

AUSBILDUNG GESTALTEN

Kaufmann für Büromanagement/ Kauffrau für Büromanagement



mit CD-ROM

AUSBILDUNG GESTALTEN

**Kaufmann für Büromanagement/
Kauffrau für Büromanagement**

Herausgeber:**Bundesinstitut für Berufsbildung**

Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn
Internet: www.bibb.de

Konzeption und Redaktion:**Carl Schamel**

Tel.: 02 28 | 1 07-24 29
E-Mail: schamel@bibb.de

Der Beruf im Überblick:**Martin Elsner**

Tel.: 02 28 | 1 07-24 30
E-Mail: elsner@bibb.de

weitere Autoren:

Volker Denzau, Hamburg
Silke Drews, Dortmund
Guido Halft, Berlin
Gerd Labusch-Schönwandt, Hamburg
Joachim Lapp, Köln
Berndt Otte, Berlin
Joachim Schmidt, Darmstadt

Mit freundlicher Unterstützung von:**Handwerkskammer Dortmund**

Reinoldstraße 7–9
44135 Dortmund
Tel.: 0231/5493-0
Fax: 0231/5493-116
www.hwk-do.de

Zentralverband des Deutschen Handwerks e.V. (ZDH)

Mohrenstraße 20/21
10117 Berlin
Tel. 030/20619-0
Fax: 030/20619-460
www.zdh.de

IG Metall

Wilhelm-Leuschner-Straße 79
60329 Frankfurt
Tel: 069/6693-0
Fax: 069/6693-2843
www.igmetall.de

Deutscher Industrie- und Handelskammertag

Breite Straße 29
10178 Berlin
Tel.: 030/20 30 80
www.dihk.de

Verlag:

W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG
Auf dem Esch 4
33619 Bielefeld

Vertrieb:

W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG
Postfach 100633
33506 Bielefeld
Tel.: 05 21 | 9 11 01-11
Fax: 05 21 | 9 11 01-19
E-Mail: service@wbv.de
Internet: wbv.de

Koordination:

Nicole Consbruch

Layout und Satz:

Christiane Zay, Potsdam

Programmierung CD-ROM:

Viktor Pryymachuk, step2you

Druck:

Druckerei Lokay e.K., Reinheim

Alle Rechte vorbehalten, Nachdruck –
auch auszugsweise – nicht gestattet.

© W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG
Bielefeld
1. Auflage 2014

ISBN 978-3-7639-5138-3
Bestell-Nr. E179



Vorwort

Ausbildungsforschung und Berufsbildungspraxis im Rahmen von Wissenschaft-Praxis-Kommunikation sind Voraussetzungen für moderne Ausbildungsordnungen, die im Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) erstellt werden. Entscheidungen über die Struktur der Ausbildung, über die zu fördernden Kompetenzen und über die Anforderungen in den Prüfungen sind das Ergebnis eingehender fachlicher Diskussionen der Sachverständigen und BIBB-Experten.

Um gute Voraussetzungen für eine reibungslose Umsetzung neuer Ausbildungsordnungen im Sinne der Ausbildungsbetriebe wie auch der Auszubildenden zu schaffen, haben sich die Umsetzungshilfen als eine wesentliche Unterstützung in der Ausbildungspraxis bewährt. Die Erfahrungen der „Ausbildungsordnungsmacher“ aus der Erneuerung beruflicher Praxis, die bei der Entscheidung über die neuen Kompetenzanforderungen wesentlich waren, sind deshalb auch für die Umsetzung der neuen Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans für den Beruf Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement von besonderem Interesse.

Vor diesem Hintergrund haben sich die Beteiligten dafür entschieden, gemeinsam Umsetzungshilfen zu dieser neuen Ausbildungsordnung zu entwickeln. Die Ergebnisse der Neuordnung und die damit verbundenen Ziele

und Hintergründe werden aufbereitet und anschaulich dargestellt. Dazu werden praktische Handlungshilfen zur Planung und Durchführung der betrieblichen und schulischen Ausbildung für alle an der Ausbildung Beteiligten angeboten.

Die nunmehr vorliegende Umsetzungshilfe für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement ist damit ein wichtiger Beitrag für eine qualifizierte Berufsausbildung und für die fortwährende Modernisierung des dualen Systems der Berufsausbildung. Von daher wünsche ich mir eine weite Verbreitung bei betrieblichen Ausbildern und Ausbilderinnen, Berufsschullehrern und Berufsschullehrerinnen, Prüfern und Prüferinnen sowie den Auszubildenden selbst. Den Autorinnen und Autoren gilt mein herzlicher Dank für ihre engagierte und qualifizierte Arbeit.



Prof. Dr. Friedrich Hubert Esser
Präsident
Bundesinstitut für Berufsbildung

Inhalt

Vorwort	3
A Der neue Ausbildungsberuf	7
1 Der Beruf im Überblick	8
2 Der Europass – Zeugniserläuterung	15
3 Betriebliche Berufsausbildung – eine lohnende Investition	18
B Ausbildungs- und Erprobungsverordnung mit Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche Ausbildung	19
1 Ausbildungsordnung (VO) und Erprobungsverordnung (ErproVO) – Leseversion.....	20
2 Ausbildungsrahmenplan	36
2.1 Hinweise zur Umsetzung des Ausbildungsrahmenplans	36
2.2 Ausbildungsrahmenplan (sachliche Gliederung) mit Erläuterungen zu den Lernzielen	41
2.3 Ausbildungsrahmenplan (zeitliche Gliederung).....	95
C Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz der Länder (KMK)	99
Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule	100
D Planung und Durchführung der Ausbildung	117
1 Organisationsstrukturen der Ausbildung.....	118
1.1 Grundlagen	118
1.2 Abstimmung zwischen den Lernorten Ausbildungsbetrieb und Berufsschule – Möglichkeiten der Lernortkooperation	119
1.3 Zuständige Stellen	120
2 Eignung.....	121
2.1 Eignung des Betriebes.....	121
2.2 Die Ausbilderin/Der Ausbilder	121
2.3 Alternative Ausbildungsorganisation – Ausbildungsverbund	122
3 Der Ausbildungsvertrag	124
4 Erstellen eines betrieblichen Ausbildungsplanes	127
4.1 Grundlagen	127
4.2 Beispiele betrieblicher Ausbildungspläne.....	128
4.2.1 Ausbildungsplan der Berliner Wasserbetriebe	128
4.2.2 Ausbildungsplan des Deutschen Bundestages.....	140
5 Schriftlicher Ausbildungsnachweis (Berichtsheft)	165
6 Checklisten	166
7 Mobilität und Vermittlung attraktiver internationaler Berufskompetenzen	169
7.1 Europass	170
E Aktive Lernformen und Lernmethoden	173
1 Vollständige Handlung	175
2 Lerntypen.....	177
3 Didaktische Überlegungen und Prinzipien	178

F Prüfung	179
1 Hinweise und Beispiele zur Gestaltung der Prüfung	180
2 Gestreckte Abschlussprüfung	181
3 Struktur und Gliederung der Abschlussprüfung	182
4 Teil 1 der Abschlussprüfung (§ 3 ErprobungsVO).....	183
5 Teil 2 der Abschlussprüfung (§ 4 ErprobungsVO).....	184
6 Erstellen von Reporten über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe	186
7 Hinweise für die Erstellung und Bewertung „komplexer“ Prüfungsaufgaben.....	188
8 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Bestehen der Abschlussprüfung (§ 5 ErprobungsVO).....	191
9 Bewertung	192
9.1 Beispiele für Bewertungsbögen	192
9.2 Prüfungsrechner	198
10 Mündliche Ergänzungsprüfung	199
11 Wiederholung der Abschlussprüfung.....	199
12 Zusatzqualifikation	200
13 Zeugnisse.....	201
G Informationen	203
1 Aus- und Weiterbildung nach der Ausbildung	204
2 Ansprechpartner	205
3 Internetplattformen	206

Dieses Symbol verweist auf Inhalte der CD-ROM 



Einleitung

- Hintergründe zur Modernisierung
- Leitgedanken zum neuen Beruf

Planung und Durchführung der Ausbildung

- Checkliste: Was ist vor Ausbildungsbeginn zu tun?
- Checkliste: die ersten Tage der Ausbildung
- Checkliste: Pflichten des ausbildenden Betriebes
- Checkliste: Pflichten der Auszubildenden
- Checkliste Prüfungsanmeldung
- Ausbildungsnachweis Vorlage
- Ausbildungsplan Berliner Wasserbetriebe
- Ausbildungsplan Deutscher Bundestag

Prüfung

- Checkliste komplexe Aufgabe
- Checkliste für Prüfungsaufgaben
- Beispiele für Prüfungsaufgaben:
 - zu Teil 1 der Abschlussprüfung
 - zu Teil 2, Wahlqualifikation 9
 - zu Wirtschaft- und Sozialkunde
- Bewertungsbogen Fachaufgabe Beispiel 1
- Bewertungsbogen Fachaufgabe Beispiel 2
- Bewertungsbogen betriebliche Fachaufgabe
- Bewertungsbogen Fachaufgabe Wahlqualifikation
- Prüfungsrechner
- Report Deckblattmuster mit persönlicher Erklärung

Berufsbezogene Verordnungen und Dokumente

- Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement (Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung – BüroMKfAusbV) vom 11. Dezember 2013
- Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vom 11. Dezember 2013
- Verordnung zur Änderung der Ausbildungsordnungen im Bereich Büromanagement vom 16. Juni 2014
- Rahmenlehrplan für die Berufsschulen
- Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsplan und Rahmenlehrplan
- Zeugniserläuterungen (Ausbildungsprofil), deutsch, englisch, französisch
- Zuständige Stelle: Rundschreiben des BMI vom 03. April 2014
- Kompetenzzentrum Bürokaufleute Online: Informationen zum Online-Portal für die Überbetriebliche Ausbildung der Kaufleute für Büromanagement im Handwerk

Allgemeine Dokumente und Gesetze

- Ausbildungsvertrag – Muster mit Merkblatt
- Berufsbildungsgesetz (BBiG)
- Jugendschutzgesetz (JuSchG)
- Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)
- Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO)
- Musterprüfungsordnung

Broschüren

- Kosten und Nutzen der Ausbildung (BIBB)
- Broschüre: Ausbildung und Beruf (BMBF)
- Broschüre: Ratgeber Ausbildung (BA)

Internetadressen – Links

A. Der neue Ausbildungsberuf

1 Der Beruf im Überblick

Mit dem 1. August 2014 tritt die modernisierte Berufsausbildung für die Kauffrau und den Kaufmann für Büromanagement in Kraft. Die bisherigen bürowirtschaftlichen Ausbildungsberufe der Bürokaufleute, der Kaufleute und der Fachangestellten für Bürokommunikation werden zusammengefasst zu diesem neuen Berufsbild. Der Allbranchenberuf wird in den Sektoren Industrie, Handel, Handwerk und Öffentlicher Dienst ausgebildet werden.

Überblick

Das neue Berufsprofil ist gekennzeichnet durch Büro- und Geschäftsprozesse, die kaufmännische und bürowirtschaftliche Kern- beziehungsweise Grundqualifikationen abdecken. Durch die Auswahl von mindestens zwei von zehn möglichen Wahlqualifikationen mit einer Dauer von jeweils fünf Monaten werden diese ergänzt. Die Prüfung wird künftig in zwei Teilen – als sogenannte gestreckte Abschlussprüfung – erfolgen; die bisherige Zwischenprüfung entfällt. Das prozessorientierte Berufsbild mit spezialisierten Qualifikationsanforderungen setzt voraus, dass komplexe, ganzheitliche berufliche Aufgabenstellungen in der Ausbildung bearbeitet werden. Hier ergeben sich besondere Herausforderungen für die künftigen Auszubildenden, die in der vorliegenden Publikation näher vorgestellt und mit praktischen Hinweisen versehen werden. Im Einzelnen:

Was ist neu?

■ Grundstruktur des modernisierten Ausbildungsberufes

Die Struktur der Ausbildungsordnung wurde prozessorientiert gestaltet. Den Kern bilden die Büro- und Geschäftsprozesse. Die Büroprozesse beziehen sich z. B. auf Textverarbeitung, Informationsmanagement, Postein- und -ausgang, Projektmanagement, Sitzungsorganisation sowie Terminkoordination. Die Geschäftsprozesse beziehen sich im Wesentlichen auf kaufmännische Grundlagen, wie z. B. kaufmännische Steuerung, personalbezogene Aufgaben, Auftragsbearbeitung, Kundenservice oder Materialbeschaffung (vergleiche Abbildung 1). Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Abschnitt C der sachlichen Gliederung) wie z. B. das Leistungsangebot und die Organisation des jeweiligen Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung, Arbeitsrecht, Gesundheit, wirtschaftliches und nachhaltiges Handeln, Qualitätssicherung,

Arbeitsorganisation, Kommunikation und Kooperation sind stärker auf personale und soziale Kompetenzen ausgerichtet und ergänzen die fachlich-methodische Qualifizierung.

Um die berufliche Handlungsfähigkeit für komplexe Situationen im Verlauf der Ausbildung entwickeln zu können, differenziert sich die Ausbildung ab dem 16. Monat in Wahlqualifikationen aus. Sie dauern je fünf Monate und werden durch den Ausbildungsbetrieb festgelegt, der aus einem Katalog von zehn Wahlqualifikationen zwei auswählen kann.

■ Wahlqualifikationen

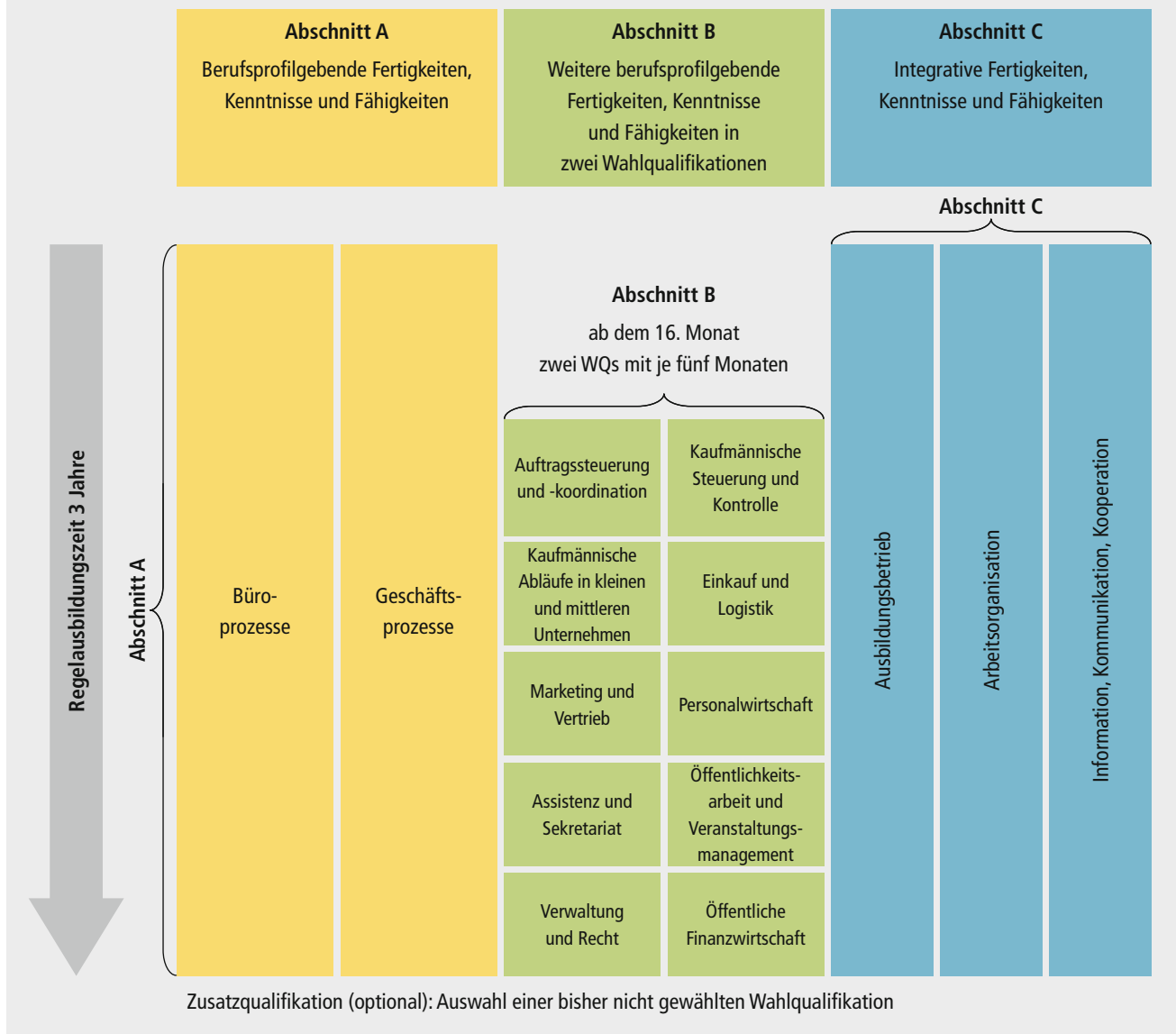
Alle Wahlqualifikationen (Abbildung 1) bauen auf den Pflichtqualifikationen zu Büro- und Geschäftsprozessen auf. Die Differenzierung in zehn Wahlqualifikationen schafft Gestaltungsmöglichkeiten für Unternehmen der verschiedenen Wirtschaftsbereiche sowie dem öffentlichen Dienst. Dabei sind die Wahlqualifikationen 9 „Verwaltung und Recht“ sowie 10 „Öffentliche Finanzwirtschaft“ mit ihren spezifischen Handlungssituationen besondere Angebote für Ausbildungsbetriebe des öffentlichen Dienstes (ÖD), die aber auch die anderen Wahlqualifikationen nutzen können.

Der neue Ausbildungsberuf bietet die Möglichkeit, den zukünftigen Fachkräftebedarf entsprechend auszubilden und die Interessen der Auszubildenden stärker zu berücksichtigen. Die Festlegung der Wahlqualifikationen erfolgt idealerweise in enger Abstimmung mit der mittelfristigen Personalplanung und den Fachabteilungen. Letztere legen dabei ihre Strukturen und Abläufe zugrunde. Bei der Frage, welche der im Betrieb angebotenen Wahlqualifikationen der Auszubildende wählt, sollten die Interessen und Stärken der Auszubildenden Berücksichtigung finden.

■ Reflexives Handeln in Prozessen

Die Prozessorganisation von Unternehmen hat sich in den letzten zwei Jahrzehnten grundlegend verändert. Die Geschäftsprozesse sind am Kunden ausgerichtet und bilden die Kernprozesse der Wertschöpfung und der unterstützenden kaufmännischen Prozesse ab. Durch die Reformideen des New Public Management werden derzeit diese Vorstellungen auch im öffentlichen Dienst in Deutschland übernommen. Die Fähigkeit, in Projekten

Abbildung 1: Struktur des Berufs „Kaufmann/-frau für Büromanagement“



und Prozessen handeln zu können und hierfür die vor- und nachgelagerten Prozessketten zu berücksichtigen, ist daher für die Fachkräfte unabdingbar geworden. Sie bildet sich zum einen in den Strukturen der Pflicht- und Wahlqualifikationen der neuen Ausbildung ab. So wird die Kompetenz entwickelt, Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit zu analysieren und zu bewerten, beim Verwaltungshandeln Verbesserungen vorzuschlagen sowie Probleme in Auftragsprozessen zu identifizieren und zu analysieren. Damit greift die neue Ausbildung die veränderte Anforderung an Beschäftigte auf, nicht mehr

nur unter Einhaltung von vorgegebenen Prozessabläufen einwandfrei handeln zu können, sondern diese, über den unmittelbaren Zuständigkeitsbereich hinaus, mitzugestalten. Zum anderen wurde für diese besondere Anforderung eine eigenständige Berufsbildposition „Qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen“ festgelegt, die Auszubildende u. a. dazu befähigen soll, „eigenes Handeln im Arbeitsprozess in Bezug auf den Erfolg des Geschäftsprozesses und auf die Belange aller Beteiligten reflektieren und anpassen zu können“ (Ausbildungsrahmenplan C 2.4).

■ Nachhaltigkeit

Nachhaltiges Wirtschaften wurde intensiv im Ordnungsverfahren im Zusammenhang mit den jeweiligen Handlungssituationen diskutiert und als relevantes Ausbildungsziel der Gesamtausbildung festgestellt. Identifiziert wurden dabei insbesondere die Handlungsfelder Lieferantenauswahl, Wirkung von Kennzahlen, Dienstreisevorbereitung oder betriebliche Gesundheitsförderung. Daher wurde in den integrativen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten eine Berufsbildposition „Wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln“ aufgenommen.

■ Gestreckte Abschlussprüfung

Der Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Büromanagement wird mittels einer gestreckten Abschlussprüfung in zwei Teilen abgeschlossen (Abbildung 2).

Die Umsetzung einer gestreckten Abschlussprüfung für die Ausbildung der Kaufleute für Büromanagement hat sich grundsätzlich daran zu orientieren, dass zum Zeitpunkt des ersten Teiles der Prüfung zur Mitte der Ausbildungszeit die Prüfungsinhalte als prüfbare Endqualifikationen vorliegen. Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung setzt den Schwerpunkt auf das „informationstechnische Büromanagement“. Hier soll der Auszubildende nach-

weisen, dass die berufliche Handlungsfähigkeit vorliegt, computergestützt entsprechende ganzheitliche Aufgaben organisatorisch und kundenorientiert zu bearbeiten. Der Schwerpunkt der Prüfung liegt auf den Büro- und Beschaffungsprozessen. Der Auszubildende soll nachweisen, dass er die berufliche Handlungsfähigkeit besitzt, die Prüfungsaufgabe unter Nutzung der Informationstechnik zu bearbeiten. Im Gesamtergebnis wird dieser Prüfungsbereich mit 25 Prozent gewichtet.

