

**Sachliche Gliederung****- Kernqualifikationen -**

<b>Lfd. Nr.</b>	<b>Teil des Ausbildungsberufsbildes</b>	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>	<b>Bemerkungen</b>
<b>1.</b>	<b>Der Ausbildungsbetrieb</b>		
<b>1.1</b>	<b>Stellung, Rechtsform und Struktur</b>	a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben b) Aufbau und Struktur des ausbildenden Betriebes erläutern c) Rechtsform des Ausbildungsbetriebs erläutern d) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen e) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben	
<b>1.2</b>	<b>Berufsbildung</b>	a) die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsverhältnis feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im Dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen c) Lebensbegleitendes Lernen als Voraussetzung für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; branchenbezogene Fortbildungsmöglichkeiten ermitteln d) Fachinformationen (für das berufliche Lernen) nutzen	c) auf potenzielle Überschneidungen mit 6. achten d) Klammer klären, in den Erläuterungen ausführen
<b>1.3</b>	<b>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</b>	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	

**Sachliche Gliederung****- Kernqualifikationen -**

<b>Lfd. Nr.</b>	<b>Teil des Ausbildungsberufsbildes</b>	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>	<b>Bemerkungen</b>
		d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden: Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	
<b>1.4</b>	<b>Umweltschutz</b>	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	
<b>1.5</b>	<b>Qualitätsmanagement</b>	a) Ziele, Aufgaben und Instrumente von Qualitätsmanagement anhand von Beispielen erläutern b) Qualitätssichernde Maßnahmen anwenden c) den Zusammenhang zwischen Qualität und Kundenzufriedenheit beschreiben und die Auswirkungen auf das Betriebsergebnis darstellen	Instrumente (z.B. TQM) in die Erläuterungen
<b>2.</b>	<b>Geschäfts- und Leistungsprozess</b>		
<b>2.1</b>	<b>Betriebliche Organisation</b>	a) Organisationsformen, Informationsflüsse und Entscheidungswege berücksichtigen	

**Sachliche Gliederung****- Kernqualifikationen -**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Bemerkungen
		b) interne und externe Geschäftsprozesse unterscheiden und Schnittstellen beachten	
2.2	<b>Arbeitsorganisation</b>	a) Bürowirtschaftliche Abläufe effizient gestalten b) die eigene Arbeit systematisch, qualitätsbewusst und unter Berücksichtigung organisatorischer, technischer und wirtschaftlicher Notwendigkeiten planen, durchführen und kontrollieren c) Durchführungs- und Erfolgskontrollen vornehmen und Korrekturmaßnahmen ergreifen d) Möglichkeiten funktionaler und ergonomischer Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung nutzen e) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen f) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen	Beispiele in Erläuterungen aufnehmen
2.3	<b>Dienstleistungen</b>	a) bei der Entwicklung und Ausgestaltung von Dienstleistungen mitwirken b) Einflüsse von Zielgruppen und Anbietern ergänzender Dienstleistungen auf die betriebliche Leistungsbereitstellung beachten c) Leistungsbereitstellung und Vertragserfüllung überwachen, bei Abweichung korrigierende Maßnahmen zur Vertragserfüllung einleiten	
3.	<b>Information, Kommunikation und</b>		

## Sachliche Gliederung

**- Kernqualifikationen -**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Bemerkungen
	<b>Kooperation</b>		
3.1	<b>Informations- und Kommunikationssysteme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung und Nutzungsmöglichkeiten von Informations- und Kommunikationssystemen für den Ausbildungsbetrieb erläutern</li> <li>b) externe und interne Netze und Dienste nutzen</li> <li>c) Leistungsmerkmale und Kompatibilität von Hardware- und Softwarekomponenten beachten</li> <li>d) Betriebssystem, Standardsoftware und betriebsspezifische Software anwenden</li> <li>e) Daten und Informationen eingeben, sichern und pflegen</li> <li>f) unterschiedliche Zugriffsberechtigungen begründen</li> <li>g) rechtliche Regelungen und Vorschriften zum Datenschutz einhalten</li> </ul>	
3.2	<b>Kundenorientierte Kommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auswirkungen von Information, Kommunikation und Kooperation auf Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten</li> <li>b) Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Kunden begründen; das eigene Auftreten und Verhalten im Umgang mit Kunden bewerten</li> <li>c) Kundenkontakte nutzen und pflegen</li> <li>d) Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten</li> <li>e) Regeln für kundenorientiertes Verhalten im Gespräch und in der Korrespondenz anwenden</li> <li>f) Beschwerdemanagement als Element einer kundenorientierten Geschäftspolitik anwenden</li> </ul>	<p>Zu b) VORBEHALT DER GEWERKSCHAFTSSEITE</p> <p>Beschwerde- und Reklamationsbehandlung in den</p>

**Sachliche Gliederung****- Kernqualifikationen -**

<b>Lfd. Nr.</b>	<b>Teil des Ausbildungsberufsbildes</b>	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>	<b>Bemerkungen</b>
		g) Unzufriedenheit von Kunden feststellen, Lösungen erarbeiten und sie den Kunden vorschlagen	Erläuterungen darstellen
<b>3.3</b>	<b>Teamarbeit und Kooperation</b>	a) Aufgaben im Team planen, bearbeiten und an der Teamentwicklung mitwirken; Moderationstechniken anwenden b) Themen und Ergebnisse situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten und präsentieren c) Interne und externe Kooperationsprozesse gestalten d) Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden	