



Arbeitsgemeinschaft der Thüringer
Industrie- und Handelskammern



Arbeitsgemeinschaft der
Thüringer Handwerkskammern

Qualifikationsbaustein zum Berufseinstieg

Bezeichnung:	Servicekraft für Büroorganisation
Einsatzbereich:	Wirtschaft und Verwaltung
Zielstellung:	Nach erfolgreichem Abschluss des Qualifikationsbausteins ist der Teilnehmer befähigt, im Bereich Büroorganisation eine Arbeit aufzunehmen. Der Teilnehmer besitzt Fähigkeiten und Fertigkeiten, die Teil des Ausbildungsberufes Bürokaufmann /-frau und Kaufmann /-frau für Bürokommunikation sind und kann in einem Büro unter Anleitung eingesetzt werden.
Tätigkeitsmerkmale:	Beherrschen der Grundlagen der Büroorganisation und Bürokoordination Kennen und Beherrschen der bürowirtschaftlichen Abläufe Handhaben von Arbeits- und Organisationsmitteln im Büro Beherrschung der Grundlagen der Textverarbeitung Kommunikation und Kooperation im Büro
Gesamtdauer:	120 Tage Vollzeit (960 h)
Abschluss:	Zertifikat der zuständigen IHK / HWK bei bestandenen lehrgangsinternen Test (Schriftlicher Kenntnistest und mündlicher Fertigkeitstest)
Berufsentsprechung:	Bürokaufmann /-frau und Kaufmann /-frau für Bürokommunikation
Inkrafttreten:	Mai 2003

Qualifikationsbaustein Servicekraft für Büroorganisation

Gliederung entsprechend Rahmenlehrplan der Verordnung des Ausbildungsberufes Bürokaufmann /-frau und Kaufmann /-frau für Bürokommunikation.

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Büroorganisation	<ul style="list-style-type: none"> - Aufgaben und Bedeutung der Büroorganisation im Ausbildungsbetrieb erläutern - Bürotätigkeiten nach Vorgabe planen und durchführen - Unterlagen sammeln, aufbereiten und auswerten - Besprechungen vorbereiten - Termine planen und überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten 	7 Tage
Organisation des Arbeitsplatzes	<ul style="list-style-type: none"> - wichtige Vorschriften für Büroarbeitsplätze beachten - Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung ergonomischer Grundsätze an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern - den eigenen Arbeitsplatz sachgerecht gestalten 	3 Tage
Arbeits- und Organisationsmittel	<ul style="list-style-type: none"> - betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel, insbesondere Büromaschinen und -geräte, Vordrucke und Vervielfältigungsgeräte, fachgerecht handhaben - Arbeits- und Organisationsmittel wirtschaftlich und ökologisch einsetzen - Wartung und Instandsetzung von Büromaschinen und -geräten veranlassen 	7 Tage

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Bürowirtschaftliche Abläufe	<ul style="list-style-type: none"> - Büromaterial verwalten - Posteingang bearbeiten, Postverteilung durchführen und Postausgang kostenbewusst bearbeiten - Registraturarbeiten unter Beachtung betrieblicher und gesetzlicher Aufbewahrungsfristen durchführen - Dateien und Karteien führen und zur Erfüllung kaufmännischer Arbeitsaufgaben einsetzen - Termine planen und überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten 	10 Tage
Textverarbeitung und allgemeiner Schriftverkehr im Büro	<ul style="list-style-type: none"> - Textverarbeitungsgeräte systemgerecht handhaben - Grundlagen des Tastschreibens beherrschen - Im Ausbildungsbetrieb eingesetzte Aufnahme- und Wiedergabegeräte bedienen - Texte nach vorgegebenen Sachverhalten unter Nutzung von Nachschlagewerken erstellen - Arten des betrieblichen Schriftverkehrs sachgerecht verwenden 	25 Tage

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Kommunikation und Kooperation im Büro und Bürokoordination	<ul style="list-style-type: none"> - typische Anlässe und Partner mündlicher Kommunikation im Ausbildungsbetrieb unterscheiden - Arbeitsablauf und Zusammenarbeit innerhalb der Abteilung und zu den einzelnen Funktionsbereichen erläutern - Telefonanlagen und Zusatzeinrichtungen handhaben - Telefongespräche vorbereiten, führen und die Ergebnisse aufbereiten und weiterleiten - Anfragen entgegennehmen, weiterleiten und Auskünfte erteilen - Kommunikationsregeln in verschiedenen beruflichen Situationen anwenden und zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen - Aufgaben kooperativ lösen - Termine unter Berücksichtigung von Vor- und Nachbearbeitungszeiten planen, koordinieren und überwachen - Terminkalender führen - Besucher empfangen, anmelden und informieren - eingehende schriftliche Informationen insbesondere Post, Berichte, Zeitungen und Zeitschriften, sichten, verteilen und bearbeiten 	8 Tage
Fachpraktische Inhalte		60 Tage

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Fachtheorie	<ul style="list-style-type: none"> - Grundkenntnisse der Büroorganisation und der Bürokoordination - Grundkenntnisse der betrieblichen Abläufe - Kommunikation und Kooperation im Büro 	12 Tage

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Stellung des Ausbildungsbetriebes in der Gesamtwirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> - Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben - Aufgaben der für den Ausbildungsbetrieb wichtigen Behörden und Organisationen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer darstellen - Art und Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern - Betriebs- oder Arbeitsordnung des Ausbildungsbetriebes anwenden 	5 Tage
Arbeitssicherheit, Umweltschutz und rationelle Energieverwendung	<ul style="list-style-type: none"> - die Bedeutung von Arbeitssicherheit, Umweltschutz und rationeller Energieverwendung an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erklären - betriebliche Einrichtungen für den Arbeitsschutz, die Unfallverhütung und den Umweltschutz nennen - berufsspezifische Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften einhalten, geeignete Maßnahmen zur Verhütung von Unfällen im eigenen Arbeitsbereich ergreifen und sich bei Unfällen situationsgerecht Verhalten - wichtige Vorschriften über Brandverhütung und Brandschutzeinrichtungen beachten - zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen sowie Abfallmaterialien im Büro nach ökologischen Gesichtspunkten entsorgen - zur rationellen Energieverwendung im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen 	3 Tage
Fachtheoretische Inhalte	Im Zusammenhang mit den fachpraktischen Inhalten	20 Tage

Betriebspraktikum	<ul style="list-style-type: none"> - Kennenlernen der Betriebsform und der Mitarbeiter - Kennenlernen des betrieblichen Aufbaus und der Ablauforganisation - Kennenlernen der verschiedenen betrieblichen Einsatzmöglichkeiten - Einhaltung von innerbetrieblichen Arbeits- und Brandschutzvorschriften - Kennenlernen der betrieblichen Arbeitsabläufe - Handhabung und rationeller Einsatz der betrieblichen Arbeitsmittel - Vorbereitung und Durchführung der übertragenen, fachbezogenen Aufgaben - Anwenden von Büroorganisations- und Bürokommunikationsmitteln 	40 Tage
--------------------------	---	----------------

Gesamtdauer		120 Tage
--------------------	--	-----------------