Teil 2 der Prüfung besteht zum einen aus dem Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“, in dem der Auszubildende nachweist, dass er komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert bearbeiten kann; Gewichtung 30 Prozent. Zum anderen ist ein Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ in der Form eines fallbezogenen Fachgesprächs zu absolvieren. Dieser Prüfungsbereich geht mit 35 Prozent in das Gesamtergebnis ein. Daneben geht der Prüfungsbereich „Wirtschaft und Sozialkunde“ mit einer Gewichtung von 10 Prozent ein.

Die gestreckte Abschlussprüfung für diesen kaufmännischen Beruf wird bis 2020 erprobt. Dies ermöglicht der § 6 des Berufsbildungsgesetzes. Erst nach Vorliegen der Ergebnisse der Evaluation, in die auch die Prüfungsform

Abbildung 2: Gestreckte Abschlussprüfung



und Inhalte der Wahlqualifikationen einbezogen werden, wird über die Beibehaltung und eventuelle Anpassungen entschieden werden.

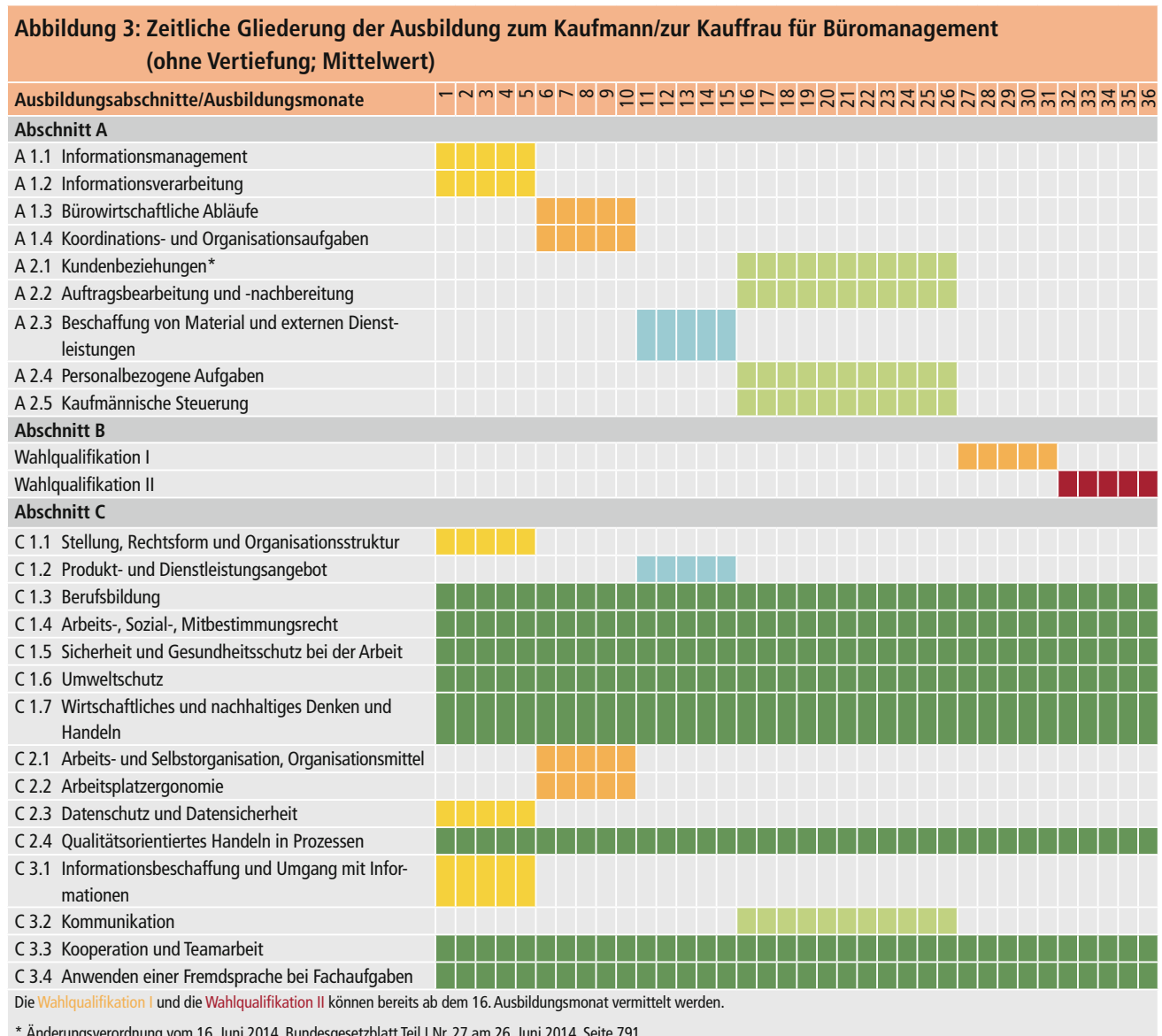
Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Eine besondere Herausforderung in der Abschlussprüfung war die Feststellung praxisorientierter Handlungskompetenz für die Wahlqualifikation. Hierfür wurde ein fallbezogenes Fachgespräch gestaltet. Ausgangsgrundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist entweder eine betriebliche oder praxisbezogene Fachaufgabe. Die betriebliche Fachaufgabe geht von einer realen betrieb-

lichen Handlungssituation aus, über die ein Report erstellt wird, der wiederum Ausgangspunkt für das fallbezogene Fachgespräch ist. Alternativ besteht die Möglichkeit, eine „praxisbezogene Fachaufgabe“, die vom Prüfungsausschuss am Tag der Prüfung gestellt wird, als Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch zu nehmen.

Zeitliche Gliederung der Ausbildung

Für die betriebliche Ausgestaltung der zeitlichen Gliederung der Ausbildung ist maßgeblich, dass die Inhalte der ersten 15 Monate Gegenstand des ersten Teils der Abschlussprüfung sind (Abbildung 3).



■ Lernort Berufsschule

Für den Berufsschulunterricht wurde durch die Kultusministerkonferenz ein Rahmenlehrplan erarbeitet, der die bisherige Fächerorientierung zugunsten einer beruflichen Handlungsorientierung in Lernfeldern neu ausrichtet. Der schulische Rahmenlehrplan ist handlungs- und prozessorientiert mit steigender Komplexität in Lernfeldern ausgestaltet (Abbildung 4).

■ Zusatzqualifikation

Das Strukturmodell mit Wahlqualifikationen schafft für Auszubildende in dem neuen Beruf die Möglichkeit, im Rahmen ihrer Ausbildung eine weitere Wahlqualifikation als Zusatzqualifikation prüfen zu lassen (§ 6 der Erprobungsverordnung). Voraussetzung hierfür sind entsprechende Ausbildungsmöglichkeiten im Ausbildungsbetrieb und die Glaubhaftmachung, dass die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt wurden.

■ Öffentlicher Dienst

Um die Ausbildung in diesem Beruf sowohl in der Privatwirtschaft als auch im öffentlichen Dienst (ÖD) zu ermöglichen, weist § 1 der Verordnung darauf hin, dass der Beruf auch Ausbildungsberuf des öffentlichen Dienstes sein kann. Die bisherige Verantwortung der zuständigen Stellen für die Berufsausbildung soll nicht eingeschränkt werden. Des Weiteren können durch eine aufgenommene Flexibilisierungsklausel fachspezifische Begriffe des ÖD bei der Bestimmung von Ausbildungsinhalten herangezogen werden (§ 3). Im Übrigen ist zur Sicherstellung der Ausbildung im ÖD ein „dienstbegleitender Unterricht“ von 420 Stunden vorgesehen, um Qualifikationen zu vermitteln, die nicht in allen Bereichen des ÖD ausgebildet bzw. vermittelt werden können.

■ Europass-Zeugniserläuterung

Für das Berufsprofil der neuen Ausbildung liegt künftig eine Europass-Zeugniserläuterung in deutscher, engli-

Abbildung 4: Lernfelder des schulischen Rahmenlehrplans

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement

Lernfeld		1. AJ	2. AJ	3. AJ
1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	40		
2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	80		
3	Aufträge bearbeiten	80		
4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	120		
5	Kunden akquirieren und binden		80	
6	Werteströme erfassen und beurteilen		80	
7	Gesprächssituationen gestalten		40	
8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen		80	
9	Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten			80
10	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
11	Geschäftsprozesse darstellen und optimieren			40
12	Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren			40
13	Ein Projekt planen und durchführen			40

scher und französischer Sprache vor. Sie soll den ausgebildeten Fachkräften bei einer europaweiten beruflichen Verwirklichung helfen. Hervorzuheben ist darüber hinaus die erstmalige Verortung der Ausbildung im Europäischen und im Deutschen Qualifikationsrahmen (EQR/DQR) auf Niveau 4. Diese Einordnung hilft Fachkräften und ausländischen Arbeitgebern bei der Bewertung der Qualität der Ausbildung im Rahmen von Bewerbungsverfahren.

■ Betriebliche Ausbildung

Der neu gestaltete Ausbildungsberuf bietet neue Möglichkeiten für die Gestaltung und Umsetzung der Ausbildung. Für die Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit, die das Prinzip der vollständigen Handlung und die Ausbildung anhand von Prozessen in den Mittelpunkt stellt, bieten sich aktive Ausbildungs- und Lernformen an.

1. **Lernen für Handeln:** Es wird für das berufliche Handeln gelernt; das bedeutet Lernen an berufstypischen Aufgabenstellungen und Aufträgen.
2. **Lernen durch Handeln:** Ausgangspunkt für ein aktives Lernen ist das eigene Handeln; es müssen also eigene Handlungen ermöglicht werden, mindestens muss aber eine Handlung gedanklich nachvollzogen werden können.
3. **„Vollständige Handlungen“:** Handlungen müssen durch den Auszubildenden weitgehend selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.
4. **Erfahrungen ermöglichen:** Handlungen müssen die Erfahrungen der Auszubildenden einbeziehen sowie eigene Erfahrungen ermöglichen und damit die Reflexion des eigenen Handelns fördern.
5. **Ganzheitliches nachhaltiges Handeln:** Handlungen sollen ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen und damit der berufstypischen Arbeits- und Geschäftsprozesse ermöglichen; dabei sind auch ökonomische, rechtliche, ökologische und soziale Aspekte („Vier Dimensionen der Nachhaltigkeit“) einzubeziehen.
6. **Handeln im Team:** Beruflich gehandelt wird insbesondere in Arbeitsgruppen, Teams oder Projektgruppen. Handlungen sind daher in soziale Prozesse eingebettet, z. B. in Form von Interessengegensätzen oder handfesten Konflikten. Um soziale Kompetenzen entwickeln zu können, sollten Auszubildende in solche Gruppen aktiv eingebunden werden.

Methodisch sollte die Ausbildung anhand von Lehr-Lern-Arrangements bzw. Bearbeitung von Lernaufträgen erfolgen, bei denen berufliche Aufgaben oder Problemstellungen den durchgängigen Bezugspunkt des Lernprozesses („roter Faden“) bilden. Bei der Gestaltung der Lernarrangements bzw. der Formulierung von Lernaufträgen ist sicherzustellen, dass

- die Auszubildenden mit komplexen, sinnvollen und realistischen Situationen, Problemstellungen und Aufgaben konfrontiert werden,
- an die Interessen, das Vorwissen und die Alltagserfahrungen der Auszubildenden angeknüpft wird,
- den Auszubildenden statt einer überwiegend verbalen Unterweisung authentische Erfahrungen ermöglicht werden,
- die Auszubildenden mit ganzheitlichen Aufgabenstellungen konfrontiert werden, in denen der vollständige Handlungskreislauf von Planung, Ausführung und Kontrolle umgesetzt wird,
- die Auszubildenden nach Möglichkeit auch an der Planung und Auswertung der Ausbildungssequenzen beteiligt werden,
- die Auszubildenden angehalten werden, ihr Lernhandeln selbstkritisch zu reflektieren, und sie dadurch ihre methodischen Kompetenzen weiterentwickeln können und
- Möglichkeiten der Individualisierung und Differenzierung durch Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit genutzt werden.

Hintergründe zur Modernisierung

Die neue Berufsausbildung hat eine wechselhafte Vorgeschichte. Über zwei Jahrzehnte wurde auf der Basis der Ausbildungsordnungen der Bürokaufleute (1991), Kaufleute (1991) sowie Fachangestellten (1992) für Bürokommunikation ausgebildet. Der breite Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologie ist zwischenzeitlich deutlich fortgeschritten. Dadurch hat sich die Grenzziehung der bisherigen Ausbildungsberufe vom Back- zum Frontoffice mit mehr interner und externer Kundenansprache und -orientierung verschoben. Die Aufgabenzuschnitte und Arbeitsweisen assistierender und zunehmend projektförmig agierender Bürofachkräfte haben sich tief greifend verändert. Mit dem neuen Ausbildungsberuf vervielfältigen sich die Beschäftigungschancen der Auszubildenden nach ihrem Abschluss, und zugleich er-

leichtert er den Überblick der ausbildenden Betriebe über die zur Verfügung stehenden beruflichen Qualifizierungsmöglichkeiten und schafft ihnen Flexibilität hinsichtlich ihrer Ausbildungsmöglichkeiten. Damit werden wichtige Ziele zur Weiterentwicklung der beruflichen Bildung, die mit der Debatte um Berufsgruppenbildung und Flexibilisierung von Ausbildungsberufen verbunden sind, eingelöst. Schon die Evaluationsbefunde des BIBB nach zehnjährigem Bestehen der Büroberufe zeigten erstmals Aktualisierungsbedarf auf (STILLER/STÖHR 2001) und führten zu weiteren intensiven Diskussionen zur Neugestaltung der bürowirtschaftlichen Ausbildungen (ELSNER/KAISER 2013).

Bemerkenswert zum Verständnis der neuen Ausbildungsregelungen ist auch das Vorliegen von zwei Verordnungen zur Regelung des Berufsbildes. Geschuldet ist dies dem Umstand, dass eine gestreckte Abschlussprüfung geschaffen werden sollte. Da im kaufmännischen Bereich noch keine wissenschaftlichen Untersuchungen hinsichtlich dieser Prüfungsdurchführung vorliegen, muss diese neue Prüfungsform gesetzlich erprobt und evaluiert werden (§ 6 Berufsbildungsgesetz). In der Konsequenz musste daher eine Grundverordnung mit einer klassischen Zwischen- und Abschlussprüfung sowie eine Erprobungsverordnung erarbeitet werden, die die Prüfungsregelung der Grundverordnung außer Kraft setzt, die befristete Regelung einer gestreckten Abschlussprüfung ersetzt und ein Evaluationsverfahren festschreibt. Erst nach Vorliegen der Ergebnisse der Untersuchung im Jahre 2020 kann dann über die Beibehaltung und eventuelle Anpassungen der aktuellen Berufsausbildung entschieden werden.

Aussichten

Die Neugestaltung dieses Allbranchenberufes mit einer vielseitigen Verwendungsbreite zeigt einen Gegenentwurf zu der zunehmenden Spezialisierung kaufmännischer Dienstleistungsberufe in den vergangenen Dekaden. Das prozessorientierte Berufsbild mit spezialisierten Qualifikationsanforderungen setzt voraus, dass komplexe, ganzheitliche berufliche Aufgabenstellungen in der Ausbildung bearbeitet werden, sodass die Fähigkeit, in komplexen Prozessen agieren zu können, dann auch erfolgreich in den Prüfungen gezeigt werden kann. Hier sind die Ausbildenden in Betrieben und Schulen besonders gefordert. Die Ausbildungsbreite und die im letzten Ausbildungsjahr angelegte Spezialisierung eröffnen auch vielfältige

Möglichkeiten in der darauf aufbauenden beruflichen Fortbildung. So stehen nach Ausbildungsabschluss Fortbildungen zu den 2012 neu geordneten „Geprüften Fachkaufleuten für Büro- und Projektorganisation“, aber auch spezifische kaufmännische Fortbildungsprofile, wie z. B. die Geprüften Personalfachkaufleute oder der Controller sowie im ÖD der Verwaltungsfachwirtabschluss (ELSNER 2011), zur Auswahl.

2 Der Europass – Zeugniserläuterung*

Zeugniserläuterung**

1. Bezeichnung des Zeugnisses (DE)

Abschlussprüfung im staatlich anerkannten Ausbildungsberuf
Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement

2. Übersetzte Bezeichnung des Zeugnisses (...)

Englisch: Office Manager
Französisch: secrétaire commercial

Diese Übersetzung besitzt keinen Rechtsstatus.

3. Profil der Beruflichen Handlungsfähigkeit

1. Organisieren, Koordinieren, Durchführen und Reflektieren bürowirtschaftlicher sowie projekt- und auftragsbezogener Abläufe
2. Kooperieren und Kommunizieren mit internen und externen Partnern
3. Recherchieren, Aufbereiten und Präsentieren von Daten sowie Informationen, Erstellen schriftlicher Dokumente
4. Gestalten und Dokumentieren von Kundenbeziehungen
5. Bearbeiten von Beschaffungsvorgängen
6. Unterstützen und Dokumentieren personalbezogener Aufgaben
7. Anwenden von Buchungssystemen und Instrumenten des Rechnungswesens
8. Einhalten von Datenschutz und Datensicherheit
9. Durchführen qualitätssichernder Maßnahmen
10. Berücksichtigen von rechtlichen Vorgaben
11. Anwenden einer Fremdsprache

4. Berufliche Tätigkeitsfelder

Kaufleute für Büromanagement sind in Unternehmen und Betrieben unterschiedlicher Größe in der privaten Wirtschaft und im öffentlichen Dienst tätig. Sie unterstützen betriebliche Prozesse und bearbeiten daraus entstehende Fachaufgaben. Sie verfügen über mindestens zwei vertiefte Qualifikationen in den Bereichen: Auftragssteuerung und -koordination; kaufmännische Steuerung und Kontrolle; kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen, Einkauf und Logistik; Marketing und Vertrieb; Personalwirtschaft; Assistenz und Sekretariat; Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement; Verwaltung und Recht sowie öffentliche Finanzwirtschaft.

** Dieses Dokument wurde entwickelt, um zusätzliche Informationen über einzelne Zeugnisse zu liefern. Es besitzt selbst keinen Rechtsstatus. Die vorliegende Erläuterung bezieht sich auf die Entschlüsse 93/C 49/01 des Rates vom 3. Dezember 1992 zur Transparenz auf dem Gebiet der Qualifikationen und 96/C 224/04 vom 15. Juli 1996 zur Transparenz auf dem Gebiet der Ausbildungs- und Befähigungsnachweise sowie auf die Empfehlung 2001/613/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10. Juli 2001 über die Mobilität von Studierenden, in der Ausbildung stehenden Personen, Freiwilligen, Lehrkräften und Ausbildern in der Gemeinschaft.

Weitere Informationen zum Thema Transparenz finden Sie unter: www.cedefop.eu.int/transparency

© Europäische Gemeinschaften 2002

* englisch, französisch → CD-ROM



5. Amtliche Grundlage des Zeugnisses

Bezeichnung und Status der ausstellenden Stelle

Industrie- und Handelskammer

Handwerkskammer

Zuständige Stelle des Öffentlichen Dienstes

Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist

Industrie- und Handelskammer

Handwerkskammer

Zuständige Stelle des öffentlichen Dienstes

Niveau des Zeugnisses (national oder international)

- Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (DQR): Niveau 4
- Europäischer Qualifikationsrahmen (EQR): Niveau 4
- ISCED 3B (1997)

Bewertungsskala/Bestehensregeln

100–92 Punkte = 1 = sehr gut

91–81 Punkte = 2 = gut

80–67 Punkte = 3 = befriedigend

66–50 Punkte = 4 = ausreichend

49–30 Punkte = 5 = mangelhaft

29–0 Punkte = 6 = ungenügend

Zum Bestehen der Prüfung sind insgesamt mindestens ausreichende Leistungen (50 Punkte) erforderlich.

Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe

Regelungen der Ebene Fachwirte und Fachkaufleute z. B.:

- Geprüfte/r Fachkaufmann/frau für Büro- und Projektorganisation
- Geprüfte/r Personalfachkaufmann/frau
- Geprüfte/r Controller/in
- Geprüfte/r Bilanzbuchhalter/in
- Geprüfte/r Aus- und Weiterbildungspädagoge/in
- Geprüfte/r Industriefachwirt/in
- Kaufmännische/r Fachwirt/in (HwK)
- Verwaltungsfachwirt/in (ÖD)
- Staatlich geprüfte/r Betriebswirt/in

Internationale Abkommen

Auf dem Gebiet der beruflichen Bildung bestehen auf der Basis bilateraler Abkommen zwischen Deutschland und Frankreich sowie Österreich Gemeinsame Erklärungen über die Vergleichbarkeit von Abschlüssen in den jeweiligen Berufsbildungssystemen.

Rechtsgrundlage

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement vom 11.12.2013 (BGBl. 2013 I S. 4125), Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vom 11.12.2013 (BGBl. 2013 I S. 4141) sowie Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 27.09.2013)

6. Offiziell anerkannte Wege zur Erlangung des Zeugnisses

Abschlussprüfung bei der zuständigen Stelle:

1. nach Absolvieren einer dualen Ausbildung in Betrieb und Schule (Regelfall)
2. nach beruflicher Umschulung für einen anerkannten Ausbildungsberuf
3. durch Externenprüfung für Berufstätige ohne Berufsausbildung oder Personen, die in berufsbildenden Schulen oder sonstigen Berufsbildungseinrichtungen ausgebildet worden sind

Zusätzliche Informationen

Zugang: Zugangsberechtigungen sind gesetzlich nicht geregelt; in der Regel nach Erfüllung der allgemeinbildenden Schule (neun bzw. zehn Jahre).

Ausbildungsdauer: 3 Jahre.

