

## **Berufsbeschreibungen**

### **Bürokaufmann**

Bürokaufleute werden in Unternehmen aller Branchen und Betriebsgrößen und im öffentlichen Dienst benötigt. Sie erledigen selbstständig und eigenverantwortlich komplexe kaufmännische, organisatorische und verwaltende Tätigkeiten und stellen die betrieblichen Informations- und Kommunikationsflüsse sicher. Sie steuern bürowirtschaftliche Abläufe, betreuen eigenständig Kunden und übernehmen umfassende Assistenz- und Sachbearbeitungsaufgaben sowie anspruchsvolle Sekretariatstätigkeiten.

Bürokaufleute stellen Rechnungsunterlagen zusammen, schreiben Rechnungen, prüfen Zahlungsein- und -ausgänge und verschicken bei Zahlungsverzug Mahnungen. In der Personalverwaltung bearbeiten und verwalten sie Anfragen, Bewerbungen und Personalakten und erledigen die Lohn- und Gehaltsabrechnung. Ferner erledigen Bürokaufleute Beschaffungs- und Einkaufsvorgänge unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit von Angeboten und führen Bedarfsermittlungen durch. Sie erfassen und kontrollieren Lagerbestände und überwachen die Lagerkosten. Darüber hinaus erledigen sie selbstständig den allgemeinen Schriftverkehr, planen, koordinieren und überwachen Termine, erstellen Statistiken und Zwischenergebnisse zur laufenden Berichterstattung und Betriebskontrolle. Die selbstständige Aktenführung und das Erstellen von Protokollen gehören ebenfalls zu ihren Aufgaben. Bürokaufleute betreuen außerdem eigenständig bereichsbezogene Projekte.

Zur Erledigung ihrer unterschiedlichen Aufgaben bedienen sie sich der modernen Informations- und Kommunikationssysteme und wenden die aktuellen Software-Programme an.

### **Büroservicekraft**

Büroservicekräfte sind insbesondere im Officemanagement und in der Kundenbetreuung tätig. Sie bearbeiten Büromanagement-Standardaufgaben und bereichsbezogene Geschäftsvorgänge mit Hilfe moderner Bürokommunikationssysteme.

Büroservicekräfte erledigen die anfallende Standardkorrespondenz, den Postein- und -ausgang und die Ablage im Sekretariat. Außerdem leisten sie Telefonservice, erteilen Auskünfte, leiten Kundenanfragen weiter und empfangen und betreuen Kunden. Sie führen Terminkalender sowie Urlaubs- und Anwesenheitslisten, bereiten Dienstreisen vor und buchen Hotels und Verkehrsmittel. Büroservicekräfte bereiten Besprechungsräume und Sitzungsunterlagen vor und assistieren bei Sitzungen, Veranstaltungen und Kundengesprächen. Nach Vorgaben schreiben sie Manuskripte sowie Serienbriefe und erstellen Tabellen und Dateien. Im Rechnungswesen sammeln Büroservicekräfte Belege und bearbeiten Standardaufgaben im Zahlungsverkehr. Auch die Mitwirkung in Projekten gehört zu ihren Aufgaben.

Zur Erledigung ihrer Aufgaben nutzen sie die im Unternehmen vorhandenen Informations- und Kommunikationsmittel.

## **Eckdatenvorschlag**

### **1. Berufsbezeichnung**

Bürokaufmann/-frau

Büroservicekraft

### **2. Ausbildungsdauer**

3 Jahre

2 Jahre

### **3. Berufsstruktur**

Gemeinsame Qualifikationen

Gemeinsame Qualifikationen

Wahlqualifikationen im 3. Ausbildungsjahr

### **4. Katalog der Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten (s. Anlage)**

### **5. Zeitliche Gliederung**

Zeitraahmenmethode

## **Anmerkung**

Eine Gestreckte Prüfung wird angestrebt. Im Verfahren wird geprüft, ob dies möglich ist.

**ENTWURF**  
**Bürokaufmann**

**Katalog der Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten (Qualifikationskatalog)**

**Abschnitt A**

**Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

**Büroprozesse**

Informationsverarbeitung (Textverarbeitung, -formulierung und -gestaltung, Präsentationsgestaltung, Tabellenkalkulation)

Bürowirtschaftliche Abläufe (z. B. Post, Büromaterial, Bürogestaltung, Dokumentenordnung, Ablage)

Koordinationsaufgaben, Veranstaltungsorganisation (z. B. Termin- und Reiseplanung, Sitzungen, Workshops)

Kundenkontakte, Empfang

**Geschäftsprozesse**

Arbeitsabläufe entlang der Wertschöpfungskette (Funktionszusammenhänge und Schnittstellen)

