

Personalverwaltung?

Lernen außerhalb des Klassenzimmers

# Projektergebnis O5- Lernergebnisse und ECVET-Punkte für die vier Qualifikationsniveaus (2-5) von EUPA

(Projektergebnis O5)

Projektkoordinator:

**MMC** Mediterranean  
Management Centre

Partners:



NÁRODNÝ ÚSTAV  
CELOŽIVOTNÉHO VZDELÁVANIA



CYPRUS  
CHAMBER OF  
COMMERCE AND  
INDUSTRY



IMA  
International  
Management Assistants



ORBIS  
INSTITUTE



*Validierung  
von formal,  
non-formal  
und informell  
erworbenen  
Kompetenzen:  
Fallstudie  
Verwaltungs-  
kräfte*



Erasmus+

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

<b>Programm:</b>	Erasmus+
<b>Leitaktion:</b>	2- Strategische Partnerschaft
<b>Projekttitel:</b>	<b>Validierung von formal, non-formal und informell erworbenen Kompetenzen: Fallstudie Verwaltungs- kräfte</b>
<b>Project Akronym:</b>	EUPA_NEXT
<b>Nummer der Projektvereinbarung:</b>	2015-1-CY01-KA202-011853
<b>Nummer des Projektergebnisses:</b>	5
<b>Projektergebnis:</b>	<b>Lernergebnisse und ECVET-Punkte für die drei Qualifikationsniveaus (2-5) von EUPA_NEXT</b>

# Inhaltsverzeichnis

<b>ZUSAMMENFASSUNG.....</b>	<b>10</b>
<b>ARBEITSBEREICH 1: BÜRO-VERFAHREN .....</b>	<b>11</b>
<b>Thema 1: Mail.....</b>	<b>11</b>
Lerneinheit 2.1: Post bearbeiten.....	11
<b>Thema 2: Material .....</b>	<b>12</b>
Lerneinheit 2.2: Material verwalten .....	12
<b>ARBEITSBEREICH 2: BÜROAUSSTATTUNG UND BÜROTECHNIK.....</b>	<b>13</b>
<b>Thema 3: Büroausstattung.....</b>	<b>13</b>
Lerneinheit 2.3: Büroausstattung nutzen, um einfache Aufgaben zu lösen und einfache Fehlerbehebungen auszuführen .....	13
Lerneinheit 3.1: Büroausstattung nutzen, um Aufgaben und Probleme zu lösen .....	13
<b>ARBEITSBEREICH 3: KOMMUNIKATION UND SOZIALE FERTIGKEITEN, UMGANG MIT DEM TELEFON, VERHALTENSKODEX, CHANCENGLEICHHEIT UND BEZIEHUNGEN .....</b>	<b>14</b>
<b>Thema 4: Geschäftskommunikation .....</b>	<b>14</b>
Lerneinheit 2.4: Soziale Fertigkeiten und geschäftliche Kommunikationsfähigkeiten klar und effektiv nutzen .....	14
Lerneinheit 3.2: Angemessene geschäftliche Kommunikationsfähigkeiten für bestimmte Zielgruppen und angestrebte Ergebnisse nutzen.....	14
Lerneinheit 4.1: Geschäftliche Kommunikationsfähigkeiten zeigen, um Lösungen für bestimmte Situationen zu schaffen.....	15
<b>Thema 5: Telefontechniken .....</b>	<b>16</b>
Lerneinheit 2.5: Telefontechniken effektiv nutzen .....	16
Lerneinheit 3.3: Telefontechniken effektiv und entsprechend der organisatorischen Regelungen und Prozesse zu nutzen .....	16
<b>Thema 6: Verhaltenskodex und Chancengleichheit.....</b>	<b>17</b>
Lerneinheit 2.6: Verhaltenskodex nach den bestehenden Organisationsprinzipien verstehen und anwenden .....	17
Lerneinheit 3.4: Verhaltenskodex in verschiedenen Situationen erklären und anwenden .....	17

Lerneinheit 4.2: Chancengleichheit berücksichtigen .....	17
Lerneinheit 4.3: Verhaltenskodex verbessern .....	18
<b>Thema 7: Beziehungen.....</b>	<b>19</b>
Lerneinheit 2.7: Grundprinzipien von guten Beziehungen zu Kunden, externen Stakeholdern und Kollegen klar und effektiv anwenden .....	19
Lerneinheit 3.5: Arbeitsbeziehungen aufbauen und verbessern .....	19
<b>WORK AREA 4: SCHRIFTLICHE KOMMUNIKATION .....</b>	<b>20</b>
<b>Thema 8: Schriftliche Kommunikation .....</b>	<b>20</b>
Lerneinheit 2.8: Schriftliches Ausdrucksvermögen, um verschiedene Standarddokumente im Geschäftsverkehr zu erstellen .....	20
Lerneinheit 3.6: Schriftliches Ausdrucksvermögen, um Nicht-Standarddokumente im Geschäftsverkehr nach bestimmten Anweisungen zu erstellen.....	20
Lerneinheit 4.4: Schriftliches Ausdrucksvermögen, um Nicht-Standarddokumente im Geschäftsverkehr adressatenspezifisch nach den entsprechenden Bedürfnissen zu erstellen, zur Verbesserung der schriftlichen Kommunikation beitragen .....	21
<b>ARBEITSBEREICH 5: DATEISYSTEMDOKUMENTATION UND DATENBANKEN .....</b>	<b>22</b>
<b>Thema 9: Daten eintragen .....</b>	<b>22</b>
Lerneinheit 2.9 Ausfüllen von Dokumenten zur Unterstützung eines bestehenden Systems.....	22
Lerneinheit 3.7: Ausfüllen von Dokumenten zum Aufbau und zur Unterstützung eines Systems nach vorgegebenen Angaben .....	22
<b>Thema 10: Geschäftsdokumente .....</b>	<b>23</b>
Lerneinheit 2.10: Standarddokumente im Geschäftsverkehr verstehen .....	23
<b>Thema 11: Datenbanken.....</b>	<b>24</b>
Lerneinheit 2.11: Informationen in Datenbanken eingeben .....	24
Lerneinheit 3.8: Tools aus Datenbanken auswählen, anwenden und Informationen verwalten .....	24
<b>ARBEITSBEREICH 6: BUCHFÜHRUNG, RECHNUNGSWESEN UND FINANZIELLE TRANSAKTIONEN .....</b>	<b>25</b>
<b>Thema 12: Buchführung, Rechnungswesen und Finanzielle Transaktionen.....</b>	<b>25</b>
Lerneinheit 2.12: Geschäftliche Transaktionen durchführen .....	25

Lerneinheit 3.9: Komplexere buchhalterische/finanzielle Buchungen ausführen .....	25
<b>ARBEITSBEREICH 7: GESCHÄFTSREISEN, TERMINKALENDER, ORGANISATION VON MEETINGS UND EVENTMANAGEMENT .....</b>	<b>26</b>
<b>Thema 13: Geschäftsreisen und Unterkunft.....</b>	<b>26</b>
Lerneinheit 2.13: Reise- und Übernachtungsmöglichkeiten für Geschäftsreisen empfehlen und entsprechende Dokumente vorbereiten.....	26
Lerneinheit 3.10: Reise- und Übernachtungsmöglichkeiten für Geschäftsreisen organisieren.....	26
<b>Thema 14: Meetings .....</b>	<b>28</b>
Lerneinheit 2.14: Einfache Besprechungen vorbereiten (inklusive Dokumentation) .....	28
Lerneinheit 3.11: Besprechungen planen, organisieren, unterstützen sowie entsprechende Verbesserungsmöglichkeiten empfehlen .....	28
Lerneinheit 4.5: Konzeption, Planung und Organisation von Meetings und anderen Veranstaltungen .....	28
Lerneinheit 5.1: Konzeption, Planung und Organisation von Meetings und anderen Veranstaltungen .....	29
<b>Thema 15: Kalendersysteme .....</b>	<b>30</b>
Lerneinheit 2.15: Kalendersysteme für Standardgeschäftsvorgänge nutzen .....	30
Lerneinheit 3.12: Aufbau (je nach Art der gewünschten information) und Verwaltung von Kalendersystemen.....	30
Lerneinheit 4.6: Verbesserungen für Kalendersysteme vorschlagen .....	31
<b>ARBEITSBEREICH 8: BESUCHERBETREUUNG/KUNDENSERVICE .....</b>	<b>32</b>
<b>Thema 16: Besucher/Kunden.....</b>	<b>32</b>
Lerneinheit 2.16: Professionell mit Besuchern und Kunden umgehen.....	32
Lerneinheit 3.13: Kunden behilflich sein, in Abstimmung mit den organisatorischen Prinzipien .....	32
Lerneinheit 4.7: Kundenservice für interne und externe Kunden bieten, überwachen und bewerten.....	32
<b>ARBEITSBEREICH 9: FERTIGKEITEN IM BEREICH IKT .....</b>	<b>34</b>
<b>Thema 17: Textverarbeitung.....</b>	<b>34</b>
Lerneinheit 2.17: Textverarbeitungsprogramme nutzen, um einfache Standarddokumente zu erstellen .....	34
Lerneinheit 3.14: Textverarbeitungsprogramme nutzen, um verschiedene Dokumente zu erstellen .....	34
Lerneinheit 4.8: Textverarbeitungsprogramme nutzen, um hochwertige und attraktive Nicht-Standarddokumente zu erstellen.....	34
<b>Thema 18: Tabellenkalkulation.....</b>	<b>35</b>