Ausbildung im „dualen System“:

Die in einem Ausbildungsberuf vermittelten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) orientieren sich an den für Arbeits- und Geschäftsprozessen typischen Anforderungen und bereiten auf eine konkrete Berufstätigkeit vor. Die **Ausbildung erfolgt in Betrieb und Schule:** Im Betrieb erwerben die Auszubildenden praxisbezogene Kompetenzen im realen Arbeitsumfeld. An einem bis zwei Tagen pro Woche absolvieren die Auszubildenden die Berufsschule, in der allgemeine und berufliche Lerninhalte verzahnt zum Ausbildungsberuf vermittelt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter:

www.bibb.de/de/26171.htm

www.berufenet.arbeitsagentur.de

Nationales Europass-Center

www.europass-info.de

3 Betriebliche Berufsausbildung – eine lohnende Investition

Die duale Berufsausbildung ist in der öffentlichen Wahrnehmung allseits sehr geschätzt. Aber zugegeben, Ausbildung macht natürlich auch Arbeit und verbraucht Ressourcen. Warum sollten Sie in Ihrem Betrieb dennoch ausbilden?

Fachkräftenachwuchs sichern

- Die im eigenen Betrieb ausgebildeten Fachkräfte kennen sich bereits gut aus, sind flexibel einsetzbar und benötigen keine Einarbeitungsphase.
- Die Planung des betrieblichen Fachkräftepotenzials kann mittel- und langfristig selbst gesteuert werden.

Kosten verringern

- Die Ausbildung verursacht in der Anfangsphase zusätzliche Kosten. Aber mit zunehmender Ausbildungsdauer arbeiten die Auszubildenden weitgehend selbstständig und tragen dazu bei, den betrieblichen Erfolg zu mehren.
- Über die Ausbildung wird die Bindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Betrieb gefördert, und damit entfallen die Kosten für die Akquirierung.
- Ein niedriges Lebensalter der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beeinflusst die Personalkosten positiv.

Ansehen der Betriebe erhöhen

- Ausbildungsbetriebe qualifizieren junge Menschen und übernehmen damit gesellschaftliche Verantwortung.
- Durch kontinuierliche Weiterbildung des Ausbildungspersonals wird eine gute Ausbildung ermöglicht.

Resümee: Die Berufsausbildung rechnet sich für die Betriebe.

**B. Ausbildungs- und
Erprobungsverordnung
mit Ausbildungsrahmenplan
für die betriebliche Ausbildung**


1 Ausbildungsordnung (VO) und Erprobungsverordnung (ErproVO) – Leseversion

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement (Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung – BüroMKfAusv)

und

Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung (ErproVO)

Vom 11. Dezember 2013


Beide Verordnungen sind auf der → CD-ROM  gespeichert.

Hinweis zur Leseversion

Die nachfolgende Zusammenfassung „**Lesehilfe**“ enthält Auszüge aus der **Verordnung über die Berufsausbildung** zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement (Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung – BüroMKfAusv) und der **Verordnung über die Erprobung** abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung (ErproVO), soweit sie für die Ausbildung und die Abschlussprüfung für den Zeitraum 1. August 2014 bis 1. August 2020 relevant sind.

Nur die farblich markierten Regelungen (Verordnung – **blau**, Erprobungsverordnung – **grün**) werden kommentiert und sind anzuwenden, sie sind in der **Lesehilfe** fortlaufend mit **Buchstaben** gekennzeichnet.

Die grün markierten Regelungen der Erprobungsverordnung sind bis zum 1. August 2020 gültig – damit sind während der Laufzeit der Erprobungsverordnung bis 31. Juli 2020 die §§ 6 bis 8 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vorerst nicht anzuwenden.

Diese Darstellung entspricht damit **nicht** formal den amtlichen Verordnungstexten (→ CD-ROM )!

Zur Orientierung für die **Lesehilfe** dient die folgende Übersicht.

Regelungsgegenstand	Verordnung BüroMKfAusbV	Erprobungs- verordnung ErproVO	Lesehilfe
Präambel der Verordnung			A
Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes	§ 1		B
Dauer der Berufsausbildung	§ 2		C
Ausbildungsrahmenplan	§ 3		D
Struktur der Berufsausbildung, Ausbildungsberufsbild	§ 4		E
Durchführung der Berufsausbildung	§ 5		F
Präambel der Erprobungsverordnung			G
Ziel und Gegenstand der Erprobung		§ 1	H
Zwischenprüfung	§ 6		
Abschlussprüfung	§ 7	§ 2	I
Teil 1 der Abschlussprüfung		§ 3	J
Teil 2 der Abschlussprüfung		§ 4	K
Gewichtung der Prüfungsbereiche, Bestehen der Abschlussprüfung	§ 8	§ 5	L
Zusatzqualifikation		§ 6	M
Prüfung der Zusatzqualifikation		§ 7	N
Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse		§ 8	O
Inkrafttreten, Außerkrafttreten	§ 9	§ 9	P1/P2
Ausbildungsrahmenplan – sachliche Gliederung	Anlage 1 (zu § 3 Absatz 1 Satz 1)		Siehe Kapitel 2.2 in diesem Buch
Ausbildungsrahmenplan – zeitliche Gliederung	Anlage 2 (zu § 3 Absatz 2)		Siehe Kapitel 2.3 in diesem Buch

Lesehilfe

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement (Verordnung BüroMKfAusbV)

	Verordnungstext	Erläuterung
A	<p>Präambel</p> <p>Aufgrund des § 4 Absatz 1 in Verbindung mit § 5 des Berufsbildungsgesetzes, von denen § 4 Absatz 1 durch Artikel 232 Nummer 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, verordnen das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie und das Bundesministerium des Innern im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:</p>	<p>Ausbildungsordnung</p> <p>Die Eingangsformel der Ausbildungsordnung beschreibt, auf welcher Rechtsgrundlage die Verordnung erlassen wird.</p> <p>Ausbildungsordnungen beruhen auf § 5 Abs. 1 des Berufsbildungsgesetzes (BBiG). Sie werden von den zuständigen Fachministerien, in diesem Fall vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) und dem Bundesministerium des Innern (BMI), im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) als Rechtsverordnung erlassen.</p> <p>Ausbildungsordnungen sind als Rechtsverordnung allgemein verbindlich und regeln bundeseinheitlich den betrieblichen Teil der dualen Berufsausbildung in anerkannten Ausbildungsberufen. Sie sind damit auch für über- und außerbetriebliche Ausbildungsstätten verbindlich.</p> <p>Daher sind sie für die in der Berufsausbildung Beteiligten, insbesondere Auszubildende, Ausbilder, zuständige Stellen, Berufsschullehrer, Prüfer, Auszubildende sowie Berufsberater (von Arbeitsämtern oder privaten Vermittlungsagenturen), bindend.</p> <p>Rahmenlehrplan</p> <p>Der schulische Teil der dualen Berufsausbildung (Berufsschulunterricht) wird unter Zuständigkeit der Bundesländer durch den Rahmenlehrplan geregelt. Er stellt eine Empfehlung für die Bundesländer dar, wird entweder von ihnen unmittelbar übernommen oder in landesspezifische Lehrpläne umgesetzt.</p> <p>Die Ausbildungsrahmenpläne der Ausbildungsordnungen werden mit den Rahmenlehrplänen der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland (KMK) im Hinblick auf die Ausbildungsinhalte und den Zeitpunkt ihrer Vermittlung in Betrieb und Berufsschule abgestimmt.</p>

B	<p>§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes</p> <p>Der Ausbildungsberuf des Kaufmanns für Büromanagement und der Kauffrau für Büromanagement wird nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt. Der Ausbildungsberuf ist, soweit die Berufsausbildung im Bereich des öffentlichen Dienstes stattfindet, Ausbildungsberuf des öffentlichen Dienstes. Im Übrigen ist er Ausbildungsberuf der gewerblichen Wirtschaft.</p>	<p>Die staatliche Anerkennung bedeutet, dass die Berufsausbildung bundeseinheitlich geregelt ist und somit die Grundlage für eine geordnete und einheitliche Berufsausbildung darstellt.</p> <p>Ausbildungsberufsbezeichnung Die Ausbildungsberufsbezeichnung soll den Inhalt eines Ausbildungsganges treffend wiedergeben und eine möglichst kurze und allgemein verständliche Aussage über die beruflichen Funktionen und Tätigkeiten treffen. Nur sie darf für diesen Ausbildungsgang verwendet werden.</p> <p>Nach dem Ausschließlichkeitsgrundsatz (§ 4 Abs. 1 BBiG) darf zum Kaufmann für Büromanagement/zur Kauffrau für Büromanagement nur nach dieser Verordnung ausgebildet werden.</p> <p>Die Bezeichnung des Ausbildungsberufs ist Gegenstand des Berufsausbildungsvertrages und ist im Zeugnis der Abschlussprüfung aufgeführt.</p> <p>Verzeichnis der anerkannten Ausbildungsberufe Der neu geordnete Ausbildungsberuf wird auch in das Verzeichnis der anerkannten Ausbildungsberufe aufgenommen, das jährlich vom BIBB im Rahmen seines gesetzlichen Auftrags herausgegeben wird.</p> <p>Zuständige Stelle Die Mehrzahl der Ausbildungsverträge zum Kaufmann/zur Kauffrau für Büromanagement werden in der gewerblichen Wirtschaft geschlossen. In der Folge ist damit in der Regel gemäß § 71 Abs. 2 BBiG die jeweilige Industrie- und Handelskammer die zuständige Stelle, die die Ausbildung überwacht und die Prüfungen abnimmt. Daneben bilden Handwerksbetriebe und der öffentliche Dienst auch diesen Beruf aus. Hier übernehmen dann die Handwerkskammern und der öffentliche Dienst die Überwachung der Ausbildung und die Prüfungsabnahme.</p>
C	<p>§ 2 Dauer der Berufsausbildung</p> <p>Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.</p>	<p>Beginn und Dauer der Berufsausbildung werden im Berufsausbildungsvertrag angegeben (§ 11 Abs. 1 BBiG). Das Berufsausbildungsverhältnis endet mit dem Ablauf der Ausbildungszeit oder bei Bestehen der Abschlussprüfung mit der Bekanntgabe des Ergebnisses durch den Prüfungsausschuss (§ 21 Abs. 1 und 2 BBiG).</p> <p>Ausnahmeregelungen</p> <p>■ Anrechnung beruflicher Vorbildung auf die Ausbildungszeit Eine Verkürzung der Ausbildungszeit ist möglich, sofern auf der Grundlage einer Rechtsverordnung ein vollzeitschulischer Bildungsgang oder eine vergleichbare Berufsausbildung ganz oder teilweise auf die Ausbildungszeit anzurechnen ist (§ 7 Abs. 1 BBiG). Die Anrechnung bedarf des gemeinsamen Antrags der Auszubildenden und Auszubildenden (§ 7 Abs. 2 BBiG).</p>

		<p>■ Abkürzung der Ausbildungszeit, Teilzeitberufsausbildung Auf gemeinsamen Antrag der Auszubildenden und Ausbildenden hat die zuständige Stelle die Ausbildungszeit zu kürzen, wenn zu erwarten ist, dass das Ausbildungsziel in der gekürzten Zeit erreicht wird. Bei berechtigtem Interesse kann sich der Antrag auch auf die Verkürzung der täglichen oder wöchentlichen Ausbildungszeit richten (Teilzeitberufsausbildung) (§ 8 Abs. 1 BBiG).</p> <p>■ Zulassung in besonderen Fällen Durch die Prüfungsordnungen der jeweils zuständigen Stelle wird die vorzeitige Zulassung aufgrund besonderer Leistungen in Ausbildungsbetrieb und Berufsschule geregelt (§ 45 Abs. 1 BBiG). Mit Bestehen der Prüfung endet das Ausbildungsverhältnis.</p> <p>■ Verlängerung der Ausbildungszeit In Ausnahmefällen kann die Ausbildungszeit auch verlängert werden, wenn die Verlängerung notwendig erscheint, um das Ausbildungsziel zu erreichen. Ausnahmefälle sind z. B. längere Abwesenheit infolge einer Krankheit oder andere Ausfallzeiten. Vor dieser Entscheidung sind die Ausbildenden zu hören (§ 8 Abs. 2 BBiG). Die Ausbildungszeit muss auf Verlangen der Auszubildenden verlängert werden (bis zur zweiten Wiederholungsprüfung¹, aber insgesamt höchstens um ein Jahr), wenn diese die Abschlussprüfung nicht bestehen (§ 21 Abs. 3 BBiG).</p>
D	<p>§ 3 Ausbildungsrahmenplan</p> <p>(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die in der sachlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans nach Anlage 1 genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit). Soweit es die Besonderheiten des öffentlichen Dienstes erfordern, sind den Ausbildungsinhalten des Ausbildungsrahmenplans die entsprechenden fachspezifischen Begriffe oder Bezeichnungen, die im öffentlichen Dienst verwendet werden, zugrunde zu legen.</p> <p>(2) Eine von der zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans nach Anlage 2 abweichende Organisation der Berufsausbildung ist insbesondere zulässig, wenn betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.</p>	<p>Die Berufsausbildung hat die für die Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt notwendigen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungskompetenz) in einem geordneten Ausbildungsgang zu vermitteln. Sie hat ferner den Erwerb der erforderlichen Berufserfahrungen zu ermöglichen (vgl. § 1 Abs. 3 BBiG).</p> <p>Abweichungen von der zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans Abweichungen sind bei erforderlichen betriebspraktischen Besonderheiten möglich, z. B. wenn die Ausbildung im Verbund mit anderen Betrieben durchgeführt wird oder Teile der Ausbildung in einer überbetrieblichen Ausbildungsstätte durchlaufen werden, ferner wenn weitere vertiefende oder zusätzliche Ausbildungsinhalte über die Mindestanforderungen hinaus vermittelt werden und nicht zuletzt wenn Auszubildende das Ausbildungsziel in kürzerer Zeit erreichen können.</p>

¹ Urteil BAG vom 15.03.2000, Az. 5 AZR 74/99

E

§ 4**Struktur der Berufsausbildung, Ausbildungsberufsbild**

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

1. gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen,
2. weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei Wahlqualifikationen, die jeweils fünf Monate dauern und im Ausbildungsvertrag festgelegt werden, sowie
3. gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(2) Gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen sind:

1. Büroprozesse:
 - 1.1 Informationsmanagement,
 - 1.2 Informationsverarbeitung,
 - 1.3 bürowirtschaftliche Abläufe,
 - 1.4 Koordinations- und Organisationsaufgaben;
2. Geschäftsprozesse:
 - 2.1 Kundenbeziehungen²,
 - 2.2 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung,
 - 2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen,
 - 2.4 personalbezogene Aufgaben,
 - 2.5 kaufmännische Steuerung.

(3) Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen sind:

1. Auftragssteuerung und -koordination:
 - 1.1 Auftragsinitiierung,
 - 1.2 Auftragsabwicklung,
 - 1.3 Auftragsabschluss,
 - 1.4 Auftragsnachbereitung;
2. kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
 - 2.1 Finanzbuchhaltung,
 - 2.2 Kosten- und Leistungsrechnung,
 - 2.3 Controlling;
3. kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen:
 - 3.1 laufende Buchführung,
 - 3.2 Entgeltabrechnung,
 - 3.3 betriebliche Kalkulation,
 - 3.4 betriebliche Auswertungen;

Zur Strukturierung von Ausbildungsordnungen nach dem Berufsbildungsgesetz sind verschiedene Strukturmodelle verfügbar, um eine flexible Anpassung an die spezifischen Berufs- und Branchenbedürfnisse zu ermöglichen.

Für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement ist das Konzept des Monoberufes mit Pflicht- und Wahlqualifikationen umgesetzt worden.

Das **Ausbildungsberufsbild** nennt nach Sachthemen geordnet die Inhaltsbereiche (Berufsbildpositionen) der Ausbildung.

Zu den **Pflichtqualifikationen** gehören sowohl die berufsprofilgebenden als auch die integrativen Fähigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Abs. 2 und Abs. 4). Die integrativen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind berufsübergreifende Qualifikationen, die in unterschiedlicher Ausprägung in allen Ausbildungsberufen zu finden sind.

Alle Wahlqualifikationen bauen auf die Pflichtqualifikationen zu den Büro- und Geschäftsprozessen auf. Die Differenzierung in zehn Wahlqualifikationen schafft Gestaltungsmöglichkeiten für Unternehmen der verschiedenen Wirtschaftsbereiche sowie dem öffentlichen Dienst.

Von den zehn Wahlqualifikationen sind am Anfang der Ausbildung **zwei Wahlqualifikationen** gemäß Abs. 3 auszuwählen.

Die Inhalte dieser Wahlqualifikationen werden in der zweiten Ausbildungshälfte nach den angegebenen Zeiträumen vermittelt (siehe auch Ausbildungsrahmenplan und zeitliche Gliederung).

4. Einkauf und Logistik:
 - 4.1 Bedarfsermittlung,
 - 4.2 operativer Einkaufsprozess,
 - 4.3 strategischer Einkaufsprozess,
 - 4.4 Lagerwirtschaft;
 5. Marketing und Vertrieb:
 - 5.1 Marketingaktivitäten,
 - 5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen,
 - 5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung;
 6. Personalwirtschaft:
 - 6.1 Personalsachbearbeitung,
 - 6.2 Personalbeschaffung und -entwicklung;
 7. Assistenz und Sekretariat:
 - 7.1 Sekretariatsführung,
 - 7.2 Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung,
 - 7.3 Organisation von Reisen und Veranstaltungen;
 8. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement:
 - 8.1 Öffentlichkeitsarbeit,
 - 8.2 Veranstaltungsmanagement;
 9. Verwaltung und Recht:
 - 9.1 Kunden- und Bürgerorientierung,
 - 9.2 Rechtsanwendung,
 - 9.3 Verwaltungshandeln;
 10. öffentliche Finanzwirtschaft:
 - 10.1 Finanzwesen,
 - 10.2 Haushalts- und Kassenwesen.
- (4) Gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:
1. Ausbildungsbetrieb:
 - 1.1 Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur,
 - 1.2 Produkt- und Dienstleistungsangebot,
 - 1.3 Berufsbildung,
 - 1.4 arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften,
 - 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.6 Umweltschutz,
 - 1.7 wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln;
 2. Arbeitsorganisation:
 - 2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel,
 - 2.2 Arbeitsplatzergonomie,
 - 2.3 Datenschutz und Datensicherheit,
 - 2.4 qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen;
 3. Information, Kommunikation, Kooperation:
 - 3.1 Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen,
 - 3.2 Kommunikation,
 - 3.3 Kooperation und Teamarbeit,
 - 3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben.

Die Wahlqualifikation 9 „Verwaltung und Recht“ sowie 10 „Öffentliche Finanzwirtschaft“ mit ihren spezifischen Handlungssituationen sind besondere Angebote für Ausbildungsbetriebe des öffentlichen Dienstes (ÖD), die aber auch in den anderen Wahlqualifikationen ausbilden können. Im Rahmen der Verbundausbildung können auch gewerbliche Betriebe diese Wahlqualifikation ausbilden.

F § 5 Durchführung der Berufsausbildung

- (1) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 6 und 7 nachzuweisen.
- (2) Die Ausbildenden haben auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans einen Ausbildungsplan für die Auszubildenden zu erstellen.
- (3) Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Ausbildenden haben den Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.
- (4) Zur Ergänzung der betrieblichen Berufsausbildung sind im Bereich der zuständigen Stellen des öffentlichen Dienstes die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer dienstbegleitenden Unterweisung systematisch zu vermitteln und zu vertiefen. Hierfür kommen insbesondere Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in Betracht, die nicht in allen Ausbildungsbetrieben vermittelt werden können. Die dienstbegleitende Unterweisung umfasst in der Regel 420 Stunden, sie ist inhaltlich und zeitlich mit dem Berufsschulunterricht abzustimmen.

Zu Absatz 1

In einer modernen Ausbildung sollen berufliche Tätigkeiten nicht nur auf Anweisung erlernt und ausgeübt werden, sondern die ausgebildeten Kaufleute sollen in ihrem Zuständigkeitsbereich selbstständig und verantwortlich ihre Aufgaben durchführen können. Dazu gehören auch planerische und auswertende Tätigkeiten. Daher soll in allen Phasen und Abschnitten der Ausbildung durch geeignete praxisbezogene Methoden sichergestellt werden, dass den Auszubildenden die für die Ausübung des Berufes notwendigen Qualifikationen nicht mehr rein auf die Abwicklung funktionsbezogener Teilaufgaben, sondern auf reale Geschäftsprozesse hin vermittelt werden.

Zu Absatz 2

Der Ausbildungsrahmenplan gliedert die im Ausbildungsberufsbild aufgeführten Sachthemen sachlich und zeitlich.

Zielsetzung des betrieblichen Ausbildungsplans

Berufliche Handlungsfähigkeit als Ziel der Berufsausbildung soll vornehmlich im Ausbildungsbetrieb durch die handlungsorientierte Vermittlung der im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten erzielt werden. Vor diesem Hintergrund muss vom Ausbildungsbetrieb ein betrieblicher Ausbildungsplan erstellt werden.

Er berücksichtigt – auf der Basis des Ausbildungsrahmenplanes – die konkreten betrieblichen Bedingungen für die Ausbildung und gewährleistet, dass die Berufsausbildung in einer durch ihren Zweck gebotenen Form planmäßig, zeitlich und sachlich gegliedert so durchgeführt wird, dass das Ausbildungsziel in der vorgesehenen Ausbildungszeit erreicht werden kann (vgl. § 14 Abs. 1 Nr. 1 BBiG).



Siehe Abschnitt: „Erstellen eines betrieblichen Ausbildungsplanes“ und Muster → CD-ROM

In der **sachlichen Gliederung** des Ausbildungsrahmenplans (Anlage 1) Abschnitt A werden die berufsprofilgebenden, in Abschnitt B die zu wählenden berufsprofilgebenden Wahlqualifikationen und in Abschnitt C die integrativen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten genannt. Es werden damit im Wesentlichen die Ziele der Ausbildung zusammengefasst in übersichtlicher Form wiedergegeben.

Die sachliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplanes konkretisiert damit die einzelnen Berufsbildpositionen in Form von Lernzielen. Die Lernziele bestimmen die zu erreichenden Qualifikationen am Ende der Ausbildung d. h., was die Auszubildenden **nach** der Ausbildung können müssen. Die dazu notwendigen theoretischen Kenntnisse sowie die praktischen Fertigkeiten und Fähigkeiten werden davon mit umfasst.