Kunden- und Geschäftsbeziehungen

Geschäftsvorgänge in Sacharbeitsgebieten

Bereichsbezogenes Rechnungswesen

Bereichsbezogene Personalaufgaben (z. B. Zeiterfassung, Urlaubs-, Einsatz-, Vertretungsplanung, Personaldatenpflege)

Prozessoptimierung

**Abschnitt B**

**Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten drei der Wahlqualifikationen**

**Auftragsbearbeitung**

Abwicklung von ein- und ausgehenden Aufträgen

Rechnungsbearbeitung, Leistungsabrechnung

Auftragsnachbearbeitung

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Buchführung

Kosten- und Leistungsrechnung

Controlling

**Einkauf und Bevorratung**

Bedarfsermittlung

Einkaufsvorgänge

Lagerwirtschaft

**Personalwirtschaft**

Personalgewinnung

Beginn und Ende von Arbeitsverhältnissen, Arbeitsvertrag

Entgeltabrechnung

Personalentwicklung, -veränderungen

### **Verkauf, Marketing, Kundendienst**

Verkaufsvorgänge  
Marketingaktivitäten  
Serviceleistungen

### **Assistenzaufgaben, Sekretariatsaufgaben**

Betreuung von Projekten  
Koordination bürowirtschaftlicher Abläufe  
Sekretariatsführung

### **Steuerrechtliches und betriebswirtschaftliches Handeln**

Investition und Finanzierung  
Besteuerungsverfahren  
Anwendung von Steuergesetzen

### **Finanzwirtschaft**

Haushalts- und Wirtschaftsplanung  
Mittelbewirtschaftung

### **Verwaltungshandeln, Rechtsanwendung**

allgemeines Verwaltungsrecht und Verwaltungsverfahren  
Grundsätze der Rechtsanwendung

**Betriebsspezifische Wahlqualifikation** (z. B. internationale Geschäftsbeziehungen, Personalentwicklung, Organisationsentwicklung, Ideenmanagement ...)

## **Abschnitt C**

### **Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

#### **Der Ausbildungsbetrieb**

Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (Markt und Wettbewerb)  
Produkt- und Dienstleistungsangebot  
Berufsbildung  
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit  
Umweltschutz

#### **Arbeitsorganisation**

Arbeits- und Selbstorganisation  
Bürokommunikationstechnik und Organisationsmitteln (z. B. Telefon, Fax, Drucker, PC-Zubehör, Formulare)  
Datenschutz und -sicherheit  
Qualitätssicherung

#### **Information, Kommunikation, Kooperation**

Umgang mit Informationen  
Informations- und Kommunikationssysteme  
Kommunikation (Gesprächstechniken, Präsentation, Kundenorientierung, Konflikt, Fremdsprache)  
Kooperation (Teamarbeit, mit Externen)

**ENTWURF**  
**Büroservicekraft**

**Katalog der Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten (Qualifikationskatalog)**

**Abschnitt A**

**Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

**Büroprozesse**

Informationsverarbeitung (Textverarbeitung, -formulierung und -gestaltung, Präsentationstechnik, Tabellenkalkulation)

Bürowirtschaftliche Abläufe (z. B. Post, Büromaterial, Bürogestaltung, Dokumentenordnung, Ablage)

Koordinationsaufgaben, Veranstaltungsorganisation (z. B. Termin- und Reiseplanung, Sitzungen, Workshops)

Kundenkontakte, Empfang, Telefonservice

**Bereichsbezogene Geschäftsprozesse**

Geschäftsvorgänge in Sacharbeitsgebieten

Kunden- und Geschäftsbeziehungen im Bereich

Bereichsbezogenes Rechnungswesen

Bereichsbezogene Personalaufgaben (z. B. Zeiterfassung, Urlaubs-, Einsatz-, Vertretungsplanung, Personaldatenpflege)

**Abschnitt B**

**Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

**Der Ausbildungsbetrieb**

Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (Markt und Wettbewerb)

Produkt- und Dienstleistungsangebot

Berufsbildung

Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

Umweltschutz

**Arbeitsorganisation**

Arbeits- und Selbstorganisation

Bürokommunikationstechnik und Organisationsmitteln (z. B. Telefon, Fax, Drucker, PC-Zubehör, Formulare)

Datenschutz und -sicherheit

Qualitätssicherung

**Information, Kommunikation, Kooperation**

Umgang mit Informationen

Informations- und Kommunikationssysteme

Kommunikation (Gesprächstechniken, Präsentation, Kundenorientierung, Konflikt, Fremdsprache)

Kooperation (Teamarbeit, mit Externen)