Lerneinheit 2.18: Tabellenkalkulationsprogramm nutzen, um einfache Standarddokumente zu erstellen .....	35
Lerneinheit 3.15: Tabellenkalkulationsprogramm nutzen, um verschiedene Dokumente zu erstellen .....	35
Lerneinheit 4.9: Tabellenkalkulationsprogramm nutzen, um komplexe Nicht-Standarddokumente zu erstellen...	35
<b>Thema 19: Präsentationen .....</b>	<b>36</b>
Lerneinheit 2.19: Präsentationsprogramm nutzen, um einfache Standarddokumente zu erstellen .....	36
Lerneinheit 3.16: Präsentationsprogramme nutzen, um verschiedene Dokumente zu erstellen .....	36
Lerneinheit 4.10: Präsentationsprogramm nutzen, um komplexe Nicht-Standarddokumente zu erstellen .....	36
<b>Thema 20: Internet .....</b>	<b>37</b>
Lerneinheit 2.20: Internet nutzen, um einfache Aufgaben zu lösen .....	37
Lerneinheit 3.17: Internet nutzen, um Aufgaben mithilfe von verschiedenen Techniken und Tools zu lösen .....	37
<b>Thema 21: E-Mails .....</b>	<b>38</b>
Lerneinheit 2.21: E-Mail-Programm nutzen, um einfache Aufgaben zu lösen .....	38
Lerneinheit 3.18: E-Mail-Programm nutzen, um Aufgaben zu lösen (Wie etwa komplexe E-Mails oder Instant Messaging) .....	38
<b>Thema 22: Synchronisierungen zwischen verschiedenen Geräten .....</b>	<b>39</b>
Lerneinheit 3.19: Digitale Kompetenzen, um Synchronisierungen zwischen verschiedenen Geräten zu erreichen	39
<b>Thema 23: Soziale Medien nutzen .....</b>	<b>40</b>
Lerneinheit 3.20: Soziale Medien nutzen, um das Unternehmen und dessen Aktivitäten zu vermarkten .....	40
<b>ARBEITSBEREICH 10: PROJEKTE .....</b>	<b>41</b>
<b>Thema 24: Projekte .....</b>	<b>41</b>
Lerneinheit 3.21: Projektmanagement: Einfache Projekte mit geringen Risiken umsetzen .....	41
Lerneinheit 4.11: Projektmanagement: Umsetzung von komplexen Projekten mit potenziellen Risiken .....	41
<b>ARBEITSBEREICH 11: ASPEKTE DES PERSONALBEREICHS .....</b>	<b>42</b>
<b>Thema 25: Personalbereich .....</b>	<b>42</b>
Lerneinheit 3.22: Personalbereich: Einfache Vorgänge erledigen .....	42
Lerneinheit 4.12: Personalbereich: Über Kenntnisse und Fertigkeiten verfügen, um Lösungen zu entwickeln .....	42
<b>ARBEITSBEREICH 12: ANALYTISCHE FÄHIGKEITEN .....</b>	<b>43</b>
<b>Thema 26: Analytische Fähigkeiten .....</b>	<b>43</b>

Lerneinheit 2.22: Grundlegende Mathematische Berechnungen durchführen.....	43
Lerneinheit 3.23: Grundlegende Mathematische Fähigkeiten anwenden .....	43
<b>ARBEITSBEREICH 13: FREMDSPRACHEN .....</b>	<b>44</b>
<b>Thema 27: Sprachen .....</b>	<b>44</b>
Lerneinheit 3.24: Mündliche Ausdrucksfähigkeit im Bereich des Arbeitsgebiets und in Standarddiskussionen.....	44
Lerneinheit 4.13: Mündliches Ausdrucksvermögen im Bereich des Arbeitsgebiets und in komplexen Diskussionen .....	44
Lerneinheit 3.25: Schriftliche Unterlagen (in Fremdsprache) für Routineaufgaben erstellen.....	44
Lerneinheit 4.14: Schriftliches Ausdrucksvermögen im Bereich des Arbeitsgebiets, auch für nicht alltägliche Vorgänge.....	45
<b>ARBEITSBEREICH 14: EFFIZIENZ UND EFFEKTIVITÄT IM BÜRO.....</b>	<b>46</b>
<b>Thema 28: Planung/Zeitmanagement.....</b>	<b>46</b>
Lerneinheit 3.26: Planerische Fähigkeiten, um Aufgaben bis zur vereinbarten Frist zu erledigen .....	46
Lerneinheit 4.15: Zeit- und Projektmanagement: Zur Erreichung der eigenen kurzfristigen und langfristigen Ziele.....	46
<b>Thema 29: Anlagenmanagement .....</b>	<b>47</b>
Lerneinheit 4.16: Büroräume, Geräte und Materialien verwalten .....	47
<b>ARBEITSBEREICH 15: TEAMDYNAMIK .....</b>	<b>48</b>
<b>Thema 30: Teamdynamik.....</b>	<b>48</b>
Lerneinheit 3.27: Prinzipien des Teamwork nutzen, um Aufgaben in der Gruppe zu lösen.....	48
Lerneinheit 4.17: In Teamwork Lösungen erarbeiten, bewerten und den Erfolg von Teamwork-Aktivitäten verbessern.....	48
<b>ARBEITSBEREICH 16: SELBSTMANAGEMENT, KONTROLLE, MANAGEMENT UND LEITUNG.....</b>	<b>49</b>
<b>Thema 31: Selbstmanagement und Management anderer .....</b>	<b>49</b>
Lerneinheit 3.28: Eigene Arbeit nach vereinbarten Kriterien auswerten .....	49
Lerneinheit 4.18: Selbstmanagement in vorhersehbaren Situationen zeigen und die Routinearbeit anderer Personen beaufsichtigen.....	49
Lerneinheit 5.2: Managementfähigkeiten in unvorhersehbaren Situationen zeigen und Evaluationskriterien zur Beurteilung und Weiterentwicklung der Leistung anderer Personen erstellen .....	50

Lerneinheit 5.3: Eigenes berufliches Handeln reflektieren .....	50
Lerneinheit 5.4: Führungsqualitäten beweisen .....	51
<b>ARBEITSBEREICH 17: GESCHÄFTSUMFELD .....</b>	<b>52</b>
<b>Thema 32: Eigene Rechte und Verantwortlichkeiten .....</b>	<b>52</b>
Lerneinheit 3.29: Eigene Rechte und Verantwortlichkeiten verstehen, befolgen und anwenden .....	52
<b>Thema 33: Leitbild, Vision, Werte .....</b>	<b>53</b>
Lerneinheit 3.30: Kommunikation des Unternehmensleitbilds, -werte und –vision verstehen .....	53
<b>Thema 34: Nachhaltigkeit .....</b>	<b>54</b>
Lerneinheit 3.31: Umweltverträglichkeit unterstützen .....	54
<b>Thema 35: Unternehmerische Sozialverantwortung .....</b>	<b>55</b>
Lerneinheit 3.32: Aktivitäten zur unternehmerischen Sozialverantwortung umsetzen .....	55
<b>Thema 36: Bewusstsein für kulturelle Vielfalt und Diversity-Management.....</b>	<b>56</b>
Lerneinheit 3.33: Bewusstsein für kulturelle Vielfalt und Diversity-Management haben .....	56
Lerneinheit 4.19: Verhalten und Handlungen mit Bewusstsein für Diversity zeigen.....	56
<b>Thema 37: Multitasking .....</b>	<b>57</b>
Lerneinheit 3.34: Multitasking-Fähigkeiten zeigen .....	57
<b>Thema 38: Selbstbild und Unternehmensbild .....</b>	<b>58</b>
Lerneinheit 3.35: Mit dem eigenen Verhalten ein positives Selbst- und Unternehmensbild darstellen .....	58
Lerneinheit 4.20: Positives Selbst- und Unternehmensbild entwickeln .....	58
<b>ARBEITSBEREICH 18: ALLGEMEINE RECHTSVORSCHRIFTEN .....</b>	<b>59</b>
<b>Thema 39: Gesetze .....</b>	<b>59</b>
Lerneinheit 4.21: Recht: über Wissen verfügen, um Lösungen für mögliche Probleme zu finden .....	59
Lerneinheit 5.5: Recht: über Wissen verfügen, um Lösungen für abstrakte Probleme zu finden.....	59
<b>ARBEITSBEREICH 19: AUSSCHREIBUNGEN .....</b>	<b>60</b>
<b>Thema 40: Ausschreibungen .....</b>	<b>60</b>
Lerneinheit 4.22: Ausschreibungen verwalten .....	60

<b>ARBEITSBEREICH 20: UNTERSTÜTZUNG AUF KONZERNEBENE.....</b>	<b>61</b>
<b>Thema 41: Konzernebene .....</b>	<b>61</b>
Lerneinheit 5.6: Unterstützung auf Konzernebene leisten .....	61
 <b>ARBEITSBEREICH 21: INNOVATION UND VERÄNDERUNG .....</b>	<b>62</b>
<b>Thema 42: Innovation und Veränderung .....</b>	<b>62</b>
Lerneinheit 5.7: Offenheit für Veränderungen zeigen .....	62
 <b>ARBEITSBEREICH 22: VERWALTUNGSFACHKRÄFTE ALS MANAGER .....</b>	<b>63</b>
<b>Thema 43: Verantwortung, Selbstvertrauen, Durchhaltevermögen, Initiative und Unternehmertum .....</b>	<b>63</b>
Lerneinheit 5.8: Als Manager handeln .....	63
 <b>CHECKLIST .....</b>	<b>64</b>

## Zusammenfassung

Dieses Projektergebnis ist ein Rahmenwerk mit den Lernergebnissen (Learning Outcomes) und ECVET-Punkten für in der Büroverwaltung Tätige auf vier verschiedenen Niveaus des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQR), nämlich den Niveaus 2, 3, 4 und 5.

Das Rahmenwerk ist in «Arbeitsbereiche» gegliedert, und in jedem Arbeitsbereich gibt es verschiedene «Lerneinheiten» (auf verschiedenen Niveaus). Auf diese Weise kann man den fortschreitenden Schwierigkeitsgrad für die verschiedenen Niveaus innerhalb eines Arbeitsbereichs gut erkennen. Das Konzept des "Themas" wird ebenfalls eingeführt, da sich einige Arbeitsbereiche mit mehr als einem Themenbereich befassen.

Für jede Einheit werden die entsprechende Kennzahl, die Anzahl der enthaltenen Lernergebnisse und die der Einheit zugeordneten ECVET-Punkte angegeben.

Die hier vorliegende Version ist eine Kurzfassung des Rahmenwerks, die die Lernergebnisse in einem ganzheitlichen Ansatz darstellt. Es gibt auch eine ausführliche Version, die die Lernergebnisse detailliert in Wissen, Fertigkeiten und Kompetenzen (Knowledge/Skills/Competences) aufschlüsselt.

Diese Version ist in englischer Sprache ebenfalls auf der Website des Projekts verfügbar.

# Arbeitsbereich 1: Büro-Verfahren

## Thema 1: Mail

### LERNEINHEIT 2.1: POST BEARBEITEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	2
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	3
<b>ECVET-Punkte:</b>	4

LO1	Nachweis der Fähigkeit, das Verfahren beschreiben und anzuwenden zu können, mit dem ein Unternehmen ein- und ausgehende Mails verarbeitet.
LO2	Nachweis der Fähigkeit, eingehende E-Mails/Briefe angemessen zu verwalten (Kontrolle der Dokumente, Zustellung an die richtigen Personen, usw.)
LO3	Nachweis der Fähigkeit, versendete E-Mails/Briefe angemessen zu sammeln, zu organisieren und zu versenden.