Diese zu erwerbenden Qualifikationen stellen den Mindeststandard an zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten dar. Allerdings ist mit der Reihenfolge der Berufsbildpositionen keine inhaltliche und zeitliche Gewichtung verbunden.

Der Betrieb darf nach eigenem Ermessen durch Fortführung, Vertiefung und Ergänzung der Mindestinhalte darüber hinaus ausbilden – er darf aber keine aufgeführten Inhalte weglassen.

Zeitliche Gliederung (Zeitrahenmethode)

Die Berufsbildpositionen bzw. Lernziele sind innerhalb eines zeitlichen Rahmens zu vermitteln.

In welchem Ausbildungsabschnitt und mit welcher Zeitdauer (in Monaten) die Lernziele vermittelt werden sollen, ist der zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans (Anlage 2) zu entnehmen. Die zeitliche Gliederung erfolgt in Form der Zeitrahenmethode. In den einzelnen Ausbildungsjahren werden Lernziele in Ausbildungsabschnitten verknüpft, die einen Zeitraum von mehreren Monaten umfassen. Innerhalb dieses Zeitvolumens sollen die zugeordneten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele) schwerpunktmäßig vermittelt werden. Die angegebenen Zeitrahen stellen im Mittel auf das Ausbildungsjahr bezogene Bruttozeiten dar.

Die Zeitrahenmethode ermöglicht, insbesondere die individuelle Lernfähigkeit der Auszubildenden zu berücksichtigen, indem z. B. andere Schwerpunkte gesetzt werden, wenn Ausbildungsziele in kürzeren Zeiten erreicht werden können.

Ausbildungsmethoden

Dem Auszubildenden sind die Wahl der Methode sowie der sachliche Weg freigestellt, um eine systematische Ausbildung sicherzustellen (siehe Abschnitt: „Aktive Lernformen und Lernmethoden“).

Zu Absatz 3: Stellenwert und Zielsetzung des schriftlichen Ausbildungsnachweises

Der auch als „Berichtsheft“ benannte Ausbildungsnachweis ist ein wesentliches Instrument zur Information über den Stand des individuellen Ausbildungsgeschehens in Betrieb und Berufsschule. Er ist gemäß § 43 Abs. 1 Ziff. 2 BBiG Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung (siehe Abschnitt „Schriftlicher Ausbildungsnachweis [Berichtsheft]“).

Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung (Erprobungsverordnung – ErproVO)

	Verordnungstext	Erläuterung
G	<p>Präambel</p> <p>Aufgrund des § 6 des Berufsbildungsgesetzes, der durch Artikel 232 Nummer 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, verordnen das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie und das Bundesministerium des Innern im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung nach Anhörung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung:</p>	<p>Die Eingangsformel beschreibt, auf welcher Rechtsgrundlage die Erprobungsverordnung erlassen wird.</p> <p>Zur Erprobung neuer Prüfungsformen gemäß § 6 des Berufsbildungsgesetzes können die Verordnungsgeber BMWi und BMI im Einvernehmen mit dem BMBF Erprobungsverordnungen erlassen.</p>
H	<p>§ 1</p> <p>Ziel und Gegenstand der Erprobung</p> <p>(1) Durch die Erprobung soll untersucht werden, ob die Durchführung der Abschlussprüfung in zwei zeitlich auseinanderfallenden Teilen die geeignete Prüfungsform für den Ausbildungsberuf des Kaufmanns für Büromanagement und der Kauffrau für Büromanagement ist. Darüber hinaus sollen Struktur, Inhalt und Gewichtung von Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung sowie die Durchführung und Prüfung der Zusatzqualifikation erprobt werden.</p> <p>(2) Der Erprobung ist die Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vom 11. Dezember 2013 (BGBl. I S. 4125) mit der Maßgabe zugrunde zu legen, dass die §§ 6 bis 8 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung nicht anzuwenden sind.</p>	<p>Zu Absatz 1</p> <p>Seit 2002 werden bei einer begrenzten Zahl von Berufen die sog. „gestreckte Abschlussprüfung“ als alternatives Prüfungsmodell erprobt. Aus der „Erprobung“ ergibt sich, dass die „Erprobungsverordnung“ als Rechtsgrundlage für die Prüfung zeitlich begrenzt wird (hier: bis 1. August 2020). In diesem Zeitraum wird evaluiert, ob sich die neue Prüfungsform für diesen kaufmännischen Ausbildungsberuf eignet. Das wird mithilfe von empirischen Untersuchungen realisiert. Es sollen insgesamt drei Jahrgänge evaluiert werden. Der gesamte Evaluationsprozess wird von einem Beirat mit Vertretern der Spitzenorganisationen begleitet. Am Ende der Erprobungslaufzeit wird aus den Ergebnissen der Evaluation sowie den Positionen der Sozialparteien entschieden, ob die gestreckte Prüfung in eine reguläre Ausbildungsordnung übergeht oder ob die ausgesetzten Prüfungsbestimmungen der §§ 6 bis 8 wieder anwendbar sind.</p> <p>Die Erprobungstatbestände bestehen in der Struktur, dem Inhalt und der Gewichtung der gestreckten Prüfung. Nach der Erprobungsphase soll evaluiert werden, ob sich die neue Prüfungsform bewährt hat.</p> <p>Insbesondere sind die Inhalte des 1. Teiles der „gestreckten Abschlussprüfung“ formal und inhaltlich nicht mit der Zwischenprüfung vergleichbar, da bereits der Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit in Teilbereichen erreicht wurde. Damit ist Teil 1 ein eigenständiger Teil der Abschlussprüfung, das erzielte Ergebnis erscheint damit auch auf dem Abschlusszeugnis.</p> <p>Auch die Zusatzqualifikation wird erprobt.</p> <p>Zu Absatz 2</p> <p>Für die Erprobungszeit gilt die Verordnung (BüroMKfAusbV), außer den Prüfungsparagrafen §§ 6 bis 8, die während dieser Zeit ausgesetzt sind.</p>

I	<p>§ 2 Abschlussprüfung</p> <p>(1) Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. In der Abschlussprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, 2. die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und 3. mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist. <p>Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.</p> <p>(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den zeitlich auseinanderfallenden Teilen 1 und 2. In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als dies für die Feststellung der Berufsbefähigung nach § 38 des Berufsbildungsgesetzes erforderlich ist.</p>	<p>Zu Absatz 2</p> <p>Die „gestreckte“ Abschlussprüfung teilt sich auf in Teil 1 und Teil 2.</p> <p>Seit der Novellierung des Berufsbildungsgesetzes im Jahr 2005 besteht die Möglichkeit, anstatt von klassischen Zwischen- und Abschlussprüfungen eine gestreckte Abschlussprüfung in zwei Teilen zu gestalten.</p>
J	<p>§ 3 Teil 1 der Abschlussprüfung</p> <p>(1) Teil 1 der Abschlussprüfung soll zur Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.</p> <p>(2) Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. auf die in den Anlagen 1 und 2 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung für die ersten 15 Monate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie 2. auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist. <p>(3) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „informationstechnisches Büromanagement“ statt.</p> <p>(4) Für den Prüfungsbereich „informationstechnisches Büromanagement“ bestehen folgende Vorgaben:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, im Rahmen eines ganzheitlichen Arbeitsauftrages Büro- und Beschaffungsprozesse zu organisieren und kundenorientiert zu bearbeiten; dabei soll er nachweisen, dass er unter Anwendung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann; 2. der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich computergestützt bearbeiten; 3. die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten. 	<p>Die Abschlussprüfung Teil 1 bezieht sich auf die Inhalte der ersten 15 Monate und findet zur Mitte des zweiten Ausbildungsjahres statt.</p> <p>Im Teil 1 ist ein ganzheitlicher Arbeitsauftrag prozessorientiert im Büro- und Beschaffungsbereich (berufstypische Aufgaben) schriftlich computergestützt mithilfe von Text- und Tabellenkalkulationsprogrammen innerhalb von 120 Minuten zu bearbeiten. Dieser Bereich wird bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses aus den Prüfungsbereichen der Teile 1 und 2 am Ende der Ausbildung mit 25 Prozent gewichtet.</p> <p>Jeder Prüfungsteil soll Teilbereiche der beruflichen Handlungsfähigkeit enthalten und abschließend prüfen.</p> <p>Es gilt der Grundsatz für ganzheitliche komplexe Aufgaben, dass es nicht nur einen Lösungsweg geben kann und dass die gefundene Lösung einer wirtschaftlichen, organisatorischen und fachlichen Überprüfung standhält.</p>

K

§ 4**Teil 2 der Abschlussprüfung**

- (1) Teil 2 der Abschlussprüfung soll am Ende der Berufsausbildung stattfinden.
- (2) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich
1. auf die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach den Anlagen 1 und 2 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung sowie
 2. auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.
- (3) Teil 2 der Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:
1. Kundenbeziehungsprozesse,
 2. Fachaufgabe in der Wahlqualifikation,
 3. Wirtschafts- und Sozialkunde.
- (4) Für den Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“ bestehen folgende Vorgaben:
1. der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten; dabei soll er zeigen, dass er Aufträge kundenorientiert abwickeln, personalbezogene Aufgaben wahrnehmen und Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen kann;
 2. der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich bearbeiten;
 3. die Prüfungszeit beträgt 150 Minuten.
- (5) Für den Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ bestehen folgende Vorgaben:
1. der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,
 - a) berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie Lösungswege zu entwickeln, zu begründen und zu reflektieren,
 - b) kunden- und serviceorientiert zu handeln,
 - c) betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge zu planen, durchzuführen und auszuwerten sowie
 - d) Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen;
 2. mit dem Prüfling soll ein fallbezogenes Fachgespräch durchgeführt werden, für das folgende Vorgaben bestehen:
 - a) Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung,
 - b) bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt,
 - c) das Fachgespräch soll höchstens 20 Minuten dauern, und
 - d) das Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet;

Der Teil 2 der „gestreckten Abschlussprüfung“ enthält die Inhalte der verbleibenden Ausbildungszeit und findet am Ende des 3. Ausbildungsjahres statt.

Auch dieser Teil 2 soll Teilbereiche der beruflichen Handlungsfähigkeit enthalten und prüfen.

Die Prüfungsbereiche**1. Kundenbeziehungsprozesse**

In diesem Prüfungsbereich sind berufstypische Aufgaben innerhalb von **150 Minuten schriftlich** zu bearbeiten.

Grundlage für die prozessorientierten und komplexen Arbeitsaufträge dieses Prüfungsbereiches sind die **Ausbildungsinhalte der Geschäftsprozesse A 2.1–2.2 und A 2.4–2.5** des Ausbildungsrahmenplanes.

Auch hier gilt der Grundsatz für komplexe Aufgaben, dass es nicht nur einen Lösungsweg geben kann und dass die gefundene Lösung einer wirtschaftlichen, organisatorischen und fachlichen Überprüfung standhält.

Dieser Bereich wird bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses mit 30 Prozent gewichtet.

2. Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Im Rahmen des 2. Teiles der gestreckten Abschlussprüfung ist ein fallbezogenes Fachgespräch für die gewählten Wahlqualifikationen mit **zwei Varianten** vorgesehen: Dieser Bereich wird bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses mit 35 Prozent gewichtet.

Variante A: Ausgangspunkt für das fallbezogene Fachgespräch ist eine von **zwei betrieblichen Fachaufgaben**, die der **Auszubildende in der betrieblichen Praxis von der Planung bis zur Kontrolle durchgeführt und jeweils in Reporten schriftlich dargestellt hat** (siehe Ausführungen zum Report in diesem Buch). Der Prüfungsausschuss wählt eine dieser betrieblichen Fachaufgaben und den dazugehörigen Report als Grundlage für das Fachgespräch aus. Der Report selbst wird nicht bewertet.

Die betriebliche Fachaufgabe soll aus der betrieblichen Realität stammen, sie soll berufstypisch, ganzheitlich und komplex sein. Sie ist Grundlage des Fachgesprächs.

In dem Fachgespräch mit dem Prüfungsausschuss ist die betriebliche Fachaufgabe einleitend darzustellen.

Der Prüfling versichert durch seine Unterschrift, dass er die betrieblichen Fachaufgaben eigenständig durchgeführt hat.

3. zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch soll der Prüfling

- a) für jede der beiden festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe erstellen oder
- b) eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die ihm vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden, bearbeiten und Lösungswege entwickeln; Grundlage für die Fachaufgaben ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute Ausbildungsverordnung.

Der Ausbildungsbetrieb teilt der zuständigen Stelle mit der Anmeldung zur Prüfung mit, welche Variante nach Satz 1 Nummer 3 gewählt wird. Wird die Variante nach Satz 1 Nummer 3 Buchstabe a gewählt, hat der Auszubildende zu bestätigen, dass die Fachaufgaben vom Prüfling eigenständig im Betrieb durchgeführt worden sind. Die Reporte sind dem Prüfungsausschuss spätestens am ersten Tag von Teil 2 der Abschlussprüfung zuzuleiten. Sie werden nicht bewertet. Aus den beiden betrieblichen Fachaufgaben wählt der Prüfungsausschuss eine aus. Ausgehend von der gewählten Fachaufgabe und dem dazu erstellten Report entwickelt der Prüfungsausschuss für die zugrunde liegende Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die in Satz 1 Nummer 1 genannten Vorgaben nachgewiesen werden können. Wird die Variante nach Satz 1 Nummer 3 Buchstabe b gewählt, ist dem Prüfling eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten einzuräumen. Ausgehend von der Fachaufgabe, die der Prüfling gewählt hat, entwickelt der Prüfungsausschuss für die zugrunde liegende Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die in Satz 1 Nummer 1 genannten Vorgaben nachgewiesen werden können.

(6) Für den Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ bestehen folgende Vorgaben:

1. der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen;
2. der Prüfling soll fallbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

Variante B: Alternativ besteht die Möglichkeit, eine von **zwei „praxisbezogenen Fachaufgaben“** als Ausgangspunkt für das Fachgespräch auszuwählen, die vom Prüfungsausschuss am Tag der Prüfung gestellt werden.

Innerhalb einer eingeräumten Vorbereitungszeit von 20 Minuten ist diese praxisbezogene Fachaufgabe zu bearbeiten und sind Lösungswege zu entwickeln.

Auf Grundlage der aus den Varianten gewählten Fachaufgabe entwickelt der Prüfungsausschuss für die zugrunde liegende Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die berufliche Handlungskompetenz nachgewiesen werden kann.

Mitteilung des Ausbildungsbetriebes

Der Ausbildungsbetrieb teilt der zuständigen Stelle mit der Anmeldung zur Prüfung mit, welche der beiden dargestellten Varianten bei dem Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ gewählt wird.

3. Wirtschafts- und Sozialkunde

Der Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ enthält Inhalte aus allen **Ausbildungsjahren**.

In diesem Prüfungsbereich sind innerhalb von **60 Minuten** fallbezogene Aufgaben, die allgemeine und gesellschaftliche Zusammenhänge und Bezüge zur Berufs- und Arbeitswelt aufweisen, **schriftlich** zu bearbeiten.

Dieser Bereich wird bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses mit 10 Prozent gewichtet.

L

§ 5**Gewichtung der Prüfungsbereiche, Bestehen der Abschlussprüfung**

(1) Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. Informationstechnisches Büromanagement mit 25 Prozent,
2. Kundenbeziehungsprozesse mit 30 Prozent,
3. Fachaufgabe in der Wahlqualifikation mit 35 Prozent,
4. Wirtschafts- und Sozialkunde mit 10 Prozent.

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“,
2. im Ergebnis von Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens zwei Prüfungsbereichen von Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 der Abschlussprüfung mit „ungenügend“.

(3) ³Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche „Kundenbeziehungsprozesse“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn

1. der Prüfungsbereich schlechter als „ausreichend“ bewertet worden ist und
2. die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.


Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

Die beiden Prüfungsteile Teil 1 und Teil 2 bilden als „**Abschlussprüfung**“ eine Einheit, auch wenn die Prüfungsleistungen in unterschiedlichen Ausbildungsabschnitten erbracht werden.

Zu Absatz 1: Gewichtungsregelung

Um die Bedeutung einzelner Prüfungselemente für die berufliche Handlungsfähigkeit hervorzuheben, sind die Prüfungsbereiche unterschiedlich gewichtet. Die Gewichtungsangaben sind für die Prüfungsausschüsse verbindlich.

Zu Absatz 2: Bestehensregelung

 (siehe auch **Prüfungsrechner** in diesem Buch und auf der → CD-ROM)

In der Bestehensregelung wird festgelegt, welche Mindestleistungen erbracht sein müssen, um die Prüfung zu bestehen.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Ermittlung einzelner Prüfungsergebnisse und des Gesamtergebnisses zunächst über ein Punktesystem (0–100 Punkte) erfolgt, das anschließend in Noten umgerechnet wird.

Bei der „gestreckten Abschlussprüfung“ gibt es keine eigenständige Bestehensregelung für Teil 1. Daher kann der Prüfling auch mit schlechter als ausreichenden Leistungen in den Teil 2 der Abschlussprüfung gehen.

Er muss dann aber in Teil 2 bessere Leistungen erzielen, um die schlechten Leistungen aus Teil 1 auszugleichen. Teil 2 muss im Durchschnitt von allen drei Prüfungsbereichen bestanden sein.

Zusätzlicher Hinweis zur Prüfungswiederholung und Anerkennung bereits bestandener Prüfungsbereiche

Sofern die Prüfung nicht bestanden wird, gibt es die Möglichkeit, die Prüfung **zweimal zu wiederholen**, wobei mindestens ausreichende Prüfungsleistungen der Abschlussprüfung anerkannt werden können.

Darüber entscheidet im Einzelnen der Prüfungsausschuss auf Antrag des Prüflings gemäß der Prüfungsordnung der zuständigen Stelle.

Fehlt der Auszubildende bei einem Prüfungsteil bzw. Prüfungsbereich ohne eigenes Verschulden, kann er diesen beim nächsten Prüfungstermin nachholen. Allerdings muss er den Grund bei der Prüfung belegen. Darüber entscheidet im Einzelnen der Prüfungsausschuss gemäß der Prüfungsordnung der zuständigen Stelle.

M

§ 6**Zusatzqualifikation**

- (1) Als Zusatzqualifikation kann eine im Rahmen der Berufsausbildung nicht festgelegte Wahlqualifikation nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vermittelt werden.
- (2) Für die Vermittlung der Zusatzqualifikation gilt die sachliche Gliederung der Anlage 1 Abschnitt B der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung entsprechend.

Zusatzqualifikationen sind eigenständige Qualifikationseinheiten die zusätzlich zu staatlich anerkannten Berufsabschlüssen erworben und geprüft werden können. Sie erweitern die erworbenen beruflichen Qualifikationen in einem Ausbildungsberuf, indem sie differenzierte, spezielle sowie berufsübergreifende Qualifikationen zur Verfügung stellen, und dienen u. a. dazu, den Absolventinnen und Absolventen verbesserte Chancen für den Berufseinstieg zu eröffnen. Sie sind vorgesehen für Auszubildende, die schon während der Ausbildung ihr Profil ausbauen und erweitern wollen, indem sie über die Ausbildung hinausgehende Qualifikationen erwerben. Auf diese Weise haben sie die Möglichkeit, die Dauer der Ausbildung von drei Jahren voll zu nutzen und auf eine Verkürzung der Ausbildungsdauer zu verzichten.

Zusatzqualifikationen, die in Ausbildungsordnungen verankert sind, haben eine neue Qualität gegenüber den bisher angebotenen Zusatzqualifikationen in Betrieben, Schulen und Bildungseinrichtungen. Sie beruhen auf § 5 Abs. 2 Nr. 5 sowie § 49 BBiG und sind in Ausbildungsordnungen verankert. Die staatliche Verordnung von Zusatzqualifikationen im Rahmen einer Ausbildungsordnung führt zu einer verbindlichen Festlegung der Bezeichnung der Zusatzqualifikationen, ihres Umfangs und ihrer Dauer sowie der konkreten Ausgestaltung der zu vermittelnden Inhalte. Für die Zusatzqualifikationen gelten darüber hinaus Regelungen über die Zusammensetzung und Beschlussfassung der Prüfungsausschüsse, über die Notwendigkeit der Erstellung von Prüfungsordnungen bei den zuständigen Stellen sowie über die Gebührenfreiheit für Auszubildende und mögliche Übersetzung von Prüfungszeugnissen bzw. -bescheinigungen ebenso wie für anerkannte Abschlüsse nach BBiG.

Die Zusatzqualifikationen müssen im Ausbildungsvertrag zwischen beiden Vertragspartnern vereinbart sein sowie im betrieblichen Ausbildungsplan aufgenommen werden. Die Vereinbarung von Zusatzqualifikationen sollte spätestens zum Zeitpunkt der ersten Teilprüfung getroffen werden. Die nachträgliche Vereinbarung erfolgt als Anlage zum Ausbildungsvertrag, einschließlich des angepassten Ausbildungsplans.

