

Anhang 9) Detailbeschreibungen der Referenzfunktionen



Für die Entwicklung des neuen Gehaltssystems im Handel wurde im Auftrag der Kollektivvertragsparteien diese Beschreibung zur besseren Verständlichkeit und Anwendung des Beschäftigungsgruppenschemas erstellt.

ibw

Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

Referenzfunktionen Handel

Endbericht

Wolfgang Bliem
Alexander Petanovitsch
Emanuel Van den Nest

Wien, Juli 2017

Übersicht der Arbeitswelten und Referenzfunktionen im Handel

Arbeitswelten	Referenzfunktionen
Einkauf	Einkaufsassistent Junior Category Management Disponent (Beschaffung) Category Management / Einkauf
Verkauf / Vertrieb	Verkauf Abteilungsleitung Marktleitung / Filialleitung Fachbetreuung Verkaufsaußendienst / Key Account Vertriebsberatung Gebietsleitung
Marketing / Kommunikation	Customer Care Agent Supervisor Customer Care Center Data Analyst Onlinemarketing Management Onlineshop Management SEO Management Social Media Betreuung Medienfachfrau Business Intelligence Teamentwicklung Marketingfachfrau Kundenbeziehungsmanagement (CRM) Produktentwicklung Öffentlichkeitsarbeit
Kaufmännische/administrative Dienstleistungen	Assistenz (Sekretariat) Rechnungskontrolle Debitorenbuchhaltung Buchhaltung Personalverrechnung Assistenz / Referent Fachbereich Sicherheitsfachkraft Abteilungsleitung Controlling Personalentwicklung Bilanzbuchhaltung Revision Team-/Gruppenleitung Bereichsleitung
Logistik	Warenübernahme Betriebslogistik Supply Chain Management/ Warenflussleitung
Technischer Dienst	Haustechnik Betriebsanlagentechnik Kundendiensttechnik Bautechnik / Planung Immobilienmanagement (Anlagen-/Liegenschaftsmanagement) Qualitätsmanagement
IT	Support-Help-Desk EDV-Technik Programmierung – Datenbank-/Softwareentwicklung Systemadministration – Netzwerktechnik – Datenbankadministration Projektmanagement

Detailbeschreibung

Der Kollektivvertrag sieht vor, dass Arbeitnehmerinnen entsprechend Ihrer Tätigkeit im Beschäftigungsgruppenschema (A bis H) einzustufen sind. Bei der Einstufung der Arbeitnehmerin ist die Beschreibung der Beschäftigungsgruppe ausschlaggebend. Die dienen als zusätzliche Orientierung.

Scheint die Referenzfunktion in mehreren Beschäftigungsgruppen auf, erfolgt die Einstufung in jene Beschäftigungsgruppe, deren Beschreibung der Tätigkeit der Arbeitnehmerin entspricht. Dies gilt auch wenn die Tätigkeit der Beschreibung einer Beschäftigungsgruppe entspricht, in der die Referenzfunktion nicht angeführt ist.

Arbeitswelt 1: Einkauf

Referenzfunktion	Einkaufsassistenz
Tätigkeiten	Einkaufsassistenten ... beobachten den Markt, insb. die Preisentwicklungen holen Angebote ein und vergleichen sie erstellen Auswertungen und Analysen von Einkaufskennzahlen pflegen laufend die Stammdaten hinsichtlich Lieferanten und Artikeln
Beschreibung	Einkaufsassistenten beobachten den Markt und die Preisentwicklungen, holen Angebote ein und bereiten die Entscheidungsgrundlagen durch Angebotsvergleiche vor. Sie verwalten die Stammdaten der Lieferanten und Artikel und bereiten Vertrags- und Preisverhandlungen vor.
Ziel	bestmögliche Unterstützung der Einkäufer und Disponenten

Referenzfunktion	Junior Category Management
Tätigkeiten	Junior Category Manager ... unterstützen den Category Manager bei der Planung und Steuerung des Sortiments und der Artikelauswahl unterstützen bei der Entwicklung von Verkaufskonzepten und der Weiterentwicklung der Sortimentsstrategie nehmen an Verhandlungen mit Lieferanten sowie Lieferanten- und Messebesuchen teil übernehmen teilweise eigenverantwortlich die strategische und operative Planung eines Sortimentsteils
Beschreibung	Junior Category Manager unterstützen den Category Manager bei der Planung und Gestaltung des Sortiments in einer Warenkategorie. Sie arbeiten an der Sortimentszusammensetzung mit und nehmen an Verhandlungen mit Lieferanten teil. Sie sind an der Platzierung und Präsentation der Produkte ihrer Warenkategorie am Point of Sale beteiligt, kalkulieren die Preisgestaltung einschl. Aktionen und analysieren Absatz- und Verkaufszahlen. In Teilbereichen übernehmen sie eigenverantwortlich Monitoring, Analyse und Optimierung des Sortiments.
Ziel	Unterstützung des Category Managers bei der optimalen Gestaltung des Verkaufssortiments zur Erreichung von Absatz- und Marktanteilszielen in der jeweiligen Warenkategorie

Referenzfunktion	Disponent (Beschaffung)
Tätigkeiten	Disponenten ... ermitteln den Warenbedarf kontrollieren Lagerbestände vereinbaren Einzelheiten der Warenlieferung mit Lieferanten bestellen Waren analysieren Daten und werten sie aus (Warenumschlag, ABC-Analysen)
Überschneidungen	Logistik (Schwerpunkt), Verkauf
Beschreibung	Disponenten organisieren die Warenbeschaffung und die bedarfs- und zeitgerechte Verteilung im Unternehmen. Sie kontrollieren die Lagerbestände, ermitteln in Abstimmung mit dem Verkauf und dem Lager den Warenbedarf und bestellen zu den vereinbarten Lieferterminen die Ware. Als Entscheidungsgrundlage analysieren sie Kennzahlen aus dem Warenumschlag.
Ziel	zeit- und bedarfsgerechte Versorgung der Verkaufsabteilungen mit Waren zu optimalen Konditionen; sichern die Verfügbarkeit der Waren

Referenzfunktion	Category Management / Einkauf
Tätigkeiten	Category Manager /Einkäufer ... planen und optimieren das Sortiment in einer Warenkategorie und entscheiden über Sortimentsgestaltung und Produktaufnahmen analysieren Absatz- und Marktanteilszahlen der Category verhandeln mit Lieferanten (Industrie, Großhandel) und kaufen Waren ein, veranlassen gegebenenfalls Produktentwicklung kalkulieren die Verkaufspreise, planen und gestalten Aktionspreise und Verkaufsaktionen planen, organisieren und koordinieren die Produktpräsentation (Platzierung am PoS)
Beschreibung	Category Manager/Einkäufer planen und gestalten das Sortiment in einer Warenkategorie. Sie entscheiden über die Sortimentszusammensetzung, verhandeln mit Lieferanten, testen und beschaffen Produkte. Sie planen die Platzierung und Präsentation der Produkte ihrer Warenkategorie am Point of Sale, kalkulieren die Preisgestaltung einschl. Aktionen und analysieren Absatz- und Verkaufszahlen.
Ziel	optimale Gestaltung des Verkaufssortiments zur Erreichung von Absatz- und Marktanteilszielen in ihrer Warenkategorie

Arbeitswelt 2: Verkauf / Vertrieb

Referenzfunktion	Verkauf
Tätigkeiten	<p>Verkäufer und Fachverkäufer ... führen (vertiefte) Verkaufs- und Beratungsgespräche mit Kunden, bis hin zur Erteilung von Praxistipps präsentieren Ware übersichtlich im Verkaufsraum, pflegen und gestalten Regale; passen Waren erforderlichenfalls auf Kundenwunsch an oder bereiten sie zu zeichnen Preise aus nehmen Reklamationen von Kunden entgegen und behandeln sie, tauschen Waren um ermitteln den Warenbedarf und melden ihn an Lager bzw. Einkauf kontrollieren Bestand- und Qualität der Waren</p>
Beschreibung	<p>Verkäufer und Fachverkäufer beraten und betreuen Kunden. Sie erfragen den Kundenwunsch, erklären den Kunden, wo sie die gewünschte Ware im Verkaufsraum finden, beraten über die Beschaffenheit und Verwendung der Artikel, über Qualitäts-, Funktions- und Preisunterschiede verschiedener Ausführungen und Marken. Sie betreuen die Regale im Verkaufsraum, legen und stellen die Waren aus und zeichnen die Preise aus. Außerdem melden sie den Warenbedarf an das Lager.</p>
Ziel	<p>stellen die Verkaufsfähigkeit des Betriebes sicher (Warenpräsentation, Qualitätskontrolle ...) und sorgen durch die Tätigkeit für Kundenzufriedenheit und Kundenbindung</p>