## Thema 2: Material

### LERNEINHEIT 2.2: MATERIAL VERWALTEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	2
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	2
<b>ECVET-Punkte:</b>	3

LO4	Nachweis der Fähigkeit, die Regeln für die Bestandskontrolle von Büromaterial zu erklären, zu beschreiben und zu befolgen, damit der Ablauf im Büro reibungslos funktioniert. Verbesserungen für diese Verfahren empfehlen.
LO5	Nachweis der Fähigkeit, mithilfe von angemessenen Verfahren und Instrumenten die richtige Menge an Lagerbeständen zu halten, die für einen reibungslosen Ablauf im Büro erforderlich ist.

## Arbeitsbereich 2: Büroausstattung und Bürotechnik

### Thema 3: Büroausstattung

#### LERNEINHEIT 2.3: BÜROAUSSTATTUNG NUTZEN, UM EINFACHE AUFGABEN ZU LÖSEN UND EINFACHE FEHLERBEHEBUNGEN AUSZUFÜHREN

Lerneinheit - Niveaustufe:	2
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	4

LO6	Nachweis der Fähigkeit, die ordnungsgemäße Verwendung der Büroausstattung zu erkennen, um verschiedene einfache Geschäftsaufgaben zu erfüllen und diese Ausstattung zu nutzen, sowie einfache Fehlerbehebungen in Übereinstimmung mit Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften und weiteren Bestimmungen durchzuführen.
-----	---

#### LERNEINHEIT 3.1: BÜROAUSSTATTUNG NUTZEN, UM AUFGABEN UND PROBLEME ZU LÖSEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	3
ECVET-Punkte:	5

LO39	Nachweis der Fähigkeit, organisatorische Verfahren für die Verwendung von üblichen Büroeinrichtungen wie Fotokopierern, Druckern und Faxgeräten zu befolgen, um spezifische und regelmäßige Aufgaben zu erfüllen. Verbesserungen für diese Verfahren empfehlen können.
LO40	Nachweis der Fähigkeit, mithilfe von Checklisten und bei Bedarf auch mit der Unterstützung von Kollegen Probleme mit der Büroausstattung zu lösen.
LO41	Nachweis der Fähigkeit, erklären zu können, wie notwendige Reparaturen an den Einrichtungen und der Ausstattung des Büros erkannt werden; Verfahren für den Umgang mit erforderlichen Reparaturen beschreiben können; Die unterschiedlichen Probleme, die bei der Verwendung und Kontrolle der Büroeinrichtungen auftreten können, nachweisen und wissen, wie man damit umgehen muss.

---

#### Projektergebnis O5:

Lernergebnisse und ECVET-Punkte für die vier Qualifikationsniveaus (2-5) von EUPA

Page | 13

# Arbeitsbereich 3: Kommunikation und soziale Fertigkeiten, Umgang mit dem Telefon, Verhaltenskodex, Chancengleichheit und Beziehungen

## Thema 4: Geschäftskommunikation

### LERNEINHEIT 2.4: SOZIALE FERTIGKEITEN UND GESCHÄFTLICHE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN KLAR UND EFFEKTIV NUTZEN

Lerneinheit - Niveaustufe: 2  
 Beschreibung der Lerneinheit:  
 Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit: 1  
 ECVET-Punkte: 5

LO7	Nachweis der Fähigkeit, sich an den wichtigsten Prinzipien einer effektiven verbalen und nonverbalen Kommunikation orientieren und die Kompetenz zeigen, diese Prinzipien klar und effektiv anzuwenden.
-----	---

### LERNEINHEIT 3.2: ANGEMESSENE GESCHÄFTLICHE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN FÜR BESTIMMTE ZIELGRUPPEN UND ANGESTREBTE ERGEBNISSE NUTZEN

Lerneinheit - Niveaustufe: 3  
 Beschreibung der Lerneinheit:  
 Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit: 3  
 ECVET-Punkte: 5

LO42	Nachweis der Fähigkeit, die Vorteile effektiver Kommunikation am Arbeitsplatz zu erkennen und Probleme sowohl durch Kommunikation, als auch durch die Auswahl der am besten geeigneten Methoden für ausgewählte Zielgruppen und beabsichtigte Ergebnisse zu lösen.
LO43	Nachweis der Fähigkeit, das Verhalten und die Ansichten anderer zu akzeptieren und Frustration über Meinungsverschiedenheiten konstruktiv auszudrücken.
LO44	Nachweis der Fähigkeit, grundlegende Gespräche zu führen oder einfache Präsentationen zu halten und dabei die vereinbarten Prinzipien auch im Hinblick auf Körpersprache und Tonfall anzuwenden.

## LERNEINHEIT 4.1: GESCHÄFTLICHE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN ZEIGEN, UM LÖSUNGEN FÜR BESTIMMTE SITUATIONEN ZU SCHAFFEN

Lerneinheit – Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	7

LO101	Nachweis der Fähigkeit, mit anderen effektiv und effizient zu interagieren, durch die Anwendung effektiver Kommunikationstechniken in bestimmten Situationen Lösungen zu finden.
-------	--

## Thema 5: Telefontechniken

### LERNEINHEIT 2.5: TELEFONTECHNIKEN EFFEKTIV NUTZEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	2
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	1
<b>ECVET-Punkte:</b>	11

L08	Nachweis der Fähigkeit, die wichtigsten Prinzipien effektiver Kommunikation am Telefon abzurufen und die Kompetenz, diese Prinzipien klar und effektiv anzuwenden.
-----	--

### LERNEINHEIT 3.3: TELEFONTECHNIKEN EFFEKTIV UND ENTSPRECHEND DER ORGANISATORISCHEN REGELUNGEN UND PROZESSE ZU NUTZEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	3
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	1
<b>ECVET-Punkte:</b>	5

LO45	Nachweis der Fähigkeit, den effektiven Einsatz der Kommunikation am Telefon gemäß organisatorischer Verfahren zu erklären und anzuwenden; die Anwendung dieser Fähigkeiten überwachen und Änderungen empfehlen, um die Erfahrung der Kunden zu verbessern.
------	--

## Thema 6: Verhaltenskodex und Chancengleichheit

### LERNEINHEIT 2.6: VERHALTENSKODEX NACH DEN BESTEHENDEN ORGANISATIONSPRINZIPIEN VERSTEHEN UND ANWENDEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	2
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	4

LO9	Nachweis der Fähigkeit, den Verhaltenskodex der Organisation im sozialen, wirtschaftlichen und kulturellen Kontext zu definieren, zu beschreiben und zu befolgen.
-----	---

### LERNEINHEIT 3.4: VERHALTENSKODEX IN VERSCHIEDENEN SITUATIONEN ERKLÄREN UND ANWENDEN

Lerneinheit – Niveaustufe :	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	2

LO46	Nachweis der Fähigkeit, die Verhaltenskodizes der Organisation im sozialen, wirtschaftlichen und kulturellen Kontext zu erklären und anzuwenden.
------	--

### LERNEINHEIT 4.2: CHANCENGLEICHHEIT BERÜCKSICHTIGEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	2

LO102	Erläutern, wie Fragen von Chancengleichheit, Behinderung, Geschlecht, sexueller Orientierung, Altersdiskriminierung, sexueller Belästigung und Religion von verschiedenen Institutionen auf lokaler, regionaler, nationaler, europäischer und internationaler Ebene behandelt werden. Beschreiben, wie die oben genannten Probleme bewertet und angegangen werden können. Vorschläge für Verbesserungen in den Richtlinien der Organisation machen, um die oben genannten Probleme zu lösen.
-------	--

## LERNEINHEIT 4.3: VERHALTENSKODEX VERBESSERN

**Lerneinheit - Niveaustufe:** 4

**Beschreibung der Lerneinheit:**

**Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:** 1

**ECVET-Punkte:** 3

LO103	Nachweis der Fähigkeit, Verbesserungsvorschläge bezüglich des Verhaltenskodex im sozialen, wirtschaftlichen und kulturellen Kontext zu verstehen, zu begründen und zu unterbreiten, um die Erwartungen der Kunden und Kollegen zu erfüllen.
-------	---

## Thema 7: Beziehungen

### LERNEINHEIT 2.7: GRUNDPRINZIPIEN VON GUTEN BEZIEHUNGEN ZU KUNDEN, EXTERNEN STAKEHOLDERN UND KOLLEGEN KLAR UND EFFEKTIV ANWENDEN

Lerneinheit Level:	2
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	3
ECVET-Punkte:	4

LO10	Nachweis der Fähigkeit, die wichtigsten Prinzipien des Datenschutzes, der <b>Sicherheit</b> und der <b>Vertraulichkeit</b> am Arbeitsplatz und in der Geschäftsumgebung zu berücksichtigen und diese Prinzipien effektiv und effizient anzuwenden.
LO11	Nachweis der Fähigkeit, sich der Schlüsselprinzipien guter Beziehungen zu <b>Kunden</b> und <b>anderen externen Stakeholdern</b> bewusst zu sein. Diese Kompetenz zeigen, indem Prinzipien klarer und effektiver Kommunikation angewendet werden. In der Lage sein, Public Relations bezogene Aktivitäten durchzuführen, um die Beziehungen am Arbeitsplatz zu verbessern, beispielsweise durch die Anerkennung von Geburtstagen, Namenstagen und anderen besonderen Anlässen.
LO12	Nachweis der Fähigkeit, sich der Schlüsselprinzipien guter Arbeitsbeziehungen in der Organisation bewusst zu sein und diese Prinzipien <b>in der Organisation</b> klar und effektiv anzuwenden. In der Lage sein, Public-Relations-Aktivitäten durchzuführen, um die Beziehungen am Arbeitsplatz zu verbessern, beispielsweise Geburtstage, Namenstage und andere besondere Anlässe anzuerkennen.

### LERNEINHEIT 3.5: ARBEITSBEZIEHUNGEN AUFBAUEN UND VERBESSERN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	3
ECVET-Punkte:	4

LO47	Nachweis der Fähigkeit, unter Anwendung der Schlüsselprinzipien guter Arbeitsbeziehungen, ein positives arbeitsbezogenes Verhältnis mit Kunden, Lieferanten und anderen Stakeholdern, sowie innerhalb der Organisation aufzubauen.
LO48	Feedback von Kunden, Lieferanten und anderen Stakeholdern, sowie Mitarbeitern der Organisation analysieren und bewerten.
LO49	Schlüsselprinzipien guter funktionaler Beziehungen, die innerhalb der Organisation vereinbart und angewendet werden, bewerten und Verbesserungen empfehlen, die die Interaktion zwischen der Organisation und dem externen Umfeld verbessern.