N	<p>§ 7 Prüfung der Zusatzqualifikation</p> <p>(1) Die Zusatzqualifikation wird im Rahmen von Teil 2 der Abschlussprüfung gesondert geprüft, wenn bei der Anmeldung zur Abschlussprüfung mitgeteilt wird, dass diese Prüfung durchgeführt werden soll und glaubhaft gemacht wird, dass die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind.</p> <p>(2) Für die Prüfung der Zusatzqualifikation gilt § 4 Absatz 5 entsprechend.</p> <p>(3) Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn sie mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden ist.</p>	<p>Die Prüfung in einer Zusatzqualifikation wird vom Prüfling gesondert abgelegt, da sie formal eine eigenständige Prüfung darstellt, die aber im engen Zusammenhang zur Berufsabschlussprüfung durchgeführt wird. Die gewählte Zusatzqualifikation wird schon während der Ausbildung erworben.</p> <p>Zur Prüfungsanmeldung muss nachgewiesen werden, dass entsprechende Kompetenzen in der Zusatzqualifikation vermittelt wurden. Das kann durch den betrieblichen Ausbildungsplan oder durch die Dokumentation im Ausbildungsnachweis geschehen.</p> <p>Die Prüfung der Zusatzqualifikation, die in den §§ 6 und 7 der Erprobungsverordnung festgelegt ist, richtet sich nach den gleichen Bestimmungen wie im Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“.</p> <p>Die Prüfung in der Zusatzqualifikation wird im Zusammenhang mit der Abschlussprüfung durchgeführt.</p>
O	<p>§ 8 Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse</p> <p>Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die vor Ablauf des 31. Juli 2020 begonnen werden, sind die Vorschriften dieser Verordnung weiter anzuwenden.</p>	<p>Alle Auszubildenden, die zwischen dem 1. August 2014 und dem 31. Juli 2020 abgeschlossen werden, sind nach den Regeln der Erprobungsverordnung durchzuführen und zu prüfen.</p>
P2	<p>§ 9 Inkrafttreten, Außerkrafttreten</p> <p>Diese Verordnung tritt am 1. August 2014 in Kraft und am 1. August 2020 außer Kraft.</p>	<p>Die Erprobung der neuen Prüfungsform erfolgt bis Mitte 2020. Bis dahin wird anhand der Erprobungsergebnisse über eine Überführung in die endgültige Regelung entschieden.</p>

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement (Verordnung BüroMKfAusv)

P1	<p>§ 9 Inkrafttreten, Außerkrafttreten</p> <p>(1) Diese Verordnung tritt am 1. August 2014 in Kraft.</p> <p>(2) Gleichzeitig treten außer Kraft</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. die Verordnung über die Berufsausbildung zum Bürokaufmann/zur Bürokauffrau vom 13. Februar 1991 (BGBl. I S. 425), 2. die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Bürokommunikation/zur Kauffrau für Bürokommunikation vom 13. Februar 1991 (BGBl. I S. 436), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 22. Oktober 1999 (BGBl. I S. 2067) geändert worden ist, und 3. die Verordnung über die Berufsausbildung zum Fachangestellten für Bürokommunikation/zur Fachangestellten für Bürokommunikation vom 12. März 1992 (BGBl. I S. 507), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 21. Oktober 1999 (BGBl. I S. 2066) geändert worden ist. 	<p>Mit Inkrafttreten der neuen einheitlichen Ausbildungsordnung treten die bisherigen Verordnungen außer Kraft.</p>
----	---	---

2 Ausbildungsrahmenplan

2.1 Hinweise zur Umsetzung des Ausbildungsrahmenplans

Der Ausbildungsrahmenplan regelt die Ausbildung in den Betrieben, der Rahmenlehrplan den Unterricht in den Berufsschulen. Beide Rahmenpläne zusammen sind Grundlage der Ausbildung.

Der Ausbildungsrahmenplan ist eine Anleitung zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der betrieblichen Ausbildung. Er beschreibt zu den im Ausbildungsberufsbild aufgeführten Inhalten detailliert die Ausbildungsziele (zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten).

Die Ausbildungsinhalte im Ausbildungsrahmenplan beschreiben Mindestanforderungen

Die Ausbildungsbetriebe können hinsichtlich Vermittlungstiefe und Vermittlungsbreite des Ausbildungsinhaltes über die Mindestanforderungen hinaus ausbilden, wenn die individuellen Lernfortschritte des Auszubildenden es erlauben und die betriebsspezifischen Gegebenheiten es zulassen oder erfordern.

Kompetenzerwerb und Lernziele in der betrieblichen Ausbildung

Der Erwerb von Kompetenzen ist spätestens seit Beginn der Neunzigerjahre im letzten Jahrhundert eine der Zielgrößen der betrieblichen Ausbildung, des Lehrens und

Lernens in allen Bildungseinrichtungen der Sekundarstufen I und II sowie der Hochschulen.

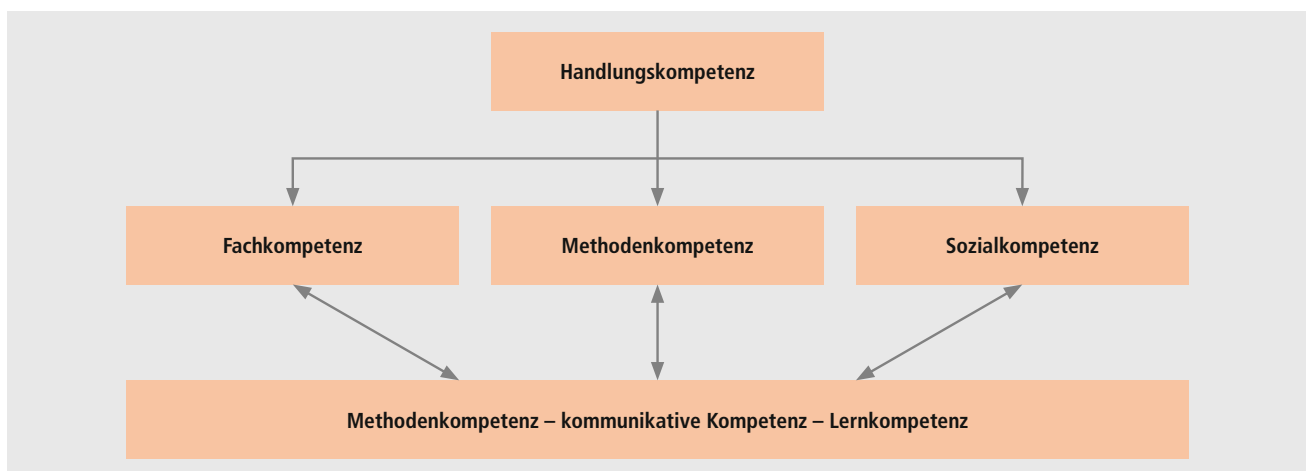
„**Kompetenz** bezeichnet den Lernerfolg in Bezug auf den einzelnen Lernenden und seine **Befähigung** zu eigenverantwortlichem Handeln in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen.

Qualifikation bezeichnet dagegen den Lernerfolg in Bezug auf die Verwertbarkeit aus der Sicht der Nachfrage in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz (*vormals als Human- bzw. Personalkompetenz bezeichnet*) und Sozialkompetenz.

■ **Fachkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, sich auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens zu orientieren und Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.“⁴

■ **Selbstkompetenz** bezeichnet die „Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen



⁴ Hamburger Bildungsplan „Bürokaufmann/Bürokauffrau“, 1. August 2002, Seite 8 f., Herausgeber: Behörde für Bildung und Sport, Amt für Berufliche Bildung und Weiterbildung

und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.“⁵

- **Sozialkompetenz** (englisch *social skills* häufig auch als Soft Skills genannt) „bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen, zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.“⁶
- **Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz** sind immanenter Bestandteil von Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz.

Die während der Ausbildung zu erwerbenden Kompetenzen werden über Lernziele bzw. über zu „*vermittelnde(n) Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten*“ (vgl. Ausbildungsrahmenplan – hier Berufsbildpositionen in den Abschnitten A, B und C) beschrieben und geplant.

Handlungsleitend sind bei der Erarbeitung der Handlungskomponente der Lernziele die folgenden Fragen:

- *Welche Tätigkeiten sollen am Ende der Ausbildung von der/dem Auszubildenden ausgeführt werden?*
- *Sind diese Tätigkeiten Kern- oder Randtätigkeiten?*
- *Welche Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten sind für die Ausführung dieser Tätigkeiten erforderlich?*

Nicht die Wissensvermittlung durch die Ausbilder/innen und Lehrer/innen, sondern der Erwerb von Kompetenzen während der Ausbildung wird angestrebt. Entscheidend an der Kompetenzorientierung ist also, was der Auszubildende am Ende kann, nicht was in einer betrieblichen Unterweisung oder im Unterricht „behandelt“ wurde.

Ohne Lernziele, deren Formulierung sich an Kompetenzen orientiert, lässt sich außerdem keine Prüfung angemessen gestalten. Um Kompetenzen beurteilen zu können, sind im Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung Prüfungsverfahren einzusetzen bzw. auszuwählen, die die in den Prüfungsbereichen laut Verordnung **aufgeführten Anforderungen** wie „*Problem- und Lösungsorientierung*“, „*Handlungsorientierung*“, „*Kundenorientierung*“, „*Berufsorientierung*“ und „*Betriebsorientierung*“⁷ erfüllen.

Im Ausbildungsrahmenplan werden grundsätzlich Qualifikationen beschrieben, die der/die Auszubildende am Ende der Ausbildung erlangt haben soll (*Endqualifikationen*). Die Kompetenzanforderungen des neu gestalteten Ausbildungsberufes „Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement“ sind so ausgestaltet worden, dass sie den Anforderungen der Niveaustufe 4 des Deutschen und des Europäischen Qualifikationsrahmens (DQR/EQR) entsprechen.

Deutscher Qualifikationsrahmen

„Mit dem Deutschen Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (DQR) wird ... ein Rahmen vorgelegt, der bildungsbereichsübergreifend alle Qualifikationen des deutschen Bildungssystems umfasst. Als nationale Umsetzung des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQR) berücksichtigt der DQR die Besonderheiten des deutschen Bildungssystems und trägt zur angemessenen Bewertung und zur Vergleichbarkeit deutscher Qualifikationen in Europa bei. Ziel ist es, Gleichwertigkeiten und Unterschiede von Qualifikationen transparenter zu machen und auf diese Weise Durchlässigkeit zu unterstützen. Dabei gilt es, durch Qualitätssicherung und -entwicklung Verlässlichkeit zu erreichen und die Orientierung der Qualifizierungsprozesse an Lernergebnissen („Outcome-Orientierung“) zu fördern. Damit leistet der DQR einen Beitrag zur Förderung der Mobilität von Lernenden und Beschäftigten zwischen Deutschland und anderen europäischen Ländern im Sinne bestmöglicher Chancen. Zugang und Teilnahme am lebenslangen Lernen und die Nutzung von Qualifikationen sollen für alle – auch für von Arbeitslosigkeit und unsicheren Arbeitsverhältnissen betroffene Menschen – gefördert und verbessert werden.“

5 Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe, 23. Sept. 2011, S. 15

6 Hamburger Bildungsplan „Bürokaufmann/Bürokauffrau“, 1. August 2002, Seite 8 f., Herausgeber: Behörde für Bildung und Sport, Amt für Berufliche Bildung und Weiterbildung

7 Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen, verabschiedet vom Arbeitskreis Deutscher Qualifikationsrahmen (AK DQR) am 22. März 2011, Einführung, Seite 3

„Mit dem DQR findet erstmals eine umfassende, bildungsbereichsübergreifende Matrix zur Einordnung von Qualifikationen Anwendung, die die Orientierung im deutschen Bildungssystem wesentlich erleichtert. Dazu beschreibt der DQR auf acht Niveaus fachliche und personale Kompetenzen, an denen sich die Einordnung der Qualifikationen orientiert, die in der allgemeinen, der Hochschulbildung und der beruflichen Bildung erworben werden. Die acht Niveaus des DQR beschreiben jeweils die Kompetenzen, die für die Erlangung einer Qualifikation erforderlich sind. Diese bilden jedoch nicht individuelle Lern- und Berufsbiografien ab. Der Kompetenzbegriff, der im Zentrum des DQR steht, bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft des Einzelnen, Kenntnisse und Fertigkeiten sowie persönliche, soziale und methodische Fähigkeiten zu nutzen und sich durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Kompetenz wird in diesem Sinne als umfassende Handlungskompetenz verstanden.

... Der DQR unterscheidet zwei Kompetenzkategorien: ‚Fachkompetenz‘, unterteilt in ‚Wissen‘ und ‚Fertigkeiten‘, und ‚Personale Kompetenz‘, unterteilt in ‚Sozialkompetenz und Selbstständigkeit‘ (‚Vier-Säulen-Struktur‘).

... Methodenkompetenz wird als Querschnittskompetenz verstanden und findet deshalb in der DQR-Matrix nicht eigens Erwähnung. ...

Für die Beschreibung der acht Niveaus des DQR ist eine einheitliche Struktur vorgegeben (siehe DQR-Matrix – Auszug).“⁸

8 DQR, a. a. O., Einführung, S. 4 ff.

DQR-Matrix mit zugeordneten Qualifikationen – Auszug⁹

<p>Niveau 3 Über Kompetenzen zur selbstständigen Erfüllung fachlicher Anforderungen in einem noch überschaubaren und zum Teil offen strukturierten Lernbereich oder beruflichen Tätigkeitsfeld verfügen.</p>			
<p>Qualifikationen</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Duale Berufsausbildung (2-jährige Ausbildungen) ■ Berufsfachschule (mittlerer Schulabschluss) 			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
Über erweitertes allgemeines Wissen oder über erweitertes Fachwissen in einem Lernbereich oder beruflichen Tätigkeitsfeld verfügen.	Über ein Spektrum von kognitiven und praktischen Fertigkeiten zur Planung und Bearbeitung von fachlichen Aufgaben in einem Lernbereich oder beruflichen Tätigkeitsfeld verfügen. Ergebnisse nach weitgehend vorgegebenen Maßstäben beurteilen, einfache Transferleistungen erbringen.	In einer Gruppe mitwirken und punktuell Unterstützung anbieten. Die Lern- oder Arbeitsumgebung mitgestalten, Abläufe gestalten und Ergebnisse adressatenbezogen darstellen.	Auch in weniger bekannten Kontexten eigenständig und verantwortungsbewusst lernen oder arbeiten. Das eigene und das Handeln anderer einschätzen. Lernberatung nachfragen und verschiedene Lernhilfen auswählen.
<p>Niveau 4 Über Kompetenzen zur selbstständigen Planung und Bearbeitung fachlicher Aufgabenstellungen in einem umfassenden, sich verändernden Lernbereich oder beruflichen Tätigkeitsfeld verfügen.</p>			
<p>Qualifikationen</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Duale Berufsausbildung (3- und 3½-jährige Ausbildungen) ■ Berufsfachschule (Assistentenberufe) ■ Berufsfachschule (vollqualifizierende Berufsausbildung nach BBiG/HwO) 			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
Über vertieftes allgemeines Wissen oder über fachtheoretisches Wissen in einem Lernbereich oder beruflichen Tätigkeitsfeld verfügen.	Über ein breites Spektrum kognitiver und praktischer Fertigkeiten verfügen, die selbstständige Aufgabenbearbeitung und Problemlösung sowie die Beurteilung von Arbeitsergebnissen und -prozessen unter Einbeziehung von Handlungsalternativen und Wechselwirkungen mit benachbarten Bereichen ermöglichen. Transferleistungen erbringen.	Die Arbeit in einer Gruppe und deren Lern- oder Arbeitsumgebung mitgestalten und kontinuierlich Unterstützung anbieten. Abläufe und Ergebnisse begründen. Über Sachverhalte umfassend kommunizieren.	Sich Lern- und Arbeitsziele setzen, sie reflektieren, realisieren und verantworten

⁹ DQR Handbuch, 01.08.2013, „Abb. 6 DQR-Matrix“, S.17 f. verbunden mit „Übersicht der zugeordneten Qualifikationen“, S. 36

Niveau 5

Über Kompetenzen zur selbstständigen Planung und Bearbeitung umfassender fachlicher Aufgabenstellungen in einem komplexen, spezialisierten, sich verändernden Lernbereich oder beruflichen Tätigkeitsfeld verfügen.

Qualifikationen

- IT-Spezialist (Zertifizierter)¹⁰
- Servicetechniker (Geprüfter)¹⁰

Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
Über integriertes Fachwissen in einem Lernbereich oder über integriertes berufliches Wissen in einem Tätigkeitsfeld verfügen. Das schließt auch vertieftes fachtheoretisches Wissen ein. Umfang und Grenzen des Lernbereichs oder beruflichen Tätigkeitsfelds kennen.	Über ein sehr breites Spektrum spezialisierter kognitiver und praktischer Fertigkeiten verfügen. Arbeitsprozesse übergreifend planen und sie unter umfassender Einbeziehung von Handlungsalternativen und Wechselwirkungen mit benachbarten Bereichen beurteilen. Umfassende Transferleistungen erbringen.	Arbeitsprozesse kooperativ, auch in heterogenen Gruppen, planen und gestalten, andere anleiten und mit fundierter Lernberatung unterstützen. Auch fachübergreifend komplexe Sachverhalte strukturiert, zielgerichtet und adressatenbezogen darstellen. Interessen und Bedarf von Adressaten vorausschauend berücksichtigen.	Eigene und fremd gesetzte Lern- und Arbeitsziele reflektieren, bewerten, selbstgesteuert verfolgen und verantworten sowie Konsequenzen für die Arbeitsprozesse im Team ziehen.

¹⁰ Weitere Qualifikationen der beruflichen Aufstiegsfortbildung werden nach dem im „Gemeinsamen Beschluss“ beschriebenen Verfahren konsensual zugeordnet.

2.2 Ausbildungsrahmenplan (sachliche Gliederung) mit Erläuterungen zu den Lernzielen

Die **Erläuterungen** zu den zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten (Lernziele) wurden gemeinsam mit betrieblichen Expertinnen und Experten zusammengestellt. Sie sind differenziert nach exemplarischen Inhalten der Endkompetenzen und Hinweisen zur Ausbildung.

Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen enthalten Informationen und Beispiele zur Ausbildungsbreite und -tiefe der Endkompetenzen, d. h. zu den Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten, die Auszubildete nach Abschluss der Ausbildung bzw. eines Ausbildungsabschnittes (mindestens) beherrschen müssen.

Hinweise zur Ausbildung beinhalten z. B. Aufgaben für Auszubildende und die Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren.

Anlage 1

(zu § 3 Absatz 1 Satz 1)

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement/ zur Kauffrau für Büromanagement

Legende:

1.–15. Ausbildungsmonat:	
16.–36. Ausbildungsmonat:	
5 Monate während des 16.–36. Ausbildungsmonats	
1.–36. Ausbildungsmonat:	

