

Anhang zu: *Vorstellung einer Hilfsklassifikation mit Tätigkeitsbeschreibungen für Zwecke der Berufskodierung*

Malte Schierholz^{1,2}, Lorraine Brenner¹, Lea Cohausz¹, Lisa Damminge¹, Lisa Fast¹, Ann-Kathrin Hörig¹, Anna-Lena Huber¹, Annabell Petry¹, Laura Tschischka¹, Theresa Ludwig¹

¹ Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung, Universität Mannheim, Deutschland

² Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Nürnberg, Deutschland

Inhalt

Formatierungsvorgaben	2
Organisatorisches Vorgehen	9
Ausgewählte Schwierigkeiten	10
Beispiel: Verwendetes Material zur Bearbeitung der KldB-Berufskategorie 92122...	14

Formatierungsvorgaben

Die neu geschaffene Hilfsklassifikation wird in der Datei „hilfsklassifikation.xml“ bereitgestellt. Die darin enthaltenen Angaben und das zugrundeliegende Schema werden im Folgenden anhand von Abbildung 1 für eine einzelne Kategorie erläutert.

```
- <kategorie>
  <id>4-stellig</id>
  <taetigkeit>string</taetigkeit>
  <taetigkeitsbeschreibung>string</taetigkeitsbeschreibung>
  <bezeichnung>string</bezeichnung>
  - <untergliederung>
    - <default>
      <kldb schluessel="5-stellig">string</kldb>
      <isco schluessel="4-stellig">string</isco>
      <dkz codenr="char(9)" refid="integer">string</dkz>
      ...
      <dkz codenr="char(9)" refid="integer">string</dkz>
    </default>
    <fragetext>string</fragetext>
    - <antwort position="numeric">
      <text>string</text>
      <kldb schluessel="5-stellig">string</kldb>
      <isco schluessel="4-stellig">string</isco>
      <dkz codenr="char(9)" refid="integer">string</dkz>
      ...
      <dkz codenr="char(9)" refid="integer">string</dkz>
    </antwort>
    ...
    - <antwort position="numeric">
      <text>string</text>
      <kldb schluessel="5-stellig">string</kldb>
      <isco schluessel="4-stellig">string</isco>
      <dkz codenr="char(9)" refid="integer">string</dkz>
      ...
      <dkz codenr="char(9)" refid="integer">string</dkz>
    </antwort>
  </untergliederung>
  <abgrenzung refid="4-stellig" typ="hoch">string</abgrenzung>
  ...
  <abgrenzung refid="4-stellig" typ="hoch">string</abgrenzung>
  <abgrenzung refid="4-stellig" typ="mittel">string</abgrenzung>
  ...
  <abgrenzung refid="4-stellig" typ="mittel">string</abgrenzung>
</kategorie>
```

Abbildung 1: Darstellung einer Kategorie im xml-Format

Jede Kategorie beginnt mit dem Start-tag <kategorie> und endet mit dem End-tag </kategorie>. Dazwischen wird die Kategorie mithilfe der folgenden Elemente definiert, die zwingend vorkommen müssen:

id

Beispiel:

<id>1002</id>

Funktion: Eindeutiger Schlüssel für die Kategorie

Anforderungen: Einmalig verwendete 4-stellige Ziffer

taetigkeit

Beispiel:

<taetigkeit>Bearbeitung von Anfragen, Aufträgen oder Reklamationen (Inbound), z.B. per Telefon oder E-Mail</taetigkeit>

Funktion: Beschreibung der charakteristischen Kerntätigkeit dieser Kategorie.

Anforderungen: Die Tätigkeit muss eindeutig abgrenzbar zu anderen Tätigkeiten sein und zu diesem Zweck *hinreichend präzise*. Unterschiede zu verwandten Kategorien sollten klar erkennbar sein. Zugleich sollte sie möglichst *kurz* und *leicht verständlich* sein, da dies vom Interviewer vorgelesen werden muss. Die Befragten sollten diese <taetigkeit> nur dann auswählen, wenn die zugeordneten Kategorien aus der KldB und aus der ISCO auch tatsächlich zutreffen.

Stil: Im Regelfall verwenden wir für die <taetigkeit> substantivierte Verben anstelle der Infinitivformen (z.B. „Fremdsprachenunterricht in außerschulischen Bildungseinrichtungen“ anstelle von „in außerschulischen Bildungseinrichtungen eine Fremdsprache unterrichten“). Ausnahmen sind erlaubt, wenn dies die Verständlichkeit erhöht. Falls Berufsbenennungen enthalten sind, wird zum besseren Lesefluss nur die männliche Form verwendet.

Häufige Fehler:

- Verwendung von überflüssigen Wörtern, obwohl sie keine relevanten Informationen enthalten. Nur das Wichtigste sollte in der <taetigkeit> stehen, weniger Wichtiges ggf. in der <taetigkeitsbeschreibung>.
- Wenn eine Berufsbezeichnung vorhanden ist, die die entsprechende Kategorie in der KldB präzise beschreibt (z.B. „Kutscher/in“, „Ergotherapeut/in“), sollte der gleiche Wortstamm auch bei der <taetigkeit> verwendet werden. (z.B. „Führen von Pferdekutschen zu Transportzwecken“, „ergotherapeutische Behandlung von Patienten“) anstelle von Umschreibungen (z.B. „Führen von von Pferden gezogenen Fahrzeugen zu Transportzwecken“)

taetigkeitsbeschreibung

Beispiel:

<taetigkeitsbeschreibung>z.B. Kundenanfragen beantworten und Kunden über verschiedene Produkte beraten; Aufträge in Computersystemen erfassen; Informationen an Kunden versenden</taetigkeitsbeschreibung>

Funktion: Beispielhafte Aufgaben dieser Hilfskategorie oder nähere Erläuterungen. Im Gegensatz zur <taetigkeit> wird die <taetigkeitsbeschreibung> im Interview nicht vorgelesen, sondern soll bei Nachfragen an den Interviewer zur Verfügung stehen.

Stil: Jedes Beispiel sollte mit einem Infinitiv enden. Einzelne Beispiele sollen nicht mit Komma, sondern mithilfe eines Semikolons deutlich voneinander getrennt werden (z.B. „z.B. Roherze und Hilfsstoffe aufbereiten; Hoch- oder Schmelzöfen einrichten, bedienen und kontrollieren; Wartungs- und

Reparaturarbeiten durchführen“). In vielen Fällen ist es vorteilhaft die Beispiele thematisch oder dem Arbeitsablauf entsprechend zu ordnen. In anderen Fällen sollte das Wichtigste vorne stehen. Falls Berufsbenennungen enthalten sind, wird zum besseren Lesefluss nur die männliche Form verwendet.

Herkunft: Üblicherweise basiert die <taetigkeitsbeschreibung> auf den üblichen Aufgaben, Tätigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten, die in den Definitionen der Berufskategorien aus der KldB 2010 genannt sind.

bezeichnung

Beispiel:

<bezeichnung>Callcenteragent/in (Inbound)</bezeichnung>

Funktion: Eine möglichst kurze und prägnante Berufsbezeichnung. Mit einem Blick soll ein Interviewer anhand dieser Bezeichnung erkennen, ob diese Kategorie möglicherweise für den Befragten zutreffen könnte und er die die <taetigkeit> daher vorlesen sollte.

Stil: Es wird jeweils die männliche und die weibliche Form der Berufsbenennung benötigt, sodass der Bezug zu beiden Geschlechtern deutlich wird. Die Beschränkung auf ein Geschlecht ist nicht nötig, da die <bezeichnung> nicht im Fließtext verwendet werden soll und auf einen guten Lesefluss daher weniger Wert gelegt wird.

Herkunft: Berufsbenennungen aus der KldB 2010, aus der DKZ oder Freitextangaben aus dem Interview können als Vorbild dienen.

Hintergrundinfos: Üblicherweise wurde bei der Entwicklung der Hilfsklassifikation zuerst eine <taetigkeit> beschrieben und nachfolgend eine dazu passende <bezeichnung> ausgewählt.

Verschiedene Alternativen für die passendste <bezeichnung> müssen im Einzelfall gegeneinander abgewogen werden. Folgende einander entgegengesetzte Überlegungen sind dabei von Bedeutung:

- Vor dem Hintergrund des gesellschaftlichen und beruflichen Wandels existieren zu einigen Berufen ältere und neuere Benennungen. Auch die reglementierten Ausbildungsberufe erfahren immer wieder Namensänderungen. Da wir die aktuelle Berufslandschaft abbilden wollen, ist die Verwendung neuerer Bezeichnungen erstrebenswert. Andererseits sollten die Bezeichnungen möglichst plakativ, allgemein verständlich und im besten Fall ein Teil der Umgangssprache sein, was für ältere Bezeichnungen sprechen kann.
- Berufsbenennungen sollten präzise und identifikationsstiftend sein. Wenn Befragte sich mit ihnen identifizieren können, erleichtert dies ihre Auswahl. Andererseits könnten Personen, die sich nicht einem präzise benannten Beruf zugehörig fühlen, sondern bloß ähnliche Tätigkeiten ausüben, davon abgeschreckt werden eine präzise Benennung auszuwählen, obwohl die zugehörige Kategorie für sie die Richtige wäre. Um das Risiko einer derartigen falschen Nicht-Auswahl zu verringern, können auch weniger präzise Berufsbenennungen sinnvoll sein.

untergliederung und default

Die Untergliederung ermöglicht es, mithilfe einer Folgefrage die zugrundeliegende Kategorie näher einzugrenzen. Sofern keine Folgefrage erforderlich ist – der Regelfall –, muss nur der Kindknoten <default> enthalten sein, der angibt mit welchen Kategorien aus der DKZ, aus der KldB 2010 und aus der ISCO-08 die neue Kategorie standardmäßig in Verbindung steht.

kldb

Beispiel:

<kldb schluessel = "92122">Berufe im Dialogmarketing - fachlich ausgerichtete Tätigkeiten</kldb>

Funktion: Wenn diese Hilfskategorie ausgewählt wird, erfolgt zugleich eine Kodierung in die genannte Berufskategorie.

Anforderungen: Jeweils im <default>-Teil und für jede einzelne Antwortoption muss genau eine Berufskategorie aus der KldB 2010 angegeben werden. Ausnahmen sind bloß möglich, wenn zwei Folgefragen gestellt werden (vgl. Abschnitt „Ausgewählte Schwierigkeiten“).

Stil: Das Schlüsselattribut gibt die 5-stellige Nummer dieser Kategorie an, der Inhalt des Tags enthält den Namen der Kategorie.

isco

Beispiel:

```
<isco schluessel = "4222">Contact centre information clerks</isco>
```

Funktion: Wenn diese Hilfskategorie ausgewählt wird, erfolgt zugleich eine Kodierung in die genannte Berufskategorie.

Anforderungen: Jeweils im <default>-Teil und für jede einzelne Antwortoption muss genau eine Berufskategorie aus der ISCO-08 angegeben werden. Ausnahmen sind bloß möglich, wenn zwei Folgefragen gestellt werden (vgl. Abschnitt „Ausgewählte Schwierigkeiten“).

Stil: Das Schlüsselattribut gibt die 4-stellige Nummer dieser Kategorie an, der Inhalt des Tags enthält den Namen der Kategorie.

dkz

Beispiel:

```
<dkz codenr="92122-104" refid="35308">Servicefachkraft - Dialogmarketing</dkz>  
<dkz codenr="92122-101" refid="7001">Callcenteragent/in</dkz>  
<dkz codenr="92122-102" refid="14107">Fachkaufmann/-frau - Teleservice</dkz>  
<dkz codenr="92122-103" refid="14994">E-Mail-Agent/in</dkz>
```

Funktion: Die angegebenen DKZs waren uns bei der Erstellung der Hilfsklassifikation bekannt. Sie sind hier zum Zwecke der Dokumentation des Entwicklungsprozesses angegeben.

Herkunft: Die *Dokumentationskennziffer* (DKZ) ist eine interne Berufsdatenbank der Bundesagentur für Arbeit.¹ Sie findet Verwendung im Rahmen der Beratung und Vermittlung von Arbeitskräften, im BERUFENET sowie zu statistischen Zwecken. Um die aktuelle berufliche Landschaft in Deutschland abzubilden, wird die DKZ laufend aktualisiert.

