

Fachwirt
für Büro- und Projektorganisation

Modulkatalog

Kurzfassung

Modul- und Studienplan

Modul-Nr.	Modulbezeichnung	Credits
BPO-01	Koordinieren von Entscheidungsprozessen im Rahmen betrieblicher Organisationsstrukturen	
BPO-02	Gestalten und Pflegen von Kundenbeziehungen in betrieblichen Leistungsprozessen	
BPO-03	Führen, Betreuen, Verwalten und Ausbilden im büro- und personalwirtschaftlichen Umfeld	
BPO-04	Steuern von Geschäftsprozessen im bürowirtschaftlichen Umfeld	

Modul-Nr. BPO-01	Modulbezeichnung Koordinieren von Entscheidungsprozessen im Rahmen betrieblicher Organisationsstrukturen
<p>Qualifikationsziele / Lernergebnisse / Kompetenzen</p> <p>Die Studierenden ...</p> <ul style="list-style-type: none">• können eigenständig Entscheidungserfordernisse in einem flexiblen Prozessablauf erkennen und bewerten,• können betriebsspezifischen Verarbeitungen veranlassen,• wissen Verhaltens- und Zielstrukturen zu berücksichtigen, sodass Entscheidungsgrundlagen erarbeitet und die wesentlichen zu integrierenden betrieblichen Schnittstellen mit einbezogen werden können.	
<p>Inhalte</p> <p>1.1 Bewertung von Informationen und deren Aufbereitung für Entscheidungsprozesse unter Berücksichtigung der zu beteiligten Organisationseinheiten</p> <p>1.1.1 Strukturierung des Informationsflusses</p> <p>1.1.2 Art und Güte sowie Bewertung der Relevanz von Informationen</p> <p>1.1.3 Aufbereitung von Informationen</p> <p>1.1.4 Verteilung der Informationen unter Berücksichtigung von Organisations- und Kundenstrukturen</p> <p>1.1.5 Zielgruppen- und situationsgerechte Aufbereitung von Informationen</p> <p>1.2 Auswahl geeigneter Techniken zur Beurteilung und Optimierung von betrieblichen Prozessen unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements</p> <p>1.2.1 Kontrolle der Dienstleistungsqualität</p> <p>1.2.2 Beschwerdemanagement</p> <p>1.2.3 Qualitätsoptimierung der Prozesse</p> <p>1.2.4 Erstellung von Ablaufplänen, Diagrammen und Netzplänen</p> <p>1.2.5 Terminüberwachung</p> <p>1.3 Verantwortliche Durchführung von betrieblichen Projekten unter Berücksichtigung des Projektmanagements</p> <p>1.3.1 Projektauftrag</p> <p>1.3.2 Projektstart</p> <p>1.3.3 Projektablauf</p> <p>1.3.4 Projektkontrolle</p> <p>1.3.5 Projektdokumentation</p> <p>1.3.6 Projektevaluation</p> <p>1.3.7 Prozessoptimierung</p> <p>1.4 Anwenden von Methoden des Zeit- und Selbstmanagements zur Optimierung der Büro- und Arbeitsorganisation</p> <p>1.4.1 An die individuelle Arbeitssituation angepasste Strategien</p> <p>1.4.2 Prozessablaufstrukturen</p> <p>1.4.3 Prozessablauforganisation</p>	