– Sachliche Gliederung –

Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
1	Büroprozesse (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1)		Teil 1 der Abschlussprüfung (Mitte des zweiten Ausbildungsjahres) Die in den weiteren Abschnitten aufgeführten Aufgaben sollten als betriebliche Aufträge formuliert werden und einen direkten Zusammenhang mit einer konkreten betrieblichen Aufgabe haben.
1.1	Informationsmanagement (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.1)		
	a) betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Telefon ■ Fax ■ E-Mail ■ Gruppenkalender ■ Intranet ■ Internetdienste, z. B. Cloud, Instant Messaging, Onlinetermin-Umfragen ■ soziale Netzwerke 	Aufgabe für Auszubildende z. B. Bedienung der Telefonanlage oder des E-Mail-Programms zur Umleitung, Weiterleitung von Telefongesprächen bzw. E-Mails in Verbindung mit Abschnitt C 3.2 1. und 3. Schuljahr, LF 3, LF 12
	b) Grundfunktionen des Betriebssystems anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ an- und abmelden ■ Ordner und Dokumente anlegen, umbenennen, löschen, verschieben und suchen ■ Programme suchen, starten und beenden 	1. Schuljahr, LF 2
	c) Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ betrieblich genutzte Formen der elektronischen Archivierung, z. B. Datenbank, Dateimanager 	Aufgabe für Auszubildende Erkundung im Ausbildungsbetrieb durch Fragen an die Beschäftigten sowie durch Auswertung von Internetrecherchen in Verbindung mit Abschnitt C 3.1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	d) Nutzen und Risiken von Online-Anwendungen aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ betrieblich genutzte Formen von Online-Anwendungen, z. B. DATEV, ELSTER, Online-Banking, HKR@web (öffentlicher Dienst), Shopsysteme, Internetkommunikation 	<p>Aufgabe für Auszubildende Erkundung im Ausbildungsbetrieb in Verbindung mit Abschnitt C 2.3</p> <p>1. Schuljahr, LF 3</p>
	e) Wege der Informationsbeschaffung beherrschen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Internetrecherche ■ Dokumentenmanagementsystem ■ Recherche in Papierdokumenten, z. B. Handbüchern, Akten, Fachzeitschriften, Gesetzen 	<p>In Verbindung mit Abschnitt C 3.1</p> <p>1. Schuljahr, LF 2, vgl. auch LF3</p>
	f) Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Speichermedien, z. B. Server, Festplatte, USB, CD, DVD, Cloud ■ Datensicherungsprogramme ■ Datensicherung automatisch/manuell ■ Datenträgerbereinigung ■ Zugriffsschutz 	<p>In Verbindung mit Abschnitt C 2.3</p> <p>1. Schuljahr, LF 2, vgl. auch LF3</p>
1.2	Informationsverarbeitung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.2)		
	a) Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern, situationsgerecht, normgerecht erstellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ betriebliche oder DIN-Norm-Vorgaben für Texte und Briefe (auch E-Mail) ■ Memos, Notizen, hausinterne Vermerke ■ Serienbriefe ■ Formulare ■ adressatengerecht und unterschriftsreif 	<p>In Verbindung mit Abschnitt C 3.2</p> <p>1. bis 3. Schuljahr, LF 2–LF 5, LF 9</p>
	b) Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht und effizient anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dokumentenvorlage, Schnellbausteine ■ Überarbeitungsfunktion ■ Serienbriefe mit verschiedenen Datenquellen ■ Kopf- und Fußzeile, Seiteneinrichtung, Drucken ■ z. B. Inhaltsverzeichnisse, Abbildungsverzeichnisse ■ Tabellen, Grafiken ■ Rechtschreib- und Grammatikhilfe, auch in einer Fremdsprache 	<p>Aufgabe für Auszubildende z. B. Schriftstücke eigenständig erstellen, unter Zuhilfenahme der Überarbeitungsfunktion einer Textverarbeitungssoftware mit anderen Beschäftigten abstimmen und anpassen (siehe Abschnitt C 3.3)</p> <p>Rechtschreibung und Grammatik in Verbindung mit Abschnitt C 3.4</p> <p>1. bis 3. Schuljahr, LF 2–LF 5, LF 9</p>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	<p>c) Vor- und Nachteile verschiedener Präsentationsmedien und -techniken abwägen</p> <p>d) Präsentationen vorgaben- und adressatengerecht entwerfen, gestalten und durchführen</p> <p>e) Präsentationen reflektieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Räumlichkeiten: Verfügbarkeit, technische Infrastruktur, Größe, Licht, Akustik, Sitzanordnung ■ Medien: Text, Bild, Ton, Film ■ Techniken: Bildschirm, Smartboard, Moderationswand, Flipchart, Projektoren und Projektionswand ■ Corporate Design, Masterfolie, Notiz- und Handzettel, Handouts ■ Zielgruppe, z. B. Alter, Vorkenntnisse, Herkunft, Homogenität ■ Anlass, Zielsetzung ■ Darstellungsgrundsätze und -regeln ■ Feedback und Reaktionen auswerten und für weitere Präsentationen nutzen 	<p>Aufgabe für Auszubildende z. B. eigenständig eine Präsentation über den Ausbildungsbetrieb (siehe Abschnitt C 1) für unterschiedliche Zielgruppen erstellen in Verbindung mit den Abschnitten C 3.2, 3.3, 3.4</p> <p>1. und 2. Schuljahr, LF 1, LF 5</p>
	f) Kalkulationstabellen erstellen und Berechnungen durchführen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Datenbasis ermitteln und einordnen ■ Tabellenaufbau nach Vorgaben oder frei definieren ■ Tabellenfunktionen ■ Formeln und Zellbezüge ■ Layout 	<p>Aufgabe für Auszubildende z. B. Erstellung eines Angebotsvergleiches für die Beschaffung von Büromöbeln (siehe Abschnitt C 2.2)</p> <p>1. bis 3. Schuljahr, LF 4, LF 8 und LF 10</p>
	g) Daten in Diagrammen darstellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ aussagekräftige Diagrammtypen bzw. -arten ■ Beschriftungen, Legenden, Kommentierungen ■ Maßstabeinstellung ■ Layout 	<p>Aufgabe für Auszubildende z. B. grafische Darstellung des Leistungsangebotes des Ausbildungsbetriebes (siehe Abschnitt C 1.2)</p> <p>1. bis 3. Schuljahr, LF 4, LF 8 und LF 10</p>
	h) Tabellen und Diagramme dokumentenübergreifend verwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Daten aus anderen Programmen nutzen ■ Tabellen und Diagramme an andere Programme übergeben, z. B. Verknüpfen, als Tabelle einfügen, als Bild einfügen 	<p>1. bis 3. Schuljahr, LF 4, LF 8 und LF 10</p>
	i) Dokumente pflegen und archivieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Speicherort ■ Speicherhäufigkeit/automatische Speicherung ■ Regeln für Dateinamenvergabe ■ Zugriffsschutz, z. B. Lese- und Schreibberechtigung ■ auslagern und löschen 	<p>In Verbindung mit Abschnitt C 2.3</p> <p>1. Schuljahr, LF 2</p>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	j) Dateien exportieren und importieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Download (Dateigröße, Zeit) ■ Datensicherung erstellen und einspielen ■ Datenbankdateien in die Textverarbeitung oder in die Tabellenkalkulation übernehmen ■ Kontakte des Adressbuches im- und exportieren 	In Verbindung mit Abschnitt C 2.3 1. und 2. Schuljahr, LF 3–LF 5
1.3	Bürowirtschaftliche Abläufe (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.3)		
	a) Bedarf an Büromaterial planen, beschaffen und verwalten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Erfassung des Verbrauchs ■ Bedarfsermittlung ■ Bestellmengen und -häufigkeit ■ betriebliche Beschaffungsrichtlinien 	In Verbindung mit den Abschnitten C 1.7, 2.1 1. Schuljahr, LF 4
	b) Posteingang und -ausgang bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ betriebliche Regelungen 	1. Schuljahr, LF 2
	c) Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten	<ul style="list-style-type: none"> ■ gesetzliche und betriebliche Vorgaben 	In Verbindung mit Abschnitt C 2.3 1. Schuljahr, LF 2
	d) bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen		In Verbindung mit den Abschnitten C 1.7, 2.1 Sollte im Zusammenhang mit den Inhalten der Lernziele a bis c ausgebildet werden. 1. Schuljahr, LF 2
1.4	Koordinations- und Organisationsaufgaben (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.4)		
	a) interne und externe Termine planen, koordinieren überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Maßnahmen, z. B. Raum buchen, umbuchen, stornieren, Sitzungsunterlagen aufbereiten, bearbeiten, bereitstellen, Bewirtung anpassen, Einlass und Empfang neu veranlassen, Technik bereitstellen 	In Verbindung den Abschnitten C 1.7, 2.1, 3 1. Schuljahr, LF 2

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	b) Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor-, nachbereiten sowie betreuen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Einladungen ■ Tagesordnung ■ Materialien und Catering ■ Protokoll ■ Bearbeitung sitzungsbezogener Belege 	1. und 3. Schuljahr, LF 2, LF 12
	c) bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kenntnis der Ziele ■ Möglichkeiten zur Umsetzung ■ Ressourcen und Zeitplanung ■ relevante Zwischen- und Endergebnisse festhalten ■ Ergebnisreflexion/Soll-Ist-Vergleich 	<p>Es handelt sich nicht um Projekte im Sinne der Betriebswirtschaft, sondern um Kleinprojekte. Dies sind in sich abgeschlossene Arbeitsaufträge, die Auszubildende mit Zwischenergebnissen versehen und selbstständig bis zu einem bestimmten Enddatum bearbeiten.</p> <p>3. Schuljahr, LF 13</p>
2	Geschäftsprozesse (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2)		
2.1	Kundenbeziehungen¹¹ (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.1)		
	a) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen	<p>eigenes Verhalten, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ermittlung von Kundenwünschen ■ Pflege der Kundenbeziehung; interne, externe Kunden ■ Wiedererkennung von Kunden ■ persönliche Ansprache von Kunden ■ Verabschiedung von Kunden <p><u>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ermittlung von Bürgeranliegen ■ Hilfe bei Antragstellung ■ adressatengerechte Ansprache von internen und externen Kunden ■ Dienstleistungs- und Servicegedanken auch in hoheitlichen Bereichen 	<p>In Verbindung mit den Abschnitten C 3.2 und 3.4</p> <p>1. Schuljahr, LF 3</p>

11 Änderungsverordnung vom 16. Juni 2014, Bundesgesetzblatt Teil I Nr. 27 am 26. Juni 2014, Seite 791.

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	b) Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten	<ul style="list-style-type: none"> ■ gesetzliche Vorgaben zur Datenvorratsspeicherung ■ Kennzahlen, z. B. Zahlungsfähigkeit, Reklamation, Umsatzvolumen ■ Bestandskunden ■ Neukunden <p>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Auftrags-, Antragshäufigkeiten etc. feststellen, vergleichen ■ Lösungsfristen überwachen ■ Datenschutzgesetze, Überwachungslisten, Wiedervorlagelisten 	<p>Aufgaben für Auszubildende z. B. aus dem öffentlichen Dienst: Daten zur Beantragung einer abfallrechtlichen Genehmigung oder einer Baugenehmigung über einen bestimmten Zeitraum erfassen und auswerten</p> <p>z. B. Analyse der Zahlungsfähigkeit, der Reklamationsanlässe</p> <p>In Verbindung mit den Abschnitten C 2.3 und 3.1</p> <p>1. und 2. Schuljahr, LF 3, LF 5</p>
	c) situationsgerecht und kundenorientiert Auskunft geben und beraten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kundenwünsche ermitteln ■ Kundentyp, -anspruch und -stimmung ■ unterschiedliche Situationen, z. B. hohe Kundenfrequenz, Dringlichkeit ■ Leistungs- und Ausführungsalternativen aufzeigen <p>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ bürgernahe Verwaltungssprache ■ aktive Gesprächsführung ■ situations- und adressatengerechte Interaktion 	<p>In Verbindung mit den Abschnitten C 3.1, 3.2 und 3.4</p> <p>1. und 2. Schuljahr, LF 3, LF 7</p>
	d) Informationen kundengerecht aufbereiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ adressatengerecht informieren, z. B. Broschüren, Fachliteratur, Merkblatt, Flyer 	<p>In Verbindung mit den Abschnitten C 3.1, 3.2 und 3.4</p> <p>1. und 2. Schuljahr, LF 3, LF 7</p>
	e) Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit erkennen und berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kundenfeedback oder Kundenumfragen auswerten ■ Schlussfolgerungen ziehen ■ Kundenbindung durch kundengerechte Serviceangebote 	<p>In Verbindung mit Abschnitt C 2.4</p> <p>1. Schuljahr, LF 3</p>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
2.2	Auftragsbearbeitung und -nachbereitung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.2)		
	a) Kundenanfragen bearbeiten und bei deren Abwicklung mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Leistungsspektrum mit Anfrage abgleichen ■ Zeit- und Ressourcenplanung ■ Angebot <p><u>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Servicetelefon ■ Zuständigkeiten ■ Vollständigkeit ■ Weiterleiten 	In Verbindung mit den Abschnitten C 1.2 und 3.3 1. Schuljahr, LF 3
	b) Kundenaufträge annehmen, bearbeiten sowie dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auftragsbestätigung ■ Ressourcenplanung, z. B. Material, Personal, Maschinen, externe Dienstleistung <p><u>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Anträge, Anfragen ■ Vollständigkeit ■ Dienstanweisungen, Rechtsanwendung im gleichgelagerten Verfahren 	In Verbindung mit Abschnitt C 3.3 1. Schuljahr, LF 3
	c) Auftragsabwicklung mit Kunden festlegen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rechtsvorschriften, z. B. Fristen ■ Vereinbarungen, z. B. über Termine, Leistungen ■ Soll-Ist-Vergleich zwischen Ressourcenplanung und -einsatz <p><u>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zuständigkeiten ■ Dringlichkeiten ■ weitere Beteiligte 	In Verbindung mit den Abschnitten C 2.4, 3.2 1. Schuljahr, LF 3
	d) Begleitdokumente und Rechnungen erstellen	<p><u>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ dienstbegleitende Unterweisung 	1. Schuljahr, LF 3

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	e) Vor- und Nachkalkulationen durchführen und auswerten	<ul style="list-style-type: none"> ■ betriebliche Kalkulationsverfahren <u>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</u> ■ dienstbegleitende Unterweisung 	1. und 3. Schuljahr, LF 3, LF 10
	f) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Anlässe und Gründe für Beschwerden und Reklamationen ■ Rechtsgrundlagen ■ angemessene Reaktion ■ Maßnahmen im Rahmen des betrieblichen Beschwerdemanagements ■ Berücksichtigung von Unternehmensgrundsätzen <u>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</u> ■ Beschwerden, Widersprüche, Einsprüche ■ Fristen ■ Argumente erfassen ■ Niederschriften fertigen ■ Zuständigkeiten 	In Verbindung mit Abschnitt C 2.4 1. und 2. Schuljahr, LF 4, LF 7
2.3	Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.3)		
	a) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abrufmengen, Bestellmengen und -häufigkeit <ul style="list-style-type: none"> ■ Bestandsstatistiken ■ Bevorratungslisten ■ Abrufzeiten, Leistungsarten und -umfang 	In Verbindung mit Abschnitt C 1.7 1. Schuljahr, LF 4
	b) Bezugsquellen ermitteln, Auswahl begründen und dabei Beschaffungsrichtlinien sowie Rahmenverträge beachten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Recherchen, Ausschreibungen ■ betriebliche Auswahlkriterien <u>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</u> ■ Beschaffungsverfahren ■ Markterkundung ■ Leistungsbeschreibung 	In Verbindung mit den Abschnitten C 1.6, 1.7, 3.1 1. Schuljahr, LF 4

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	c) Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Anfragen ■ qualitative und quantitative Angebotsvergleiche <u>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</u> <ul style="list-style-type: none"> ■ Angebotsaufforderung ■ Angebotsöffnung 	In Verbindung mit den Abschnitten C 1.7, 2.4 1. Schuljahr, LF 4
	d) Bestellungen durchführen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wahl des Kommunikationsweges <u>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</u> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zuschlagserteilung 	In Verbindung mit den Abschnitten C 1.7, 2.3 1. Schuljahr, LF 4
	e) Liefertermine überwachen und bei Verzug mahnen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vertragserfüllung ■ Mahnverfahren 	1. Schuljahr, LF 4
	f) Bestellungen mit den Wareneingangsunterlagen vergleichen, Dienstleistungen abnehmen, bei Abweichungen Differenzen klären	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontrolle hinsichtlich Material/Dienstleistung: Termin, Qualität, Beschaffenheit und Menge ■ Meldung bei Nichterfüllung des Vertrages ■ Maßnahmen einleiten 	1. Schuljahr, LF 4
2.4	Personalbezogene Aufgaben (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.4)		
	a) Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ gesetzliche und tarifliche Regelungen ■ Einsatzort ■ Arbeitszeiten, z. B. Schichtdienst, Wochenenddienst, Bereitschaftsdienst, Nachtschicht, Teilzeit ■ Vertretung ■ Fehlzeitenplanung ■ Urlaub/Sonderurlaub 	Aufgaben für Auszubildende z. B. Tabelle zur Erfassung und Auswertung der Fehlzeiten erstellen In Verbindung mit den Abschnitten C 1.4 und 1.5 2. Schuljahr, LF 8
	b) Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ gesetzliche Regelungen ■ Formulare ■ Belege und Nachweise <u>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</u> <ul style="list-style-type: none"> ■ Dienstanweisungen ■ Genehmigungsverfahren ■ Travel-Management-System 	In Verbindung mit Abschnitt C 1.6 3. Schuljahr, LF 12

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	c) bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten		In Verbindung mit Abschnitt C 2.3 1. und 2. Schuljahr, LF 2, LF 8
	d) bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Anonymisierungsverfahren ■ Fehlzeiten ■ Stellenbesetzungsplan 	In Verbindung mit Abschnitt C 1.4 2. Schuljahr, LF 8
2.5	Kaufmännische Steuerung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.5)	Hinweis für den öffentlichen Dienst: Bei der Vermittlung der kaufmännischen Steuerung ist ggf. auf die dienstbegleitende Unterweisung zurückzugreifen.	
	a) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung beachten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aufwendungen im Anlagen-, Material-, Finanz- und Personalbereich ■ Erträge aus Umsätzen und Finanzanlagen 	In Verbindung mit den Abschnitten C 1.1, 1.2 und 1.7 2. und 3. Schuljahr, LF 6, LF 10
	b) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen des Ausbildungsbetriebes anwenden	Erfassung der betrieblichen Werteströme zur Steuerung und Kontrolle des Betriebes: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aufbau des betrieblichen Rechnungswesens ■ Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB) ■ Aufwendungen und Erlöse des Unternehmens ■ Zeit- und Betriebsvergleich ■ Gewinn- und Verlustrechnung ■ Kostenarten und Kostenstellen 	Aufgaben für Auszubildende z. B. Benzinverbrauch erfassen und bewerten, mit den Planzahlen (Budget) vergleichen, Kostenstellen zuordnen und auswerten, z. B. Routenplanung überarbeiten, verbrauchsparsamere Autos anschaffen In Verbindung mit Abschnitt C 3.1 2. und 3. Schuljahr, LF 6, LF 10
	c) Investitionen und Finanzierung an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern	<ul style="list-style-type: none"> ■ Investitionsarten, z. B. Ersatz, Erweiterung, Rationalisierung ■ Finanzierungsarten, z. B. Eigen-, Fremd- und Selbstfinanzierung, Leasing 	In Verbindung mit Abschnitt C 1.1 2. Schuljahr, LF 9

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	d) Kosten- und Leistungsstruktur des Ausbildungsbetriebes berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analyse der betrieblichen Leistungsstruktur ■ Kostenstruktur: Verhältnis zwischen Personal-, Material- und Betriebsmitteleinsatz <p>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kosten- und Leistungsrechnung ■ erweiterte Kameralistik 	<p>In Verbindung mit den Abschnitten C 1.1 und 1.2</p> <p>2. und 3. Schuljahr, LF 6, LF 10</p>
	e) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuzuordnen, rechnerisch und sachlich prüfen	<ul style="list-style-type: none"> ■ gesetzliche und betriebliche Vorschriften ■ Belegorganisation <p>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kosten- und Leistungsrechnung ■ Betriebsabrechnungsbogen ■ Zuordnung 	<p>In Verbindung mit Abschnitt C 1.1</p> <p>2. Schuljahr, LF 6</p>
	f) Zahlungen unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rechnungsprüfung ■ Unterschriftenregelung/Vollmacht ■ Fristen, z. B. Skonto, Teilzahlung ■ Zahlungsaufschub <p>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zahlbarmachung ■ Kassenanordnungen ■ Target- und Fälligkeitsanordnungen 	<p>In Verbindung mit Abschnitt C 1.7</p> <p>1. Schuljahr, LF 4</p>

Abschnitt B: Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei Wahlqualifikationen von jeweils fünf Monaten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
1	Auftragssteuerung und -koordination (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 1)		
1.1	Auftragsinitiierung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 1.1)		
	a) Kunden produktspezifisch und kaufmännisch beraten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Produktpalette und Preise ■ Kalkulationsgrundlagen ■ Kundenwünsche 	<p>Aufgabe für Auszubildende Kundengespräch vorbereiten, durchführen und reflektieren</p> <p>1. Schuljahr, LF 3</p>
	b) Angebotsgrundlagen und -alternativen mit dem Kunden entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> ■ zielorientierte Interaktion und Gesprächsführung 	1. Schuljahr, LF 3
	c) ergänzenden Service anbieten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wartungsverträge ■ Lieferservice ■ weitere Dienstleistungen ■ Einweisung/Schulung 	1. Schuljahr, LF 3
	d) Kalkulationsdaten für Angebote einholen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Arbeitsumfang/Menge ■ Verrechnungssätze/Preise ■ Zahlungs- und Lieferkonditionen 	1. und 3. Schuljahr, LF 3, LF 10
	e) Angebote erstellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rechtssicherheit ■ Bindungsfrist 	1. Schuljahr, LF 3
	f) Auftragseingang prüfen, Auftrag bestätigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Soll-Ist-Vergleich ■ Differenzen klären ■ Maßnahmen einleiten 	1. Schuljahr, LF 3

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)		
1.2	Auftragsabwicklung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 1.2)		
	a) Zeit- und Ressourcenplan in Abstimmung mit den Beteiligten erstellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ablaufplanung 	1. Schuljahr, LF 3
	b) auftragsrelevante Beschaffungen sicherstellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Angebotsvergleich ■ Bestellung ■ Lieferungsüberwachung ■ Material-/Wareneingang 	1. Schuljahr, LF 4
	c) auftragsbegleitend mit Kunden kommunizieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gesprächsprotokoll/Dokumentation ■ Bearbeitungsstand 	1. Schuljahr, LF 3, LF 4
	d) auftragsbezogene Daten einholen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Material ■ Arbeitsumfang ■ Termine 	1. Schuljahr, LF 3, LF 4
	e) Soll- und Ist-Vergleich der Leistungserbringung durchführen, bei Bedarf nachsteuern	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zwischenkalkulation ■ Qualitätssicherung 	2. Schuljahr, LF 6
	f) Abnahme der Leistung veranlassen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abnahmeprotokoll ■ Dokumentation ■ Nachbesserung 	Aufgabe für Auszubildende Vorhandenes Abnahmeprotokoll auswerten, notwendige Maßnahmen einleiten 1. Schuljahr, LF 4
1.3	Auftragsabschluss (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 1.3)		
	a) Auftragsdokumentation vervollständigen und bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verbesserungsvorschläge 	1. Schuljahr, LF 3
	b) Aufträge nachkalkulieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Material ■ Arbeits-/Leistungsumfang ■ Fremdleistungen 	1. und 3. Schuljahr, LF 3, LF 10

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	c) Aufträge fakturieren, Kundenrechnungen erstellen		1. Schuljahr, LF 3
	d) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf Maßnahmen einleiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auswertung der Offenen-Posten-Liste ■ betriebliches Mahnverfahren ■ gerichtliches Mahnverfahren 	Aufgabe für Auszubildende Mahntexte situationsgerecht einsetzen 3. Schuljahr, LF 9
1.4	Auftragsnachbereitung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 1.4)		
	a) Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Feedbackmanagement ■ Verbesserungsprozesse kontinuierlich einsetzen 	Aufgabe für Auszubildende Feedback/Befragungsbogen auswerten 1. Schuljahr, LF 3
	b) Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bonussystem ■ individuelle Folgeangebote 	2. Schuljahr, LF 5
	c) Kundenreklamationen bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reklamationsgründe ■ Beteiligte informieren ■ Maßnahmen einleiten ■ Rechtsgrundlagen ■ Gewährleistung ■ Garantie ■ Berücksichtigung von Unternehmensgrundsätzen und Kulanz 	2. Schuljahr, LF 7
	d) Probleme in Auftragsprozessen identifizieren und analysieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gründe für Ablaufstörungen 	1. Schuljahr, LF 3
	e) Problemlösungen vorschlagen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Qualitätssicherungsmaßnahmen 	3. Schuljahr, LF 11

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
2	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 3 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 2)		
2.1	Finanzbuchhaltung (§ 3 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 2.1)		<p>Auftrag für Auszubildende Im Rahmen der Finanzbuchhaltung für einen Auftrag bzw. für einen Quartalsabschluss Belege überprüfen und erfassen.</p> <p>Aus dem Vergleich mit den Kontenständen des Vorjahres bzw. vergleichbaren Aufträge sollen Rückschlüsse für die weitere wirtschaftliche Planung gezogen und ggf. Maßnahmen erläutert werden.</p> <p>Die Bearbeitung soll im Team mit den entsprechenden Fachkolleginnen und -kollegen erfolgen.</p>
	a) Kreditoren- und Debitorenstammdaten aufnehmen und pflegen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Organisation der betrieblichen Datenerfassung ■ Stammdatenpflege, z. B. Firma, Geschäftsführung, Firmensitz, Kontaktdaten ■ Dokumentation und Ablage ■ Nebenbücher 	2. Schuljahr, LF 6
	b) Geschäftsvorgänge unter Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Regelungen buchhalterisch einordnen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontenplan ■ Bestands-/Erfolgskonten ■ Unterkonten ■ betrieblichen und gesetzliche Aufbewahrungsfristen 	2. Schuljahr, LF 6