Referenzfunktion	Abteilungsleitung
Tätigkeiten	<p>Abteilungsleiter ... wickeln die jeweiligen Abteilungsaufgaben selbstständig und eigenverantwortlich ab planen, organisieren und koordinieren die Abteilungsaufgaben organisieren Teams/Gruppen für abgrenzbare Aufgabenbereiche Personalplanung, Mitarbeiterführung: teilen die Teamleiter und Mitarbeiter ein, weisen sie ein und leiten sie an arbeiten operative mit, u. a. bei komplexen und erfolgskritischen Aufgaben kommunizieren mit den Teamleitern, Bereichsleitern sowie ggf. mit der Geschäftsführung und mit Geschäftspartnern, Behörden usw. sind für Budgetierung, Controlling und Reporting verantwortlich; haben Geschäfts- und Ergebnisverantwortung für die Abteilung</p>
Überschneidungen	<p>kommt in allen Arbeitswelten vor, ist aber administrationstypisch</p>
Beschreibung	<p>Abteilungsleiter sind in ihrer jeweiligen Abteilung für die Planung, Organisation und Koordination der jeweiligen Abteilungsaufgaben verantwortlich. Sie planen und organisieren die Umsetzung der Aufgaben, teilen Teams ein und koordinieren die unterschiedlichen Teams. Sie weisen die Teamleiter und Mitarbeiter ein und arbeiten an verschiedenen Aufgaben selbst operativ mit. Sie kontrollieren die Umsetzung/Erfüllung der Aufgaben und die Zielerreichung und verantworten die Ergebnisse gegenüber ihren Vorgesetzten und der Geschäftsführung.</p>

Referenzfunktion	Marktleitung / Filialleitung
Tätigkeiten	<p>Marktleiter / Filialleiter ... führen die Mitarbeiter in fachlicher, disziplinarer und organisatorischer Hinsicht; arbeiten bei der Personaleinstellung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen mit Warenbewirtschaftung: bestellen termingerecht und in richtiger Menge und stellen die Ware in der Filiale bereit; kontrollieren die Warenwirtschaft/Bestellvorschläge; bearbeiten Bestellvorschläge sind für die Warenpräsentation in der Filiale/im Markt und für die Filialgestaltung im Rahmen der Vorgaben verantwortlich sind für die wirtschaftliche Gebarung der Filiale verantwortlich</p>

	stellen die Einhaltung aller Vorschriften und Vorgaben und die Zielerreichung sicher
Beschreibung	Marktleiter / Filialleiter sind in die Personaleinstellung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen von Mitarbeitern – je nach Vorgabe des Unternehmens – eingebunden. Sie schulen Mitarbeiter ein und leiten sie fachlich an. Sie behalten einen Überblick über den Umsatz, kontrollieren die Warenbewirtschaftung und die Umsetzung der Vorgaben und Richtlinien des Unternehmens. Sie sind für die Arbeitsplanung verantwortlich und stehen als zentrale Ansprechpartner insbesondere für Mitarbeiter und Kunden zur Verfügung.
Ziel	Sicherstellung der Verkaufsfähigkeit der Filiale/des Marktes, der Einhaltung der Vorgaben durch die Zentrale und der Erreichung der Zielvorgaben

Referenzfunktion	Fachbetreuung
Tätigkeiten	Fachbetreuer ... schulen und betreuen standortübergreifend das Verkaufspersonal über die Produkte und Produktgruppen eines bestimmten Fachbereiches informieren das Verkaufspersonal über Besonderheiten, Neuerungen der jeweiligen Produkte und Produktgruppen setzen gemeinsam mit dem Verkaufspersonal verkaufsfördernde Maßnahmen im jeweiligen Fachbereich um bzw. kontrollieren die Umsetzung vereinbarter Maßnahmen entwickeln ggf. verkaufsfördernde Maßnahmen im Fachbereich kontrolliert die Einhaltung von Vorgaben zur Warenpräsentation
Beschreibung	Fachbetreuer schulen das Verkaufspersonal in bestimmten Produkten und Produktgruppen. Sie informieren die Verkäufer über Besonderheiten ihrer Produktgruppe und besprechen, wie diese Produkte und Produktgruppen den Kunden präsentiert werden können. Sie entwickeln ggf. verkaufsfördernde Maßnahmen und kontrollieren die Umsetzung vereinbarter Maßnahmen.
Ziel	Sicherstellung des produktbezogenen Fach-Know-hows beim Verkaufspersonal

Referenzfunktion	Verkaufsaußendienst / Key Account
Tätigkeiten	Verkaufsaußendienstmitarbeiter / Key Accounts ... betreuen Geschäftskunden insbesondere im Außendienst, planen und organisieren Kundenbesuche und führen sie durch verkaufen Produkte an (Schlüssel-)Kunden bahnen die Geschäftsbeziehung mit neuen Kunden an und pflegen die Beziehung zu bestehenden Kunden durch laufende Kontakte und Informationen repräsentieren das Unternehmen insgesamt beim Kunden informieren die Kunden über neue Produkte und Angebote, über Bestellmöglichkeiten, Konditionen usw. fungieren als erste Ansprechperson bei allen Anfragen von Geschäftskunden
Beschreibung	Verkaufsaußendienstmitarbeiter / Key Accounts betreuen Geschäftskunden in allen Belangen. Sie bahnen die Geschäftsbeziehung an, pflegen den Kundenkontakt und informieren die Kunden über neue Produkte und Angebote, aber auch über alle Veränderungen in der Geschäftsbeziehung, wie z. B. neue Konditionen, neue Bestellsysteme und verkaufen Produkte an (Schlüssel-)Kunden. Sie fungieren als erste Anlaufstelle für alle Kundenfragen und leiten diese an die zuständigen Abteilungen weiter.
Ziel	Erhöhung und Sicherung der Kundenbindung durch gezielten und regelmäßigen Kundenkontakt und Informationsfluss

Referenzfunktion	Vertriebsberatung
Tätigkeiten	Vertriebsberater ... beraten das Verkaufspersonal oder Wiederverkäufer über verkaufsfördernde Maßnahmen verkaufen im Großhandel ggf. an den Wiederverkäufer planen verkaufsfördernde Maßnahmen und unterstützen das Verkaufspersonal (Wiederverkäufer) bei der Umsetzung schulen das Verkaufspersonal (Wiederverkäufer) in Verkaufstechniken, Kundenbetreuung und Reklamationsmanagement
Beschreibung	Vertriebsberater unterstützen das Verkaufspersonal oder Wiederverkäufer bei der Entwicklung ihres „Verkaufs-Know-hows“. Sie schulen in Verkaufstechniken und Kundenbetreuung, geben Tipps zur Umsetzung verkaufsfördernder Maßnahmen und unterstützen das Verkaufspersonal oder Wiederverkäufer bei der Umsetzung verkaufsfördernder Maßnahmen. Weiters verkaufen sie Waren an Wiederverkäufer.
Ziel	Förderung und Weiterentwicklung des „Verkaufs-Know-hows“ beim Verkaufspersonal / Wiederverkäufer

Referenzfunktion	Gebietsleitung
Tätigkeiten	Gebietsleiter ... sind für die Aufrechterhaltung des Filialbetriebes innerhalb einer ihnen zugewiesenen Region verantwortlich kontrollieren und unterstützen die Filialen innerhalb eines ihnen zugewiesenen Gebietes tragen die Endverantwortung für die Personalbesetzung sind für die Einhaltung aller Vorschriften und Vorgaben und für die Zielerreichung verantwortlich
Beschreibung	Gebietsleiter kontrollieren und unterstützen die Filialen eines Gebietes und sichern so die Aufrechterhaltung des Filialbetriebes. Sie tragen die Verantwortung für die Einhaltung und Umsetzung aller Vorschriften und Vorgaben des Unternehmens und sind für die Personalbesetzung endverantwortlich.
Ziel	als verantwortlich Beauftragte sind sie für die Sicherstellung des reibungslosen Filialbetriebes innerhalb einer Region zuständig

Arbeitswelt 3: Marketing/Kommunikation

Referenzfunktion	Customer Care Agent
Tätigkeiten	Customer Care Agents ... übernehmen den 1st-Level-Kundensupport am Telefon bzw. über E-Mail, Briefe, Fax etc. und dokumentieren ihre Tätigkeiten (bspw. über CRM-Systeme) beantworten Kundenanfragen, geben Auskünfte und nehmen Reklamationen entgegen leiten Kundenanfragen bei Bedarf an die jeweils zuständigen Stellen weiter arbeiten in Abstimmung mit ihrem jeweiligen Supervisor
Beschreibung	Customer Care Agents bieten den Kunden Unterstützung bei Problemlagen, geben Auskünfte und nehmen Reklamationen in Form von telefonischer und/oder schriftlicher (E-Mail) Korrespondenz entgegen und dokumentieren diese Beratungsprozesse. Bei Bedarf leiten sie die Anfragen an die jeweils zuständigen, in der Frage kompetenten Stellen im Unternehmen weiter.
Ziel	Problemlösung bei Kundenanfragen und Sicherstellung der Kundenzufriedenheit

Referenzfunktion	Supervisor Customer Care Center
Tätigkeiten	Supervisor Customer Care Center ... sind für ihr Support-Team bzw. ihre Abteilung verantwortlich steuern eigenständig die Abwicklung der laufenden Tätigkeiten im Kundensupport evaluieren und optimieren die Beratungsprozesse der Customer Care Agents u.a. über Zielvorgaben sind zuständig für die Rekrutierungs- und Aus- und Weiterbildungsprozesse innerhalb ihrer Abteilung sind für die kontinuierliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der Kundenbindung verantwortlich arbeiten mit Kunden (Geschäftspartner, Außendienstmitarbeiter etc.) zusammen, um die Kundenwünsche besser bearbeiten zu können
Beschreibung	Supervisor Customer Care Center sind für den möglichst reibungslosen Ablauf des Kundensupports durch das ihnen unterstellte Team verantwortlich. Sie kontrollieren, bewerten und optimieren dieses Angebot laufend, indem bspw. bestimmte Zielvorgaben erstellt werden. Sie sind außerdem für die Rekrutierung und Aus- und Weiterbildung in ihrer Abteilung zuständig. Zu ihren Aufgaben zählt auch eine enge Zusammenarbeit mit ihren Kunden, um das Beratungs- und Supportangebot laufend an die Kundenwünsche anzupassen.
Ziel	Steuerung, laufende Kontrolle und Optimierung der Support-Tätigkeit des unterstellten Teams, um die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten

Referenzfunktion	Data Analyst
Tätigkeiten	Data Analysts ... sammeln und erfassen Daten verschiedenster Herkunft (insb. Kundendaten, Verkaufszahlen, aus den Bereichen Marketing- und Social-Media, Logistik und Transport, Verkehr etc.) werten mit informationstechnischen, statistischen und mathematischen Methoden und Instrumenten diese Daten aus und analysieren sie hinsichtlich bestimmter Zielvorgaben oder Problemstellungen prüfen die Daten in Hinblick auf Qualität und Konsistenz bereiten ihre Analysen in Form von Berichten auf präsentieren die Analyseergebnisse den betroffenen Unternehmensabteilungen und leiten Handlungsempfehlungen, Trends, Prognosen etc. daraus ab warten bestehende und entwickeln und implementieren neue Datenerfassungs- und -analysensysteme
Überschneidungen	IT

Beschreibung	Der Data Analyst sammelt und erfasst Daten aus unterschiedlichen Quellen (insb. Kundendaten) und bewertet und analysiert diese unter Berücksichtigung bestimmter Zielvorgaben oder Fragestellungen. Zu diesem Zweck setzt er verschiedenste statistische und mathematische Modelle und Werkzeuge ein. Seine Analyseergebnisse bereitet er in Berichtsform auf, leitet daraus Handlungsempfehlungen, Trends und Prognosen ab und präsentiert sie den betroffenen Unternehmensabteilungen.
Ziel	Reduktion der Komplexität großer Datenmengen und Ableitung von Handlungsempfehlungen für die Fachabteilungen, damit diese in der Lage sind, wichtige geschäftliche Entscheidungen zu treffen

Referenzfunktion	Onlinemarketing Management
Tätigkeiten	<p>Onlinemarketing Manager ...</p> <ul style="list-style-type: none"> entwickeln und bewerten Online-Marketingkonzepte und -strategien (bspw. E-Mail-, Social-Media- und Suchmaschinenmarketing, Newsletter, Onsite-Aktionen, Content-Marketing) und steuern und koordinieren deren Umsetzung kontrollieren und analysieren die laufenden Online-Marketing Maßnahmen in ihrem Bereich und informieren die Unternehmens- bzw. Abteilungsverantwortlichen beobachten und analysieren permanent Trends, Markt- und Konjunkturdaten sowie Mitbewerber optimieren die Onlineauftritte hinsichtlich Funktionalität, Usability und Datenqualität (bspw. über SEO - Suchmaschinenoptimierung) ermitteln die Wünsche der Kunden (bspw. über Befragungen)
Überschneidungen	IT
Beschreibung	Onlinemarketing Manager sind für die Entwicklung und Umsetzung von Online-Marketingkonzepten etwa über soziale Medien oder Suchmaschinen verantwortlich. Zu ihren Aufgaben zählt auch die Analyse und Optimierung der laufenden Online-Marketing Maßnahmen und die permanente Beobachtung von Trends, Markt- und Konjunkturdaten und Mitbewerbern. Sie arbeiten eng mit den betroffenen Fachabteilungen im Unternehmen und mit internen und externen Entwicklern (bspw. Web- und Grafik-Designer, Software- oder App-Entwickler etc.) zusammen.
Ziel	Steigerung der Umsätze und Marktanteile, Kundenbindung sowie Neukundenakquisition

Referenzfunktion	Onlineshop Management
Tätigkeiten	<p>Onlineshop Manager ...</p> <ul style="list-style-type: none"> steuern und entwickeln den Onlineshop anhand von Umsatz- und Ertragszielen wählen das Artikelsortiment für den Onlineshop aus, gestalten die Warenpräsentation und sind für die Preiskalkulation verantwortlich kontrollieren und optimieren das Service im Bereich der Logistik arbeiten mit Onlinemarketing Manager bei der Entwicklung von Online-Vertriebs- und Marketingstrategien zusammen sind für den Onlineauftritt hinsichtlich Funktionalität, Usability und Datenqualität verantwortlich vermitteln den technischen Dienstleistern (Entwicklern) die Anforderungen an den Onlineshop erfassen und analysieren die Verkaufsprozesse, das Kaufverhalten der Kunden und deren Bedürfnisse beobachten und analysieren den Wettbewerb und Markttrends
Überschneidungen	IT
Beschreibung	Onlineshop Manager steuern und entwickeln den Onlineshop, indem sie etwa anhand von analysierten Kundenbedürfnissen das Artikelsortiment aussuchen und die Waren präsentieren, sich um den Einkauf neuer Produkte kümmern, Online-Vertriebs- und Marketingstrategien entwickeln und den Onlineauftritt kontrollieren und dessen Funktionalität sicherstellen. Dazu arbeiten sie auch eng mit technischen Dienstleistern (Entwicklern) zusammen. Außerdem beobachten und analysieren sie den Wettbewerb und Markttrends.

Ziel	Sicherstellung der Verkaufsfähigkeit des Onlineshops und der Kundenzufriedenheit sowie Neukundenakquisition
Referenzfunktion	SEO Management
Tätigkeiten	<p>SEO Manager ...</p> <p>analysieren laufend die Suchalgorithmen der großen Suchmaschinen</p> <p>betreuen die technischen Aspekte von Websites, bspw. durch Analyse und Optimierung von Quelltexten</p> <p>erstellen Leitfäden, welche Themen auf einer neuen Seite enthalten sein müssen und legen das Wording zu dem Thema und die inhaltliche Gestaltung der Seite fest</p> <p>erstellen „Backlinks“, d.h. Links auf die eigene Webseite von Webseiten Dritter (bspw. durch Linkpartnerschaften)</p> <p>optimieren den Auftritt in sozialen Medien, um die Ergebnisse von Suchmaschinen zu beeinflussen</p> <p>beobachten Märkte und Trends und erstellen Rankingberichte und Reports</p>
Überschneidungen	IT
Beschreibung	<p>SEO-Manager analysieren Struktur und Inhalt von Webseiten, deren Suchmaschinenenergebnisse sowie Suchmaschinenalgorithmen und Suchbegriffe. Dazu verwenden sie verschiedene Methoden und Instrumente (bspw. Keyword-Analyse, Webcrawling, Site Clinics etc.). Aus diesen Analysen leiten sie Verbesserungsmöglichkeiten für die Suchpositionierung der Seiten ab. SEO-Manager sorgen auch dafür, dass von externen Webseiten auf die eigene Seite verlinkt wird (bspw. durch Linkpartnerschaften) und optimieren den Auftritt in sozialen Medien.</p>
Ziel	SEO-Manager sorgen dafür, dass Internetinhalte in Suchmaschinenenergebnissen in den vorderen Rängen erscheinen und so von Nutzern im World Wide Web gefunden werden

Referenzfunktion	Social Media Betreuung
Tätigkeiten	<p>Social Media Betreuer ...</p> <p>konzipieren die Social Media Auftritte des Unternehmens, einschließlich Online-Verkaufsportale und Marktplätze</p> <p>betreuen die eigenen Social Media Auftritte redaktionell und beobachten das Unternehmensbild in der Online-Diskussion (z. B. auf Bewertungsplattformen)</p> <p>reagieren zeitnah auf unternehmensbezogene Userbeiträge</p> <p>koordinieren die Umsetzungsarbeiten zwischen IT, Marketing und Vertrieb</p> <p>stellen die laufende Betreuung von Verkaufsportalen durch den Vertrieb sicher</p>
Beschreibung	<p>Social Media Betreuer entwickeln Strategien, um das Unternehmen im Internet präsentieren zu können. Sie erstellen und betreuen Unternehmensprofile auf Onlineplattformen (z. B. Facebook) und beobachten das öffentliche Bild des Unternehmens und die Reaktionen auf die eigene Präsenz im Internet, um die medialen Strategien nach diesem Bild auszurichten. Sie organisieren und betreuen Foren, Communities und E-Commerce-Portale (Verkaufsportale und Marktplätze) und analysieren Zugriffswerte.</p>
Ziel	Sicherstellung einer aktuellen und positiven Onlinepräsenz des Unternehmens

Referenzfunktion	Medienfachfrau
Tätigkeiten	<p>Medienfachmänner ...</p> <p>betreuen die Medienkanäle des Unternehmens, sowohl Print- als auch Online-Medien</p> <p>bereiten die Inhalte für Printpublikationen (Folder, Flyer, Broschüren ...) grafisch auf</p> <p>betreuen, gestalten und warten Online-Plattformen</p> <p>gestalten Mitarbeiter- und Kundenzeitungen</p> <p>gestalten die Unternehmenskommunikation redaktionell (recherchieren und schreiben die Inhalte)</p>