#### Projektergebnis O5:

Lernergebnisse und ECVET-Punkte für die vier Qualifikationsniveaus (2-5) von EUPA

Page | 19

## Work Area 4: Schriftliche Kommunikation

### Thema 8: Schriftliche Kommunikation

#### LERNEINHEIT 2.8: SCHRIFTLICHES AUSDRUCKSVERMÖGEN, UM VERSCHIEDENE STANDARDdokUMENTE IM GESCHÄFTSVERKEHR ZU ERSTELLEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	2
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	3
<b>ECVET-Punkte:</b>	5

LO13	Nachweis der Fähigkeit, die Grundprinzipien effektiver Formen der schriftlichen Kommunikation zu beherrschen und zu zeigen, diese Prinzipien klar und effektiv anwenden zu können, um einfache Standarddokumente zu erstellen.
LO14	Nachweis der Fähigkeit, eine Vielzahl von routinemäßigen Geschäftsdokumenten zu erstellen (basierend auf vordefinierten Vorlagen).
LO15	Nachweis der Fähigkeit, schriftlich im Geschäftsumfeld zu kommunizieren (Geschäftsbegriffe nutzen, Jargon vermeiden, etc.)

#### LERNEINHEIT 3.6: SCHRIFTLICHES AUSDRUCKSVERMÖGEN, UM NICHT-STANDARDdokUMENTE IM GESCHÄFTSVERKEHR NACH BESTIMMTEN ANWEISUNGEN ZU ERSTELLEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	3
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	8
<b>ECVET-Punkte:</b>	7

LO50	Nachweis der Fähigkeit, verschiedene sprachliche Stile und den Tonfall und die Situationen in denen der Stil/Ton verwendet wird, erklären können. Verstehen, wie die schriftliche Kommunikation so angepasst werden kann, dass die Bedürfnisse und Eigenschaften verschiedener Zielgruppen erfüllt werden.
LO51	Nachweis der Fähigkeit, die Bedeutung von Vertraulichkeit bei der schriftlichen Kommunikation mit Kunden.
LO52	Nachweis der Fähigkeit, relevante Informationsquellen zu erkennen, die für die Vorbereitung von schriftlichen und/oder elektronischen Nicht-Standarddokumenten genutzt werden können.
LO53	Nachweis der Fähigkeit, effektive Wege nutzen zu können, um geschriebene Information auf inhaltliche

#### Projektergebnis O5:

Lernergebnisse und ECVET-Punkte für die vier Qualifikationsniveaus (2-5) von EUPA

Page | 20

	Richtigkeit und Korrektheit der Rechtschreibung/Grammatik zu überprüfen.
LO54	Nachweis der Fähigkeit, unterschiedliche Arten von Geschäftsdokumenten zu erkennen und in jeder Situation das angemessene Dokument zu wählen.
LO55	Nachweis der Fähigkeit, unterschiedliche Arten von Nicht-Standarddokumenten zu erstellen, nachdem genaue Anweisungen erhalten wurden.
LO56	Nachweis der Fähigkeit, anhand von Notizen kurze Berichte zu erstellen.
LO57	Nachweis der Fähigkeit, mithilfe aufgenommener Audio-Anweisungen oder Stenografie einen Text zu erstellen.

## **LERNEINHEIT 4.4: SCHRIFTLICHES AUSDRUCKSVERMÖGEN, UM NICHT-STANDARDdokUMENTE IM GESCHÄFTSVERKEHR ADRESSATENSPEZIFISCH NACH DEN ENTSPRECHENDEN BEDÜRNISSEN ZU ERSTELLEN, ZUR VERBESSERUNG DER SCHRIFTLICHEN KOMMUNIKATION BEITRAGEN**

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	4
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	2
<b>ECVET-Punkte:</b>	6

LO104	Nachweis der Fähigkeit, Anforderungen an schriftliche Informationen von Kollegen, Kunden und Stakeholdern zu bewerten; schließt qualitative und quantitative Informationen, stillschweigendes und explizites Wissen, sowie sowohl offizielle, als auch inoffizielle Richtlinien und Meinungsdokumente mit ein. Auf diese Bedürfnisse durch die Entwicklung einer angemessenen schriftlichen Kommunikation reagieren.
LO105	Verbesserung und Förderung der schriftlichen Kommunikation als Bestandteil des unternehmensweiten Ansatzes für die Verbesserung der Qualität der Geschäftskommunikation.

# Arbeitsbereich 5: Dateisystemdokumentation und Datenbanken

## Thema 9: Daten eintragen

### LERNEINHEIT 2.9 AUSFÜLLEN VON DOKUMENTEN ZUR UNTERSTÜTZUNG EINES BESTEHENDEN SYSTEMS

Lerneinheit - Niveaustufe: 2  
Beschreibung der Lerneinheit:  
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit: 1  
ECVET-Punkte: 4

LO16	Nachweis der Fähigkeit, physische und elektronische Dokumentationssysteme aufrechtzuerhalten.
------	---

### LERNEINHEIT 3.7: AUSFÜLLEN VON DOKUMENTEN ZUM AUFBAU UND ZUR UNTERSTÜTZUNG EINES SYSTEMS NACH VORGEgebenEN ANGABEN

Lerneinheit - Niveaustufe: 3  
Beschreibung der Lerneinheit:  
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit: 2  
ECVET-Punkte: 4

LO58	Nachweis der Fähigkeit des Dateimanagements einschließlich dem Entwurf und der Wartung eines effizienten Ablagesystems, wenn spezifische Anweisungen erhalten wurden (sowie die Identifikation der Ausrüstung oder der elektronischen Methoden, die für die Eintragung der Dateien erforderlich sind).
LO59	Nachweis der Fähigkeit, das aktuelle Datenmanagement des Unternehmens zu analysieren und Vorschläge zur Verbesserung von Rollenverteilung und Verantwortung zu liefern.

## Thema 10: Geschäftsdokumente

### LERNEINHEIT 2.10: STANDARDdokumente IM GESCHÄFTSVERKEHR VERSTEHEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	2
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	3

LO17	Nachweis der Fähigkeit, Einträge in standardmäßigen Geschäftsdokumenten vorzubereiten, zu interpretieren und zu überprüfen.
------	---

## Thema 11: Datenbanken

### LERNEINHEIT 2.11: INFORMATIONEN IN DATENBANKEN EINGEBEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	2
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	4

LO18	Nachweis der Fähigkeit, genaue und relevante Daten in einem bestehenden Datenbanksystem (elektronisch oder physisch) einzugeben, zu bearbeiten, zu organisieren und zu speichern.
------	---

### LERNEINHEIT 3.8: TOOLS AUS DATENBANKEN AUSWÄHLEN, ANWENDEN UND INFORMATIONEN VERWALTEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	2
ECVET-Punkte:	<u>3</u>

LO60	Nachweis der Fähigkeit, unterschiedliche Methoden und unterschiedliche Informationssysteme zu verwenden, um Informationen zu sammeln.
LO61	Nachweis der Fähigkeit, relevante Informationen in unterschiedlichen Systemen zu speichern, Informationen in Datenbanken einzugeben, Informationen in einer Datenbank anzupassen und zu organisieren.

## Arbeitsbereich 6: Buchführung, Rechnungswesen und Finanzielle Transaktionen

### Thema 12: Buchführung, Rechnungswesen und Finanzielle Transaktionen

#### LERNEINHEIT 2.12: GESCHÄFTLICHE TRANSAKTIONEN DURCHFÜHREN

Lerneinheit - Niveaustufe:	2
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	2
ECVET-Punkte:	4

LO19	Nachweis der Fähigkeit, Geschäftstransaktionen durchzuführen und einfache und routinemäßige Aufgaben der Buchhaltung (z. B. Kasse-Zahlungsabgleich) durchzuführen.
LO20	Nachweis der Fähigkeit, Zahlungen an Lieferanten zu leisten und Zahlungen von Kunden in Übereinstimmung mit organisatorischen Verfahren zu erhalten.

#### LERNEINHEIT 3.9: KOMPLEXERE BUCHHALTERISCHE/FINANZIELLE BUCHUNGEN AUSFÜHREN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	2
ECVET-Punkte:	4

LO62	Nachweis der Fähigkeit, Kunden- und Lieferantenkonten manuell oder mithilfe eines elektronischen Buchhaltungssystems, das mit den nationalen Richtlinien und Verfahren übereinstimmt, zu nutzen.
LO63	Nachweis der Fähigkeit, grundlegende Konzepte der Buchhaltung zu beschreiben (z.B. Soll- und Haben-Einträge).

# Arbeitsbereich 7: Geschäftsreisen, Terminkalender, Organisation von Meetings und Eventmanagement

## Thema 13: Geschäftsreisen und Unterkunft

### LERNEINHEIT 2.13: REISE- UND ÜBERNACHTUNGSMÖGLICHKEITEN FÜR GESCHÄFTSREISEN EMPFEHLEN UND ENTSPRECHENDE DOKUMENTE VORBEREITEN

Lerneinheit - Niveaustufe: 2  
Beschreibung der Lerneinheit:  
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit: 3  
ECVET-Punkte: 2

LO21	Nachweis der Fähigkeit, Geschäftsreise- und Unterkunftsarrangements gemäß einer Frist und in Übereinstimmung mit den Budgetanforderungen und den organisatorischen Verfahren zu empfehlen.
LO22	Nachweis der Fähigkeit, Reisedokumente innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens zu erstellen und zusammenzustellen, um die Bedürfnisse und gesetzlichen Anforderungen von Reisenden (z. B. Visaverfahren) zu erfüllen.
LO23	Nachweis der Fähigkeit, die Bedeutung zu verstehen, Reisepläne direkt vor der Reise zu überprüfen und den Prozess klar und effektiv durchzuführen.

### LERNEINHEIT 3.10: REISE- UND ÜBERNACHTUNGSMÖGLICHKEITEN FÜR GESCHÄFTSREISEN ORGANISIEREN

Lerneinheit - Niveaustufe: 3  
Beschreibung der Lerneinheit:  
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit: 6  
ECVET-Punkte: 3

LO64	Nachweis der Fähigkeit, Reise- und Unterbringungsanforderungen im Einklang mit Budgetverfahren zu erstellen.
LO65	Nachweis der Fähigkeit, Reisen und Unterkunft gemäß der Vereinbarung mit dem Reisenden und dem Budget zu buchen.