Jeder in der DKZ erfasste Beruf hat eine Bezeichnung (z.B. „Servicefachkraft – Dialogmarketing“). Der Bezeichnung sind jeweils eine ID (z.B. 35308) und eine Berufskennziffer/Codenummer (z.B. 92122-104) zugeordnet.

Die ersten 5 Ziffern der Codenummer entsprechen dem 5-stelligen Schlüssel aus der KldB 2010. Bei der Erstellung der Hilfsklassifikation wurden die DKZs jeweils den am besten passendsten Hilfskategorien zugeordnet (üblicherweise einer einzigen). Im Regelfall stimmen die KldB-Schlüssel der Hilfskategorien und die ersten fünf Ziffern der DKZ daher überein.

abgrenzung

Beispiel:

¹ Die DKZ-Datenbank ist im Downloadportal der Bundesagentur für Arbeit unter <https://download-portal.arbeitsagentur.de/files/> nach Registrierung verfügbar.

<abgrenzung typ = "hoch" refid = "1003">Verkäufer/in - Telemarketing</abgrenzung>
<abgrenzung typ = "mittel" refid = "3504">Teamleiter/in - Callcenter</abgrenzung>
<abgrenzung typ = "mittel" refid = "3218">Schalterauskunft</abgrenzung>
<abgrenzung typ = "hoch" refid = "3220">Telefonist/in</abgrenzung>

Funktion: Mit dem <abgrenzung>-Tag wird angegeben, welche anderen Kategorien ebenfalls vorgelesen werden sollten, um dem Befragten eine bessere Auswahl zu ermöglichen. Wenn diese nicht vorgelesen werden, kann es passieren, dass der Befragte der vorgelesenen Kategorie zustimmt, obwohl eine andere passender wäre. Um derartige Falschkodierungen zu vermeiden, sollten auch ähnliche Kategorien vorgelesen werden, bei denen Verwechslungsgefahr besteht.

Anforderungen: Es können beliebig viele Abgrenzungen angegeben werden. Über das *typ*-Attribut sind zwei Arten von Abgrenzungen möglich:

- typ = „hoch“: Die angegebenen Kategorien sind zwingend vorzulesen, da ansonsten sehr viele Fehlklassifikationen zu befürchten sind.
- typ = „mittel“: die angegebenen Kategorien sind nach Möglichkeit vorzulesen, wenn die Anzahl der vorgeschlagenen Kategorien im Rahmen bleibt. Die Fehlklassifikationswahrscheinlichkeit ist gering.

Weitere Hinweise: Abgrenzungen spiegeln die subjektive Einschätzung der Ähnlichkeit von zwei Hilfskategorien wider. Eine Abgrenzung ist fast immer erforderlich zwischen Hilfskategorien, die aus einer einzigen Kategorie der KldB 2010 entstanden ist. Üblicherweise verwenden wir keine Abgrenzungen, wenn sich das Anforderungsniveau von zwei Berufskategorien aus der KldB 2010 um mindestens 2 unterscheidet (z.B. keine Abgrenzung zwischen 24511 und 24513)

fragetext und antwort

Beispiel (für die „Kaufmännische/r Betriebsleiter/in“ bezeichnete Kategorie (ID: 3211)):

```
<fragetext>Sind Sie befugt strategische Entscheidungen zu treffen, z.B. zur Einführung neuer  
Verfahren, zu finanziellen Investitionen, oder zur Einstellung und Entlassung von  
Personal?</fragetext>  
<antwort position = "1">  
  <text>Ja</text>  
  <kldb schluessel = "71394">Führungskräfte - Unternehmensorganisation und -strategie</kldb>  
  <isco schluessel = "1213">Policy and planning managers</isco>  
</antwort>  
<antwort position = "2">  
  <text>Nein</text>  
  <kldb schluessel = "71393">Aufsichtskräfte - Unternehmensorganisation und -strategie</kldb>  
  <isco schluessel = "3341">Office supervisors</isco>  
</antwort>
```

Funktion: Einige Berufskategorien unterscheiden sich bloß in Details. Zur besseren Verständlichkeit ist es daher manchmal hilfreich, zuerst nach einer gemeinsamen <taetigkeit> zu fragen und die Details erst danach in einer Folgefrage zu erfragen. Je nachdem welche Antwort bei der Folgefrage ausgewählt wird, erfolgt die Kodierung in die genannten Berufskategorien. Wenn keine Antwort vorliegt, erfolgt die Kodierung anhand der Berufskategorien im <default>-tag.

Anforderungen: Im Regelfall wird keine Folgefrage gestellt (siehe die Erläuterungen bei <untergliederung>). Nur wenn eine Folgefrage gestellt wird, sind die Elemente <fragetext> (Anzahl: üblicherweise exakt eine, allerdings sind Ausnahmen möglich, vgl. Abschnitt Ausgewählte

Schwierigkeiten“) und <antwort> (Mindestanzahl: 2) notwendig. Über das *position*-Attribut ist festgelegt, in welcher Reihenfolge die Antwortoptionen angezeigt werden.

Ein oder mehrere <dkz>-Tags sind als Kindelemente des <antwort>-tags ebenfalls erlaubt: Dies deutet darauf hin, dass DKZ-Berufe der jeweiligen Antwortoption besonders nahe stehen.

Details: Folgefragen können in ihrer Formulierung flexibel gestaltet werden und so die jeweils wesentlichen Unterscheidungsmerkmale von Berufskategorien hervorheben. Häufig betreffen die Folgefragen aber die fachliche Spezialisierung, das Anforderungsniveau oder Aufsichts- und Führungstätigkeiten. In diesen Fällen wurden die Formulierungen der Folgefragen wie folgt vereinheitlicht. Bei genauer Kenntnis einzelner Berufe könnten Experten sicherlich noch bessere Folgefragen für die entsprechenden Berufe formulieren.

Die fachliche Spezialisierung kann auf unterschiedliche Weise beschrieben werden. Daher wurden drei Standardformulierungen gewählt, die gut zu den Antwortoptionen passen. Im Einzelfall schien es häufig auch sinnvoll, anstelle der generischen Fragen berufsspezifische Formulierungen zu verwenden.

Im Abschnitt 2.2 wurde beschrieben, dass sich die Hilfsklassifikation vorrangig an den Beschreibungen der einzelnen Berufskategorien orientiert. Nur wenn die Beschreibungen sich inhaltlich kaum unterscheiden, wurde das Anforderungsniveau als nachrangiges Kriterium verwendet um die Unterschiede herauszuarbeiten. Dabei orientieren sich unsere Standardformulierungen stark an der Definition des Anforderungsniveaus aus der KldB 2010. Bei vielen Berufskategorien ist das Anforderungsniveau durch die Laufbahngruppe von Beamten bzw. durch die üblicherweise erforderliche Ausbildung bestimmt. Dabei ist zu beachten, dass nicht die tatsächlich abgeschlossene Ausbildung eines Berufstätigen zählt, sondern der erforderliche Bildungsabschluss bloß ein Proxy für die Komplexität der Tätigkeit ist und daher als rein arbeitsplatzbezogenes Merkmal zu verstehen ist. Dies ist in unseren Standardformulierungen berücksichtigt, wenn nach der Art von Ausbildung gefragt wird, die für die jeweilige Tätigkeit *in der Regel* erforderlich ist. Sofern in den Antwortoptionen Fachrichtungen und Namen einzelner Ausbildungen genannt sind, beruht dies auf unserer Recherche im BERUFENET und dient der Veranschaulichung. Im Einzelfall kam es auch vor, dass unterschiedliche Anforderungsniveaus von Berufskategorien nicht auf unterschiedliche Ausbildungen zurückgeführt werden konnten. In diesem Fall erlaubt die Frage nach der Notwendigkeit neues Wissen zu lernen eine Einordnung in Anforderungsniveau 1 bzw. 2.

Die KldB 2010 übernimmt in ihrer Definition von Aufsichts- und Führungstätigkeiten die Definitionen aus ISCO-08. Aufsichtskräfte in der KldB 2010 sind also äquivalent zu supervisors aus ISCO-08 und Führungskräfte sind äquivalent zu managers. Entsprechend waren auch die Definitionen aus der ISCO-08 für unsere Standardformulierungen maßgeblich. ISCO-08 zufolge beaufsichtigen Aufsichtskräfte die Aktivitäten anderer Arbeiter. Demgegenüber haben nur Führungskräfte die Befugnis, Entscheidungen zur Einführung neuer Verfahren, zu finanziellen Investitionen oder zur Einstellung und Entlassung von Personal zu treffen. Beides spiegelt sich in unseren Formulierungen wider.

Bei der Entwicklung unserer Standardfragen wurden Formulierungen aus dem Panel Arbeitsmarkt und soziale Sicherung (PASS) berücksichtigt und teilweise wortgleich übernommen.²

² Trappmann, M., Beste, J., Bethmann, A. and Müller, G. (2013). The pass panel survey after six waves, *Journal for Labour Market Research* 46(4): 275–281.

Standardfragen zur fachlichen Spezialisierung

Mit welchem spezifischen Fachgebiet beschäftigen Sie sich?

In welchem Bereich sind Sie vorwiegend tätig?

Welche Aufgaben führen Sie dabei in der Regel aus?

Standardfragen zum Anforderungsniveau

Sind Sie Beamte/r im einfachen, mittleren, gehobenen oder höheren Dienst? oder Sind Sie Beamte/r im mittleren, gehobenen oder höheren Dienst?

1 im einfachen Dienst oder vergleichbar (nur bei der ersten Frage)

2 im mittleren Dienst oder vergleichbar

3 im gehobenen Dienst oder vergleichbar

4 im höheren Dienst oder vergleichbar

Welche Art von Ausbildung ist für Ihre Tätigkeit in der Regel erforderlich?

Beispielantworten:

1 eine abgeschlossene Berufsausbildung

2 eine vertiefende berufliche Weiterbildung mit Mindestdauer von 18 Monaten

3 ein abgeschlossenes Bachelorstudium (der Betriebswirtschaftslehre, Wirtschaftswissenschaften oder eines vergleichbaren Fachs)

4 ein abgeschlossenes Masterstudium

Ist für Ihre Tätigkeit in der Regel XY erforderlich?

Beispiel für XY:

- eine abgeschlossene Berufsausbildung (als Z)

- eine berufliche Weiterbildung (als Z)

- eine Prüfung zum (z.B.) Fachwirt

- ein abgeschlossenes Bachelorstudium (im Bereich Z)

- ein abgeschlossenes Masterstudium (im Bereich Z)

Mussten Sie für diese Tätigkeit neues Wissen lernen?

Zur Unterscheidung zwischen 1er und höheren Niveaus

Zur Unterscheidung von 1 und 2 wurde jedoch auch oft diese Frage verwendet: Ist für ihre Tätigkeit in der Regel eine abgeschlossene Berufsausbildung (als Z) erforderlich?