Beschreibung	Medienfachmänner betreuen die Medienkanäle des Unternehmens im Online- und im Printbereich. Sie bereiten mediale Inhalte grafisch auf und recherchieren und schreiben die Inhalte für die interne und externe Kommunikation. Sie gestalten Mitarbeiter- und Kundenzeitungen, betreuen und warten die Online-Plattformen sowohl grafisch als auch inhaltlich.
Ziel	optimale redaktionelle und grafische Darstellung der Unternehmenskommunikation

Referenzfunktion	Business Intelligence
Tätigkeiten	Business Intelligence ... entwickeln und konzipieren Modelle zur betrieblichen Datenanalyse identifiziere relevante Datenbestände in den einzelnen Fachabteilungen erfassen, konsolidieren und analysieren Daten über das eigene Unternehmen, die Kunden oder die Marktentwicklung hinsichtlich bestimmter Zielvorgaben oder Fragestellungen verknüpfen Daten aus unterschiedlichen Quellen (bspw. Kunden-Feedbacks, Rechnungen, Reklamationen, Customer Touch Points, Online-Surf- und Kaufverhalten, CRM etc.) und erstellen und betreuen Business Intelligence-Plattformen leiten aus ihren Analysen Strategien und Handlungsempfehlungen ab (bspw. zu Geschäfts- oder Arbeitsabläufen, Kunden- und Lieferantenbeziehungen, Produkteinführungen, Kostensenkung und Risikominimierung etc.) erstellen Kennzahlen, verfassen Berichte präsentieren die Ergebnisse ihrer Analysen den Abteilungs- und Unternehmensverantwortlichen
Überschneidungen	IT
Beschreibung	Intelligence erfassen und analysieren Daten, um diese für Entscheidungsprozesse nutzbar zu machen. Hierzu verwenden sie verschiedenste IT-Technologien und Anwendungen und verknüpfen dabei auch Daten aus unterschiedlichen Quellen. Sie berichten laufend über ihre Tätigkeiten und leiten aus ihren Analysen Strategien und Handlungsempfehlungen für die Entscheidungsträger im Unternehmen ab. Sie arbeiten eng mit Data Analysts zusammen.
Ziel	Reduktion der Datenkomplexität, um für die Verantwortlichen im Unternehmen Entscheidungsprozesse zu erleichtern

Referenzfunktion	Teamleitung
Tätigkeiten	Teamleiter ... sind verantwortlich für Teamaufbau und -steuerung und die Weiterentwicklung der Mitarbeiter anhand der unternehmensspezifischen Managementprinzipien entwickeln strategische Marketingplanung und -maßnahmen weiter und setzen diese in Abstimmung mit der Geschäftsführung im Team um definieren Ziele und Akquisitionspläne zusammen mit dem Team erstellen Kunden-, Markt- und Wettbewerbsanalysen und liefern regelmäßig Reports an das Management überprüfen den Erfolg der Maßnahmen im Rahmen des Marketingcontrollings koordinieren die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern und Agenturen
Überschneidungen	kommt in allen Arbeitswelten vor, ist aber administrationstypisch
Beschreibung	Teamleiter im Bereich des Marketings entwickeln strategische Marketingplanung und -maßnahmen und setzen diese gemeinsam mit ihrem Team um. Dabei sind sie für verschiedenste Marketingmaßnahmen zuständig (Broschüren, Flyer, Newsletter, Social Media Auftritte, Homepages etc.) und geben anderen Unternehmensabteilungen Feedback über Kundenerwartungen- und Marktbedürfnisse, Produkterfolg etc. Sie definieren Ziele und Akquisitionspläne, erstellen Kunden-, Markt- und Wettbewerbsanalysen und berichten darüber. Des Weiteren sind sie für Teamaufbau und -steuerung und die Weiterentwicklung der Mitarbeiter verantwortlich.
Ziel	erfolgreiche Entwicklung und Umsetzung von Marketingmaßnahmen

Referenzfunktion	Marketingfachfrau
Tätigkeiten	Marketingfachmänner ... führen Markt- und Meinungsanalysen durch bzw. beauftragen diese planen und entwickeln Werbemaßnahmen und Marketingkonzepte wählen Werbemittel und Werbeträger aus buchen und kaufen Anzeigenplätze für Werbeeinschaltungen bilden die Schnittstelle zu externen Marketingagenturen
Beschreibung	Marketingfachmänner entwickeln Marketingkonzepte, planen Werbemaßnahmen und Werbekampagnen sowie Messen, Firmenevents und andere Marketing-Veranstaltungen. Sie führen Markt- und Meinungsanalysen durch und verfolgen, wie die Produkte oder Dienstleistungen des Unternehmens in der Öffentlichkeit bzw. am Markt aufgenommen werden. Sie wählen geeignete Werbemittel und Werbeträger aus, buchen und verkaufen Anzeigenplätze und bilden die Schnittstelle zu externen Marketingagenturen.
Ziel	Entwicklung einer attraktiven Werbestrategie, um Neukunden zu gewinnen und bestehende Kunden an das Unternehmen zu binden

Referenzfunktion	Kundenbeziehungsmanagement (CRM)
Tätigkeiten	Kundenbeziehungsmanager (CRM) ... pflegen Kundenkontakte präsentieren das Unternehmen gegenüber den Kunden initiieren kundenspezifische Verkaufsförderungsmaßnahmen aufgrund permanenter Marktbeobachtung und Analyse des Kundenverhaltens und der Kundenstruktur führen potenzielle und bestehende Kunden in einen Dialog mit dem Unternehmen
Überschneidungen	mit Verkauf
Beschreibung	Kundenbeziehungsmanager (CRM) gewinnen Kunden und binden sie durch laufende Kontakte an das Unternehmen. Sie repräsentieren das Unternehmen gegenüber den Kunden, stehen für Anfragen aller Art zur Verfügung und bilden die Schnittstelle zwischen den Kunden und den Unternehmensabteilungen. Sie erheben und analysieren die Kenndaten der Kunden und die Marktlage. Auf Grundlage dieser Analysen entwickeln sie Programme, die zur Bindung und Erweiterung des Kundenstocks und zur kundenspezifischen Förderung des Verkaufs dienen.
Ziel	Verstärkte und nachhaltige Kundenbindung zum Unternehmen

Referenzfunktion	Produktentwicklung
Tätigkeiten	Produktentwickler ... führen Bedarfs- und Marktanalysen, Marktforschung durch und veranlassen diese kreieren Eigenmarken und entwickeln Werbelinien akquirieren Hersteller für Eigenmarken entwickeln die Promotion der Produkte stimmen die Position des Produktes im Sortiment ab
Überschneidungen	gewisse Überschneidung mit Category Management, arbeitswelttypisch
Beschreibung	Produktentwickler entwickeln Ideen und Konzepte für Produkte, etwa Eigenmarken, und sind für die Umsetzung der Prototypen verantwortlich. Dafür analysieren sie Produkte am Markt, ihren Bedarf, und optimieren bereits bestehende Produkte. Sie präsentieren ihre Produkte und akquirieren Hersteller für Eigenmarken.
Ziel	Schaffung von Wettbewerbsvorteilen durch eigene Handelsmarken

Referenzfunktion	Öffentlichkeitsarbeit
Tätigkeiten	Öffentlichkeitsarbeiter ... gestalten die Unternehmenskommunikation nach Innen und Außen konzipieren, planen, organisieren Presseauftritte, Kunden- und Mitarbeiterevents initiieren Imagekampagnen und begleiten deren Umsetzung kommunizieren mit den Medienfachleuten über die Aufbereitung der Inhalte

	beraten die Unternehmensführung in ihren Medienkontakten informieren die Medien über Entwicklungen und Neuigkeiten des Unternehmens nehmen Medienanfragen entgegen und bearbeiten sie planen Krisenkommunikation und führen sie durch
Beschreibung	Öffentlichkeitsarbeiter gestalten die Unternehmenskommunikation nach innen und außen. Sie verfassen und veröffentlichen Presstexte, planen und organisieren Presseauftritte, Kunden- und Mitarbeitererevents und halten laufend Kontakt zu Medienvertretern. Sie nehmen Medienanfragen entgegen und informieren von sich aus über Entwicklungen und Neuigkeiten im Unternehmen. Sie beraten die Unternehmensführung in ihren Medienkontakten und initiieren Imagekampagnen. Erforderlichenfalls führen sie auch die Krisenkommunikation durch.
Ziel	positive Darstellung des Unternehmens nach außen

Arbeitswelt 4: Kaufmännische/administrative Dienstleistungen

Referenzfunktion	Assistenz (Sekretariat)
Tätigkeiten	<p>Assistenten (Sekretariat) ... führen Sekretariatsarbeiten durch: bearbeiten ein- und ausgehende Post, teilen Termine ein und koordinieren sie, überwachen Fristen usw. bereiten interne Besprechungen und Besprechungen mit Geschäftspartnern vor und koordinieren Termine planen und organisieren Ablage- und Ordnungssysteme (Büroorganisation) schreiben Berichte/Protokolle über den Verlauf von Verhandlungen und Besprechungen (protokollieren) planen, begleiten und organisieren z. B. Veranstaltungen, Besprechungen, ggf. Dienstreisen</p>
Überschneidungen	keine, arbeitsweltypisch
Beschreibung	Assistenten (Sekretariat) unterstützen Vorgesetzte bei ihren Aufgaben, indem sie Tagesabläufe und Termine planen, Besprechungen vorbereiten und dokumentieren und Unterlagen aufbereiten. Sie organisieren und begleiten ggf. Dienstreisen, empfangen Kunden und führen Telefongespräche, E-Mail- und Schriftverkehr mit Kunden und Mitarbeitern.
Ziel	Entlastung der Managementebenen von alltäglichen administrativen Tätigkeiten