LO66	Verständnis zeigen für die Notwendigkeit, den vorläufigen Reiseplan und Zeitplan mit dem Reisenden vor der finalen Buchung zu überprüfen.
LO67	Nachweis der Fähigkeit, Kredit- und Zahlungsmöglichkeiten für die Reisenden in Übereinstimmung mit dem Budget zu erstellen.
LO68	Nachweis der Fähigkeit, mögliche auftretende Probleme zu lösen und, wenn notwendig, die Angelegenheit an operative Manager/Finanzmanager weiterzuleiten.
LO69	Dem Reisenden rechtzeitig eine Reiseroute und die notwendigen Dokumente zur Verfügung zu stellen und zusammen mit dem Reisenden abstimmen, dass die Reiseroute und die Dokumente die Anforderungen erfüllen.

## Thema 14: Meetings

### LERNEINHEIT 2.14: EINFACHE BESPRECHUNGEN VORBEREITEN (INKLUSIVE DOKUMENTATION)

Lerneinheit - Niveaustufe:	2
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	2
ECVET-Punkte:	4

LO24	Nachweis der Fähigkeit, sich auf ein Routine-Meeting vorzubereiten, indem eine einfache Checkliste erstellt wird, mit dem Vorsitzenden des Meetings in Verbindung zu treten und erforderliche Dokumente zusammenzustellen.
LO25	Nachweis der Fähigkeit, die Entwürfe für alle Unterlagen, die für die Dokumentation vor und nach dem Meeting benötigt werden, vor Beginn des Meetings und im Anschluss an das Meeting zu erstellen.

### LERNEINHEIT 3.11: BESPRECHUNGEN PLANEN, ORGANISIEREN, UNTERSTÜTZEN SOWIE ENTSPRECHENDE VERBESSERUNGSMÖGLICHKEITEN EMPFEHLEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	3
ECVET-Punkte:	3

LO70	Die Organisation, Dokumente und Materialien, die für das Meeting zur Verfügung gestellt wurden, analysieren und Verbesserungsvorschläge machen.
LO71	Nachweis der Fähigkeit, Meetings zu planen, zu organisieren und zu unterstützen.
LO72	Nachweis der Fähigkeit, die nach dem Meeting erforderlichen Handlungen auszuführen und Handlungen, die sich aus dem Meeting ergeben, auszuführen.

### LERNEINHEIT 4.5: KONZEPTION, PLANUNG UND ORGANISATION VON MEETINGS UND ANDEREN VERANSTALTUNGEN

Lerneinheit - Niveaustufen:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	

**Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:** 2  
**ECVET-Punkte:** 10

LO106	Nachweis der Fähigkeit, die Rolle eines erfolgreichen Veranstalters einzunehmen, hinsichtlich der Planung eines Treffens, einer Konferenz oder einer anderen Veranstaltung, die die vorgegebenen Ziele und die Erwartungen der Teilnehmer erfüllen und innerhalb des Budgets bleiben.
LO107	Nachweis der Fähigkeit, vor der Veranstaltung die notwendigen Vorbereitungen zu treffen, damit die Anforderungen der Teilnehmer, gesundheitliche und sicherheitsbezogene, sowie rechtliche Anforderungen berücksichtigt und erfüllt werden.

## LERNEINHEIT 5.1: KONZEPTION, PLANUNG UND ORGANISATION VON MEETINGS UND ANDEREN VERANSTALTUNGEN

**Lerneinheit - Niveaustufe:** 5  
**Beschreibung der Lerneinheit:**  
**Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:** 4  
**ECVET-Punkte:** 20

LO145	Nachweis der Fähigkeit, basierend auf fundierter Marktforschung und gutem Verständnis der Interessen von möglichen Teilnehmern ein Konzept für eine Veranstaltung zu entwickeln und zu bewilligen, wobei vergangene und konkurrierende Veranstaltungen berücksichtigt werden und innovative sowie kreative Elemente mit einfließen.
LO146	Nachweis der Fähigkeit, die Ziele zu untersuchen und gemeinsam festzulegen, die Durchführbarkeit dieser Ziele in betrieblicher und finanzieller zu bewerten, bevor weitere Planungen stattfinden, eine kurze Zusammenfassung verhandeln und vereinbaren.
LO147	Nachweis der Fähigkeit, einen Unternehmensplan für eine Veranstaltung zu entwickeln und interne Finanzierung sowie externes Sponsoring zu verhandeln.
LO148	Nachweis der Fähigkeit, einen Veranstaltungsort zu bestimmen, darüber zu verhandeln und festmachen zu können. Der Veranstaltungsort muss die notwendigen betrieblichen und finanziellen Anforderungen basierend auf dem Unternehmensplan für die Veranstaltung erfüllen. Dieser ist die Grundlage für den Vertrag mit dem Manager des Veranstaltungsortes.

## Thema 15: Kalendersysteme

### LERNEINHEIT 2.15: KALENDERSYSTEME FÜR STANDARDGESCHÄFTSVORGÄNGE

#### NUTZEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	2
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	4
<b>ECVET-Punkte:</b>	2

LO26	Nachweis der Fähigkeit, ein elektronisches Kalendersystem für Standardgeschäftsvorgänge zu führen, um die Bedürfnisse von Arbeitsgruppen und Kunden zu erfüllen.
LO27	Nachweis der Fähigkeit, ein handschriftliches und elektronisches Kalendersystem zu vergleichen und zu kontrastieren und den Vorgesetzten über die Erkenntnisse zu informieren.
LO28	Nachweis der Fähigkeit, Kalendersysteme zu verwenden, um Anfragen von anderen nach neuen oder geänderten Kalendereinträgen zu bearbeiten, um das Unternehmen effektiv zu unterstützen.
LO29	Nachweis der Fähigkeit, genaue Kalendereinträge zu erstellen und ein aktuelles System zu verwalten.

### LERNEINHEIT 3.12: AUFBAU (JE NACH ART DER GEWÜNSCHTEN INFORMATION) UND VERWALTUNG VON KALENDERSYSTEMEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	3
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	3
<b>ECVET-Punkte:</b>	2

LO73	Nachweis der Fähigkeit, Kalendersysteme zu verwalten, um die Bedürfnisse der Arbeitsgruppen und ihrer internen und externen Auftraggeber/Kunden zu erfüllen.
LO74	Nachweis der Fähigkeit, ein für das Unternehmen oder die Organisation geeignetes Kalendersystem zu entwickeln.
LO75	Nachweis der Fähigkeit, Informationen aus Kalendersystemen und Benutzern zu analysieren, um Verbesserungen und notwendige Schulungen zu empfehlen.

---

#### Projektergebnis O5:

Lernergebnisse und ECVET-Punkte für die vier Qualifikationsniveaus (2-5) von EUPA

Page | 30

## LERNEINHEIT 4.6: VERBESSERUNGEN FÜR KALENDERSYSTEME VORSCHLAGEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	4
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	1
<b>ECVET-Punkte:</b>	3

LO108	Die Wirksamkeit bestehender Kalendersysteme basierend auf den Bedürfnissen der Verwender und den Geschäftsanforderungen analysieren, um Empfehlungen für Verbesserungen und notwendige Schulungen zu geben.
-------	---

## Arbeitsbereich 8: Besucherbetreuung/Kundenservice

### Thema 16: Besucher/Kunden

#### LERNEINHEIT 2.16: PROFESSIONELL MIT BESUCHERN UND KUNDEN UMGEHEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	2
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	3
ECVET-Punkte:	10

LO30	Nachweis der Fähigkeit, Besucher und Kunden professionell zu begrüßen, den Zweck ihres Besuchs zu erkennen und sie während ihrer Wartezeit willkommen zu heißen.
LO31	Nachweis der Fähigkeit, beim Umgang mit Besuchern und Kunden den richtigen Tonfall und die richtige Körpersprache zu verwenden.
LO32	Ein grundlegendes Verständnis der Prinzipien zur Kundenbetreuung zu demonstrieren und in der Lage sein, diese effektiv anzuwenden, einschließlich der Fähigkeit, routinemäßige Probleme mithilfe einfacher Regeln zur Zufriedenheit von Besuchern und Kunden zu lösen.

#### LERNEINHEIT 3.13: KUNDEN BEHILFLICH SEIN, IN ABSTIMMUNG MIT DEN ORGANISATORISCHEN PRINZIPIEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	5

LO76	Nachweis für ein grundlegendes Verständnis der Prinzipien der Kundenbetreuung und der Fähigkeit, diese in Abstimmung mit den organisatorischen Prinzipien anzuwenden. Fähigkeit, ein Verhalten einzunehmen, das den Bedürfnissen der Kunden entsprechend ist. In der Lage sein, Probleme und Beschwerden des Kunden zu lösen, indem die von der Organisation ausgewählten Methoden und Werkzeuge angewandt werden.
------	--

#### LERNEINHEIT 4.7: KUNDENSERVICE FÜR INTERNE UND EXTERNE KUNDEN BIETEN, ÜBERWACHEN UND BEWERTEN

Lerneinheit-Niveaustufe:	4
--------------------------	---

##### Projektergebnis O5:

Lernergebnisse und ECVET-Punkte für die vier Qualifikationsniveaus (2-5) von EUPA

**Beschreibung der Lerneinheit:**

**Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:** 2

**ECVET-Punkte:** 5

LO109	Nachweis der Fähigkeit, den Kundendienst an interne Kunden zu liefern, zu überwachen und zu bewerten, indem Dienstleistungen für interne Kunden bereitgestellt und kontinuierlich verbessert werden.
LO110	Nachweis der Fähigkeit, den Kundenservice an externe Kunden zu liefern, zu überwachen und zu bewerten, indem Dienstleistungen für externe Kunden bereitgestellt und kontinuierlich verbessert werden.

