</p> <p>b) bei der Planung und Organisation der Umsetzung von Maßnahmen mitwirken</p>		8
8.2	Veranstaltungsmanagement	<p>a) an Veranstaltungsplanungen, insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, räumlicher Organisation und Ausstattung, mitwirken</p> <p>b) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten sowie Teilnehmer bei Anfragen und organisatorischen Problemen unterstützen</p> <p>c) bei der Koordination und Überwachung</p>		14

		<p>von Prozessen mit Dienstleistern mitwirken, dabei betriebliche Compliance einhalten</p> <p>d) bei der Prüfung und Kontierung von Rechnungen mitwirken</p> <p>e) Veranstaltungen dokumentieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse zusammenstellen</p>		
9.	Verwaltung und Recht			
9.1	Kunden- und Bürgerorientierung	<p>a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf Antragstellung hinwirken</p> <p>b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen</p> <p>c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten</p>		6
9.2	Rechtsanwendung	<p>a) bei der Klärung von Anliegen und Zuständigkeiten sowie der Ermittlung von Sachverhalten mitwirken und Regelmaßnahmen einleiten</p> <p>b) bei der Durchführung von Beteiligungsverfahren mitwirken, standardisierte Beteiligungsmaßnahmen durchführen und dabei Verfahrensvorschriften beachten</p> <p>c) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden</p> <p>d) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen</p>		8
9.3	Verwaltungshandeln	<p>a) bei Entwürfen von Verwaltungsakten mitwirken</p> <p>b) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen</p> <p>c) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerden entgegennehmen, bei der Prüfung von Form und Frist mitwirken</p> <p>d) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren</p>		8

10.	öffentliche Finanzwirtschaft			
10.1	Finanzwesen	<ul style="list-style-type: none"> a) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans mitwirken und dabei rechtliche Regelungen berücksichtigen b) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen 		10
10.2	Haushalts- und Kassenwesen	<ul style="list-style-type: none"> a) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten b) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung unter Anleitung mitwirken c) bei der Ermittlung und Hochrechnung von gebuchten Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen mitwirken d) Übersichten für Mittelzu- und Mittelabflüsse erstellen und bei der Überwachung mitwirken e) Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen f) Unterlagen für den Jahresabschluss unter Anleitung zusammenstellen 		12

Abschnitt C:

Wahlqualifikationsübergreifende integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht	<ul style="list-style-type: none"> a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebs- verfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebs und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern 	während der gesamten Ausbildung	

<p>Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
<p>Umweltschutz und Nachhaltigkeit</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und

während der gesamten Ausbildung

während der gesamten Ausbildung

		adressatengerecht kommunizieren		
	digitalisierte Arbeitswelt	<ul style="list-style-type: none"> a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren 		während der gesamten Ausbildung
	Produkt- und Dienstleistungsangebot	<ul style="list-style-type: none"> a) Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes beschreiben b) Leistungen des Wirtschaftszweiges darstellen c) Markt- und Wettbewerbssituation des Ausbildungsbetriebes darstellen 	4	

qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen	<ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen mitgestalten b) eigenes Handeln im Arbeitsprozess in Bezug auf den Erfolg des Geschäftsprozesses im Team reflektieren und anpassen c) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen im Betrieb beitragen 	5	2
Information, Kommunikation, Kooperation			
Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen	<ul style="list-style-type: none"> a) Informationen recherchieren, aufbereiten und archivieren b) Vor- und Nachteile verschiedener Informationsquellen berücksichtigen 	6	2
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Gestaltung von interner und externer Kommunikation mitwirken b) Anlässe und Arten mündlicher und schriftlicher Kommunikation berücksichtigen c) Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden d) ziel- und kundenorientierte Gespräche führen, Zeit- rahmen einhalten, Ergebnisse zusammenfassen e) soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen f) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden 	6	2
Kooperation und Teamarbeit	<ul style="list-style-type: none"> a) Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit erkennen b) Feedback konstruktiv geben und entgegennehmen c) bei der Gestaltung von internen und externen Kooperationsprozessen mitwirken d) Aufgaben im Team planen und bearbeiten e) zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen 	6	2