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	c) Belege erfassen, kontieren und auf Bestands- und Erfolgskonten buchen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Belegorganisation ■ Grund-, Hauptbuch und Nebenbücher bzw. die Darstellung dieser Bücher im verwendeten elektronischen Buchhaltungssystem ■ Zieleinkäufe und Zielverkäufe (Eingangs-/Ausgangsrechnungen) ■ Umsatzsteuer, Umsatzsteuersätze ■ Anschaffungsnebenkosten, z. B. Transportkosten, Verpackungskosten und -versicherungen ■ Nachlässe, z. B. Rabatte, Skonti, Boni ■ Rücksendungen ■ Gutschriften 	2. Schuljahr, LF 6
	d) im Rahmen der Kontokorrentbuchhaltung Zahlungseingänge überwachen und Zahlungsausgänge veranlassen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rechnungsprüfung ■ Unterschriftenregelung/Vollmacht ■ Zahlungsvorgänge/-fristen ■ Teilzahlungen ■ Zahlungsaufschub 	1.–3. Schuljahr, LF 4, LF 9
	e) Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Terminüberwachung, z. B. Offene-Posten-Liste ■ Eintritt des Verzugs bei Geldschulden (ohne/mit Mahnung) ■ Rechte bei Zahlungsverzug des Kunden, z. B. Rücktritt vom Kaufvertrag, Schadenersatz neben der Leistung, Ersatz vergeblicher Aufwendungen ■ betriebliche Entscheidungsregeln und Verfahren bei Zahlungsverzug ■ ein-/beidseitiges Handelsgeschäft ■ Verzinsung von Geldschulden bei Verzug (Basiszinsatz, Verzugszinsen) 	3. Schuljahr, LF 9
	f) bei periodengerechten Abschlussarbeiten unterstützen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Umsatzsteuervoranmeldung ■ vorläufiger Abschluss von Bestandskonten ■ Inventur ■ Inventurverfahren ■ Inventurdifferenzen und betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen ■ Bewertung von Anlage- und Umlaufvermögen, z. B. Buchungsvorbereitung, AfA 	2. Schuljahr, LF 6

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
2.2	Kosten- und Leistungs-Rechnung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 2.2)		Auftrag für Auszubildende Im Rahmen der Projektplanung für einen Auftrag ist ein Soll-Ist-Vergleich durchzuführen, auszuwerten und ggf. Maßnahmen vorzuschlagen.
	a) Zweck und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungs-Rechnung bei Aufgabenstellungen berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kostenerfassung, Kontrolle der Wirtschaftlichkeit, Bewertung von Gegenständen des Umlauf- bzw. des Anlagevermögens (Herstellkosten), kurzfristige betriebliche Ergebnisrechnung, Entscheidungsgrundlage für Produkt- und Preispolitik ■ Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung ■ Zusammenhang von Aufbau- und/oder Prozessorganisation und Struktur der Kostenstellenrechnung 	3. Schuljahr, LF 10
	b) Kosten ermitteln, aufbereiten und überwachen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aufwendungen und Kosten, Erträge und Leistungen, kalkulatorische Kosten (Anders- und Zusatzkosten), Einzel- und Gemeinkosten, variable und fixe Kosten ■ Kostenstellenrechnung (BAB) ■ Prozesskostenrechnung 	3. Schuljahr, LF 10
	c) Leistungen kalkulieren und verrechnen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kostenträgerstückrechnung ■ Kostenträgerzeitrechnung (kurzfristige Erfolgsrechnung) ■ Kalkulationsverfahren: Zuschlagskalkulation, Divisionskalkulation 	3. Schuljahr, LF 10
	d) Ergebnisse der Kosten- und Leistungs-Rechnung für Entscheidungen aufbereiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Preiskalkulation (Vorwärts-, Rückwärts- und Differenzkalkulation) ■ betriebliche Überprüfung des Leistungsangebots ■ Bewertung von (Zwischen-)Produkten ■ kurzfristige Preisuntergrenze (Teilkostenrechnung/ Deckungsbeitragsrechnung) 	3. Schuljahr, LF 10

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
2.3	Controlling (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 2.3)		Auftrag für Auszubildende Im Rahmen der Quartalsabrechnung den Periodenerfolg feststellen und mithilfe von Kennzahlen analysieren, bewerten und Schlussfolgerungen für künftige Maßnahmen ziehen
	a) Einflussfaktoren auf den Betriebserfolg identifizieren und reflektieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Preisänderungen (Beschaffungs- und Absatzmärkte) ■ Prozess- und Produktinnovation ■ Marktstellung von Anbietern und Lieferanten ■ Änderung der Rahmenbedingung, z. B. Rechtslage, Mitbewerber 	1.–3. Schuljahr, LF 6, LF 10
	b) Ergebnisse der Betriebsrechnung und der Finanzbuchhaltung für das Controlling aufbereiten und interpretieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ist-Größen bezüglich Kosten, Kapazitätsauslastung und Verbrauch 	1. Schuljahr, LF 6
	c) Soll- und Ist-Vergleiche durchführen, Abweichungen feststellen und kommunizieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Soll-Ist-Abweichungsanalyse bezüglich Kosten, Kapazitätsauslastung und Verbrauch ■ Plan-GuV, Plan-Bilanz, Finanzplan ■ Abweichungen erläutern 	2. und 3. Schuljahr, LF 6, LF 10
	d) Kennzahlen ermitteln, aufbereiten und beurteilen, Statistiken und Berichte erstellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cashflow, Rentabilität, Wirtschaftlichkeit, Produktivität, Liquidität, Return on Investment ■ Kennzahlen zu Unternehmens- und Bereichszielen ■ Kennzahlen zur Budgetierung (Maßnahmen und Ressourcen) 	2. und 3. Schuljahr, LF 6, LF 9, LF 10

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
3	Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 3)		
3.1	Laufende Buchführung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 3.1)		
	a) Buchungsvorgänge bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Belegorganisation ■ Grund-, Hauptbuch und Nebenbücher bzw. die Darstellung dieser Bücher im verwendeten elektronischen Buchhaltungssystem ■ Kontierung/Erfassung ■ Umsatzsteuer, Umsatzsteuersätze ■ Nachlässe, z. B. Skonti, Boni ■ Anschaffungsnebenkosten, z. B. Transportkosten, Verpackungskosten und -versicherungen 	Aufgabe für Auszubildende Kassenbuch mithilfe der Tabellenkalkulation oder anderen Programmen führen 2. Schuljahr, LF 6
	b) Kassenbuch führen		
	c) Bestands- und Erfolgskonten führen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Umsatzzuordnung durch Ertragskonten ■ Rücksendungen ■ Gutschriften 	
	d) Offene-Posten-Listen verwalten	<ul style="list-style-type: none"> ■ betriebliche Verfahrensweisen 	2. Schuljahr, LF 6
	e) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren und Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rechnungsprüfung ■ Unterschriftenregelung/Vollmacht ■ Zahlungsvorgänge/-fristen ■ Teilzahlungen ■ Zahlungsaufschub ■ Liquiditätsplanung ■ Terminüberwachung, z. B. Offene-Posten-Liste ■ Eintritt des Verzugs bei Geldschulden (ohne/mit Mahnung) ■ Rechte bei Zahlungsverzug des Kunden, z. B. Rücktritt vom Kaufvertrag, Schadenersatz neben der Leistung, Ersatz vergeblicher Aufwendungen ■ betriebliche Entscheidungsregeln und Verfahren bei Zahlungsverzug ■ ein-/beidseitiges Handelsgeschäft ■ Verzinsung von Geldschulden bei Verzug (Basiszinsatz, Verzugszinsen) 	2. und 3. Schuljahr, LF 6, LF 9

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	f) am buchhalterischen Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Umsatzsteuervoranmeldung ■ vorläufiger Abschluss von Bestandskonten ■ Inventur ■ Inventurverfahren ■ Inventurdifferenzen und betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen ■ Bewertung von Anlage- und Umlaufvermögen (Buchungsvorbereitung, AfA) 	2. Schuljahr, LF 6
3.2	Entgeltabrechnung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 3.2)		Aufgabe für Auszubildende Den eigenen Nettolohn anhand der betrieblichen, sozialversicherungs- und steuerrechtlichen Angaben ermitteln
	a) Personalstammdaten erfassen und pflegen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ablage ■ Aufbewahrungsfristen ■ Datenschutzbestimmungen 	2. Schuljahr, LF 8
	b) erforderliche Prozessdaten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tarifverträge, Individualvereinbarung ■ Stundenzettel ■ Urlaubslisten ■ Fehlzeiten ■ Zuschlagssätze ■ geldwerte Vorteile 	2. Schuljahr, LF 8
	c) Auszahlungsbeträge unter Berücksichtigung geltender steuer-, sozial- und tarifrechtlicher Bestimmungen ermitteln	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nettolohnermittlung ■ Beitragssätze ■ Beitragsbemessungsgrenzen ■ Steuerklassen ■ persönliche Be- und Abzüge 	2. Schuljahr, LF 8
	d) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen erstellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Monatsabschluss, z. B. Lohnsteuervoranmeldung, Krankenkassenbeitragsnachweise, Umlageverfahren, Terminplanung ■ Jahresabschluss, z. B. Jahresmeldung an die Krankenkasse, Jahreslohnsteuerausgleich, Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabe, Meldung für die Berufsgenossenschaft, Terminplanung 	2. Schuljahr, LF 8

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
3.3	Betriebliche Kalkulation (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 3.3)		
	a) Kosten verursachungsgerecht zuordnen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kostenarten ■ Kostenstellen ■ Kostenträger 	Aufgabe für Auszubildende Ermitteln, auf welcher Zahlengrundlage und mit welchen Verfahren die betriebliche Kalkulation im eigenen Unternehmen durchgeführt wird 2. und 3. Schuljahr, LF 6, LF 10
	b) Angebote unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen kalkulieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wettbewerbsanalyse ■ Marktanalyse 	1. Schuljahr, LF 3
	c) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zwischenkalkulation auf Basis von Stundenzetteln und Eingangsrechnungen 	3. Schuljahr, LF 10
	d) Verfahren der Voll- und Teilkostenrechnung anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mittellohn/Stundenverrechnungssatz ■ Deckungsbeitragsrechnung 	3. Schuljahr, LF 10
	e) durch Nachkalkulation Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg ermitteln	<ul style="list-style-type: none"> ■ Material ■ Arbeits- und Leistungsumfang ■ Fremdleistungen 	3. Schuljahr, LF 10
3.4	Betriebliche Auswertungen (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 3.4)		Aufgabe für Auszubildende Bei der Vorbereitung, Durchführung und Kontrolle einer betriebswirtschaftlichen Auswertung (BWA) mitwirken
	a) bei der Ermittlung der Unternehmensertragslage mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Leistungs- und Kostenanalyse ■ betriebswirtschaftliche Auswertung (BWA) ■ Finanzplanung ■ Cashflow ■ Rentabilität, z. B. Eigenkapital, Umsatz, Return on Investment 	2. Schuljahr, LF 6

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	b) Wirkungen der Abschreibungen für den Betriebserfolg unterscheiden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abschreibungsverfahren, z. B. lineare Abschreibung, Abschreibung nach Leistungseinheiten ■ geringwertige Wirtschaftsgüter ■ steuerliche Auswirkung einschätzen 	2. Schuljahr, LF 6
	c) Statistiken erstellen und Plan-Ist-Vergleiche durchführen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plan- und Ist-Umsätze ■ Plan- und Ist-Kosten ■ Plan- und Ist-Auslastung ■ Jahresverläufe ■ Betriebs- und Zeitvergleiche 	2. und 3. Schuljahr, LF 8, LF 10
	d) betriebliche Kennzahlen beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Finanzierungskennzahlen, z. B. Kapitalstruktur, Anlagendeckung, Liquiditätszahlen, Debitorenlaufzeit ■ Bereichskennzahlen, z. B. Lagerumschlag, Arbeitsproduktivität 	3. Schuljahr, LF 9
4	Einkauf und Logistik (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 4)		
4.1	Bedarfsermittlung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 4.1)		
	a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bedarfsermittlung ■ Bedarfsmeldung 	1. Schuljahr, LF 4
	b) Mengen und Termine disponieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vergleich unterschiedlicher Bestellsysteme, z. B. Meldemengensystem, Bestellrhythmusverfahren, just in time ■ Zusammenhang zwischen Bestellmenge, -häufigkeit, -kosten ■ wirtschaftliche Auswirkungen, z. B. Lagerkosten, Kapitalbindungskosten 	1. Schuljahr, LF 4

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
4.2	Operativer Einkaufsprozess (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 4.2)		
	a) interne Einkaufsrichtlinien und Rahmenverträge sowie betriebliche Compliance einhalten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Einhaltung von gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen, z. B. ethische, ökologische, soziale Anforderungen 	1. Schuljahr, LF 4
	b) Bezugsquellen ermitteln, analysieren und Lieferantenvorauswahl treffen	<ul style="list-style-type: none"> ■ interne und externe Beschaffungsmöglichkeiten ■ Marktsichtung und -analyse ■ betriebliche Anforderungskriterien 	Aufgabe für Auszubildende Bewertungsraster für mögliche Lieferanten erstellen 1. Schuljahr, LF 4
	c) Angebote einholen und vergleichen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Anbieter nach festgelegten qualitativen und quantitativen Bewertungskriterien auswählen 	1. Schuljahr, LF 4
	d) Bestellung durchführen, Auftragsbestätigung mit der Bestellung vergleichen und bei Abweichungen Lösungen vereinbaren		1. Schuljahr, LF 4
	e) Vertragserfüllung überwachen und bei Vertragsstörung Maßnahmen einleiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ vertragsgemäße Abwicklung, z. B. Lieferungsüberwachung, Material-/Wareneingang, Rechnungsprüfung ■ Leistungsstörung, z. B. bei Kauf-, Werks- und Dienstleistungsvertrag ■ mögliche rechtliche Maßnahmen ableiten und umsetzen 	1. Schuljahr, LF 4
4.3	Strategischer Einkaufsprozess (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 4.3)		
	a) bei der Verhandlung von Einkaufskonditionen mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verhandlungsziele definieren ■ Mindestbedingungen, -konditionen, z. B. Preise, Lieferbedingungen, Zahlungsziele, Skonti, Boni, Rabatte 	Aufgabe für Auszubildende Vorschläge für Einkaufskonditionen ausarbeiten 1. Schuljahr, LF 4

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	b) Lieferanteninformationen für Entscheidungen systematisch erfassen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analyse und Auswertung der Liefererkonditionen ■ Qualitätsanforderungen, z. B. Zertifizierung, Gütesiegel, Normen, Standards ■ Prioritäten, Entscheidungsmatrix, Gewichtung 	<p>Aufgabe für Auszubildende Recherche über potentielle neue Lieferanten durchführen</p> <p>1. Schuljahr, LF 4</p>
	c) bei der Erstellung von Rahmenverträgen mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auswertung bestehender Verträge ■ Zielvorgaben 	<p>Aufgabe für Auszubildende Rahmenverträge hinsichtlich aktueller Konditionen überprüfen</p> <p>1. Schuljahr, LF 4</p>
	d) Prozesse der Bedarfsermittlung und des Einkaufs reflektieren und Verbesserungen vorschlagen		<p>1. Schuljahr, LF 4</p>
4.4	Lagerwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 4.4)		
	a) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen	<ul style="list-style-type: none"> ■ z. B. Handlager, Fertigungslager, Hochregallager, „just in time“ 	<p>1. Schuljahr, LF 4</p>
	b) vom Ausbildungsbetrieb genutztes Lagersystem bei logistischen Abläufen berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Lagerorganisation, Lagereinrichtung und Transportsysteme ■ Anforderungen und Eigenschaften der zu lagernden Güter 	<p>1. Schuljahr, LF 4</p>
	c) Wareneingang prüfen, Mängelbeseitigung veranlassen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Eingangs- bzw. Sichtkontrolle ■ Abnahme, Dokumentation ■ Vollständigkeits- und Qualitätskontrolle ■ Maßnahmen veranlassen 	<p>1. Schuljahr, LF 4</p>
	d) Bestände erfassen, kontrollieren und bewerten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bewertungsverfahren der Lagerbestände ■ Auswertung von Lagerkennzahlen, z. B. durchschnittlicher Lagerbestand, durchschnittlicher Materialeinsatz, Umschlagshäufigkeit, durchschnittlicher Lagerzinssatz, Kapitalbindungskosten ■ Abweichungen, z. B. Branchen-, Zeitvergleich 	<p>Aufgabe für Auszubildende Bei der Vorbereitung, Durchführung und Kontrolle einer Bestandsaufnahme (Inventur) mitwirken, dokumentieren und bewerten</p> <p>1. Schuljahr, LF 4</p>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
5	Marketing und Vertrieb (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 5)		
5.1	Marketingaktivitäten (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 5.1)		Auftrag für Auszubildende Für eine Sitzung/Besprechung ist ein Marketingkonzept für eine neue Dienstleistung bzw. für ein neues Produkt mit Ausführungen zur geplanten Kommunikationspolitik und der Abstimmung mit den vorhandenen Ressourcen zu erarbeiten und zu präsentieren.
	a) Instrumente der Marktbeobachtung und -analyse nutzen und dabei Mitbewerber sowie Marktentwicklungen beachten	<ul style="list-style-type: none"> ■ primäre Marktforschung, z. B. betriebliche Daten, Kundenumfrage ■ sekundäre Marktforschung, z. B. Markt- und Branchenberichte, zielgruppenspezifische Statistiken, Konjunkturdaten ■ Markt strukturieren nach Teilmärkten, z. B. nach Regionen, Ländern, Kundentypen, Produktgruppen, Vertriebskanälen 	Aufgabe für Auszubildende Auswertung von Zielgruppen, Bestelldaten und Trends 2. Schuljahr, LF 5
	b) an der Entwicklung von Marketingmaßnahmen mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zielfestlegung ■ Marketingkonzept ■ Marketingmix ■ rechtlicher Rahmen, z. B. Urheberrecht, Telemediengesetz, Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb, Recht am eigenen Bild 	2. Schuljahr, LF 5
	c) Ressourcen planen, organisieren und Kosten ermitteln	<ul style="list-style-type: none"> ■ Umsetzungsplan mit Zuständigkeiten ■ Budgetrahmen ■ Erfolgskriterien und -prognosen 	2. Schuljahr, LF 5
	d) bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen, insbesondere der Verkaufsförderung, mitwirken und diese Maßnahmen dokumentieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Marketingmix: Produkt, Preis, Kommunikation und Distribution ■ Umsetzungsplan, z. B. Medienplan, Veranstaltungsplan ■ Verkaufsförderung, z. B. Sonderverkaufsaktionen, Ausverkäufe 	Aufgabe für Auszubildende Betriebliche Webseite nach vorgegebenen Kriterien überprüfen und Maßnahmen veranlassen 2. Schuljahr, LF 5

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	e) Aktivitäten hinsichtlich Zeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität überwachen und gegebenenfalls nachsteuern	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auswertung, z. B. Zeitmanagement, Kostenanalyse ■ Überprüfung der Maßnahmen ■ aktive Empfehlungen, Beratung 	2. Schuljahr, LF 5
	f) Wirkungen von Marketingmaßnahmen feststellen und Verbesserungsvorschläge entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> ■ Absatz- und Umsatzauswertung ■ Kundenrückmeldung ■ Kundenbefragungen 	2. Schuljahr, LF 5
5.2	Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 5.2)		<p>Auftrag für Auszubildende Es ist eine Bestandsaufnahme im Zusammenhang mit den Kundenwünschen, Vertriebswegen und der Vertragsgestaltung zu erarbeiten.</p> <p>Zu berücksichtigen sind dabei:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vertriebswege ■ Kundenwünsche
	a) Kundendaten und -informationen nutzen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Geschäftsbeziehung, Marktumfeld des Kunden, Kundenprofil, Zahlungsverhalten des Kunden ■ Recherche ■ Auswertung von Kundendateien 	2. Schuljahr, LF 5
	b) Vertriebsformen berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ unterschiedliche Vertriebswege ■ Transportwege, Absatzmittler, Absatzwege ■ rechtliche Rahmenbedingungen 	2. Schuljahr, LF 5
	c) Situation des Kunden analysieren, Bedarf feststellen, kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren; Angebote unterbreiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kundenanforderung, -wünsche und -erwartungen ■ alternative Finanzierungsangebote, z. B. Leasing, Miete, Teilzahlung ■ maßgeschneiderte Angebote 	2. Schuljahr, LF 5
	d) Verträge und Vertragsverhandlungen vorbereiten und an Vertragsabschlüssen mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> ■ allgemeine und individuelle Vertragsbedingungen ■ Lieferungs- und Zahlungsbedingungen ■ steuerrechtliche Bestimmungen ■ Wettbewerbsrecht ■ Verpackungsverordnung ■ Vollmacht 	1. Schuljahr, LF 4

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	e) Erfüllung von Verträgen überwachen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Leistungserfüllung hinsichtlich Qualität, Quantität, Termine und Zahlungseingänge ■ Nachbesserung, Nachlieferung, Minderung und Wandlung 	1. Schuljahr, LF 4
5.3	Kundenbindung und Kundenbetreuung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 5.3)		Auftrag für Auszubildende Entwicklung eines Fragebogens (Bestandsaufnahme über Kundenbetreuung und -zufriedenheit, Konditionen und Beschwerderegelungen)
	a) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben gestalten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zielgruppendifferenzierung, z. B. Stammkunden, Privatkunden, Großkunden ■ Servicestandards ■ Kundenbefragung 	1. Schuljahr, LF 3
	b) Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kundenbetreuung ■ Wartung und Garantieleistung ■ Kulanzumfang und -bereitschaft ■ Öffentlichkeitsarbeit, z. B. Kundenzeitschriften, Werbetriebe ■ Konditionen, z. B. Bonusprogramme, Preisdifferenzierung, Zahlungsbedingungen 	2. Schuljahr, LF 5
	c) Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kundenanliegen feststellen ■ rechtliche und betriebliche Regelungen ■ sachlich angemessener, freundlicher Umgang bei Beschwerde und Reklamation ■ Einwände, Kommunikationsstörungen und Konfliktlösung ■ verantwortliche Mitarbeiter/-in informieren und einbeziehen 	2. Schuljahr, LF 7
	d) Kundenzufriedenheit ermitteln, Maßnahmen vorschlagen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kundenumfrage ■ auftragsbezogene Evaluation und ergänzende Maßnahmen einleiten ■ Verbesserungsvorschläge unterbreiten 	2. Schuljahr, LF 5