## Arbeitsbereich 9: Fertigkeiten im Bereich IKT

### Thema 17: Textverarbeitung

#### LERNEINHEIT 2.17: TEXTVERARBEITUNGSPROGRAMME NUTZEN, UM EINFACHE STANDARDKURZDOKUMENTE ZU ERSTELLEN

Lerneinheit – Niveaustufe:	2
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	6

LO33	Nachweis der Fähigkeit, Software für Textverarbeitung sicher und gefahrenlos zu verwenden, um einfache Dokumente zu erstellen, die den Anforderungen des Büros entsprechen.
------	---

#### LERNEINHEIT 3.14: TEXTVERARBEITUNGSPROGRAMME NUTZEN, UM VERSCHIEDENE DOKUMENTE ZU ERSTELLEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	5

LO77	Nachweis der Fähigkeit, Techniken für Textverarbeitungsprogramme auf mittlerem Niveau zu verwenden, um nicht-standardmäßige Dokumente zu erstellen.
------	---

#### LERNEINHEIT 4.8: TEXTVERARBEITUNGSPROGRAMME NUTZEN, UM HOCHWERTIGE UND ATTRAKTIVE NICHT-STANDARDKURZDOKUMENTE ZU ERSTELLEN

Lerneinheit – Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	7

LO111	Nachweis der Fähigkeit, Techniken zur Textverarbeitung auf fortgeschrittenem Niveau zu nutzen, um hochwertige und attraktive Dokumente laut vereinbarten Spezifikationen <u>unter Verwendung verfügbarer Design- und Produktionsressourcen</u> zu erstellen. Teilweise Verantwortung für die Bewertung des Ergebnisses zu übernehmen.
-------	---

#### Projektergebnis 05:

Lernergebnisse und ECVET-Punkte für die vier Qualifikationsniveaus (2-5) von EUPA

Page | 34

## Thema 18: Tabellenkalkulation

### LERNEINHEIT 2.18: TABELLENKALKULATIONSPROGRAMM NUTZEN, UM EINFACHE STANDARDdokUMENTE ZU ERSTELLEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	2
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	3

LO34	Nachweis der Fähigkeit, ein Tabellenkalkulationsprogramm sicher und gefahrenlos zu verwenden, um numerische und andere Daten einschließlich einfacher Formeln einzugeben, zu bearbeiten und zu organisieren, um die routinemäßigen Anforderungen des Büros zu erfüllen.
------	---

### LERNEINHEIT 3.15: TABELLENKALKULATIONSPROGRAMM NUTZEN, UM VERSCHIEDENE DOKUMENTE ZU ERSTELLEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	3

LO78	Nachweis der Fähigkeit, ein Tabellenkalkulationsprogramm sicher und gefahrenlos zu verwenden, um numerische und andere Daten einschließlich schwierigerer Formeln einzugeben, um die nicht routinemäßigen Anforderungen des Büros zu erfüllen.
------	--

### LERNEINHEIT 4.9: TABELLENKALKULATIONSPROGRAMM NUTZEN, UM KOMPLEXE NICHT-STANDARDdokUMENTE ZU ERSTELLEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	5

LO112	Nachweis der Fähigkeit, Software zur Tabellenkalkulation auf fortgeschrittenem Niveau zu verwenden, um komplexe Arbeitsblätter zu erstellen, die den vereinbarten Spezifikationen entsprechen. Teilweise Verantwortung für die Bewertung des Ergebnisses übernehmen.
-------	--

## Thema 19: Präsentationen

### LERNEINHEIT 2.19: PRÄSENTATIONSPROGRAMM NUTZEN, UM EINFACHE STANDARDOKUMENTE ZU ERSTELLEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	2
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	3

LO35	Nachweis der Fähigkeit, Präsentationssoftware sicher und gefahrenlos zu verwenden, um einfache elektronische Präsentationen zu erstellen, die den Anforderungen des Büros entsprechen.
------	--

### LERNEINHEIT 3.16: PRÄSENTATIONSPROGRAMME NUTZEN, UM VERSCHIEDENE DOKUMENTE ZU ERSTELLEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	2

LO79	Nachweis der Fähigkeit, Werkzeuge und Techniken der Präsentationssoftware auf mittlerem Niveau zu nutzen, um nicht-standardmäßige elektronische Präsentationen zu erstellen.
------	--

### LERNEINHEIT 4.10: PRÄSENTATIONSPROGRAMM NUTZEN, UM KOMPLEXE NICHT-STANDARDOKUMENTE ZU ERSTELLEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	4

LO113	Nachweis der Fähigkeit, Präsentationssoftware auf fortgeschrittenem Niveau zu nutzen, um komplexe elektronische Präsentationen zu erstellen. Teilweise Verantwortung für die Bewertung des Ergebnisses übernehmen.
-------	--

## Thema 20: Internet

### LERNEINHEIT 2.20: INTERNET NUTZEN, UM EINFACHE AUFGABEN ZU LÖSEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	2
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	1
<b>ECVET-Punkte:</b>	10

LO36	Nachweis der Fähigkeit, sich sicher und gefahrenlos mit Internetseiten zu verbinden, Browser-Software und Suchmaschinen einschließlich relevanter Geschäftsseiten zu nutzen und Informationen wie vom Büro benötigt, online zu übermitteln.
------	---

### LERNEINHEIT 3.17: INTERNET NUTZEN, UM AUFGABEN MITHILFE VON VERSCHIEDENEN TECHNIKEN UND TOOLS ZU LÖSEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	3
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	1
<b>ECVET-Punkte:</b>	5

LO80	Nachweis der Fähigkeit, eine geeignete Verbindung auszuwählen und einzurichten, um auf das Internet zuzugreifen. Browser-Tools und Browser-Einstellungen einrichten, überwachen und anzupassen, um die Verwendung der Software zu vereinfachen. Informationen effizient suchen, Referenzen verwalten und verwenden und Informationen speichern. Verantwortungsbewusst arbeiten und geeignete Sicherheitsvorkehrungen zu treffen.
------	--

## Thema 21: E-Mails

### LERNEINHEIT 2.21: E-MAIL-PROGRAMM NUTZEN, UM EINFACHE AUFGABEN ZU LÖSEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	2
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	1
<b>ECVET-Punkte:</b>	3

LO37	Nachweis der Fähigkeit, E-Mail-Software-Tools und –Techniken zum Verfassen und Senden von Nachrichten zu verwenden. Eingehende E-Mails effizient, sicher und gefahrenlos verwalten, um die Anforderungen des Büros zu erfüllen.
------	---

### LERNEINHEIT 3.18: E-MAIL-PROGRAMM NUTZEN, UM AUFGABEN ZU LÖSEN (WIE ETWA KOMPLEXE E-MAILS ODER INSTANT MESSAGING)

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	3
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	1
<b>ECVET-Punkte:</b>	5

LO81	Nachweis der Fähigkeit, E-Mails und Kommunikationssoftwaretools, Skype, Instant Messaging zu verwenden und verschiedene Optionen (z.B. Anhänge, Buttons zum Abstimmen, etc.) zu nutzen und mit anderen Office-Tools (z.B. Adressbuch, Kalender) zu verknüpfen; E-Mails effizient und sicher archivieren und Fehlersuche bei Problemen von Benutzern durchführen.
------	--

## Thema 22: Synchronisierungen zwischen verschiedenen Geräten

### LERNEINHEIT 3.19: DIGITALE KOMPETENZEN, UM SYNCHRONISIERUNGEN ZWISCHEN VERSCHIEDENEN GERÄTEN ZU ERREICHEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	2

LO82	Nachweis der Fähigkeit, Synchronisierung zwischen Geräten (z.B. Mobilgerät und Outlook) zu verwenden.
------	---

## Thema 23: Soziale Medien nutzen

### LERNEINHEIT 3.20: SOZIALE MEDIEN NUTZEN, UM DAS UNTERNEHMEN UND DESSEN AKTIVITÄTEN ZU VERMARKTEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	2

LO83	Nachweis der Fähigkeit, soziale Medien zu nutzen, um das Unternehmen und dessen Aktivitäten zu fördern.
------	---

# Arbeitsbereich 10: Projekte

## Thema 24: Projekte

### LERNEINHEIT 3.21: PROJEKTMANAGEMENT: EINFACHE PROJEKTE MIT GERINGEN RISIKEN UMSETZEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	3
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	1
<b>ECVET-Punkte:</b>	1

LO84	Nachweis der Fähigkeit, ein einfaches Projekt mit geringem Risiko zu bestimmen, zu entwerfen und umzusetzen; Projektaufgaben und Ressourcen eingeben, bearbeiten und aktualisieren. Geeignete Prozesse und Werkzeuge wählen, um den Projektstatus anzuzeigen und darüber zu berichten.
------	--

### LERNEINHEIT 4.11: PROJEKTMANAGEMENT: UMSETZUNG VON KOMPLEXEN PROJEKTEN MIT POTENZIELLEN RISIKEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	4
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	6
<b>ECVET-Punkte:</b>	4

LO114	Die Bedeutung von Risiken im Projektmanagement schätzen und mit Risiken effektiv umgehen.
LO115	Nachweis der Fähigkeit, Fertigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen effektiv anzuwenden, um ein Projekt unter dem Einsatz relevanter (Software-) Tools zu verwalten.
LO116	Nachweis der Fähigkeit, Soft-Skills wie Kommunikationsfähigkeit, zwischenmenschliche Fähigkeiten und Fähigkeiten in Bezug auf die Führungsrolle beim Management von Projekten anzuwenden.
LO117	Nachweis der Fähigkeit, sektorspezifisches Wissen bei der Planung, Umsetzung und Bewertung von Projekten anzuwenden.
LO118	Nachweis der Fähigkeit, Finanzmanagementkompetenzen für einen effizienten und effektiven Ablauf von Projekten anzuwenden.
LO119	Nachweis der Fähigkeit, Probleme während eines Projekts vorauszuahnen und angemessenes Feedback geben, sowie Lösungen für komplexe Probleme im Zusammenhang mit dem Management eines Projekts zu entwickeln.

#### Projektergebnis O5:

Lernergebnisse und ECVET-Punkte für die vier Qualifikationsniveaus (2-5) von EUPA

# Arbeitsbereich 11: Aspekte des Personalbereichs

## Thema 25: Personalbereich

### LERNEINHEIT 3.22: PERSONALBEREICH: EINFACHE VORGÄNGE ERLEDIGEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	3
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	2
<b>ECVET-Punkte:</b>	1

LO85	Nachweis der Fähigkeit, grundlegende und administrative Aufgaben im Zusammenhang mit Personalwesen, z.B. Urlaub und Überstunden, durchzuführen.
LO86	Nachweis der Fähigkeit, administrative Verfahren für die Schulung von Mitarbeitern unter Aufsicht zu erledigen.

### LERNEINHEIT 4.12: PERSONALBEREICH: ÜBER KENNTNISSE UND FERTIGKEITEN VERFÜGEN, UM LÖSUNGEN ZU ENTWICKELN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	4
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	3
<b>ECVET-Punkte:</b>	3

LO120	Lerntheorien und Lernstile verstehen, um die Anforderungen/Spezifikationen für die Gestaltung von Training und Entwicklung zu planen und bereitzustellen; in der Lage sein, eine Trainingsveranstaltung zu bewerten; geeignete Finanzierungsmechanismen für Initiativen zur Kompetenzentwicklung nutzen.
LO121	Den Unterschied zwischen Personalleitung und Personalmanagement verstehen, um die Anwerbung, Motivation und Bindung von Mitarbeitern zu unterstützen.
LO122	Nachweis der Fähigkeit, sicherzustellen, dass der ordnungsgemäße Prozess der Beendigung des Arbeitsverhältnisses befolgt wird, und die entsprechenden Dokumente vorbereitet werden.