Referenzfunktion	Rechnungskontrolle
Tätigkeiten	<p>Beschäftigte in der Rechnungskontrolle ... erfassen und überprüfen Eingangsrechnungen und Belege auf inhaltliche und rechnerische Richtigkeit und Vollständigkeit klären Differenzen ab bzw. veranlassen Berichtigungen kontieren und buchen die Eingangsrechnungen, stimmen die Konten ab legen Belege (elektronisch) ab veranlassen und prüfen fristgerechte Überweisung der offenen Rechnungen pflegen und verwalten die Lieferanten-Stammdaten</p>
Überschneidungen	Einkauf
Beschreibung	Beschäftigte in der Rechnungskontrolle erfassen die eingehenden Rechnungen und überprüfen sie auf rechnerische und inhaltliche Vollständigkeit und Richtigkeit. Bei Abweichungen und Fehlern klären sie die Differenzen auf und veranlassen die Richtigstellung. Sie kontieren die Belege, erfassen sie in der Kreditorenbuchhaltung und legen die Belege ab (zunehmend elektronisch). Häufig führen sie auch die Pflege der Lieferanten-Stammdaten durch.
Ziel	sorgt für die Richtigkeit der Zahlungsflüsse und nachträglichen Rechnungskorrekturen

Referenzfunktion	Debitorenbuchhaltung
Tätigkeiten	Debitorenbuchhalter ... erfassen und verwalten offene Forderungen an Kunden und erstellen und prüfen zu diesem Zweck Ausgangsrechnungen und Zahlungseingänge legen Debitorenkonten an und verwalten diese (digital) wirken bei der Prüfung und Bewertung die Kundenbonität mit ermitteln Zahlungsverzüge und kümmern sich um das Mahnungswesen (Mahnungen verfassen und versenden, Mahngebühren einheben etc.) bei komplett ausbleibender Zahlung veranlassen sie die Einleitung rechtlicher Schritte dokumentieren Reklamationen und Gutschriften wirken bei Monats-, Quartals- und Jahresabschlüssen mit erstellen Statistiken für das Management
Überschneidungen	Kreditorenbuchhaltung
Beschreibung	Debitorenbuchhalter erfassen und verwalten offene Forderungen an Kunden in Form von Debitorenkonten und prüfen die Kundenbonität. Sie ermitteln Zahlungsverzüge, kümmern sich um das Mahnungswesen und veranlassen bei ausbleibenden Zahlungen die Einleitung rechtlicher Schritte. Die Mitwirkung bei Monats-, Quartals- und Jahresabschlüssen und die Erstellung von Statistiken für das Management gehören ebenfalls zu ihren Aufgaben.
Ziel	Sicherstellung der Liquidität des Unternehmens

Referenzfunktion	Buchhaltung
Tätigkeiten	Buchhalter ... führen diverse Buchhaltungen (Debitoren-, Kreditoren-, Anlagenbuchhaltung usw.) inkl. Mahnwesen und Zahlungsverkehr überprüfen, kontieren (Festlegen des Buchungssatzes) und erfassen Eingangs- und Ausgangsrechnungen, Bankauszügen usw. arbeiten bei Monats-, Quartals- und Jahresabschlüssen mit nehmen monatliche Umsatzsteuervoranmeldungen vor
Beschreibung	Buchhalter sammeln und ordnen Belege (z. B. Rechnungen, Quittungen, Bankauszüge), überprüfen die Richtigkeit der Belege, vergeben laufende Nummern und kontieren die Belege. Anschließend werden die Buchungen in das verwendete EDV-Programm übertragen. Am Monatsende bereiten Buchhalter die Formulare (meist nur noch elektronisch) und Listen für die Entrichtung von Steuern und Abgaben vor (z. B. Umsatzsteuer) und führen die Meldungen an die Behörden über Onlinemeldesysteme durch.
Ziel	laufende und korrekte Aufzeichnung der Geschäftsvorgänge

Referenzfunktion	Personalverrechnung
Tätigkeiten	Personalverrechner ... nehmen die Lohn- und Gehaltsabrechnungen vor führen Lohn- und Gehaltskonten, Personaldaten; verwalten Dienst- und Werkverträge etc. berechnen Arbeitszeiten und berücksichtigen Überstunden, Urlaube, Ausfallszeiten, Krankenstände etc. kontrollieren Zeiterfassungssysteme und rechnen sie ab berechnen Lohnsteuern und Sozialversicherungsbeiträge und andere lohnabhängige Abgaben, berücksichtigen Sonderzahlungen etc. weisen Löhne und Gehälter an stehen ggf. als arbeitsrechtliche Ansprechpartner zur Verfügung
Überschneidungen	keine, arbeitswelttypisch
Beschreibung	Personalverrechner berechnen und verrechnen die Löhne und Gehälter sowie Sozialversicherungs- und Lohnabgaben für die Mitarbeiter eines Unternehmens. Sie führen Buch über Krankenstände und Urlaubszeiten, Dienstreisen und Überstunden und berechnen aufgrund dieser Aufzeichnungen die monatlichen Arbeitszeiten der Mitarbeiter. Sie rechnen die Abgaben mit der Krankenkasse (Sozialversicherung) und dem Finanzamt (Lohnsteuer und Lohnnebenkosten) ab.
Ziel	fristgerechte Abwicklung der Lohn- und Gehaltsverrechnung

Referenzfunktion	Assistenz (Fachbereich)
Tätigkeiten	<p>Assistenten (Fachbereich) ...</p> <p>erarbeiten Entscheidungsgrundlagen für operative und strategische Entscheidungen und bereiten diese vor</p> <p>sammeln fachspezifische Daten, Kennzahlen und Statistiken und werten diese aus</p> <p>nehmen Soll-Ist-Vergleiche vor</p> <p>beobachten die Einhaltung betrieblicher Kennzahlen (z. B. Absatz- und Umsatzzahlen)</p> <p>bereiten das Reporting des jeweiligen Fachbereiches vor</p> <p>erarbeiten Grundlagen für Budgetierung und Kostenrechnung</p> <p>erarbeiten Konzepte/Entwürfe für Verträge und Angebote</p> <p>halten Kontakte zu Lieferanten, Kunden, Geschäftspartnern, Kreditinstituten und Behörden</p>
Überschneidungen	kommt praktisch in allen Arbeitswelten vor
Beschreibung	Assistenten unterstützen im Fachbereich z. B. Vorgesetzte in der inhaltlichen Arbeit und führen auch Projektteile selbstständig durch. Sie sammeln, recherchieren Informationen, Daten, Kennzahlen und Statistiken und werten sie aus. Sie erarbeiten Vorschläge und Konzepte, die ihren Vorgesetzten als Entscheidungsgrundlage dienen und erarbeiten Grundlagen für Budget und Kostenrechnung.
Ziel	Entlastung von Entscheidungsträgern des Fachbereiches von fachlichen Routinetätigkeiten

Referenzfunktion	Sicherheitsfachkraft
Tätigkeiten	<p>Sicherheitsfachkräfte ...</p> <p>informieren und beraten Führungskräfte/Personalverantwortliche, Mitarbeiter, Personalvertreter über Arbeitssicherheit und Unfallverhütung</p> <p>analysieren den Betrieb und ermitteln und schätzen Gefahrenquellen ein</p> <p>sorgen für die Installation und Wartung von sicherheitstechnischen Einrichtungen (bspw. Alarmsysteme, Brandmeldeanlagen etc.)</p> <p>organisieren und führen Unterweisungen durch (bspw. Erste-Hilfe-Kurse, Brandschutzübungen etc.)</p> <p>führen technische Messungen durch (bspw. Lärm, Beleuchtung, Staubbelastung etc.)</p> <p>erstellen interne Sicherheitsanweisungen und arbeiten Brandschutzpläne und Evakuierungsmaßnahmen aus</p> <p>planen Arbeitsabläufe und Arbeitsplätze unter Berücksichtigung der Arbeitsergonomie und wirken bei der Planung von Arbeitsstätten mit</p>
Überschneidungen	Technischer Dienst
Beschreibung	Sicherheitsfachkräfte beraten die einzelnen Unternehmensabteilungen, Personalvertreter und Mitarbeiter über Arbeitssicherheit und Arbeitsgestaltung und unterstützen die Fachabteilungen – beispielsweise auf der Verkaufsfläche, im Backoffice oder im Lager – bei der Erfüllung der entsprechenden gesetzlichen Vorgaben. Sie überprüfen die Sicherheitseinrichtungen und Arbeitsbedingungen, veranlassen gemeinsam mit den Fachabteilungen erforderliche Maßnahmen in allen Unternehmensbereichen und berichten ihre Erkenntnisse und Vorschläge regelmäßig der Geschäftsleitung.
Ziel	Gewährleistung der Sicherheit am Arbeitsplatz für Mitarbeiter und Kunden