Standardfragen zu Aufsichts- und Führungstätigkeiten

Gehört es zu Ihren beruflichen Aufgaben, die Arbeit anderer Arbeitnehmer zu beaufsichtigen oder ihnen zu sagen, was sie tun müssen?

zur Unterscheidung zwischen 93 und untergeordneten KldBs (2er, 3er oder 4er)

Sind Sie befugt strategische Entscheidungen zu treffen, z.B. zur Einführung neuer Verfahren, zu finanziellen Investitionen, oder zur Einstellung und Entlassung von Personal?

zur Unterscheidung zwischen 93er und 94er

Ist ein wesentlicher Bestandteil ihrer Arbeit, andere Arbeitnehmer zu beaufsichtigen oder als Führungskraft strategische Entscheidungen für das Unternehmen zu treffen?

zur Unterscheidung von 93er, 94er und 4er bzw. 3er oder 2er

Organisatorisches Vorgehen

Folgende Dokumente wurden zu Rate gezogen, um ein umfassendes Bild der einzelnen Berufskategorien zu erhalten:

- Die offiziellen Kategoriebeschreibungen der KldB 2010 (Band 2) elektronische Fassung („Gliederung mit Erläuterungen“ von <https://www.klassifikationsserver.de>, abgerufen am 28.03.2016)
- Das alphabetische Verzeichnis der KldB 2010 (Band 1), elektronische Fassung, („Stichwörter“ von <https://www.klassifikationsserver.de>, abgerufen am 28.03.2016)
- Falls diese Kategoriebeschreibungen nicht präzise genug sind, greifen wir auf umfassende Berufsbeschreibungen zu einzelnen Berufen zurück, die im BERUFENET der Bundesagentur für Arbeit laufend aktualisiert werden. Insbesondere finden sich dort Tätigkeitsinhalte (z.B. unter <https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/faces/index?path=null/kurzbeschreibung/taetigkeitsinhalte&such=Internationale%2Fr+Luftverkehrsassistent%2Fin&dkz=76530>).
- Tabellarischer Umsteigeschlüssel von der KldB 2010 zur ISCO-08 (<https://statistik.arbeitsagentur.de/Navigation/Statistik/Grundlagen/Klassifikation-der-Berufe/KldB2010/Arbeitshilfen/Umsteigeschluessel/Umsteigeschluessel-Nav.html>, Erstellungsdatum: 15.09.2011)
- DKZ mit ISCO-Umsteigeschlüsseln (Internes Dokument des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Datenstand: 28.10.2015). Nur zum damaligen Zeitpunkt gültige Berufe (ohne Berufsausbildungen) wurden verwendet.
- ISCO-08 Struktur & Erläuterungen³ (deutsche Fassung: http://www.statistik.at/kdb/downloads/csv/ISCO08_DE_COT_20151120_150453.txt). Wenn es auf einzelne Formulierungen aus der ISCO-08 ankommt, ist die englische Originalfassung maßgeblich, die in der Datenbank von Statistik Austria am besten zugänglich ist (http://www.statistik.at/kdb/downloads/csv/ISCO08_EN_COT_20151120_150801.txt, abgerufen am 11.05.2016).
- Berufsangaben von Befragten aus der IAB-Befragung *Arbeiten und Leben im Wandel* (ALWA)⁴

³ Statistik Austria (2011): ISCO 08 – gemeinsame deutschsprachige Titel und Erläuterungen auf Basis der englischsprachigen Version 1.5a von April 2011. Wien. URL: http://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&dDocName=049974 (Publikation), <http://www.statistik.at/KDBWeb/kdb.do?FAM=BERUF&&NAV=DE&&KDBtoken=null> (Datenbankzugriff)

⁴ Drasch, Katrin; Matthes, Britta; Munz, Manuel; Paulus, Wiebke; Valentin, Margot-Anna (2012): *Arbeiten und Lernen im Wandel* * Teil V: Die Codierung der offenen Angaben zur beruflichen Tätigkeit,

Basierend auf diesen Daten wurde automatisch für jede einzelne Kategorie (5-Steller) der KldB 2010 ein Überblick über diese Berufsgattung und ähnliche Berufe erstellt. Im Beispiel am Ende dieses Anhangs ist dieser Überblick exemplarisch für die Kategorie 92122 dargestellt. Dieser Überblick enthält:

- Eine umfassende Darstellung der jeweiligen zugrundeliegenden Kategorie. Dies enthält die Kategoriebeschreibung aus der KldB 2010, die zugeordneten Berufsbezeichnungen aus der DKZ, aus dem alphabetischen Verzeichnis der KldB 2010 und Freitext-Antworten aus der in diese Kategorie kodierte Antworten aus der ALWA-Befragung.
- Eine ähnliche Darstellung zum Überblick über alle verwandten Berufskategorien. Verwandte Berufskategorien sind solche die entweder 1.) in der gleichen Berufsuntergruppe sind (4-Steller identisch) oder 2.) eine Sonderfunktion in der gleichen Berufsgruppe einnehmen (3-Steller identisch und 4 Ziffer ist „0“ oder „9“) oder 3.) Berufe beschreiben, welche bei der zugrundeliegenden Kategorie explizit als „nicht einzubeziehende Berufe“ genannt sind.
- ISCO-08-Codes aus beiden Umsteigeschlüsseln für die zugrundeliegende Kategorie.
- ISCO-08-Codes aus beiden Umsteigeschlüsseln für alle verwandten Berufskategorien.
- ISCO-Kategoriebeschreibungen für alle ISCO-08-Kategorien, die 1.) mit der zugrundeliegenden Kategorie assoziiert sind oder 2.) mit einer der verwandten Kategorien assoziiert sind oder 3.) zu den ISCO-Kategorien, die mit der zugrundeliegenden Kategorie assoziiert sind, verwandt sind. In diesem Fall sind verwandte Berufskategorien solche die unter „Some related occupations classified elsewhere“ genannt sind.

Für jede beliebige Kategorie der KldB 2010 liegt somit ein Überblick über diese Kategorie und assoziierte Kategorien in der ISCO-08 sowie über verwandte Kategorien in beiden Klassifikationen vor. Im Regelfall sollte dieser Überblick alle Kategorien enthalten, die bei der Erstellung der zugeordneten Kategorien für die Hilfsklassifikation beachtet werden müssen.

Alle Kategorien der KldB 2010 wurden nacheinander abgearbeitet. Auf Basis von Überblicksdokumenten, wie unten exemplarisch für die 92122 dargestellt, wurden Hilfskategorien erstellt, die auf die 92122 verlinken. Falls sich die Tätigkeiten in mehreren Berufskategorien der KldB 2010 stark überschneiden, wurden die entsprechenden Berufskategorien zusammengelegt und die zugehörigen Überblicksdokumente gemeinsam bearbeitet.

Bei der Erstellung ist äußerste Sorgfalt nötig. Zur Qualitätskontrolle wurden fertige Hilfskategorien noch von einer weiteren Person reviewt und nötigenfalls überarbeitet. Die Entwicklung erfolgte hauptsächlich durch studentische Hilfskräfte. Insgesamt wurden einige Tausend Arbeitsstunden zur Entwicklung benötigt.

Abgrenzungen der Kategorien untereinander konnten im ersten Bearbeitungsschritt noch nicht erstellt werden, da die abzugrenzenden Kategorien zu dem Zeitpunkt noch nicht fertig waren. Daher wurden zunächst bloß Abgrenzungen zu KldB-Kategorien aufgenommen, die in einem zweiten, abschließenden Bearbeitungsschritt noch einmal durch Abgrenzungen zu Hilfskategorien (IDs) ersetzt wurden.

Ausgewählte Schwierigkeiten

Bei der Bearbeitung sind zahlreiche Schwierigkeiten aufgetreten, die im Einzelfall entschieden werden mussten. Im Folgenden legen wir für einige ausgewählte Fälle dar, welche Lösungen wir dabei gefunden haben und auf welchen Überlegungen sie beruhen.

Hohe Ähnlichkeit von Berufskategorien

Viele Kategorien aus der KldB 2010 und aus der ISCO-08 weisen untereinander starke Überschneidungen auf. Ein Beispiel derartiger Überschneidung sind die bereits in Abschnitt 3.2. verwendeten ISCO-08-Kategorien „4222 Contact centre information clerks“ und „5244 Contact centre salespersons“. Beide Kategorien beschreiben Mitarbeiter von Callcentern. Theoretisch lassen sich beide Kategorien gut unterscheiden, denn die einen sind für die Entgegennahme von Anrufen und Information der Kunden zuständig wohingegen die anderen im Telefonverkauf proaktiver tätig sind. In der Praxis ist es aber auch sehr gut möglich, dass eine einzige Person in beiden Bereichen arbeitet und diese theoretische Trennung nicht zielführend ist. Wir schlagen vor, dass in diesem Fall die vorherrschende Tätigkeit (Kerntätigkeit), die am meisten Arbeitszeit in Anspruch nimmt, für die Zuordnung ausschlaggebend sein sollte (vgl. Abschnitt 3). Üblicherweise wurden in solchen Fällen mehrere Hilfskategorien erstellt (vgl. Abschnitt 3.2 für die entsprechende Umsetzung beim Callcenter-Mitarbeiter). In einigen Fällen sind Kategorien aus der ISCO-08 bzw. aus der KldB 2010 aber zueinander so ähnlich, dass die kleinen Unterschiede in getrennten Hilfskategorien nicht entsprechend zur Geltung kommen würden. Anstelle der Erstellung von getrennten Hilfskategorien wurden in diesen Fällen die ähnlichen Kategorien in einer einzigen Hilfskategorie zusammengefasst. Erst eine Folgefrage ermöglicht dann, weitere Details zu erheben auf deren Basis ein Befragter korrekt den ISCO-08 und KldB-2010-Kategorien zugeordnet werden kann.

Umsteigeschlüssel zur Einordnung von Hilfskategorien in ISCO-08

Umsteigeschlüssel von der KldB 2010 und von der DKZ waren für uns maßgeblich, um den Hilfskategorien Kategorien aus der ISCO-08 zuzuordnen. Dabei treten zwei Schwierigkeiten auf:

- Offenbar existieren in der KldB 2010 einige Berufe zu denen die ISCO-08 keine passgenauen Kategorien bereithält. Ist zum Beispiel der „Lebensmitteltechniker/in - Fischerzeugnisse“ (KldB-Kategorie 29243), der die industrielle Herstellung von Fischerzeugnissen überwacht, wirklich als ein Chemiebetriebstechniker (ISCO-Kategorie 3116) anzusehen? In Ermangelung einer besser passenden ISCO-08-Kategorie nehmen wir diese Zuordnung vor, wobei wir uns bei entsprechenden Entscheidungen meist am Umsteigeschlüssel der KldB 2010 orientiert haben.
- In einigen Fällen (und häufiger die DKZ-Umstiege betreffend) halten wir die Zuordnungen aus den Umsteigeschlüsseln für unpassend. Wenn eine besser passende Kategorie ins Auge fällt, wurde der Fehler nicht übernommen und diese besser passende Kategorie aus der ISCO-08 wurde der Hilfskategorie stattdessen zugeordnet.

Behandlung von Informatikern in der KldB 2010

Die KldB 2010 verwendet zwei unterschiedliche berufsfachliche Dimensionen für Informatiker. Einerseits erfolgt eine Gliederung nach Anwendungsfeld (z.B. 43114 Wirtschaftsinformatik, 43124 Technische Informatik, 43134 Bio- und Medizininformatik), zugleich erfolgt aber auch eine Gliederung nach Aufgabenbereich (z.B. 43214 IT-Systemanalyse, 43343 IT-Systemadministration, 43353 Datenbankentwicklung und -administration, 43414 Softwareentwicklung). In diesem Fall ist es gut möglich, dass die berufliche Tätigkeit des Befragten sich mehr als einer einzigen Berufskategorie zuordnen lässt. Da die Kategorien in der KldB 2010 nicht disjunkt sind, lässt sich eine eindeutige Zuordnung auch nicht für die Hilfsklassifikation erreichen.

Diese Schwierigkeit berücksichtigen wir nicht weiter, sondern übernehmen die wichtigsten Aspekte aus den Definitionen der KldB-Berufskategorien für unsere Beschreibungen der Hilfskategorien. Der Befragte kann auf diese Weise selber entscheiden, ob sein Beruf sich besser über sein Anwendungsfeld oder sein Aufgabenbereich beschreiben lässt.

Entscheidet sich der Befragte für eine Klassifizierung nach Anwendungsfeld (z.B. Wirtschaftsinformatik, dessen berufliche Tätigkeit wir in der Hilfsklassifikation beschreiben als „Planung und Einführung neuer IT-Lösungen für das eigene Unternehmen“), gibt es eine weitere Herausforderung: Einerseits erfordert die KldB 2010 eine Bestimmung des Anforderungsniveaus, weshalb wir eine Folgefrage nach der üblicherweise erforderlichen Ausbildung stellen. Andererseits sieht die ISCO-08 keine Gliederung nach dem Anwendungsfeld vor, sondern erfordert die Bestimmung des Aufgabenbereiches, weshalb eine weitere Folgefrage erforderlich ist. Dieses Projekt ist zwar mit dem Ziel gestartet, immer bloß maximal eine Folgefrage zuzulassen, aber im Endprodukt wurden einige Ausnahmen von dieser Regel nötig.

Behandlung von Büro- und Sekretariatskräften

Bisher wird bei der Kodierung besonders häufig die Berufskategorie 71402 „Büro- und Sekretariatskräfte (ohne Spezialisierung)“ ausgewählt. Berufsbezeichnungen wie „Bürokaufmann“ und „Sekretär“ sind dieser Berufskategorie zugeordnet. Auch die Definition dieser Berufskategorie ist sehr umfassend ausgerichtet. Der Umsteigeschlüssel der KldB 2010 sieht für diese Berufskategorie die ISCO-Kategorie 4120 „Secretaries (general)“ vor. Allerdings ist diese ISCO-Kategorie deutlich enger gefasst als die KldB-Kategorie, denn nur wenn die Tätigkeit hauptsächlich mit „transcription, formatting and processing of correspondence and other documentation“ befasst ist, soll sie der ISCO-Kategorie 4120 zugeordnet werden. Wer hingegen allgemein Büroarbeit und administrative Tätigkeiten ausübt, soll in der ISCO-08 der deutlich allgemeiner formulierten Kategorie 4110 „General office clerks“ zugeordnet werden.

Diese Zuordnungen aus der KldB 2010 haben bedeutende Konsequenzen: Wenn jemand nur antwortet er sei „Bürokaufmann“, könnte man ihn nach traditionellen Verfahren den Berufskategorien 71402 (KldB) bzw. 4120 (ISCO) zuordnen. Beides wird allerdings keineswegs für alle Bürokaufleute richtig sein, denn beispielsweise Bürokaufleute, die in der Buchhaltung tätig sind, müssten ganz anderen Berufskategorien zugeordnet werden. Sowohl die Zuordnung der Berufsbezeichnung als auch die Zuordnung der KldB-Berufskategorie zur ISCO können daher für uns nicht ausschlaggebend sein, sondern wir orientieren uns an den Definitionen der Berufskategorien. Jedoch sind unsere Interpretation der Definitionen und unsere Formulierungen der Hilfskategorien dabei ausschlaggebend und werden die Ergebnisse einer Kodierung anhand der Hilfsklassifikation stark beeinflussen. Da die Definition der 71402 (und anderer Berufskategorien) aber nicht besonders präzise ist, entstehen Freiheitsgrade, die wir mit unseren Formulierungen füllen.

Da sich die Tätigkeiten von 71402 und 71403 nicht zu sehr unterscheiden, legen wir beides in einer einzigen Hilfskategorie zusammen. Die dort beschriebene Tätigkeit lautet: „Sekretariatstätigkeit mit Aufgaben wie Korrespondenz, Terminplanung, Finanzen und Büroorganisation“. Auch wenn diese Beschreibung für die Tätigkeit eines Befragten zutrifft, sind noch weitere Berufskategorien zusätzlich zur 71402 und 71403 möglich. Um die passendste zu finden, wird eine Folgefrage gestellt. Damit die Tätigkeit so genau wie möglich verschlüsselt werden kann, werden konkrete Tätigkeiten dabei zuerst abgefragt (z.B. „persönliche Unterstützung von Führungskräften bei organisatorischen Aufgaben“) und allgemeine Tätigkeiten erst spät (z.B. „Erledigung verschiedener Büro- und Verwaltungstätigkeiten nach vorgegebenen Verfahren“).

Wer eine Berufsausbildung als „Bürokaufmann/-frau“ absolviert hat, antwortet gegebenenfalls mit dieser Berufsbenennung, obwohl die Berufskategorie 71402 für seine berufliche Tätigkeit möglicherweise nicht zutreffend ist. Zahlreiche Berufskategorien sind ähnlich zur 71402/3. Wünschenswert wäre es, wenn diese ähnlichen Berufskategorien zur Auswahl im computergestützten Vorschlagssystem eingeblendet werden, sodass der Befragte nicht fälschlicherweise diese Hilfskategorie auswählt. Es ist aber zu befürchten, dass der Platz zur Anzeige aller abgegrenzten

Hilfskategorien nicht ausreicht. Daher ist speziell für die Antwort „Bürokaufmann/-frau“ auch denkbar, zunächst eine Folgefrage zu stellen, die etwa wie folgt formuliert sein könnte: „Ist Ihre Tätigkeit in einem der folgenden Bereiche spezialisiert?“ mit Antwortoptionen „Fachliche Planung der Produktion“/„Einkauf und Beschaffung“/„Kundenmanagement, Marketing, Absatz“/„Buchhaltung, Kostenrechnung, Controlling“/„Recht“/„Personal und betriebliche Organisation“/„keine Spezialisierung“. Abhängig von der Antwort könnte man dann zur Anzeige die auf keinen Fall zutreffenden Hilfskategorien herausfiltern.

Ausgelassene Residualkategorien

Bei einigen Kategorien aus der KldB 2010, insbesondere bei Residualkategorien für sonstige spezifische Berufe (4. Ziffer = „8“, vgl. Abschnitt 2.3.4), weisen die Kategoriebeschreibungen sehr starke Überschneidungen zu anderen Kategorien auf. Sofern für uns keine unterschiedlichen Tätigkeiten in den verschiedenen Kategorien erkennbar sind oder andersartige Probleme bestehen, wurden derartige Kategorien nicht in die Hilfsklassifikation aufgenommen. Folgende Kategorien wurden daher bei der Bearbeitung ausgelassen: 11183, 11402, 22182, 22183, 22184, 26382, 26383, 41383, 71382, 71383, 72214, 73282, 73283, 73284, 73293, 81382, 81784, 82283, 91484. Nur sehr unvollständig wurde die 81783 bearbeitet.

Beispiel: Verwendetes Material zur Bearbeitung der KldB-Berufskategorie 92122 Dialogmarketing - Fachkraft

Wie bereits erwähnt wurde, haben wir vollautomatisch (und daher möglicherweise fehlerhaft) für jede Berufskategorie alle ggf. relevante Informationen zusammengestellt. Dies soll nun an einem Beispiel illustriert werden. Auf Basis des folgenden Materials wurden die im Artikel beispielhaft genannten Hilfskategorien zum „Callcenteragent/in (Inbound)“ und zum „Verkäufer/in – Telemarketing“ entwickelt.

Berufe im Dialogmarketing - fachlich ausgerichtete Tätigkeiten

921 Werbung und Marketing

92 Werbung, Marketing, kaufmännische und redaktionelle Medienberufe

9 Sprach-, Literatur-, Geistes-, Gesellschafts- und Wirtschaftswissenschaften, Medien, Kunst, Kultur und Gestaltung

Kategoriebeschreibung

Inhalt:

Diese Systematikposition umfasst alle Berufe im Dialogmarketing, deren Tätigkeiten fundierte fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten erfordern. Angehörige dieser Berufe kontaktieren bestehende oder potenzielle Kunden/Kundinnen per Telefon oder über sonstige elektronische Kommunikationsmedien, um Waren und Dienstleistungen zu bewerben, Abschlüsse zu tätigen oder Verkaufsbesuche zu vereinbaren. Zudem sind sie in der Kundeninformation tätig und beantworten Kundenanfragen.

Aufgaben, Tätigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten, üblicherweise:

- telefonische Gespräche, Nachrichten oder Bestellungen entgegennehmen und bearbeiten, Anforderungen feststellen, Auskünfte erteilen oder Termine vereinbaren
- Kunden und Kundinnen über zusätzliche Produkte und Dienstleistungen beraten
- Waren und Dienstleistungen per Telefon oder über E-Mail unter Einhaltung formaler Abläufe (Scripts) und nach Kontaktlisten bewerben
- Interesse an Waren und Dienstleistungen wecken und nach einem Verkaufsabschluss oder einer Terminvereinbarung mit Handelsvertreter/innen streben
- die Bearbeitung und Versendung von Waren bzw. die Erbringung von Dienstleistungen organisieren, Informationspaket und Broschüren an die Kunden und Kundinnen übermitteln
- computergestützte Aufzeichnungen zu den getätigten Telefongesprächen, E-mail-Kontakten und den erzielten Erfolgen führen und den Vorgesetzten vorlegen

Zugeordnete Berufe (Beispiele):

Call-Center-Agent/in Fachkaufmann/-frau – Teleservice Kaufmann/-frau – Dialogmarketing Servicefachkraft – Dialogmarketing

Aus der DKZ (codenr [id] Bezeichnung):

- 92122-104 [35308] Servicefachkraft - Dialogmarketing ([Tätigkeitsinhalte](#), [Fähigkeiten](#))

- 92122-105 [35310] Kaufmann/-frau - Dialogmarketing ([Tätigkeitsinhalte](#), [Fähigkeiten](#))
- 92122-101 [7001] Callcenteragent/in ([Tätigkeitsinhalte](#), [Fähigkeiten](#))
- 92122-102 [14107] Fachkaufmann/-frau - Teleservice ([Tätigkeitsinhalte](#), [Fähigkeiten](#))
- 92122-103 [14994] E-Mail-Agent/in ([Tätigkeitsinhalte](#), [Fähigkeiten](#))

Aus dem alphabetischen Verzeichnis:

Callcenteragent/in, E-Mail-Agent/in, Fachkaufmann/-frau - Teleservice, Fachkraft - Merchandising, Fachkraft - Telefonmarketing für Blinde und Sehbehinderte, Hotline-Mitarbeiter/in, Kaufmann/-frau - Dialogmarketing, Kaufmann/-frau - Telekommunikation, Servicefachkraft - Dialogmarketing, Telefonagent/in, Telefonverkäufer/in, Telekommunikationskaufmann/-frau

Nicht einzubeziehende Berufe:

- Kaufmännische/r Assistent/in, Wirtschaftsassistent/in Werbung (92112 Werbung und Marketing - Fachkraft)
- Kaufmann/-frau Marketingkommunikation (92112 Werbung und Marketing - Fachkraft)
- Anzeigenverkäufer/in (92382 Verlags-, Medienkaufleute(ssT)-Fachkraft)

Aus einer Telefonumfrage die 20 häufigsten Freitextantworten, die in diese Kategorie kodiert wurden (nur zur ersten Frage nach dem Beruf; absolute Häufigkeit der Nennung in Klammern):

Callcenter-Agent (12), Callcenteragent (9), Call Center Agent (8), Call-Center-Agent (5), Telemarketing (5), Telefonmarketing (4), Callcenter Agent (4), Call-Center Agent (4), Call-Center-Agentin (3), Call Agent (3), Call Agentin (3), Trafficer+Produktioner (3), Callcenter Agentin (2), Telefonagentin (2), Callcenter agent (2), Callcenter (2), Callcentermitarbeiter (2), Couzentermitarbeiter (1), Collagent (1), Im callcenter (1)

[Verwandte Berufskategorien KldB 2010](#)

Bei Bedarf müssen weitere Definitionen aus der KldB, Band 2, und Beschreibungen aus dem BERUFENET zum Verständnis der Kategorien und Begriffe herangezogen werden.

[Aus der Berufsgruppe](#)

921 Werbung und Marketing

Enthält zugeordnete Aufsichts- und Führungskräfte (4. Stelle = 9), die Kategorie ohne Spezialisierung (4. Stelle = 0) sowie alle Kategorien aus der gleichen Berufsuntergruppe (gleiche 4-Steller).

[92194 Führungskräfte - Werbung und Marketing](#)

921 Werbung und Marketing

92 Werbung, Marketing, kaufmännische und redaktionelle Medienberufe

9 Sprach-, Literatur-, Geistes-, Gesellschafts- und Wirtschaftswissenschaften, Medien, Kunst, Kultur und Gestaltung

Inhalt:

Angehörige dieser Berufe übernehmen Führungsaufgaben in Werbung und Marketing, welche einen hohen Komplexitätsgrad aufweisen und ein entsprechend hohes Kenntnis- und Fertigniveau erfordern. Sie organisieren, planen, koordinieren und überwachen die Werbeaktivitäten eines Unternehmens.