---

#### Projektergebnis O5:

Lernergebnisse und ECVET-Punkte für die vier Qualifikationsniveaus (2-5) von EUPA

Page | 42

# Arbeitsbereich 12: Analytische Fähigkeiten

## Thema 26: Analytische Fähigkeiten

### LERNEINHEIT 2.22: GRUNDLEGENDE MATHEMATISCHE BERECHNUNGEN DURCHFÜHREN

Lerneinheit - Niveaustufe:	2
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	2

LO38	Nachweis der Kenntnisse und Fähigkeiten, grundlegende mathematische Berechnungen in einfachen Geschäftssituationen durchzuführen (z.B. Rabatte berechnen, Mehrwertsteuer).
------	--

### LERNEINHEIT 3.23: GRUNDLEGENDE MATHEMATISCHE FÄHIGKEITEN ANWENDEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	2

LO87	Nachweis der Kenntnisse und der Fähigkeit, grundlegende mathematische Prinzipien und Prozesse im alltäglichen Kontext bei der Arbeit anzuwenden, um verschiedene Geschäftsaufgaben zu erfüllen (z.B. Berechnung der Bürofläche).
------	--

## Arbeitsbereich 13: Fremdsprachen

### Thema 27: Sprachen

#### LERNEINHEIT 3.24: MÜNDLICHE AUSDRUCKSFÄHIGKEIT IM BEREICH DES ARBEITSGEBIETS UND IN STANDARDDISKUSSIONEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	2

LO88	Nachweis der notwendigen Fremdsprachenkenntnisse (GERS-Stufe B1)), um die beruflichen/sozialen Anforderungen zu meistern und in vielen verschiedenen Standardsituationen effektiv zu kommunizieren.
------	---

#### LERNEINHEIT 4.13: MÜNDLICHES AUSDRUCKSVERMÖGEN IM BEREICH DES ARBEITSGEBIETS UND IN KOMPLEXEN DISKUSSIONEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	4

LO123	Nachweis der notwendigen Fremdsprachenkenntnisse (GERS-Stufe B2), um mit anderen in vielen verschiedenen Nicht-Standard-Situationen effektiv und effizient zu interagieren.
-------	---

#### LERNEINHEIT 3.25: SCHRIFTLICHE UNTERLAGEN (IN FREMDSPRACHE) FÜR ROUTINEAUFGABEN ERSTELLEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	1

LO89	Nachweis der notwendigen Fähigkeiten, um eine Fremdsprache in ihrer schriftlichen Form (GERS-Stufe B1) im beruflichen und sozialen Kontext anzuwenden.
------	--

#### Projektergebnis O5:

Lernergebnisse und ECVET-Punkte für die vier Qualifikationsniveaus (2-5) von EUPA

Page | 44

## LERNEINHEIT 4.14: SCHRIFTLICHES AUSDRUCKSVERMÖGEN IM BEREICH DES ARBEITSGEBIETS, AUCH FÜR NICHT ALLTÄGLICHE VORGÄNGE

Lerneinheit - Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	5

LO124	Nachweis der erforderlichen Fähigkeiten, um die Fremdsprache in ihrer schriftlichen Form (GER-Stufe B2) in den meisten beruflichen und sozialen Kontexten, auch in nicht-routinemäßigen, anzuwenden.
-------	--

## Arbeitsbereich 14: Effizienz und Effektivität im Büro

### Thema 28: Planung/Zeitmanagement

#### LERNEINHEIT 3.26: PLANERISCHE FÄHIGKEITEN, UM AUFGABEN BIS ZUR VEREINBARTEN FRIST ZU ERLEDIGEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	3

LO90	Nachweis der Fähigkeit, alle Aktivitäten zu priorisieren, um sicherzustellen, dass die Arbeit zu vereinbarten Terminen abgeschlossen ist.
------	---

#### LERNEINHEIT 4.15: ZEIT- UND PROJEKTMANAGEMENT: ZUR ERREICHUNG DER EIGENEN KURZFRISTIGEN UND LANGFRISTIGEN ZIELE

Lerneinheit - Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	2
ECVET-Punkte:	5

LO125	Nachweis der Fähigkeit, eigene kurzfristige und langfristige Ziele innerhalb des Entwicklungsplans der Organisation festzulegen.
LO126	Nachweis der Fähigkeit, Zeitmanagementfertigkeiten zu verwenden, um die eigene Zeit zu verwalten, um die eigenen kurz- und langfristigen Ziele zu erreichen.

## Thema 29: Anlagenmanagement

### LERNEINHEIT 4.16: BÜRORÄUME, GERÄTE UND MATERIALIEN VERWALTEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	4
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	4
<b>ECVET-Punkte:</b>	6

LO127	Nachweis der Fähigkeit, Büroräume und -geräte bereitzustellen und zu warten, um die Bedürfnisse der Nutzer zu erfüllen.
LO128	Nachweis der Fähigkeit, die Nutzung von Büro-Ressourcen zu koordinieren.
LO129	Nachweis der Fähigkeit, Bürosysteme und –verfahren zu realisieren, zu kommunizieren, zu überprüfen und zu bewerten.
LO130	Nachweis der Fähigkeit, sicherzustellen, dass Büroeinrichtungen und –ausstattungen effektiv und effizient genutzt werden.

## Arbeitsbereich 15: Teamdynamik

### Thema 30: Teamdynamik

#### LERNEINHEIT 3.27: PRINZIPIEN DES TEAMWORK NUTZEN, UM AUFGABEN IN DER GRUPPE ZU LÖSEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	2

LO91	Die Prinzipien von Teamarbeit zeigen, verstehen und anwenden, um Aufgaben in der Gruppe zu lösen.
------	---

#### LERNEINHEIT 4.17: IN TEAMWORK LÖSUNGEN ERARBEITEN, BEWERTEN UND DEN ERFOLG VON TEAMWORK-AKTIVITÄTEN VERBESSERN

Lerneinheit - Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	2
ECVET-Punkte:	4

LO131	Nachweis der Fähigkeit durch Teambildungsaktivitäten Lösungen zu generieren.
LO132	Nachweis der Fähigkeit die Leistung des Teams innerhalb eines Unternehmens zu bewerten und zu verbessern.

# Arbeitsbereich 16: Selbstmanagement, Kontrolle, Management und Leitung

## Thema 31: Selbstmanagement und Management anderer

### LERNEINHEIT 3.28: EIGENE ARBEIT NACH VEREINBARTEN KRITERIEN AUSWERTEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	1

LO92	Nachweis der Fähigkeit, die eigene Arbeit nach den vereinbarten Kriterien zu bewerten.
------	--

### LERNEINHEIT 4.18: SELBSTMANAGEMENT IN VORHERSEHBAREN SITUATIONEN ZEIGEN UND DIE ROUTINEARBEIT ANDERER PERSONEN BEAUF SICHTIGEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	3
ECVET-Punkte:	4

LO133	Nachweis der Fähigkeit, Selbstmanagement auszuüben in Situationen, die normalerweise vorhersehbar sind, aber Änderungen unterliegen können.
LO134	Nachweis der Fähigkeit, die Bedürfnisse anderer im Team zu verstehen und entsprechend zu handeln. In der Lage sein, die routinemäßige Arbeit anderer zu überwachen und Verantwortung für die Bewertung und Verbesserung der Arbeit zu übernehmen.
LO135	Ein eigenes Verwaltungsteam aufstellen und dabei die Auswirkungen unterschiedlicher Technologien und kultureller Paradigmen berücksichtigen.

## LERNEINHEIT 5.2: MANAGEMENTFÄHIGKEITEN IN UNVORHERSEHBAREN SITUATIONEN ZEIGEN UND EVALUATIONSKRITERIEN ZUR BEURTEILUNG UND WEITERENTWICKLUNG DER LEISTUNG ANDERER PERSONEN ERSTELLEN

**Lerneinheit - Niveaustufe:** 5  
**Beschreibung der Lerneinheit:**  
**Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:** 3  
**ECVET-Punkte:** 14

LO149	Nachweis der Fähigkeit, die Führungs- und Kontrollfunktion bei Aktivitäten zu übernehmen, bei denen unvorhergesehene Veränderungen auftreten können.
LO150	Nachweis der Fähigkeit, sich auf Leistungsziele für das Team zu einigen, um dazu beizutragen, strategische Ziele zu erfüllen und Teams zu betreuen und zu trainieren, dass sie ihre Ziele erreichen, sowie ihre Leistung beurteilen.
LO151	Nachweis der Fähigkeit, Kriterien zur Bewertung der Arbeit anderer zu formulieren und abzuwägen, um die Leistung anderer zu beurteilen und weiterzuentwickeln.

## LERNEINHEIT 5.3: EIGENES BERUFLICHES HANDLEN REFLEKTIEREN

**Lerneinheit - Niveaustufe:** 5  
**Beschreibung der Lerneinheit:**  
**Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:** 2  
**ECVET-Punkte:** 13

LO152	Die eigene Leistung verbessern, planen und für die eigene Arbeit Verantwortung übernehmen.
LO153	Die Fähigkeit nachweisen, die eigene berufliche Weiterentwicklung zu planen und zu beurteilen.

## LERNEINHEIT 5.4: FÜHRUNGSQUALITÄTEN BEWEISEN

<b>Lerneinheit - Niveaustufe:</b>	5
<b>Beschreibung der Lerneinheit:</b>	
<b>Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:</b>	7
<b>ECVET-Punkte:</b>	12

LO154	Nachweis der Fähigkeit, gemeinsame Ziele, Interessen und Perspektiven für Mitarbeiter festzulegen, um eine bestimmte Aufgabe zu erfüllen.
LO155	Nachweis der Fähigkeit, eine Vision für ihr Team zu erstellen und eine Strategie zu entwickeln, um diese zu erreichen.
LO156:	Führungsqualitäten verbessern.
LO157	Mit dem Druck in einer Führungsposition umgehen können.
LO158	Vorausdenken und eine Krise vorab verhindern.
LO159	Eigene Ressourcen bewegen, um Ziele zu erreichen.
LO160	Nachweis der Fähigkeit, durchsetzungsfähig und feinfühlig zu handeln und zu reagieren.
LO161	Situationsbezogene Mitarbeiterführung nachweisen (der "60 Second PA" basierend auf dem Konzept des „One Minute Manager“).