Referenzfunktion	Abteilungsleitung
Tätigkeiten	<p>Abteilungsleiter ...</p> <p>wickeln die jeweiligen Abteilungsaufgaben selbstständig und eigenverantwortlich ab</p> <p>planen, organisieren und koordinieren die Abteilungsaufgaben</p> <p>organisieren Teams/Gruppen für abgrenzbare Aufgabenbereiche</p> <p>Personalplanung, Mitarbeiterführung: teilen die Teamleiter und Mitarbeiter ein, weisen sie ein und leiten sie an</p> <p>arbeiten operative mit, u. a. bei komplexen und erfolgskritischen Aufgaben</p> <p>kommunizieren mit den Teamleitern, Bereichsleitern sowie ggf. mit der Geschäftsführung und mit Geschäftspartnern, Behörden usw.</p>

	sind für Budgetierung, Controlling und Reporting verantwortlich; haben Geschäfts- und Ergebnisverantwortung für die Abteilung
Überschneidungen	kommt in allen Arbeitswelten vor, ist aber administrationstypisch
Beschreibung	Abteilungsleiter sind in ihrer jeweiligen Abteilung für die Planung, Organisation und Koordination der jeweiligen Abteilungsaufgaben verantwortlich. Sie planen und organisieren die Umsetzung der Aufgaben, teilen Teams ein und koordinieren die unterschiedlichen Teams. Sie weisen die Teamleiter und Mitarbeiter ein und arbeiten an verschiedenen Aufgaben selbst operativ mit. Sie kontrollieren die Umsetzung/Erfüllung der Aufgaben und die Zielerreichung und verantworten die Ergebnisse gegenüber ihren Vorgesetzten und der Geschäftsführung.

Referenzfunktion	Controlling
Tätigkeiten	<p>Controller ...</p> <p>entwickeln ein Informations- und Kontrollsystems zu den geplanten und tatsächlichen Unternehmensentwicklungen und führen es durch</p> <p>führen ggf. Kostenrechnungen durch und erstellen gemeinsam mit den Bereichs- und Abteilungsleitern Budgets und Vorausrechnungen</p> <p>kontrollieren die Budgeteinhaltung</p> <p>erstellen Soll-Ist-Vergleiche und führen Abweichungsanalysen durch</p> <p>berechnen Unternehmenskennzahlen, führen Benchmarking durch</p> <p>bereiten Unternehmensdaten für operative und strategische Entscheidungen auf</p> <p>führen unternehmensinternes Reporting durch</p>
Beschreibung	<p>Controller erfassen und analysieren wirtschaftliche Kennzahlen des Unternehmens und führen ggf. Kostenrechnungen durch. Sie beraten die Unternehmensleitung bei operativen und strategischen Entscheidungen, bereiten Führungsentscheidungen vor und erstellen Budgets und Vorausrechnungen. Sie kontrollieren die Einhaltung des Budgets und führen Soll-Ist-Vergleiche und darauf aufbauend Abweichungsanalysen durch.</p>
Ziel	<p>optimale Information der Entscheidungsträger über die Unternehmensentwicklung</p>

Referenzfunktion	Personalentwicklung
Tätigkeiten	<p>Personalentwickler ...</p> <p>eruiieren gemeinsam mit den Fachabteilungen den Personalbedarf und entwickeln Maßnahmen zur Deckung des Personalbedarfs</p> <p>führen Maßnahmen zur Potenzialerkennung und Potenzialentwicklung der Mitarbeiter durch</p> <p>entwickeln, organisieren und evaluieren inner- und außerbetriebliche Aus-, Weiterbildungs- und Entwicklungsmaßnahmen für Mitarbeiter und Lehrlinge</p> <p>entwickeln Konzepte zur Mitarbeitermotivation und Arbeitgeberattraktivität</p> <p>erarbeiten Konzepte zur Führungskräfteentwicklung und Nachfolgeplanung und setzen sie um</p> <p>moderieren Workshops, begleiten Veränderungsprozesse in den Fachabteilungen und organisieren Auswahlprozesse</p>
Beschreibung	<p>Personalentwickler erarbeiten Qualifikations- und Kompetenzprofile und planen und organisieren innerbetriebliche und außerbetriebliche Weiterbildungs- und Entwicklungsmaßnahmen. Gemeinsam mit den Fachabteilungen planen sie den Personalbedarf entsprechend der Unternehmensentwicklung und der vorhandenen Personalressourcen. Sie führen Gespräche mit Mitarbeitern zur Erhebung der Entwicklungspotenziale und -möglichkeiten, entwickeln Konzepte und Methoden zur Mitarbeitermotivation, Arbeitgeberattraktivität sowie geeignete Aus- und Weiterbildungsprogramme und organisieren Auswahlprozesse.</p>
Ziel	<p>optimale Nutzung der Entwicklungspotenziale der Mitarbeiter im Unternehmen und Professionalisierung des Personalmarketings</p>

Referenzfunktion	Bilanzbuchhaltung
Tätigkeiten	<p>Bilanzbuchhalter ...</p> <p>erstellen Monats-, Quartals- und Jahresabschlüsse und Bilanzen basierend auf nationalen und internationalen Standards im Rechnungswesen</p> <p>erstellen gemeinsam mit der Steuerberatung betriebliche Steuererklärungen bspw. für Umsatzsteuer, Einkommens- und Körperschaftssteuer etc.</p> <p>arbeiten aktiv an der Aufstellung von Budgets für die einzelnen Kostenstellen mit</p> <p>ermitteln Kennzahlen aus den Bilanzen, die für die Fachabteilungen und Geschäftsführung als Entscheidungsgrundlage dienen</p> <p>arbeiten mit Steuerberatern, Wirtschaftsprüfern und den Finanzbehörden zusammen</p> <p>sind für das Reporting der geschäftlichen Zahlen an Banken und Investoren verantwortlich</p>
Beschreibung	<p>Bilanzbuchhalter wirken bei der laufenden Buchführung von Unternehmen mit und erstellen die Monats-, Quartals- und Jahresabschlüsse sowie betriebliche Steuererklärungen. Sie ermitteln den Gewinn oder Verlust des Unternehmens, nehmen Auswertungen vor, errechnen betriebswirtschaftliche Kennzahlen und berichten der Unternehmensführung. Zu ihren Aufgaben gehört auch eine enge Kooperation mit Kreditinstituten, Investoren, Wirtschaftsprüfung/Steuerberatungen und Finanzbehörden.</p>
Ziel	<p>laufende und korrekte Aufzeichnung der Unternehmensgebarung insbesondere zum Bilanzstichtag und Unterstützung der Geschäftsführung</p>

Referenzfunktion	Revision
Tätigkeiten	<p>Revisoren ...</p> <p>überprüfen, ob die Prozesse in den einzelnen Abteilungen durchgängig und lückenlos ablaufen</p> <p>kontrollieren die Einhaltung aller vorhandenen Vorgaben, Richtlinien, Betriebsvereinbarungen usw.</p> <p>analysieren und bewerten die Abläufe in den Fachabteilungen und beurteilen die Effizienz und Wirtschaftlichkeit der Abläufe und Prozesse</p> <p>dokumentieren die Revisionsergebnisse und besprechen Optimierungs- und Verbesserungsvorschläge mit den betroffenen Abteilungen und mit der Geschäftsführung</p>
Beschreibung	<p>Beschäftigte in der Revision kontrollieren die Einhaltung von internen und externen Vorgaben und Richtlinien. Sie planen die Prüfung von betrieblichen Abläufen auf ihre Wirtschaftlichkeit und Effizienz, führen sie durch, analysieren und dokumentieren sie. Auf Grundlage dieser Prüfung liefern sie der Unternehmensleitung und den Abteilungen Vorschläge, um die Abläufe zu verbessern.</p>
Ziel	<p>Optimierungs- bzw. Risikopotenziale für betriebliche Abläufe identifizieren</p>

Referenzfunktion	Team- / Gruppenleitung
Tätigkeiten	<p>Team- / Gruppenleiter ...</p> <p>wickeln die jeweiligen Teamaufgaben selbstständig und eigenverantwortlich ab</p> <p>planen, organisieren und koordinieren die Teamaufgaben</p> <p>teilen Mitarbeiter ein, weisen sie ein und leiten sie an bzw. führen die Mitarbeiter; wirken bei der Auswahl der Mitarbeiter mit</p> <p>arbeiten operativ bei den jeweiligen Teamaufgaben mit</p> <p>kontrollieren die Zielerreichung, haben Geschäfts- und Ergebnisverantwortung für die Teamaufgaben</p> <p>kommunizieren mit den Abteilungs- und Bereichsleitern sowie ggf. der Geschäftsführung und mit Geschäftspartnern, Behörden usw.</p>
Überschneidungen	<p>kommt in allen Arbeitswelten vor, ist aber administrationstypisch</p>
Beschreibung	<p>Team- bzw. Gruppenleiter sind innerhalb einer Abteilung für die selbstständige Abwicklung eines definierten Aufgabenbündels verantwortlich. Sie planen und organisieren die Umsetzung der Aufgaben, teilen die ihnen zugeordneten Mitarbeiter ein, weisen sie an bzw. führen sie und arbeiten</p>

	selbst an der Umsetzung der Aufgaben mit. Sie kontrollieren die Umsetzung/Erfüllung der Aufgaben und verantworten die Ergebnisse gegenüber ihren Vorgesetzten und ggf. der Geschäftsführung.
--	--