Aufgaben, Tätigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten, üblicherweise:

- die Aktivitäten eines Unternehmens oder einer Organisation in den Bereichen Werbung und Marketing planen, leiten und koordinieren
- Kommunikationsstrategie ausarbeiten, zentrale Botschaften formulieren, Kreativbriefings für die Zusammenarbeit mit Agenturen erstellen und Gestaltungskonzepte beurteilen
- Mediaplan erstellen und führen, die gesamte Einkaufsverantwortung übernehmen
- Verträgen mit Kunden/Kundinnen oder Zeitungen, Radio- oder Fernsehsendern und Werbeagenturen aushandeln
- die Mitarbeiter/innen im Bereich Werbung und Marketing leiten und führen
- betriebliche und administrative Verfahren festlegen und leiten
- Budget festlegen und verwalten, Ausgaben kontrollieren und einen effizienten Ressourceneinsatz sicherstellen
- die Auswahl, Schulung und Leistung von Mitarbeiter/innen überwachen

Zugeordnete Berufe (Beispiele):

Call-Center-Manager/in Marketingleiter/in Werbeleiter/in

Aus der DKZ:

Werbeleiter/in, Leiter/in - Marketing

Nicht einzubeziehende Berufe:

- Vertriebsleiter/in (61194 Führung - Einkauf und Vertrieb)
- Marketingsbetriebswirt/in (Hochschule) (92114 Werbung und Marketing - Experte)
- Leiter/in Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (92294 Führung - Öffentlichkeitsarbeit)
- Verleger/in (Medien, Musik) (92394 Führung - Verlags- und Medienwirtschaft)

[92123 Berufe im Dialogmarketing - komplexe Spezialistentätigkeiten](#)

921 Werbung und Marketing

92 Werbung, Marketing, kaufmännische und redaktionelle Medienberufe

9 Sprach-, Literatur-, Geistes-, Gesellschafts- und Wirtschaftswissenschaften, Medien, Kunst, Kultur und Gestaltung

Inhalt:

Diese Systematikposition umfasst alle Berufe im Dialogmarketing, deren Tätigkeiten Spezialkenntnisse und -fertigkeiten erfordern. Angehörige dieser Berufe übernehmen organisatorische Aufgaben in Call-Centern und beaufsichtigen die Arbeit von Bürokräften im Dialogmarketing.

Aufgaben, Tätigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten, üblicherweise:

- die Arbeit der Bürokräfte im Dialogmarketing beaufsichtigen und koordinieren
- Arbeitseinsatz planen, Einsatzzeiten, Pausen sowie Arbeitsaufgaben festlegen und zuteilen
- arbeitsbezogene Probleme klären, Fortschritts- und andere Berichte erstellen und der Geschäfts-leitung vorlegen
- Mitarbeiter/innen im Zusammenhang mit den Arbeitsaufgaben, Sicherheitsverfahren und Unterneh-mensrichtlinien schulen und anleiten oder die Durchführung von Schulungen veranlassen
- die Arbeitsleistung von Mitarbeiter/innen evaluieren, entsprechende Personalmaßnahmen empfehlen
- bei Rekrutierung, Befragung und Auswahl von Mitarbeiter/innen unterstützen

Zugeordnete Berufe (Beispiele):

Call-Center-Fachwirt/in Call-Center-Trainer/in Teamleiter/in Call-Center

Aus der DKZ:

Teamleiter/in - Callcenter, Trainer/in, Supervisor/in - Callcenter, Fachwirt/in - Callcenter, Betriebswirt/in (Fachschule) - Callcentermanagement

Nicht einzubeziehende Berufe:

- Fachberater/in Vertrieb (61123 Vertrieb (außer IKT) - Spezialist)
- Vertriebsleiter/in (61194 Führung - Einkauf und Vertrieb)
- Fachkaufmann/-frau Werbung und Kommunikation (92113 Werbung und Marketing - Spezialist)
- Werbeleiter/in (92194 Führung - Werbung und Marketing)

Nicht einzubeziehende Kategorien (von oben)

92112 Berufe in Werbung und Marketing - fachlich ausgerichtete Tätigkeiten

921 Werbung und Marketing

92 Werbung, Marketing, kaufmännische und redaktionelle Medienberufe

9 Sprach-, Literatur-, Geistes-, Gesellschafts- und Wirtschaftswissenschaften, Medien, Kunst, Kultur und Gestaltung

Inhalt:

Diese Systematikposition umfasst alle Berufe in Werbung und Marketing, deren Tätigkeiten fundierte fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten erfordern. Angehörige dieser Berufe wirken dabei mit, Produkte und Dienst-leistungen bekannt zu machen und die Nachfrage zu

steigern. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben unter der Anleitung von akademischen Fachkräften aus.

Aufgaben, Tätigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten, üblicherweise:

- Aufträge von Kunden und Kundinnen für Werbe- und Marketingaktionen entgegennehmen sowie die Korrespondenz mit den Kunden und Kundinnen vorbereiten bzw. nach Absprache führen
- bei der Entwicklung von Kommunikationskonzepten für medienübergreifende Kampagnen oder für Einzelmaßnahmen assistieren
- interne und externe Herstellungsprozesse überwachen, z.B. kontrollieren, ob Satz und Layout des Prospektes und die Tonalität des Textes mit den Vorgaben aus dem Kommunikationskonzept übereinstimmen, ob die Farben und Schriften dem Corporate Design des Kunden entsprechen und ob der zeitliche Aufwand gemäß der Budgetplanung eingehalten wird
- bei der Vertragsgestaltung mitwirken, z.B. Rechte und Lizenzen für Bilder einholen
- Rechnungen für die erbrachten Leistungen erstellen

Zugeordnete Berufe (Beispiele):

Kaufmann/-frau Marketingkommunikation Kaufmännische/r Assistent/in,
Wirtschaftsassistent/in Werbung Marketingfachkraft, -assistent/in Werbekaufmann/-frau

Aus der DKZ:

Kfm. Ass./Wirtschaftsassistent/in - Werbung, Werbekaufmann/-frau, Kaufmann/-frau -
Marketingkommunikation, Marketingfachkraft/-assistent/in

Nicht einzubeziehende Berufe:

- Mediengestalter/in Digital und Print (23212 Digital-,Printmediengestaltung-Fachkraft)
- Kaufmann/-frau Dialogmarketing (92122 Dialogmarketing - Fachkraft)
- Kaufmännische/r Assistent/in, Wirtschaftsassistent/in Medien (92302 Verlags-,Medienkaufleute(oS) - Fachkraft)
- Anzeigenverkäufer/in (92382 Verlags-, Medienkaufleute(ssT)-Fachkraft)

92382 Verlags- und Medienkaufleute (sonstige spezifische Tätigkeitsangabe) - fachlich
ausgerichtete Tätigkeiten

923 Verlags- und Medienwirtschaft

92 Werbung, Marketing, kaufmännische und redaktionelle Medienberufe

9 Sprach-, Literatur-, Geistes-, Gesellschafts- und Wirtschaftswissenschaften, Medien, Kunst,
Kultur und Gestaltung

Inhalt:

Diese Systematikposition umfasst alle Verlags- und Medienkaufleute, deren Tätigkeiten fundierte fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten erfordern und die in der übergeordneten Systematikposition 923 Verlags- und Medienwirtschaft nicht anderweitig erfasst sind.

Angehörige dieser Berufe verkaufen z.B. Anzeigen in Medien oder arbeiten im Filmbetrieb mit.

Aufgaben, Tätigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten, üblicherweise:

- für Print- und elektronische Medien Anzeigenflächen verkaufen, Anzeigenkunden/-kundinnen betreuen und das Neukundengeschäft auf- und ausbauen
- über spezifische Werbewirkungen, die Verwendung von Schriftarten, Fotos, Logos und anderen gestalterischen Elementen sowie über Größe und Preise der Anzeigen informieren
- mögliche Sponsoren oder Förderstellen für Filmproduktionen recherchieren und der Produktions-leitung vorschlagen
- eingehende Rechnungen prüfen und nach Absprache mit der Filmproduktionsleitung Zahlungen abwickeln

Zugeordnete Berufe (Beispiele):

Anzeigenverkäufer/in Assistent/in Filmgeschäftsführung

Aus der DKZ:

Anzeigenverkäufer/in, Assistent/in - Filmgeschäftsführung

Nicht einzubeziehende Berufe:

- Mediengestalter/in Digital und Print (23212 Digital-,Printmediengestaltung-Fachkraft)
- Buchhändler/in (62512 Buchhandel - Fachkraft)
- Kaufmann/-frau Marketingkommunikation (92112 Werbung und Marketing - Fachkraft)
- Kaufmann/-frau Dialogmarketing (92122 Dialogmarketing - Fachkraft)
- Medienkaufmann/-frau Digital und Print (92302 Verlags-,Medienkaufleute(oS) - Fachkraft)
- Redaktionsassistent/in (92412 Redakteure, Journalisten - Fachkraft)

[Umsteigeschlüssel](#)

Für [92122 Dialogmarketing - Fachkraft](#)

Aus dem offiziellen Umsteigeschlüssel (erster Eintrag = Schwerpunkt):

- 4222 Kundeninformationsfachkräfte in Call Centers
- 5244 Telefonverkäufer

Aus dem DKZ-Umsteigeschlüssel (unsortiert):

- 3341 Office supervisors (für die Berufe: Kaufmann/-frau - Dialogmarketing)
- 4222 Contact centre information clerks (für die Berufe: Servicefachkraft - Dialogmarketing, Callcenteragent/in, Fachkaufmann/-frau - Teleservice, E-Mail-Agent/in)

[Für verwandte Berufskategorien](#)

Aus dem offiziellen Umsteigeschlüssel:

Verwandte Berufskategorien KldB			
KldB	2010	ISCO	Bezeichnung
92194	Führungskräfte - Werbung und Marketing	1222	Führungskräfte in Werbung und Öffentlichkeitsarbeit
92123	Berufe im Dialogmarketing - komplexe Spezialistentätigkeiten	3341	Sekretariatsleiter
92112	Berufe in Werbung und Marketing - fachlich ausgerichtete Tätigkeiten	4419	Bürokräfte und verwandte Berufe, anderweitig nicht genannt
92382	Verlags- und Medienkaufleute (sonstige spezifische Tätigkeitsangabe) - fachlich ausgerichtete Tätigkeiten	4419	Bürokräfte und verwandte Berufe, anderweitig nicht genannt

Aus dem DKZ-Umsteigeschlüssel (unsortiert):

KldB	DKZ-Berufsbezeichnungen	ISCO	Bezeichnung
92194	Leiter/in - Marketing	1221	Sales and marketing managers
92194	Werbeleiter/in	2431	Advertising and marketing professionals
92123	Trainer/in, Supervisor/in - Callcenter	2320	Vocational education teachers
92123	Teamleiter/in - Callcenter, Fachwirt/in - Callcenter, Betriebswirt/in (Fachschule) - Callcentermanagement	3341	Office supervisors
92112	Kfm. Ass./Wirtschaftsassistent/in - Werbung, Werbekaufmann/-frau, Kaufmann/-frau - Marketingkommunikation,	4419	Clerical support workers not elsewhere classified

	Marketingfachkraft/- assistent/in		
92382	Anzeigenverkäufer/in	3339	Business services agents not elsewhere classified
92382	Assistent/in - Filmgeschäftsführung	4419	Clerical support workers not elsewhere classified

Kategoriebeschreibungen (ISCO-08, deutsch)

Wenn einzelne Formulierungen relevant sind, ist die englische Originalfassung zu konsultieren.

Zugeordnete Kategorien

4222 Kundeninformationsfachkräfte in Call Centers

422 Berufe im Bereich Kundeninformation

42 Bürokräfte mit Kundenkontakt

4 Bürokräfte und verwandte Berufe

Definition:

Kundeninformationsfachkräfte in Call Centers bieten Kunden Beratung und Information, antworten auf Kundenanfragen über die Waren, Dienstleistungen oder Geschäftsbedingungen einer Gesellschaft oder Organisation und bearbeiten Finanztransaktionen mithilfe von Telefon oder elektronischen Kommunikationsmedien wie E-Mail. Diese Dienstleistungen können in Geschäftsräumen erbracht werden, die weit entfernt von den Kunden oder von sonstigen Standorten der Organisationen oder Gesellschaften sind, über die Informationen erteilt werden.

Aufgaben umfassen -

- (a) Bearbeitung eingehender Anrufe und Nachrichten von Kunden, sei es zur Beantwortung von Anfragen, zur Abwicklung geforderter Dienstleistungen oder zur Bearbeitung von Beschwerden;
- (b) Feststellung der Anforderungen und Eingabe von Ereignissen in ein Computersystem;
- (c) Erledigung von Aufgaben für andere Geschäftseinheiten, falls relevant;
- (d) Fakturierung oder Bearbeitung von Zahlungen bei Bedarf;
- (e) Versand von Briefen, Informationsblättern und sonstigen Dokumenten an Kunden;
- (f) Beratung von Kunden über zusätzliche Produkte oder Dienstleistungen.