Modul-Nr. BPO-02	Modulbezeichnung Gestalten und Pflegen von Kundenbeziehungen in betrieblichen Leistungsprozessen
<p>Qualifikationsziele / Lernergebnisse / Kompetenzen</p> <p>Die Studierenden ...</p> <ul style="list-style-type: none">• können unter Beachtung von Markt- und Zielgruppenanalysen die Innen- und Außendarstellung des Unternehmens in Zusammenarbeit mit internen und externen Kunden dienstleistungsorientiert gestalten,• beachten Standards für interne und externe Kundenkontakte und -pflege,• können zielgruppen- und produktbezogene Werbemittel und Veranstaltungen planen,• sind in der Lage Ergebnisse zu präsentieren,• können Kompetenzen von Mitarbeitenden in der kundenorientierten Kommunikation entwickeln und sicherstellen.	
<p>Inhalte</p> <p>2.1 Organisieren und Dokumentieren von kundenorientierten Projekten</p> <p>2.1.1 Berücksichtigung von Kundenwünschen in Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen</p> <p>2.1.2 Projektkonzepterarbeitung</p> <p>2.1.3 Projektstrukturplan</p> <p>2.1.4 Zielgruppenfestlegung in Absprache</p> <p>2.1.5 Abstimmung der Kommunikation von internen und externen Beteiligten</p> <p>2.1.6 Projektsitzungen</p> <p>2.1.7 Dokumentation</p> <p>2.1.8 Projektqualität</p> <p>2.1.9 Aufbereitung von Projektergebnissen zur Veröffentlichung</p> <p>2.2 Zielgruppen- und Marktanalysen unterstützen</p> <p>2.2.1 Zielorientiertes Einsetzen von Datenquellen</p> <p>2.2.2 Aufbereitung von ermittelten Daten für die Weitergabe</p> <p>2.2.3 Steuerung der Kommunikation zwischen Beteiligten</p> <p>2.2.4 Durchführung von Datenerhebungen</p> <p>2.2.5 Darstellung der Ergebnisse der Datenerhebung</p> <p>2.3 Planen und Koordinieren von zielgruppen- und produktbezogenen Werbemitteln</p> <p>2.3.1 Geschäftsbereichsübergreifende Zusammenarbeit</p> <p>2.3.2 Zielgruppen- und produktbezogene Werbemittel</p> <p>2.3.3 Einsatz der Werbemittel</p> <p>2.3.4 Zielgruppengerechte Ergebnisdarstellung</p> <p>2.4 Veranstaltungen planen, gestalten, durchführen</p> <p>2.4.1 Formulierung von Veranstaltungszielen</p> <p>2.4.2 Vorbereitung von Veranstaltungen</p> <p>2.4.3 Veranstaltungsablaufplan</p> <p>2.4.4 Veranstaltungsablauf</p> <p>2.4.5 Veranstaltungsdokumentation</p> <p>2.4.6 Evaluation der Veranstaltung</p> <p>2.5 Kundenkontakte und -kommunikation unter Berücksichtigung des betrieblichen Beschwerdemanagements und von Verhaltensregeln gestalten</p> <p>2.5.1 Kundenerwartungen</p> <p>2.5.2 Kommunikationswege</p> <p>2.5.3 Standards für die schriftliche und mündliche Kommunikation und Präsentation</p> <p>2.5.4 Kommunikationsstandards</p> <p>2.5.5 Betriebliche Kommunikationsstandards</p>	

Modul-Nr. BPO-03	Modulbezeichnung Führen, Betreuen, Verwalten und Ausbilden im büro- und personalwirtschaftlichen Umfeld
<p>Qualifikationsziele / Lernergebnisse / Kompetenzen</p> <p>Die Studierenden ...</p> <ul style="list-style-type: none">• können Aufgaben aus der Personalwirtschaft unter Einbeziehung interkultureller Aspekte und der Nutzung verschiedener Instrumente des Personalmanagements umsetzen,• können Mitarbeitende, Auszubildende und Projektgruppen führen,• können die Ausbildung zielorientiert und fachgerecht durchführen,• können bei Verhandlungen und Konfliktfällen zielorientiert handeln,• verwenden Methoden der Kommunikations- und Motivationsförderung sachgerecht.	
<p>Inhalte</p> <p>3.1 Prozesse aus der Personalplanung begleiten, bei der Personalbeschaffung mitwirken und Personalbetreuung durchführen sowie Personalentwicklungsmaßnahmen umsetzen</p> <p>3.1.1 Strategische und operative Personalplanung</p> <p>3.1.2 Mitwirkung an Prozessen der Personalbeschaffung</p> <p>3.1.3 Prozesse der Personalbetreuung</p> <p>3.1.4 Prozesse der Personalentwicklung</p> <p>3.2 Ausbildung planen, organisieren, durchführen und kontrollieren</p> <p>3.2.1 Prozesse der Berufsausbildung</p> <p>3.2.2 Vorbereitung der Ausbildung</p> <p>3.2.3 Zielgruppengerechte Durchführung der Ausbildung</p> <p>3.2.4 Kontrolle der Ausbildung</p> <p>3.2.5 Berufseinstieg</p> <p>3.3 Konflikte erkennen und analysieren, daraus Konfliktbewältigungsstrategien ableiten und umsetzen</p> <p>3.3.1 Konfliktsituationen</p> <p>3.3.2 Zielgerichtete Konfliktbewältigungsstrategien</p> <p>3.3.3 Situationsgerechte Konfliktbewältigungsmethoden</p> <p>3.3.4 Konfliktprävention</p> <p>3.4 Moderation von Projektgruppen vorbereiten und unter Einsatz von Kommunikations- und Präsentationstechniken durchführen</p> <p>3.4.1 Moderation</p> <p>3.4.2 Kommunikations- und Präsentationstechniken</p> <p>3.4.3 Evaluation der Moderation</p>	