Referenzfunktion	Bereichsleitung
Tätigkeiten	<p>Bereichsleiter ...</p> <p>führen ihren jeweiligen Fachbereich selbstständig und eigenverantwortlich planen, organisieren und koordinieren die Bereichsaufgaben</p> <p>organisieren Abteilungen und Teams/Gruppen für abgrenzbare Aufgabengebiete innerhalb des Fachbereiches</p> <p>führen die Personalplanung, Mitarbeiterauswahl durch und führen die Mitarbeiter</p> <p>führen Besprechungen mit Abteilungsleitern, Teamleitern sowie mit der Geschäftsführung und mit Geschäftspartnern, Behörden usw. durch</p> <p>koordinieren den eigenen mit anderen Fachbereichen und Abteilungen anderer Fachbereiche</p> <p>sind für Budgetierung, Controlling und Reporting des Fachbereiches verantwortlich</p> <p>haben die Geschäfts- und Ergebnisverantwortung für den Fachbereich</p>
Überschneidungen	kommt in allen Arbeitswelten vor, ist aber administrationstypisch
Beschreibung	<p>Bereichsleiter führen und verantworten einen Fachbereich innerhalb eines Unternehmens. Sie organisieren die Abteilungen innerhalb ihres Fachbereiches, sind für die Personalplanung, Mitarbeiterauswahl und -führung verantwortlich und koordinieren die Aufgabenerfüllung zwischen den eigenen Abteilungen und Abteilungen anderer Fachbereiche. Sie planen und budgetieren die Aufgaben des Bereiches und kontrollieren und verantworten die Zielerreichung.</p>

Arbeitswelt 5: Logistik

Referenzfunktion	Warenübernahme
Tätigkeiten	Warenübernehmer ... übernehmen Waren und kontrollieren den Eingang übernehmen und kontrollieren Lieferpapiere führen die Erstkontrolle (Qualität) durch, stellen oberflächliche Schäden, Verpackungsschäden fest und reklamieren die Mängel nehmen die Zubuchungen im Warenwirtschaftssystem vor lagern die Ware ein bzw. veranlassen die Einlagerung etikettieren die Ware
Beschreibung	Warenübernehmer übernehmen Waren, kontrollieren sie am Eingang auf Vollständigkeit, Qualität und oberflächliche Schäden und reklamieren gegebenenfalls die Waren. Sie übernehmen und kontrollieren Lieferpapiere und nehmen die Zubuchungen im Warenwirtschaftssystem vor. Sie etikettieren ggf. die Ware und veranlassen die Einlagerung oder nehmen sie selbst vor.
Ziel	Einlagerung ordnungsgemäßer (bestellkonformer) Ware ins Warenlager

Referenzfunktion	Betriebslogistikkauffrau
Tätigkeiten	Betriebslogistikkaufmänner ... organisieren und überwachen die Logistikkette und steuern automatisierte Abläufe organisieren und überwachen die Kommissionierungsvorgänge organisieren die Einlagerung, Umlagerung, Auslagerung der Waren kontrolliert die erforderlichen Lagerbedingungen
Überschneidungen	keine, arbeitsweltypisch – enger Kontakt zu Einkauf und Verkauf
Beschreibung	Betriebslogistikkaufmänner planen und steuern die logistischen Abläufe im Unternehmen. Sie organisieren die Ein-, Um- und Auslagerung der Waren und kontrollieren die notwendigen Bedingungen für Lagerung und Transport. Weiters prüfen sie die Qualität der Waren, überwachen den Lagerbestand und veranlassen erforderlichenfalls Bestellvorgänge.
Ziel	ordnungsgemäße Lagerung und Bereitstellung der Waren im Unternehmen

Referenzfunktion	Supply Chain Management / Warenflussleitung
Tätigkeiten	Supply Chain Manager / Warenflussleiter ... führen die logistische Planung und Kontrolle des gesamten Warenflusses von der Anlieferung über die innerbetriebliche Disposition bis zur Verteilung durch werten regelmäßig Lieferfähigkeitsdaten, Fehlmengen, Lagerkennzahlen aus und bereiten die Daten auf prüfen die Bestell- und Lieferrhythmen bewerten die Lieferanten und wählen sie aus, führen Lieferantengespräche zur Verbesserung der Anliefersituation
Überschneidungen	keine, arbeitsweltypisch – enger Kontakt zu Einkauf und Verkauf
Beschreibung	Supply Chain Manager planen, gestalten und kontrollieren den Waren- und Materialfluss ins und im Unternehmen, sodass dieser sowohl kostengünstig als auch zeitlich optimal erfolgt. Sie überwachen Lieferzeiten, berechnen die optimalen Lagerbestände und tauschen sich dafür sowohl mit den Mitarbeitern in Einkauf (Disponenten), Verkauf und in der Logistik aus. Sie berechnen Lagerkennzahlen und besprechen mit Lieferanten Möglichkeiten zur Optimierung der Liefersituation.
Ziel	bildet die Schnittstelle zwischen Einkauf, Lieferanten, Logistik und Vertrieb und gewährleistet Bereitstellung der richtigen Menge an Waren zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort

Arbeitswelt 6: Technischer Dienst

Referenzfunktion	Haustechnik
Tätigkeiten	Haustechniker ... stellen haustechnische Einrichtungen wie Heizungs-, Lüftungs- und Klimaanlage, Aufzugsanlagen, Alarm- und Sicherheitsanlagen ein und kontrollieren sie führen einfache Wartungs- und Reparaturarbeiten durch beauftragen Wartungs-, Reparatur- sowie Reinigungsdienste organisieren und koordinieren größere Servicearbeiten ggf. Alarmbereitschaft
Beschreibung	Haustechniker führen kleinere Wartungs- und Reparaturarbeiten selbst durch und organisieren und koordinieren größer angelegte Servicearbeiten. Sie beauftragen Wartungs-, Reparatur- und Reinigungsdienste und führen alltägliche Arbeiten an der Betriebs- und Büroausstattung durch.
Ziel	Aufrechterhaltung des laufenden Betriebes durch alltägliche handwerkliche und einfache technische Serviceleistungen

Referenzfunktion	Betriebsanlagentechnik
Tätigkeiten	Betriebsanlagentechniker ... stellen komplexe technische Betriebsanlagen ein und sichern den laufenden Betrieb, insb. automatisierter Lager- und Kommissionierungssysteme führen elektronische Fehlersuche und -analyse durch beheben Fehler und Defekte selbstständig
Beschreibung	Betriebsanlagentechniker stellen elektrische, elektronische und logistische Anlagen im Betrieb ein und halten sie instand. Sie kontrollieren die Anlagen auf Störungen und Defekte. Dabei kalkulieren sie Zeit- und Kostenaufwand von Reparaturen und führen diese dann entweder selbstständig durch oder veranlassen sie.
Ziel	reibungsloser Betrieb komplexer technischer Betriebsanlagen

Referenzfunktion	Kundendienst/-technik
Tätigkeiten	Kundendienst/-techniker ... montieren insb. technische Geräte beim Kunden und schließen die Geräte an (z. B. Strom-, Wasser-, Satellitenanschlüsse) und prüfen die ordnungsgemäße Funktionsweise nehmen Kundenreklamationen und -anfragen entgegen, stellen Ursachen für Fehler fest, beheben die Fehler und tauschen schadhafte Teile aus beraten die Kunden über den richtigen Betrieb, die richtige Pflege und Wartung insb. technischer Geräte stellen den Kunden passende Zusatzprodukte vor, informieren über die Anwendungsmöglichkeiten und verkaufen diese Produkte
Beschreibung	Kundendienst/-techniker schließen vor allem technische Geräte beim Kunden an, führen Funktionskontrollen durch und beheben Fehler und Störungen. Den Kundenkontakt nutzen sie, um die Kunden auf geeignete Zusatzprodukte aufmerksam zu machen und diese zu verkaufen. Sie beraten die Kunden über den korrekten Betrieb und die richtige Pflege und Wartung von Produkten.
Ziel	Sicherung der Kundenbindung und Kundenzufriedenheit und Ermöglichung von Zusatzverkäufen

Referenzfunktion	Bautechnik / Planung
Tätigkeiten	Bautechniker / Planer ... planen und entwickeln Projekte kalkulieren Projekte, koordinieren Baustellen schreiben Projekte aus, vergeben Aufträge und überwachen Auftragnehmer und Professionisten betreuen die Ausführungsarbeiten führen Abrechnungen und Nachkalkulationen durch
Beschreibung	Bautechniker sind für den Neu- und Umbau von Filialen und/oder Innenraumgestaltung verantwortlich. Sie vergeben Aufträge an Professionisten. Sie planen und kalkulieren solche Bauprojekte, anschließend koordinieren

	und steuern sie die Ausführung auf der Baustelle. Nach Fertigstellung des Baus, rechnen sie die Kosten ab und kalkulieren sie nach. Sie planen und koordinieren die nachträgliche Einrichtung insbesondere von Heizungs-, Lüftungs-, Klima-, Aufzugs-, Alarm- und Sicherheitsanlagen. Dafür erstellen sie Zeit- und Kostenpläne und wählen Angebote technischer Anbieterfirmen aus.
Ziel	bautechnische Projektentwicklung zur optimalen Gestaltung der baulichen Infrastruktur