Beispiele für hier zugeordnete Berufe:

Kundeninformationsfachkraft in Call Center

Nicht in dieser Berufsgattung klassifizierte Berufe:

- Telefonist - s. 4223
- Interviewer in der Marktforschung - s. 4227
- Verkaufskraft im Telemarketing - s. 5244
- Verkaufskraft in Call Centers - s. 5244
- Verkaufskraft in Kundenkontaktzentrum - s. 5244

Anmerkungen

Nur Fachkräfte, die Informationsanfragen beantworten und/oder Transaktionen direkt abwickeln, fallen in die Berufsgattung 4222, Kundeninformationsfachkräfte in Call Centers. Jene, die spezielle Dienstleistungen anbieten wie Reiseberater, werden der entsprechenden Berufsgattung zugeordnet, unabhängig davon, ob sie ihre Tätigkeit in Call Centers verrichten oder nicht.

5244 Telefonverkäufer

524 Sonstige Verkaufskräfte

52 Verkaufskräfte

5 Dienstleistungsberufe und Verkäufer

Definition:

Telefonverkäufer kontaktieren bestehende und potenzielle Kunden per Telefon oder über sonstige elektronische Kommunikationsmedien, um Waren und Dienstleistungen zu bewerben, Abschlüsse zu tätigen und Verkaufsbesuche zu vereinbaren. Sie können von einem Kundenkontaktzentrum oder von einer nicht zentral organisierten Einrichtung aus tätig werden.

Aufgaben umfassen -

- (a) Bewerbung von Waren und Dienstleistungen per Telefon oder über E-Mail unter Einhaltung formaler Abläufe (Scripts) und nach Kontaktlisten;
- (b) Weckung von Interesse an Waren und Dienstleistungen sowie Streben nach einem Verkaufsabschluss oder einer Terminvereinbarung mit Handelsvertretern;
- (c) Organisation der Bearbeitung und Versendung von Waren bzw. der Erbringung von Dienstleistungen, Übermittlung von Informationspaketen und Broschüren an die Kunden;
- (d) Vereinbarung von Treffen für Handelsvertreter;
- (e) Führung von Aufzeichnungen für nachfolgende Maßnahmen und zur Aktualisierung der Marketing-Datenbanken anhand des Status der einzelnen Kunden;

- (f) Berichtslegung über die Tätigkeit von Mitbewerbern und über Fragen, die sich im Zuge der Kundenkontakte stellen, an die Vorgesetzten;
- (g) Führung von Statistiken über Kundenbesuche und dabei erzielte Erfolge;
- (h) Vorlage regelmäßiger Berichte über Telemarketing-Tätigkeiten und Ergebnisse.

Beispiele für hier zugeordnete Berufe:

Verkaufskraft im Telemarketing

Verkaufskraft in Call Centers

Verkaufskraft in Kundenkontaktzentrum

Internet-Verkaufskraft

Telemarketer

Nicht in dieser Berufsgattung klassifizierte Berufe:

- Kundeninformationsfachkraft in Call Centers - s. 4222

Anmerkungen

3341 Sekretariatsleiter

334 Sekretariatsfachkräfte

33 Nicht akademische betriebswirtschaftliche und kaufmännische Fachkräfte und Verwaltungsfachkräfte

3 Techniker und gleichrangige nichttechnische Berufe

Definition:

Sekretariatsleiter beaufsichtigen und koordinieren die Aktivitäten von Arbeitnehmern in Hauptgruppe 4, Bürokräfte und verwandte Berufe.

Aufgaben umfassen -

- (a) Koordinierung, Zuteilung und Prüfung der Arbeit von Bürokräften, die folgende Aufgaben erfüllen: Textverarbeitung, Führung und Ablage von Aufzeichnungen, Betätigung von Telefonen und Telefonanlagen; Dateneingabe, Desktop-Publishing und andere Aktivitäten wie allgemeine Büro- und Verwaltungstätigkeiten;
- (b) Festlegung von Arbeitsplänen und Verfahren und Koordinierung der Aktivitäten mit anderen Arbeitseinheiten oder Abteilungen;
- (c) Klärung von arbeitsbezogenen Problemen und Erstellung und Vorlage von Fortschritts- und anderen Berichten;
- (d) Schulung und Anleitung von Mitarbeitern im Zusammenhang mit Arbeitsaufgaben, Sicherheitsverfahren und Unternehmensrichtlinien oder Veranlassung der Durchführung von Schulungen;

- (e) Bewertung der Arbeitsleistung von Mitarbeitern und Einhaltung von Regelungen und Empfehlung entsprechender Personalmaßnahmen;
- (f) Unterstützung bei Rekrutierung, Befragung und Auswahl von Mitarbeitern.

Beispiele für hier zugeordnete Berufe:

Büroleiter

Datenerfassungsleiter

Registrierungsleiter

Büropersonalleiter

Nicht in dieser Berufsgattung klassifizierte Berufe:

- Aufsichtskraft in der medizinischen Dokumentation - s. 3252

Anmerkungen

Verwandte Berufskategorien ISCO-08

1221 Führungskräfte in Vertrieb und Marketing

122 Führungskräfte in Vertrieb, Marketing und Entwicklung

12 Führungskräfte im kaufmännischen Bereich

1 Führungskräfte

Definition:

Führungskräfte in Vertrieb und Marketing planen, leiten und koordinieren die Verkaufs- und Marketingaktivitäten eines Unternehmens oder einer Organisation oder von Unternehmen, die anderen Unternehmen und Organisationen Verkaufs- und Marketingdienste anbieten.

Aufgaben umfassen -

- (a) Planung und Organisation von speziellen Verkaufs- und Marketingprogrammen auf der Grundlage von Verkaufsaufzeichnungen und Marktbeurteilungen;
- (b) Festlegung von Preislisten, Preisnachlaß- und Lieferbedingungen, Verkaufsförderungsbudgets, Verkaufsmethoden, speziellen Initiativen und Kampagnen;
- (c) Festlegung und Leitung von operative und administrativen Verfahren im Zusammenhang mit Verkaufs- und Marketingaktivitäten;
- (d) Leitung und Management der Tätigkeiten von Verkaufs- und Marketingpersonal;
- (e) Planung und Leitung täglicher Abläufe;
- (f) Festlegung und Verwaltung von Budgets und Kontrolle der Ausgaben zur Sicherstellung eines effizienten Ressourceneinsatzes;
- (g) Überwachung von Auswahl, Aus- und Weiterbildung und Leistung der Mitarbeiter;

- (h) Vertretung des Unternehmens oder der Organisation bei Verkaufs- und Marketingkongressen, Fachmessen und auf anderen Foren.

Beispiele für hier zugeordnete Berufe:

Führungskraft im Marketing

Führungskraft im Verkauf

Anmerkungen

1222 Führungskräfte in Werbung und Öffentlichkeitsarbeit

122 Führungskräfte in Vertrieb, Marketing und Entwicklung

12 Führungskräfte im kaufmännischen Bereich

1 Führungskräfte

Definition:

Führungskräfte in Werbung und Öffentlichkeitsarbeit planen, leiten und koordinieren die Aktivitäten von Unternehmen und Organisationen in den Bereichen Werbung, Public Relations und Öffentlichkeitsinformation oder die Aktivitäten von Unternehmen, die anderen Unternehmen und Organisationen ähnliche Dienstleistungen anbieten.

Aufgaben umfassen -

- (a) Planung, Leitung und Koordinierung der Aktivitäten eines Unternehmens oder einer Organisation in den Bereichen Werbung und Öffentlichkeitsarbeit;
- (b) Aushandlung von Verträgen mit Kunden oder Zeitungen, Radio- oder Fernsehsendern, Sport- und Kulturorganisationen und Werbeagenturen;
- (c) Planung und Verwaltung von Informationsprogrammen zur Information von Gesetzgebern, Massenmedien und allgemeiner Öffentlichkeit über Pläne, Leistungen und Standpunkte von Unternehmen oder Organisationen;
- (d) Leitung und Führung der Tätigkeiten von Werbe- und Public Relations-Personal;
- (e) Festlegung und Verwaltung von Budgets, Kontrolle von Ausgaben und Sicherstellung eines effizienten Ressourceneinsatzes;
- (f) Festlegung und Leitung operativer und administrativer Verfahren;
- (g) Planung und Leitung der täglichen Aktivitäten;
- (h) Überwachung von Auswahl, Aus- und Weiterbildung und Leistung von Mitarbeitern.

Beispiele für hier zugeordnete Berufe:

Führungskraft in der Werbung

Führungskraft in der Öffentlichkeitsarbeit

Anmerkungen

2320 Lehrkräfte im Bereich Berufsbildung

232 Lehrkräfte im Bereich Berufsbildung

23 Lehrkräfte

2 Akademische Berufe

Definition:

Lehrkräfte im Bereich Berufsbildung lehren oder vermitteln berufsbildende Fächer in Erwachsenen- und Weiterbildungsinstitutionen und an Schüler von Berufsbildenden Schulen. Sie bereiten Schüler auf die Arbeit in bestimmten Berufen oder Berufsfeldern vor, für die normalerweise keine Universitäts- oder Hochschulbildung erforderlich ist.

Aufgaben umfassen -

- (a) Erstellung von Lehrplänen oder Planung von Kursinhalten und Unterrichtsmethoden;
- (b) Ermittlung des Ausbildungsbedarfs von Schülern oder Arbeitnehmern und Herstellung und Aufrechterhaltung von Kontakten mit Einzelpersonen, Branchen und anderen Bildungssektoren zur Gewährleistung der Bereitstellung relevanter Aus- und Weiterbildungsprogramme;
- (c) Abhaltung von Vorlesungen und Führung von Diskussionen zur Vergrößerung des Wissens und der Kompetenz von Schülern;
- (d) Anweisung und Überwachung von Schülern in der Verwendung von Werkzeug, Ausrüstung und Materialien und Verhinderung von Verletzungen und Beschädigungen;
- (e) Beobachtung und Evaluierung der Arbeit der Schüler zur Feststellung des Fortschritts, Vermittlung von Feedback und Unterbreitung von Verbesserungsvorschlägen;
- (f) Durchführung von mündlichen oder schriftlichen Leistungstests zur Messung des Fortschritts, zur Bewertung der Unterrichtseffektivität und zur Beurteilung der Kompetenz;
- (g) Erstellung von Berichten und Führung von Aufzeichnungen wie Noten, Anwesenheitslisten und Details der Schulungsaktivitäten;
- (h) Überwachung von Einzel- oder Gruppenprojekten, Schulpraktika, Laborarbeit und anderen Schulungen;
- (i) individuelle Unterweisung und instruierende oder fördernde Anweisungen;
- (j) Abhaltung von praktischen Übungen zur Unterrichtung und Demonstration von Prinzipien, Techniken, Verfahren oder Methoden bestimmter Fächer.

Beispiele für hier zugeordnete Berufe:

Ausbilder - Automobiltechnik

Ausbilder - Kosmetologie

Lehrer im Bereich Berufsbildung

Nicht in dieser Berufsgattung klassifizierte Berufe:

- Lehrer im Sekundarbereich - s. 2330

Anmerkungen

2431 Akademische und vergleichbare Fachkräfte in Werbung und Marketing

243 Akademische und vergleichbare Fachkräfte in Vertrieb, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

24 Betriebswirte und vergleichbare akademische Berufe

2 Akademische Berufe

Definition:

Akademische und vergleichbare Fachkräfte in Werbung und Marketing entwickeln und koordinieren Werbestrategien und -kampagnen, bestimmen den Markt für neue Güter und Dienstleistungen und identifizieren und entwickeln Marktchancen für neue und bestehende Güter und Dienstleistungen.