## Arbeitsbereich 17: Geschäftsumfeld

### Thema 32: Eigene Rechte und Verantwortlichkeiten

#### LERNEINHEIT 3.29: EIGENE RECHTE UND VERANTWORTLICHKEITEN VERSTEHEN, BEFOLGEN UND ANWENDEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	2
ECVET-Punkte:	1

LO93	Nachweis der Fähigkeit, individuelle Rechte und Verantwortlichkeiten innerhalb der Richtlinien und des Verhaltenskodex der Organisation sowie in der eigenen Jobbeschreibung zu verstehen und zu befolgen.
LO94	Nachweis der Fähigkeit, individuelle Rechte und Verantwortlichkeiten innerhalb der Unternehmenspolitik, des Verhaltenskodex für Unternehmen und innerhalb der Jobbeschreibung anzuwenden.

## Thema 33: Leitbild, Vision, Werte

### LERNEINHEIT 3.30: KOMMUNIKATION DES UNTERNEHMENSLEITBILDS, -WERTE UND –VISION VERSTEHEN

Lerneinheit Level:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	2

LO95	Nachweis der Fähigkeit, die Mission und die Ziele der Organisation zu fördern und zu erreichen, wobei stets die Werte der Organisation berücksichtigt werden.
------	---

## Thema 34: Nachhaltigkeit

### LERNEINHEIT 3.31: UMWELTVERTRÄGLICHKEIT UNTERSTÜTZEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	1

LO96	Nachweis der Fähigkeit, das Konzept der "Nachhaltigkeit" durch die Einrichtung und Aufrechterhaltung von Verfahren zu unterstützen, um Abfall zu minimieren, Materialien zu recyceln und gefährliche Materialien korrekt zu entsorgen.
------	--

## Thema 35: Unternehmerische Sozialverantwortung

### LERNEINHEIT 3.32: AKTIVITÄTEN ZUR UNTERNEHMERISCHEN SOZIALVERANTWORTUNG UMSETZEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	1

LO97	Die Bedeutung von CSR schätzen und die Teilnahme an unternehmerischen CSR-Aktivitäten nachweisen.
------	---

## Thema 36: Bewusstsein für kulturelle Vielfalt und Diversity-Management

### LERNEINHEIT 3.33: BEWUSSTSEIN FÜR KULTURELLE VIELFALT UND DIVERSITY-MANAGEMENT HABEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	1

LO98	Kenntnisse und Verständnis für kulturelle und sprachliche Vielfalt nachweisen. In der Lage sein, auf unterschiedliche Zielgruppen mit kultureller und sprachlicher Vielfalt angemessenes Verhalten anzuwenden.
------	--

### LERNEINHEIT 4.19: VERHALTEN UND HANDLUNGEN MIT BEWUSSTSEIN FÜR DIVERSITY ZEIGEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	4
ECVET-Punkte:	3

LO136	Nachweis der Fähigkeit, Wörter, nonverbale Signale und Handlungen zu verwenden, die die Vielfalt unter Kollegen, Kunden und Stakeholdern schätzen.
LO137	Nachweis der Fähigkeit, mit anderen Menschen auf eine Art und Weise zu interagieren, die auf ihre individuellen Bedürfnisse eingeht und ihren Hintergrund, ihre Fähigkeiten, Werte, Bräuche und Überzeugungen respektiert.
LO138	Nachweis der Fähigkeit, die Rechte von denjenigen Menschen zu achten, die sich von einem selbst unterscheiden.
LO139	Nachweis der Fähigkeit, von anderen Menschen, die sich von einem selbst unterscheiden, zu lernen und diese Tatsache nutzen, um die Art und Weise der Interaktion mit anderen zu verbessern.

## Thema 37: Multitasking

### LERNEINHEIT 3.34: MULTITASKING-FÄHIGKEITEN ZEIGEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	3

LO99	Nachweis der Fähigkeit, mehrere Aufgaben gleichzeitig zu bewältigen und zu verwalten, indem geeignete Tools und Techniken verwendet werden.
------	---

## Thema 38: Selbstbild und Unternehmensbild

### LERNEINHEIT 3.35: MIT DEM EIGENEN VERHALTEN EIN POSITIVES SELBST- UND UNTERNEHMENSBIKD DARSTELLEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	3
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	2

LO100	Nachweis der Fähigkeit, das eigene Verhalten anzupassen, um positives und professionelles Verhalten unter Druck aufrechtzuerhalten, z.B. beim Arbeiten mit zeitlichen Fristen, im Umgang mit einer schwierigen Situation oder einem schwierigen Kunden.
-------	---

### LERNEINHEIT 4.20: POSITIVES SELBST- UND UNTERNEHMENSBIKD ENTWICKELN

Lerneinheit - Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	4

LO140	Initiative und Flexibilität zeigen, wenn Aktivitäten im Namen der Organisation durchgeführt werden, um das Image zu verbessern oder zu verstärken. In der Lage sein, bei problematischen Angelegenheiten Lösungen zu finden.
-------	--

## Arbeitsbereich 18: Allgemeine Rechtsvorschriften

### Thema 39: Gesetze

#### LERNEINHEIT 4.21: RECHT: ÜBER WISSEN VERFÜGEN, UM LÖSUNGEN FÜR MÖGLICHE PROBLEME ZU FINDEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	2
ECVET-Punkte:	2

LO141	Das Arbeitsrecht in einem breitgefächerten Kontext beschreiben, um das Unternehmen oder die Organisation darin zu unterstützen, Situationen vorherzusagen und mögliche Probleme zu lösen.
LO142	In einem breitgefächerten Kontext Kenntnisse über Gesundheit und Sicherheit haben, um das Unternehmen oder die Organisation zu unterstützen, Situationen vorherzusagen und Lösungen für mögliche Probleme zu entwickeln.

#### LERNEINHEIT 5.5: RECHT: ÜBER WISSEN VERFÜGEN, UM LÖSUNGEN FÜR ABSTAKTE PROBLEME ZU FINDEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	5
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	2
ECVET-Punkte:	7

LO162	In breitem Zusammenhang umfassende Kenntnisse im Arbeitsrecht nachweisen und dabei das Unternehmen oder die Organisation unterstützen, Situationen vorauszusehen und Lösungen für komplexe Probleme zu finden.
LO163	Umfassende Kenntnisse in breitem Zusammenhang mit Arbeitsschutzvorschriften nachweisen und dabei das Unternehmen oder die Organisation unterstützen, Situationen vorauszusehen und Lösungen für komplexe Probleme zu finden.

# Arbeitsbereich 19: Ausschreibungen

## Thema 40: Ausschreibungen

### LERNEINHEIT 4.22: AUSSCHREIBUNGEN VERWALTEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	4
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	2
ECVET-Punkte:	4

LO143	Nachweis der Fähigkeit, Ausschreibungstexte zu entwickeln, die Ausschreibung zu öffnen und auf Fragen während des Prozesses gemäß den Bestimmungen des spezifischen Angebots zu antworten.
LO144	Nachweis der Fähigkeit, Ausschreibungen zu bewerten.

## Arbeitsbereich 20: Unterstützung auf Konzernebene

### Thema 41: Konzernebene

#### LERNEINHEIT 5.6: UNTERSTÜTZUNG AUF KONZERNEBENE LEISTEN

Lerneinheit - Niveaustufe:	5
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	1
ECVET-Punkte:	12

LO164	Nachweis über die Bereitstellung von Unterstützung durch das Finden von Lösungen zu abstrakten Problemen, die sich auf die Unternehmensstrategie (z.B. Expansion auf neue Regionen, neue Produkte, Umgestaltung des Unternehmens, Aufgeben des Unternehmens etc.) oder das Tagesgeschäft eines Unternehmens (z.B. Entwicklung und Umsetzung neuer administrativer Systeme, wie etwa Datenverwaltung; Vorschlag neuer Lösungen wie CMR Systeme; Sicherstellen einer angemessenen Anzahl an Mitarbeiter, um Ausfälle und hohe Arbeitsbelastung zu meistern) beziehen.
-------	---

# Arbeitsbereich 21: Innovation und Veränderung

## Thema 42: Innovation und Veränderung

### LERNEINHEIT 5.7: OFFENHEIT FÜR VERÄNDERUNGEN ZEIGEN

Lerneinheit - Niveaustufe: 5  
Beschreibung der Lerneinheit:  
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit: 4  
ECVET-Punkte: 12

LO165	Positive und flexible Einstellungen gegenüber Veränderungen nachweisen.
LO166	Fertigkeit nachweisen, neue Ideen und Initiativen mit Vorsicht und Enthusiasmus auszuprobieren.
LO167	Fertigkeit nachweisen, Chancen auf Veränderung zu erkennen und zu entwickeln.
LO168	Fertigkeit nachweisen, Veränderungen umzusetzen.

## Arbeitsbereich 22: Verwaltungsfachkräfte als Manager

### Thema 43: Verantwortung, Selbstvertrauen, Durchhaltevermögen, Initiative und Unternehmertum

#### LERNEINHEIT 5.8: ALS MANAGER HANDELN

Lerneinheit - Niveaustufe:	5
Beschreibung der Lerneinheit:	
Anzahl der Lernergebnisse in der Lerneinheit:	7
ECVET-Punkte:	10

LO169	Nachweis, dass Sie verstehen, was das Unternehmen erreichen möchte.
LO170	Nachweis, dass Sie Entscheidungen treffen können (innerhalb des Rahmens, der von dem Unternehmen/der Organisation vorgegeben wird) und Verantwortung dafür übernehmen können.
LO171	Nachweis, dass Sie ein Ziel erreichen können, weil Sie an sich selbst und Ihre eigenen Fähigkeiten glauben.
LO172	Verhandeln im Geschäftsumfeld.
LO173	Nachweis, dass Sie vorausdenken können (Vorhersagen) und sich auf die Zukunft vorbereiten.
LO174	Nachweis, dass Sie auch über Ihre Position hinaus Interesse am Unternehmen haben.
LO175	Unternehmerische Einstellung zeigen.

## Checklist

Before submitting, this output please make sure that the following tasks have been completed:

- The table of contents has been updated
- Captions have been used for all tables
- The Repeat Header Row function has been used for all tables
- The list of tables has been updated
- Captions have been used for all figures
- The list of figures has been updated
- The footer is complete

## *Kontakt:*

MMC Ltd

16 Invrou Street

Nicosia 1055

Cyprus

**Tel:** 00357 22 466633

**Fax:** 00357 22 466635

**Web:** [www.eupanext.eu](http://www.eupanext.eu)

**Email:** [eu@mmclearningsolutions.com](mailto:eu@mmclearningsolutions.com)

**Facebook:**

<https://www.facebook.com/eupammc/>