Referenzfunktion	Immobilienmanagement (Anlagen-/ Liegenschaftsmanagement)
Tätigkeiten	Immobilienmanager (Anlagen-/Liegenschaftsmanager) ... kontrollieren und überwachen Mietzinsabrechnungen, verhandeln Mietverträge und schließen sie ab, führen Vergebühungen durch suchen neue Bestandsobjekte, besichtigen mögliche neue Liegenschaften stellen eventuelle Schäden an den Bestandsobjekten fest, beauftragen Professionisten mit der Instandsetzung, kontrollieren die Arbeiten der Professionisten ermitteln laufend die Betriebskosten, kontrollieren sie und rechnen sie ab überprüfen die Einhaltung der vereinbarten Leistungen aus den Mietverträge (z. B. Müllentsorgung, Schneeräumung)
Beschreibung	Immobilienmanager suchen neue Immobilien für das Unternehmen und besichtigen sie. Sie verhandeln Mietverträge und schließen sie ab. Sie kontrollieren und überwachen die Abrechnungen des Mietzinses sowie der Betriebskosten und zahlen diese. Sie verwalten die Immobilien, begutachten sie auf Schäden und überprüft die Einhaltung der vereinbarten Leistungen aus den Mietverträgen.
Ziel	kunden- und mitarbeiteradäquate Gebrauchsfähigkeit der Bestandsobjekte

Referenzfunktion	Qualitätsmanagement
Tätigkeiten	Qualitätsmanager ... kontrollieren laufend die Qualität kritischer Waren insb. im Frische-, Gesundheits- und Gefahrgutbereich und die damit verbundenen Prozesse auf Basis von Vorschriften und festgelegten Standards prüfen Frische, Zusammensetzung, Herkunft stellen Liefer-, Lager- und Verkaufsbedingungen im Hinblick auf Qualitätsstandards sicher legen Manipulationsabläufe für „kritische“ Waren fest und definieren diese schulen Mitarbeiter, die mit diesen Waren zu tun haben
Überschneidungen	Qualitätsmanager können grundsätzlich in allen Arbeitswelten in unterschiedlichen Zusammenhängen vorkommen.
Beschreibung	Qualitätsmanager kontrollieren und prüfen die Qualität von Produkten – besonders im Frische-, Gesundheits- und Gefahrgutbereich – auf die erforderliche und erwartete Qualität. Sie werten die gewonnenen Daten aus, entwickeln Qualitätsstandards und Maßnahmen, damit die Waren diese Standards nachhaltig erfüllen können. Außerdem schulen sie Mitarbeiter im Umgang mit den betreffenden Produkten.
Ziel	Gewährleistung der erforderlichen und vom Kunden erwarteten Produktqualität und Vermeidung von Qualitätsverlusten

Arbeitswelt 7: IT

Referenzfunktion	Support-Help-Desk
Tätigkeiten	Beschäftigte im Support-Help-Desk ... bieten vorwiegend internen Support bei Anwendungsfragen oder Hard- und Softwareproblemen an nehmen Anfragen von Mitarbeitern zu EDV-Problemen telefonisch, per E-Mail oder online entgegennehmen bieten Lösungen innerhalb des eigenen Kompetenzbereiches an bzw. beauftragen Experten mit der Problembehandlung führen erforderliche Schulungen durch
Beschreibung	Beschäftigte im Support-Help-Desk unterstützen die Mitarbeiter des Unternehmens bei Fragen und Problemen mit Software und Hardware online und vor Ort. Sie beheben das Problem selbst, leiten die Kollegen an, wie diese das Problem beheben können oder beauftragen Experten mit der Problembehandlung. Weiters besteht ihre Aufgabe darin, Mitarbeiter in der Anwendung von IT zu schulen.
Ziel	Lösung von EDV-Anwenderproblemen in allen laufenden Tätigkeiten

Referenzfunktion	EDV-Technik
Tätigkeiten	EDV-Techniker ... planen die erforderliche Hardware-Ausstattung und wählen sie gemäß den Vorgaben aus besorgen, verteilen und installieren die Geräte richten die Arbeitsplätze ein und verkabeln sie installieren die benötigte Software und geben den Mitarbeitern eine Ersteinschulung führen Reparaturen und Anpassungen an der Hardware durch
Beschreibung	EDV-Techniker planen die Ausstattung der Hardware und wählen sie aus. Sie beschaffen die Hardware, richten sie am Arbeitsplatz ein, verkabeln sie und installieren die notwendige Software, etwa Betriebssysteme. Außerdem führen sie Reparaturen und Anpassungen der Hardware vor.
Ziel	Bereitstellung der erforderlichen funktionierenden EDV-Arbeitsplätze

Referenzfunktion	Programmierung – Datenbank-/Softwareentwicklung
Tätigkeiten	Programmierer – Datenbank-/Softwareentwickler ... entwickeln und programmieren unternehmensspezifische Anwendungen für die einzelnen Fachabteilungen entlang der betrieblichen Prozessabläufe passen Standardprogramme an den Unternehmensbedarf an – stellen vorhandene Lösungen ein und passen sie an programmieren (bauen) Zugriffsberechtigungen erstellen Programmbeschreibungen und Userguides und schulen Support und Help-Desk-Angestellte
Beschreibung	Programmierer – Datenbank-/Softwareentwickler entwickeln und programmieren Software, die das Unternehmen benötigt. Entweder erstellen sie dabei neue Programme, oder sie passen bereits bestehende dem Bedarf des Unternehmens an. Sie testen die von ihnen entwickelten und adaptierten Programme und geben diese für den regulären Betrieb frei. Sie erstellen Programmbeschreibungen und Arbeitsanweisungen und schulen den Support.
Ziel	Bereitstellung und Anpassung unternehmensspezifischer Softwarelösungen

Referenzfunktion	Systemadministration – Netzwerktechnik – Datenbankadministration
Tätigkeiten	Systemadministratoren – Netzwerktechniker – Datenbankadministratoren ... planen Netzwerke und Serverkapazitäten und richten sie ein, konfigurieren Server und Großrechner und stellen sie ein führen laufende Datenverwaltung und Datensicherung durch, betreuen Datenbanksysteme

	spielen Softwareprogramme ein spielen Updates ein richten Datensicherheits- und Datenschutzvorkehrungen ein richten Internetverbindungen, gesicherte Fernzugriffe ein (home office) analysieren und beheben Fehlermeldungen und Betriebsstörungen
Beschreibung	Systemadministratoren – Netzwerktechniker – Datenbankadministratoren richten Computersysteme und Computernetzwerke ein und betreuen sie laufend. Sie planen die erforderlichen Serverkapazitäten, die Netzwerkstrukturen und legen Berechtigungen fest. Sie beraten das Management in der Anschaffung von neuen Systemen, führen Wartungsarbeiten durch und beheben Fehler. Sie gewährleisten die laufende Datensicherung, stellen Internetzugänge her und treffen Sicherheits- und Datenschutzvorkehrungen.
Ziel	störungsfreie, vernetzte Zusammenarbeit im Unternehmen und Sicherung aller digitaler Unternehmensdaten

Referenzfunktion	Projektmanagement
Tätigkeiten	Projektmanager ... planen, organisieren Projekte (z. B. IT), führen sie durch und koordinieren sie verhandeln Projektziele, gestalten den Projektablauf, einzelne Projektschritte, Projektetappen und Teilleistungsziele usw., definieren und erläutern sie stellen Projektteams zusammen, teilen Projektmitarbeiter ein und koordinieren sie erarbeiten Terminpläne, Ablaufpläne, Kostenpläne, Meilensteine usw. und kontrollieren sie laufend bereiten Projekt-Kennzahlen für die Geschäftsleitung auf und präsentieren sie
Überschneidungen	kann grundsätzlich in allen Arbeitswelten vorkommen
Beschreibung	Projektmanager wirken angefangen von der Planung und Konzeption bis zur organisatorischen Durchführung der Projekte mit und beachten dabei die von der Geschäftsleitung vorgelegten Vorgaben und Ziele. Zu ihren wichtigsten Aufgaben zählen die Projektplanung, die laufende Kontrolle des Projektfortschritts und der Zielerreichung, die Einsatzplanung und Dokumentation sowie die Führung des Projektteams.
Ziel	Abwicklung von (IT-)Projekten im Rahmen der Zielsetzung sowie der geplanten Fristen und Kosten

Impressum

ibw-Endbericht

Unter Mitarbeit von:

Mag. Wolfgang Bliem
 Alexander Petanovitsch
 Emanuel Van den Nest (MA)

Projektabschluss: September, 2014

Nachtrag: Juli 2017

Wien, 2017

Medieninhaber und Herausgeber:

ibw
 Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
 (Geschäftsführer: Mag. Thomas Mayr)
 Rainergasse 38 | 1050 Wien
 T: +43 1 545 16 71-0
 F: +43 1 545 16 71-22

info@ibw.at
www.ibw.at
ZVR-Nr.: 863473670

Kontakt:

bliem@ibw.at

Auftraggeber:

Bundessparte Handel der Wirtschaftskammer Österreich
GPA-djp – Gewerkschaft der Privatangestellten

*Geschlechtsspezifische Bezeichnungen und Formulierungen
gelten in der Regel sinngemäß für beide Geschlechter.*