Aufgaben umfassen -

- (a) Planung, Entwicklung und Organisation von Werberichtlinien und -kampagnen zur Unterstützung der Absatzziele;
- (b) Beratung von Unternehmensleitung und Kunden hinsichtlich Strategien und Kampagnen zur Erreichung von Zielmärkten und Schaffung von Kundenbewusstsein und für die effektive Hervorhebung der Eigenschaften von Gütern und Dienstleistungen zu Werbezwecken;
- (c) Verfassung von Werbetexten und Mediasripten sowie Organisation von TV- und Filmproduktionen und Medienplatzierung;
- (d) Sammeln und Analysieren von Daten über Konsumentenmuster und -präferenzen;
- (e) Interpretation und Prognose aktueller und zukünftiger Konsumtrends;
- (f) Erforschung der potenziellen Nachfrage nach neuen Gütern und Dienstleistungen und der entsprechenden Marktmerkmale sowie Erhebung und Analysierung von Daten und anderen statistischen Informationen;
- (g) Unterstützung von Wachstum und Entwicklung des Unternehmens durch Festlegung und Umsetzung von Marketingzielen, Richtlinien und Programmen;
- (h) Auftragsvergabe für und Durchführung von Marktstudien zur Identifikation von Marktchancen für neue und bestehende Güter und Dienstleistungen;
- (i) Beratung hinsichtlich aller Marketingelemente wie Produktmix, Preise, Werbung und Verkaufsförderung, Verkaufs- und Vertriebskanäle.

Beispiele für hier zugeordnete Berufe:

Werbespezialist

Marktforschungsanalytiker

Marketingspezialist

Anmerkungen

3252 Fachkräfte im Bereich medizinische Dokumentation und Information

325 Sonstige Assistenzberufe im Gesundheitswesen

32 Assistenzberufe im Gesundheitswesen

3 Techniker und gleichrangige nichttechnische Berufe

Definition:

Fachkräfte im Bereich medizinische Dokumentation und Information entwickeln, pflegen und setzen Verarbeitungs-, Speicherungs- und Abrufsysteme von Gesundheitsaufzeichnungen in medizinischen Einrichtungen und anderen Gesundheitspflegeeinrichtungen um, zwecks Erfüllung der gesetzlich vorgeschriebenen professionellen, ethischen und administrativen Anforderungen zur Führung von Aufzeichnungen in der Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen.

Aufgaben umfassen -

- (a) Planung, Entwicklung, Pflege und Betrieb verschiedener Indizes und Speicher- und Abrufsysteme für Gesundheitsaufzeichnungen zur Sammlung, Klassifizierung, Speicherung und Analyse von Informationen;
- (b) Transkription, Zusammenstellung und Verarbeitung von medizinischen Patientenaufzeichnungen, Aufnahme- und Entlassungsdokumenten und anderen medizinischen Berichten in Aufzeichnungssysteme zwecks Bereitstellung von Daten für die Überwachung und Überweisung von Patienten und zur Verbesserung von epidemiologischer Überwachung, Forschung, Verrechnung, Kostenkontrolle und Pflegeverbesserung;
- (c) Prüfung von Aufzeichnungen im Hinblick auf Vollständigkeit, Richtigkeit und Einhaltung von Bestimmungen;
- (d) Übersetzung von narrativen Beschreibungen und numerischen Informationen anhand von medizinischen Aufzeichnungen und anderen Dokumenten über die Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen in Codes im Zusammenhang mit Standardklassifikationssystemen;
- (e) Schutz der Sicherheit von medizinischen Aufzeichnungen zwecks Sicherstellung der Aufrechterhaltung der Vertraulichkeit und der Freigabe von Informationen an befugte Personen und Behörden gemäß den Bestimmungen;
- (f) Beaufsichtigung von Büro- und Verwaltungsfachkräften, die an der Verwaltung von Krankenakten mitwirken.

Beispiele für hier zugeordnete Berufe:

Klinischer Kodierer

Krankheitsregister-Dokumentar

Fachkraft für medizinische Informationsdienste

Analytiker von Krankenakten

Medizinischer Dokumentationsassistent

Medizinischer Dokumentar

Nicht in dieser Berufsgattung klassifizierte Berufe:

- Sekretariatsfachkraft im Gesundheitswesen - s. 3344
- Datenerfasser - s. 4132
- Ablagekraft in der Dokumentation und Registratur - s. 4415

Anmerkungen

Die in dieser Berufsgattung erfassten Berufe erfordern normalerweise die Kenntnis von medizinischer Terminologie, rechtlichen Aspekten von Gesundheitsinformationen, Gesundheitsdatenstandards und computer- oder papiergestützter Datenverwaltung, die durch formelle Bildung und/oder praktisches Training erworben wird.

3339 Fachkräfte für unternehmensbezogene Dienstleistungen, anderweitig nicht genannt

333 Fachkräfte für unternehmensbezogene Dienstleistungen

33 Nicht akademische betriebswirtschaftliche und kaufmännische Fachkräfte und Verwaltungsfachkräfte

3 Techniker und gleichrangige nichttechnische Berufe

Definition:

Diese Berufsgattung beinhaltet Fachkräfte für unternehmensbezogene Dienstleistungen, die in Untergruppe 333, Fachkräfte für unternehmensbezogene Dienstleistungen, anderweitig nicht genannt sind. Diese Berufsgattung beinhaltet zum Beispiel Personen, die Geschäftskontakte herstellen, unternehmensbezogene Dienstleistungen verkaufen (wie z.B. Werbeflächen in Medien), Verträge für Auftritte von Sportlern, Unterhaltern und Künstlern, für die Veröffentlichung von Büchern, die Produktion von Theaterstücken oder für Aufzeichnung, Darbietung und Verkauf von Musik arrangieren und Vermögenswerte und Waren in Auktionen verkaufen.

Aufgaben umfassen -

- (a) Beschaffung von Informationen über zu verkaufende Dienstleistungen und über die Bedürfnisse der potenziellen Käufer;
- (b) Aushandlung von Verträgen im Auftrag von Verkäufer oder Käufer und Erklärung der Kauf- und Zahlungsbedingungen für den Kunden;
- (c) Unterzeichnung von Verträgen im Auftrag von Verkäufer oder Käufer und Sicherstellung, dass der Vertrag eingehalten wird;
- (d) Sicherstellung, dass die gekaufte unternehmensbezogene Dienstleistung für den Käufer in der vereinbarten Art innerhalb der vereinbarten Frist bereitgestellt wird;
- (e) Versteigerung von Vermögenswerten wie Autos, Waren, Viehbeständen, Kunst, Schmuck und anderen Gegenständen verschiedener Art.

Beispiele für hier zugeordnete Berufe:

Auktionator

Werbungsverkäufer

Literaturagent

Musikagent

Sportagent

Theateragent

Anmerkungen

4223 Telefonisten

422 Berufe im Bereich Kundeninformation

42 Bürokräfte mit Kundenkontakt

4 Bürokräfte und verwandte Berufe

Definition:

Telefonisten bedienen Telefonanlagen und -konsolen, um Telefonverbindungen herzustellen, nehmen Anfragen von Anrufern und Problembenachrichtigungen entgegen und zeichnen Nachrichten an Personal oder Kunden auf und leiten diese weiter.

Aufgaben umfassen -

- (a) Bedienung von Telefonanlagen und -konsolen, um Telefonanrufe zu verbinden, zu halten, weiterzuleiten und zu beenden;
- (b) Herstellung von Verbindungen für ausgehende Telefonanrufe;
- (c) Bearbeitung telefonischer Anfragen und Aufzeichnungen von Nachrichten;
- (d) Weiterleitung von Nachrichten an Personal oder Kunden;
- (e) Untersuchung von Problemen des Betriebssystems und Information des Reparaturdienstes.

Beispiele für hier zugeordnete Berufe:

Telefonauftragsdienstfachkraft

Telefonist

Anmerkungen

4227 Interviewer im Bereich Umfragen und Marktforschung

422 Berufe im Bereich Kundeninformation

42 Bürokräfte mit Kundenkontakt

4 Bürokräfte und verwandte Berufe

Definition:

Interviewer im Bereich Umfragen und Marktforschung befragen Personen und zeichnen deren Antworten auf Fragen im Bereich Umfragen und Marktforschung zu einer Vielzahl von Themen auf.

Aufgaben umfassen -

- (a) telefonische oder persönliche Kontaktaufnahme zu Personen und Erläuterung des Zwecks des Interviews;
- (b) Stellung von Fragen anhand von Fragebögen und Umfragen;
- (c) Aufzeichnung der Antworten auf Papier oder direkte Eingabe der Antworten in eine Computer-Datenbank mithilfe computergestützter Befragungssysteme;
- (d) Feststellung und Beseitigung von Inkonsistenzen in den Antworten;
- (e) Feedback an die Sponsoren der Umfrage über Probleme bei der Einholung stichhaltiger Daten.

Beispiele für hier zugeordnete Berufe:

Interviewer in der Marktforschung

Interviewer in der Meinungsforschung

Interviewer im Bereich Umfragen

Anmerkungen

4419 Bürokräfte und verwandte Berufe, anderweitig nicht genannt

441 Sonstige Bürokräfte und verwandte Berufe

44 Sonstige Bürokräfte und verwandte Berufe

4 Bürokräfte und verwandte Berufe

Definition:

Diese Berufsgattung umfasst Bürokräfte, die anderweitig in Hauptgruppe 4, Bürokräfte und verwandte Berufe, nicht genannt sind. Die Berufsgattung umfasst beispielsweise Fremdsprachenkorrespondenten, Zeitungsausschneider und Redaktionsassistenten.

Aufgaben umfassen -

- (a) Entgegennahme der Aufträge von Kunden für bestimmte Werbeschaltungen, Schreiben und Bearbeitung, Berechnung von Werbetarifen und Fakturierung;
- (b) Schreiben von Korrespondenz für Unternehmen und staatliche Stellen wie Antworten auf Informations- und Unterstützungsanfragen, Schadensersatzforderungen, Gutschrifts- und Fakturierungsanfragen sowie Servicebeanstandungen;

- (c) Hilfestellung bei der Herstellung von Zeitschriften, Werbeschaltungen, Katalogen, Verzeichnissen und sonstigen zur Veröffentlichung bestimmten Materialien;
- (d) Lesen von Zeitungen, Magazinen, Pressemitteilungen und sonstigen Publikationen, um Artikel zu finden und abzulegen, die für Personal und Kunden von Interesse sind.

Beispiele für hier zugeordnete Berufe:

Anzeigenverkäufer

Fremdsprachenkorrespondent

Bürokraft für das Erstellen von Verzeichnissen

Redaktionsassistent

Zeitungsausschneider

Anmerkungen

Kategoriebeschreibungen (ISCO-08, englisch)

Wenn einzelne Formulierungen relevant sind, ist die englische Originalfassung zu konsultieren.

Zugeordnete Kategorien

4222 Contact centre information clerks

422 Client information workers

42 Customer services clerks

4 Clerical support workers

Definition:

Contact centre information clerks provide advice and information to clients, respond to queries regarding a company's or an organization's goods, services or policies, and process financial transactions using the telephone or electronic communications media, such as email. They are located in premises that may be remote from clients or other operations of the organizations or companies about whom information is provided.

Tasks include -

- (a) dealing with incoming calls and messages from clients, whether to answer queries, handle calls for service or sort out complaints;
- (b) identifying requirements and entering events into a computer system;
- (c) dispatching tasks to other units, when relevant;
- (d) invoicing or handling payments, where necessary;
- (e) sending letters, information sheets and other documents to clients;
- (f) advising clients of additional products or services.

Examples of the occupations classified here:

Customer contact centre information clerk

Some related occupations classified elsewhere:

- Telemarketing salesperson ? s. 5244
- Call centre salesperson ? s. 5244
- Customer contact centre salesperson ? s. 5244
- Telephone operator ? s. 4223
- Market research interviewer ? s. 4227

Notes

Only workers who respond to requests for information and/or handle straightforward transactions are classified in Unit group 4222, Contact Centre Information Clerks. Those who provide specialized services, such as travel consultants, are classified in the relevant specialized group whether or not they are located in customer contact centres.

5244 Contact centre salespersons

524 Other sales workers

52 Sales workers

5 Service and sales workers

Definition:

Contact centre salespersons contact existing and prospective customers, using the telephone or other electronic communications media, to promote goods and services, obtain sales and arrange sales visits. They may work from a customer contact centre or from non-centralised premises.