Modul-Nr. BPO-04	Modulbezeichnung Steuern von Geschäftsprozessen im bürowirtschaftlichen Umfeld
<p>Qualifikationsziele / Lernergebnisse / Kompetenzen</p> <p>Die Studierenden ...</p> <ul style="list-style-type: none">• können Unternehmensziele und deren Bedeutung für die betriebliche Praxis beurteilen sowie Schlussfolgerungen daraus ableiten,• berücksichtigen den nachhaltigen Umgang mit Ressourcen,• nutzen Instrumente des Controllings und Datenmanagements.	
<p>Inhalte</p> <p>4.1 Aufbereiten von Kennzahlen zur Unterstützung der Steuerung betrieblicher Entscheidungsprozesse</p> <p>4.1.1 Auswirkung der Unternehmensziele auf die Steuerung der Geschäftsprozesse</p> <p>4.1.2 Instrumente für die Steuerung der Geschäftsprozesse</p> <p>4.1.3 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen im bürowirtschaftlichen Umfeld</p> <p>4.1.4 Kennzahlen für die unterschiedlichen Steuerungsinstrumente</p> <p>4.1.5 Kosten-Nutzen-Rechnung</p> <p>4.1.6 Datenaufbereitung für die betrieblichen Entscheidungsprozesse</p> <p>4.2 Koordinieren von Aufgaben des Einkaufs und der Beschaffung</p> <p>4.2.1 Bedarfsermittlung an Produkten und Dienstleistungen</p> <p>4.2.2 Durchführung des Beschaffungsprozesses unter Berücksichtigung interner Bedarfe und Aspekte der Nachhaltigkeit</p> <p>4.2.3 Vertragserfüllung</p> <p>4.3 Beurteilen von Datenbanksystemen und anderen bürowirtschaftlichen Anwendungen für den zielorientierten Einsatz</p> <p>4.3.1 Arbeitsprozesse und betriebliche Erfordernisse</p> <p>4.3.2 Kriterien für den Einsatz von Datenbanksystemen und anderen bürowirtschaftlichen Anwendungen</p> <p>4.3.3 Vergleich von Anforderungen und Leistungen</p> <p>4.3.4 Prüfung bürowirtschaftlicher Anwendungen auf Verbesserungspotenzial</p> <p>4.3.5 Optimierungsmöglichkeiten bei der Anpassung von Anwendungssoftware</p> <p>4.4 Im Rahmen des Wissensmanagements Erfahrungen und Informationen sichern sowie einen Austausch ermöglichen</p> <p>4.4.1 Wissensmanagement als Bestandteil der Geschäfts- und Innovationsprozesse</p> <p>4.4.2 Aufgaben und Ziele des Wissensmanagements</p> <p>4.4.3 Interne und externe Wissensquellen</p> <p>4.4.4 Instrumente und Methoden für den Erwerb und das Bewerten von Wissen</p> <p>4.4.5 Ergebnisse des Wissenserwerbs</p> <p>4.4.6 Ergebnisse des Wissenserwerbs im Hinblick auf die Unternehmensziele</p> <p>4.4.7 Wissenstransfer an alle Unternehmensbereiche</p> <p>4.4.8 Datenschutz und Datensicherheit</p>	