Tasks include -

- (a) promoting goods and services by telephone or electronic mail, following scripts and working from lists of contacts;
- (b) creating interest in goods and services, and seeking a sale or agreement to see sales representatives;
- (c) arranging processing and despatch of goods and services, information kits and brochures to customers;
- (d) arranging appointments for sales representatives;
- (e) recording notes for follow-up action and updating marketing databases to reflect changes to the status of each customer;
- (f) reporting competitor activities and issues raised by contacts for attention by managers;
- (g) maintaining statistics of calls made and successes achieved;

- (h) submitting periodic reports on telemarketing activities and results.

Examples of the occupations classified here:

Telemarketing salesperson

Call centre salesperson

Customer contact centre salesperson

Internet salesperson

Telemarketer

Some related occupations classified elsewhere:

- Contact centre information clerk ? s. 4222
-

3341 Office supervisors

334 Administrative and specialized secretaries

33 Business and administration associate professionals

3 Technicians and associate professionals

Definition:

Office supervisors supervise and co-ordinate the activities of workers in Major group 4, Clerical support workers.

Tasks include -

- (a) coordinating, assigning and reviewing the work of clerks engaged in the following duties: word processing, record keeping and filing, operating telephones and switchboards; data entry, desktop publishing and other activities involving general office and administrative skills;
- (b) establishing work schedules and procedures and co-coordinating activities with other work units or departments;
- (c) resolving work-related problems and preparing and submitting progress and other reports;
- (d) training and instructing employees in job duties, safety procedures and company policies, or arranging for training to be provided;
- (e) evaluating employees' job performance and conformance to regulations, and recommending appropriate personnel action;
- (f) assisting in recruitment, interviewing, and selection of employees.

Examples of the occupations classified here:

Clerical supervisor

Data entry supervisor

Filing clerks supervisor

Personnel clerks supervisor

Some related occupations classified elsewhere:

- Medical records unit supervisor ? s. 3252

Notes

Workers who supervise the activities of clerical support workers in law offices and legal departments are classified in Unit group 3342, Legal secretaries. Those who supervise the activities of clerical support workers in health facilities where the work requires specialist knowledge related to health and medicine, such as processing medical records and hospital admission details, are classified in Unit group 3344, Medical secretaries. Those who provide direct secretarial and administrative support to a manager or professional, (except legal and health professionals) and also supervise the activities of clerical support workers are classified in Unit group 3343, Administrative and executive secretaries.

Verwandte Berufskategorien ISCO-08

1221 Sales and marketing managers

122 Sales, marketing and development managers

12 Administrative and commercial managers

1 Managers

Definition:

Sales and marketing managers plan, direct and coordinate the sales and marketing activities of an enterprise or organization, or of enterprises that provide sales and marketing services to other enterprises and organizations.

Tasks include -

- (a) planning and organizing special sales and marketing programmes based on sales records and market assessments;
- (b) determining price lists, discount and delivery terms, sales promotion budgets, sales methods, special incentives and campaigns;
- (c) establishing and directing operational and administrative procedures related to sales and marketing activities;
- (d) leading and managing the activities of sales and marketing staff;
- (e) planning and directing daily operations;
- (f) establishing and managing budgets and controlling expenditure to ensure the efficient use of resources;
- (g) overseeing the selection, training and performance of staff;
- (h) representing the enterprise or organization at sales and marketing conventions, trade exhibitions and other forums.

Examples of the occupations classified here:

Marketing manager

Sales manager

1222 Advertising and public relations managers

122 Sales, marketing and development managers

12 Administrative and commercial managers

1 Managers

Definition:

Advertising and public relations managers plan, direct and coordinate the advertising, public relations and public information activities of enterprises and organizations or of enterprises that provide related services to other enterprises and organizations.

Tasks include -

- (a) planning, directing and coordinating the advertising and public relations activities of an enterprise or organization;
- (b) negotiating advertising contracts with clients or with newspapers, radio and television stations, sports and cultural organizations and advertising agencies;
- (c) planning and managing information programmes to inform legislators, the mass media and the general public about the plans, accomplishments and points of view of the enterprise or organization;
- (d) leading and managing the activities of advertising and public relations staff;
- (e) establishing and managing budgets and controlling expenditure and ensuring the efficient use of resources;
- (f) establishing and directing operational and administrative procedures;
- (g) planning and directing daily operations;
- (h) overseeing the selection, training and performance of staff;

Examples of the occupations classified here:

Advertising manager

Public relations manager

2320 Vocational education teachers

232 Vocational education teachers

23 Teaching professionals

2 Professionals

Definition:

Vocational education teachers teach or instruct vocational or occupational subjects in adult and further education institutions and to senior students in secondary schools and colleges.

They prepare students for employment in specific occupations or occupational areas for which university or higher education is not normally required.

Tasks include -

- (a) developing curricula and planning course content and methods of instruction;
- (b) determining training needs of students or workers and liaising with individuals, industry and other education sectors to ensure provision of relevant education and training programs;
- (c) presenting lectures and conducting discussions to increase students' knowledge and competence;
- (d) instructing and monitoring students in the use of tools, equipment and materials and the prevention of injury and damage;
- (e) observing and evaluating students' work to determine progress, provide feedback, and make suggestions for improvement;
- (f) administering oral, written or performance tests to measure progress, evaluate training effectiveness and assess competency;
- (g) preparing reports and maintaining records such as student grades, attendance rolls, and training activity details;
- (h) supervising independent or group projects, field placements, laboratory work, or other training;
- (i) providing individualized instruction and tutorial or remedial instruction;
- (j) conducting on-the-job training sessions to teach and demonstrate principles, techniques, procedures, or methods of designated subjects.

Examples of the occupations classified here:

Automotive technology instructor

Cosmetology instructor

Vocational education teacher

Some related occupations classified elsewhere:

- School Principal ? s. 1345
- Secondary education teacher ? s. 2330

Notes

Those who teach vocational subjects that are intended to prepare students for employment in a particular occupational group should be classified in Unit group 2320, Vocational education teachers, whether they work in a general secondary school or in a vocational or technical school or college. Those who teach, at secondary education level, subjects such as mathematics that do not aim to prepare students for employment in a specific occupational area, should be classified in Unit group 2330, Secondary education teachers, even if they are employed in a vocational or technical college.

2431 Advertising and marketing professionals

243 Sales, marketing and public relations professionals

24 Business and administration professionals

2 Professionals

Definition:

Advertising and marketing professionals develop and coordinate advertising strategies and campaigns, determine the market for new goods and services, and identify and develop market opportunities for new and existing goods and services.

Tasks include -

- (a) planning, developing and organizing advertising policies and campaigns to support sales objectives;
- (b) advising managers and clients on strategies and campaigns to reach target markets, creating consumer awareness and effectively promoting the attributes of goods and services;
- (c) writing advertising copy and media scripts, and arranging television and film production and media placement;
- (d) collecting and analyzing data regarding consumer patterns and preferences;
- (e) interpreting and predicting current and future consumer trends;
- (f) researching potential demand and market characteristics for new goods and services;
- (g) supporting business growth and development through the preparation and execution of marketing objectives, policies and programs;
- (h) commissioning and undertaking market research to identify market opportunities for new and existing goods and services;
- (i) advising on all elements of marketing such as product mix, pricing, advertising and sales promotion, selling, and distribution channels.

Examples of the occupations classified here:

Advertising specialist

Market research analyst

Marketing specialist

3252 Medical records and health information technicians

325 Other health associate professionals

32 Health associate professionals

3 Technicians and associate professionals

Definition:

Medical records and health information technicians develop, maintain and implement health records processing, storage and retrieval systems in medical facilities and other health care settings to meet the legal professional, ethical and administrative records-keeping requirements of health services delivery.

Tasks include -

- (a) planning, developing, maintaining and operating a variety of health record indexes and storage and retrieval systems to collect, classify, store and analyze information;
- (b) transcribing, compiling and processing patient medical records, admission and discharge documents, and other medical reports into records-keeping systems to provide data for patient monitoring and referral, epidemiological monitoring, research, billing, cost control and care improvement;
- (c) reviewing records for completeness, accuracy and compliance with regulations;
- (d) translating narrative descriptions and numeric information from medical records and other documents on health services delivery into codes associated with standard classification systems;
- (e) protecting the security of medical records to ensure that confidentiality is maintained and releasing information to authorized persons and agencies in accordance with regulations;
- (f) supervising clerical and administrative workers involved in the maintenance of medical records.

Examples of the occupations classified here:

Clinical coder

Disease registry technician

Health information clerk

Medical records analyst

Medical records clerk

Medical records technician

Some related occupations classified elsewhere:

- Data entry clerk ? s. 4132
- Filing clerk ? s. 4415
- Medical secretary ? s. 3344

Notes

Occupations included in this unit group normally require knowledge of medical terminology, legal aspects of health information, health data standards, and computer- or paper-based data management as obtained through formal education and/or on-the-job training.

3339 Business services agents not elsewhere classified

333 Business services agents

33 Business and administration associate professionals

3 Technicians and associate professionals

Definition:

This unit group covers business services agents not classified elsewhere in Minor group 333, Business services agents. For instance, the group includes those who establish business contacts, sell business services such as advertising space in the media, arrange contracts for performances of athletes, entertainers and artists, for the publication of books, the production of plays, or the recording, performance and sale of music, sell property and goods by auction and who design and organize package and group tours.

In such cases tasks would include -

- (a) obtaining information about services to be sold and needs of prospective buyers;
- (b) negotiating contracts on behalf of seller or buyer and explaining terms of sale and payment to client;
- (c) signing agreements on behalf of seller or buyer and ensuring that contract is honoured;
- (d) making sure that the business service purchased is made available to the buyer in the agreed format at the agreed time;
- (e) selling by auction various kinds of property, cars, commodities, livestock, art, jewellery and other objects.
- (f) organizing group tours for business or vacation travel and making bulk travel and accommodation bookings.

Examples of the occupations classified here:

Auctioneer

Advertising salesperson

Literary agent

Musical performance agent

Sports agent

Theatrical agent

Tour operator

4223 Telephone switchboard operators

422 Client information workers

42 Customer services clerks

4 Clerical support workers

Definition:

Telephone switchboard operators operate telephone communications switchboards and consoles to establish telephone connections, receive caller inquiries and service problem reports, and record and relay messages to staff or clients.

Tasks include -

- (a) operating switchboards and consoles to connect, hold, transfer, and disconnect telephone calls;
- (b) making connections for outgoing calls;
- (c) dealing with telephone inquiries and recording messages;
- (d) forwarding messages to staff or clients;
- (e) investigating operating system problems and informing repair services.

Examples of the occupations classified here:

Answering service operator

Telephone switchboard-operator

4227 Survey and market research interviewers

422 Client information workers

42 Customer services clerks

4 Clerical support workers

Definition:

Survey and market research interviewers interview people and record their responses to survey and market research questions on a range of topics.

Tasks include -

- (a) contacting individuals by telephone or in person and explaining the purpose of the interview;
- (b) asking questions following the outlines of questionnaires and surveys;
- (c) recording responses on paper or entering responses directly into a computer database through computer-assisted interviewing systems;
- (d) identifying and resolving inconsistencies in responses;
- (e) providing feedback to survey sponsors concerning problems in obtaining valid data.

Examples of the occupations classified here:

Market research interviewer

Public opinion interviewer

Survey interviewer

4419 Clerical support workers not elsewhere classified

441 Other clerical support workers

44 Other clerical support workers

4 Clerical support workers

Definition:

This unit group covers clerical support workers not classified elsewhere in Major group 4, Clerical support workers. For instance, the group includes, correspondence clerks, press clippers and publication clerks.

In such cases tasks would include -

- (a) receiving customers' orders for classified advertising, writing and editing copy, calculating advertising rates and billing customers;
- (b) writing business and government correspondence such as replies to requests for information and assistance, damage claims, credit and billing enquiries and service complaints.;
- (c) assisting in the preparation of periodicals, advertisements, catalogues, directories and other material for publication;
- (d) reading newspapers, magazines, press releases and other publications to locate and file articles of interest to staff and clients.

Examples of the occupations classified here:

Advertising clerk

Correspondence clerk

Directory compiler

Publication clerk

Press clipper