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
6	Personalwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 6)		
6.1	Personalsachbearbeitung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 6.1)		
	a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten	gesetzliche und tarifliche Regelungen: ■ z. B. Arbeitsschutzgesetz, Jugendschutzgesetz, Schwerbehindertengesetz, Allgemeines Gleichstellungsgesetz ■ Mantel-, Rahmen- und Lohn- und Gehaltstarifverträge ■ Sozialgesetze	2. Schuljahr, LF 8
	b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen	■ manuell/elektronisch ■ rechtliche Bestimmungen, z. B. Einsichtnahme, Aufbewahrung	2. Schuljahr, LF 8
	c) Vorgänge im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen bearbeiten	■ Lohn- bzw. Gehaltsabrechnungen ■ Überweisungen Auszahlungsbeträge und VL ■ Lohnjournale ■ Lohnsteueranmeldungen ■ Beitragsnachweise Sozialversicherung ■ Abführen Soli, Lohn- und Kirchensteuer ■ Abführen Sozialversicherungsbeiträge	2. Schuljahr, LF 8
	d) Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten	■ Stundenzettel ■ Meldeverfahren bei Krankheit, Arbeitsunfall, Mutterschaft	2. Schuljahr, LF 8
	e) Auskünfte im Zusammenhang mit der Personalverwaltung erteilen	■ Mitarbeiter, Vorgesetzte ■ Ämter, Behörden, z. B. Pfändung, Arbeitsbescheinigungen für die Arbeitsagentur	2. Schuljahr, LF 8
	f) Personalstatistiken führen und auswerten	■ Auslastung ■ Lohn- und Gehaltsentwicklung ■ z. B. Kranken-, Urlaubsstatistik	2. Schuljahr, LF 8
	g) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen	■ gesetzliche, tarifrechtliche und betriebliche Regelungen	2. Schuljahr, LF 8

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	h) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personalbogen ■ Arbeits-, Ausbildungs- und Praktikumsverträge ■ sozialversicherungsrelevante Meldevordrucke ■ Arbeits- und Urlaubsbescheinigung ■ Zeugnisse 	2. Schuljahr, LF 8
6.2	Personalbeschaffung und -entwicklung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 6.2)		
	a) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stellenbeschreibung ■ Stellenprofile 	2. Schuljahr, LF 8
	b) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stellenanzeigen ■ Bewerbungsunterlagen ■ bewerberbezogene Recherche ■ Personalfragebogen 	2. Schuljahr, LF 8
	c) im Bereich der Personalentwicklung, insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bedarfsermittlung ■ Recherche Weiterbildungsangebot ■ betriebliche Mitbestimmungsrechte ■ Maßnahmenbeurteilung/Evaluation 	2. Schuljahr, LF 8
	d) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen	<ul style="list-style-type: none"> ■ betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) ■ Betriebssport ■ Koordination Gesundheitschecks 	1. und 2. Schuljahr, LF 2, LF 8
	e) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vor- und Nachteile interner und externer Personalbeschaffung ■ Effektivität und Effizienz von Maßnahmen, z. B. <ul style="list-style-type: none"> ■ Personalentwicklung ■ Zusammenarbeit mit Bildungsstätten ■ Nachqualifizierung ■ Praktika ■ altersgerechte Arbeitsplatzgestaltung, Demografieberatung ■ familienfreundliche Arbeitsbedingungen 	2. Schuljahr, LF 8

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
7	Assistenz und Sekretariat (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 7)		
7.1	Sekretariatsführung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 7.1)		
	a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ziel- und Prioritätensetzung ■ integrierte Software für die Planung von Terminen und Aufgaben, Notizen, Kontakten ■ Checklisten ■ ABC-Analyse, SMART, ALPEN 	1. Schuljahr, LF 2
	b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und über Prioritäten von Interessen und Anliegen entscheiden	<ul style="list-style-type: none"> ■ zielorientierte Kommunikation ■ Plausibilität von Geschäftsvorgängen, Anliegen und Inhalten 	1. Schuljahr, LF 2
	c) Kommunikation mit den Beteiligten situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kommunikationsarten, z. B. Brief, E-Mail, Telefon, Internet, Intranet ■ Kommunikationsanlässe, z. B. Berichterstattung, Beratung, Verhandlung, Verkauf, Reklamation ■ Kommunikationspartner, z. B. Vorgesetzte, Mitarbeiter, Kunden, Geschäftspartner ■ Organisation von Kommunikation, z. B. Besprechungen, Sitzungen, Telefongespräche und -konferenzen ■ betriebliche Regelungen ■ Corporate Identity 	2. Schuljahr, LF 7
	d) Kommunikationsstörungen vermeiden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beachtung von Kommunikationsregeln, z. B. betriebliche, formelle, informelle ■ Beachtung von Zuständigkeiten ■ Einhaltung von Informationswegen ■ kooperatives Verhalten ■ Empathie 	2. Schuljahr, LF 7
	e) Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Projektmanagementtechniken 	3. Schuljahr, LF 13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
7.2	Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 7.2)		
	a) Termine koordinieren und überwachen; Wiedervorlage steuern	<ul style="list-style-type: none"> ■ einmalige und sich wiederholende Termine ■ Planung unter Berücksichtigung von Anlass, Teilnehmenden, Aufwand und Verlauf ■ Terminplanungs- und Überwachungsmittel, z. B. Terminkalender, Software, Online-Instrumente ■ betriebsübliches Vorgehen bei Terminplanung und -änderung, z. B. Abstimmung, Benachrichtigung, Erinnerung 	1. Schuljahr, LF 2
	b) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen		1. Schuljahr, LF 2
	c) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tagesordnung ■ Einladung ■ Berichte ■ Beratungsvorlagen ■ Ergebnisvermerke ■ Protokolle 	1. Schuljahr, LF 2
	d) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden		1. Schuljahr, LF 2 und LF 3
	e) Geschäftskorrespondenz führen	<ul style="list-style-type: none"> ■ alle Arten der betrieblichen Korrespondenz ■ betriebliche Regelungen, einschlägige Normen 	1. Schuljahr, LF 2, LF 3 und LF 4
7.3	Organisation von Reisen und Veranstaltungen (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 7.3)		
	a) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen	<ul style="list-style-type: none"> ■ betriebliche Regelungen ■ Zusammenarbeit mit Dienstleistern ■ Reiseverlaufsplanung ■ Reiseunterlagen, z. B. Fahrkarten, Flugtickets, Hotel- daten, Informationsmaterial ■ Geschäfts- und Sitzungsunterlagen ■ betriebliche Richtlinien für Reisekostenabrechnung 	3. Schuljahr, LF 12

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	b) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ort, Zeit, Raum, Anlass, Ziel, Teilnehmer, Ressourcenkalkulation ■ Einladungen, Teilnehmerunterlagen ■ Öffentlichkeitsarbeit ■ Nachkalkulation, Abrechnung ■ Dokumentation ■ Evaluation 	3. Schuljahr, LF 12
	c) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten		3. Schuljahr, LF 12
8	Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 8)		
8.1	Öffentlichkeitsarbeit (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 8.1)		
	a) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Ausbildungsbetriebes analysieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ziele der Kommunikationspolitik ■ Zielgruppen ■ finanzieller Rahmen, Budget ■ Maßnahmen, z. B. Veranstaltungen, TV, Radio, Internet, Print 	2. Schuljahr, LF 5
	b) an der Entwicklung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Zielsetzung, Zielgruppen und unterschiedlichen Medien mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zieldefinition ■ Erfahrungen aus bisherigen Maßnahmen ■ Auswahl von geeigneten Maßnahmen 	2. Schuljahr, LF 5
	c) Umsetzung der Maßnahmen planen und organisieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vorgehensweise, Zeitablauf, Ressourcenplanung ■ interne, externe Ansprechpartner ■ Kommunikation mit Beteiligten ■ Meilensteine, Zwischenziele ■ Koordination 	2. Schuljahr, LF 5
	d) Wirkung der Maßnahmen analysieren und bewerten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Evaluation bezogen auf die Zielsetzung, z. B. Außenwirkung, Bekanntheitsgrad, Zuverlässigkeit, Nachhaltigkeit ■ Wirtschaftlichkeitsbetrachtung 	2. Schuljahr, LF 5

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
8.2	Veranstaltungsmanagement (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 8.2)		
	a) an Veranstaltungsplanungen, insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Ressourcenkalkulation und räumlicher Organisation und Ausstattung mitwirken und dabei wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Aspekte berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ notwendige Mittel, z. B. Personal, Veranstaltungsort, Raum, Material, Werbung ■ Kostenkalkulation ■ Budgeteinhaltung ■ rechtliche Bestimmungen und Auflagen, z. B. Brandschutz, Fluchtwege, Unfallverhütung, Raum- und Besucherverhältnis, Schallschutz, Urheberrecht 	3. Schuljahr, LF 12
	b) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten und Teilnehmer bei Anfragen und organisatorischen Problemen unterstützen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Corporate Design ■ Vervielfältigungs- und Versandoptionen ■ Wahl der Kommunikationswege ■ Rückmeldungen auswerten ■ angemessene Kundenkommunikation und Betreuung 	3. Schuljahr, LF 12
	c) Prozesse mit Dienstleistern koordinieren und überwachen, dabei betriebliche Compliance einhalten und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Soll-Ist-Vergleich, z. B. Überwachung von Vertragsvereinbarungen, Termineinhaltung ■ Einhaltung von gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen, z. B. ethische, ökologische, soziale Anforderungen ■ Vorschläge bei Abweichungen 	1. Schuljahr, LF 4
	d) Kosten nachkalkulieren, Rechnungen prüfen und kontieren		Hinweis für den öffentlichen Dienst: Zahlbarmachung nach haushaltsrechtlichen Gesichtspunkten 3. Schuljahr, LF 10
	e) Veranstaltungen dokumentieren und analysieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse nutzen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Evaluation und Dokumentation ■ Nutzung Dokumentationssystem ■ Empfehlung für andere Maßnahmen 	3. Schuljahr, LF 12

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
9	Verwaltung und Recht (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 9)		Hinweis für den öffentlichen Dienst: Hier erfolgt keine Zuordnung der Lernfelder der Berufsschule
9.1	Kunden- und Bürgerorientierung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 9.1)		
	a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf sachgerechte Antragstellung hinwirken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auskünfte, Beratungen ■ Formulare und Anträge erläutern ■ Zuständigkeiten 	
	b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ bürgerorientiertes Verwaltungshandeln, z. B. Rahmenbedingungen, gesetzliche Vorgaben ■ Handlungsalternativen 	
	c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Offenlegen der Verfahrensschritte, z. B. Beteiligungen, Überprüfungen, Gutachten, Beschaffung von Unterlagen, Fristen 	
9.2	Rechtsanwendung (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 9.2)		
	a) Anliegen und Zuständigkeiten klären, Sachverhalte ermitteln, Maßnahmen einleiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Anträge annehmen und auf Vollständigkeit prüfen ■ Zuständigkeit: örtlich, sachlich, instanziell ■ Verwaltungsverfahren einleiten, auch von Amts wegen ■ Amtsermittlungsgrundsatz 	
	b) Beteiligungsverfahren durchführen, dabei Verfahrensvorschriften beachten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Anhörungen, auch sonstiger Beteiligter ■ Fristen, Termine 	
	c) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gesetzesvorbehalt ■ Anspruchs-/Eingriffsnormen 	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)		
	d) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen und ungebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Legaldefinitionen, weitere erklärende Rechtsquellen ■ Ermessen, Ermessensreduktionen 	
9.3	Verwaltungshandeln (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 9.3)		
	a) Verwaltungsakte entwerfen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tenor, Rubrum ■ Angabe Rechtsgrundlagen ■ Begründung von gleich gelagerten Sachverhalten ■ Rechtsbehelfsbelehrung 	
	b) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bekanntgabe- und Zustellungsarten ■ geeignete Bekanntgabe auswählen ■ Dokumentation 	
	c) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerden entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Unterscheidung Widerspruch, Einspruch, Beschwerde ■ Zulässigkeitsprüfung, Aussetzung des Vorverfahrens ■ Zuständigkeit ■ Widerspruchsschreiben/Niederschrift ■ Fristberechnung, Wiedereinsetzung in den vorigen Stand 	
	d) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grundsätze des Vorverfahrens ■ Wirksamkeit schlicht rechtswidriger Verwaltungsakte ■ Bestandskraft, Verfahrenswiederaufnahme 	
	e) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Geschäftsordnung ■ Aktenvermerke ■ Ablagesysteme, Aufbewahrungsfristen ■ Wiedervorlage ■ Fristen ■ Aktenplan 	
	f) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
10	Öffentliche Finanzwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 10)		Hinweis für den öffentlichen Dienst: Hier erfolgt keine Zuordnung der Lernfelder der Berufsschule
10.1	Finanzwesen (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 10.1)		
	a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes der auszubildenden Stelle unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplanes anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Struktur und Funktion des Haushaltsplans ■ Ermächtigungsprinzip ■ Budgetrecht ■ Ressortprinzip ■ Struktur- und Ordnungssystematik, Doppik oder Kameralistik ■ Gliederung, Gruppierung 	
	b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jährlichkeit und zeitliche Bindung ■ Verpflichtungsermächtigung, Kassenwirksamkeitsprinzip ■ Übertragbarkeit ■ Einzelveranschlagung, sachliche Bindung ■ Verfügbarkeitskontrolle ■ Deckungsfähigkeit, z. B. einseitige und gegenseitige ■ Haushaltsausgleich, -konsolidierung ■ über- und außerplanmäßige Ausgaben ■ Nachtragshaushalt 	
	c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplanes mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beitrag zur Haushaltsaufstellung aus dem eigenen Zuständigkeitsbereich ■ Inhalte und Zustandekommen von Haushaltsgesetz oder -satzung ■ Genehmigungsvorbehalte ■ Pflichtbestandteile, freiwillige Bestandteile ■ vorläufige Haushaltsführung 	
	d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nachvollziehbarkeit von Buchungen, z. B. zahlungsbe gründende Unterlagen, Verträge, Vergabeunterlagen ■ Abweichungsanalysen ■ Korrekturmaßnahmen ■ Berichtswesen 	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
10.2	Haushalts- und Kassenwesen (§ 4 Absatz 3 Abschnitt B Nummer 10.2)		
	a) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten	■ Überwachen von Solländerungen mittels papiergebundener Auszüge oder IT-Anwendungen, z. B. HKR@Web, HICO-Dialog	
	b) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken		
	c) gebuchte Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen	■ Anwenden der jeweiligen Vorschrift der Bundeshaushaltsordnung, Landeshaushaltsordnungen bzw. Satzungen der Kommunen in standardisierten, gleich gelagerten Fällen	
	d) Übersichten für Mittelzu- und Mittelabflüsse erstellen, überwachen und weiterleiten		
	e) Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen		
	f) Unterlagen für den Jahresabschluss zusammenstellen	■ Einnahmetitel, z. B. Gebühren, Drittmittel, Steuern ■ Ausgabebetitel, z. B. sächliche Ausgaben, Personalausgaben, investive Ausgaben, Bauausgaben	

Abschnitt C: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
1	Ausbildungsbetrieb (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 1)	Die Auszubildenden erhalten einen Überblick über rechtliche, wirtschaftliche, ökologische, gesellschaftliche und berufsspezifische Aspekte und Zusammenhänge. Dadurch wird eine Einführung in die jeweilige Branche und in das Ausbildungsunternehmen, deren innere Struktur und Ablauf gegeben. Ferner werden berufsbildungsbezogene Inhalte, arbeits- und sozialrechtliche Zusammenhänge, Umweltschutz sowie Arbeitssicherheit thematisiert.	
1.1	Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 1.1)		Auftrag für Auszubildende Den Ausbildungsbetrieb erkunden und darstellen, z. B. über <ul style="list-style-type: none"> ■ die Gründe der gewählten Rechtsform ■ den organisatorischen Aufbau (hierarchische Struktur) ■ die Entwicklungsgeschichte ■ die Branche und Gesamtwirtschaft
	a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen und gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bestimmung und Einordnung des Ausbildungsbetriebes in das Gesamtsystem: <ul style="list-style-type: none"> ■ Wirtschaftszweig, Branche, Bedeutung für die Region, Betriebsgröße ■ Einbindung des Ausbildungsbetriebs in die Gesellschaft, Unternehmensphilosophie, Corporate Identity ■ Aktivitäten des Ausbildungsbetriebs im Umfeld ■ Position des Ausbildungsbetriebs am Markt 	1. Schuljahr, LF 1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gründe für die Wahl einer bestimmten Rechtsform anhand der Kriterien Haftung, Kapitalaufbringung, Geschäftsführung und Vertretung, Kapital- und Personengesellschaft, z. B. AG, GmbH, UG, OHG, KG, GmbH & Co KG, GbR, e.V., Einzelbetrieb ■ privates oder öffentliches Unternehmen 	1. und 3. Schuljahr, LF 1, LF 9
	c) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten erläutern und Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären	<ul style="list-style-type: none"> ■ die hierarchischen Strukturen des Ausbildungsbetriebes, z. B. Gliederung in Abteilungen/Bereiche, Organigramm ■ Arbeitsabläufe: Entscheidungsstruktur und Zuständigkeiten ■ Rolle und Aufgaben der Arbeitnehmervertreter und Arbeitgebervertreter (Handlungsbevollmächtigte) 	3. Schuljahr, LF 11
	d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bedeutung und Funktion von überbetrieblichen Organisationen und Behörden für den Ausbildungsbetrieb und seine Beschäftigten ■ betriebliche Anlässe für die Zusammenarbeit mit <ul style="list-style-type: none"> ■ zuständigen Stellen, Kammern ■ Behörden, z. B. Gewerbeaufsichtsamt ■ Finanzamt, Arbeitsagenturen, Kommunalverwaltung ■ Sozialversicherungsträgern, z. B. Krankenkassen und Berufsgenossenschaft ■ Fachverbänden, Arbeitgeberverbänden und Gewerkschaften ■ Rolle und Bedeutung der Sozialpartner 	<p>Auftrag für Auszubildende Erkundung und Darstellung, z. B. über</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ gesetzlichen Rahmen für betriebliche Handlungen ■ die Bedeutung von Tarifverträgen und betrieblichen Regelungen, z. B. Betriebsvereinbarungen ■ Organisationen, mit denen der Betrieb zusammenarbeitet oder Mitglied ist <p>1. Schuljahr, LF 1</p>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
1.2	Produkt- und Dienstleistungsangebot (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 1.2)		Auftrag für Auszubildende Erkundung und Darstellung, z. B. über <ul style="list-style-type: none"> ■ die Angebots- und Leistungspalette ■ die betriebliche Wertschöpfungskette ■ die Wettbewerbssituation im Beschaffungs- und Absatzmarkt sowie Kooperationsformen ■ die Branche und Gesamtwirtschaft
	a) Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> ■ Leistungsarten und -umfang ■ Entwicklung des Leistungsspektrums <p><u>Hinweis für den öffentlichen Dienst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aufgaben, Zuständigkeiten, zugrunde liegende Erlasse, Verordnungen, Gesetze 	1. Schuljahr, LF 1
	b) Leistungen des Wirtschaftszweiges darstellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Einordnung des Betriebes in den Wirtschaftszweig ■ Abhängigkeiten der eigenen Produkte von weiteren Dienstleistungen und Produkten darstellen <p><u>Hinweis für den öffentlichen Dienst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Stellung der Behörde innerhalb der horizontalen und vertikalen Gewaltenteilung, Zugehörigkeit zu Ressorts, Zuordnung der Teilaufgabe der Behörde innerhalb des Gesamtgefüges der Verwaltung 	1.–2. Schuljahr, LF 1, LF 5
	c) Markt- und Wettbewerbssituation des Ausbildungsbetriebes darstellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Position des Ausbildungsbetriebs am Markt ■ Wettbewerb/Mitbewerber im regionalen, nationalen und ggf. internationalen Bereich <p><u>Hinweis für den öffentlichen Dienst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Unterscheidung zwischen Privatwirtschaft und öffentlichem Dienst, Gemeinwohlorientierung, Grundsatz des Gesetzesvorbehalts 	2. Schuljahr, LF 5

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
1.3	Berufsbildung (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 1.3)		
	a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> ■ Regulationstatbestände in Ausbildungsordnung, Tarifvertrag, Ausbildungsvertrag ■ Inhalte des Ausbildungsvertrages (§ 10 ff. BBiG): Beginn und Dauer der Ausbildung, Dauer der täglichen Arbeitszeit, Probezeit, Vergütungs- und Urlaubsregelungen, Kündigungsbedingungen, Folgen bei Nichtbeachtung der Rechte und Pflichten ■ Vorteile der Ausbildung im dualen System der Berufsbildung ■ unterschiedliche Lernorte auf regionaler Ebene ■ Zusammenwirken von Betrieb und Berufsschule, z. B. Absprachen, Arbeitskreise, Abstimmung des Zeitpunkts der Vermittlung der Inhalte ■ Aufgaben von Ausbildungsbetrieb, Berufsschule, Kammern im Rahmen der Berufsausbildung 	1. Schuljahr, LF 1
	b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ausbildungsrahmenplan, sachliche und zeitliche Gliederung ■ Zuordnung der Lernziele des Ausbildungsrahmenplans zu den Inhalten des betrieblichen Ausbildungsplans, unter Berücksichtigung betrieblicher Besonderheiten und der Flexibilitätsklausel ■ Einsatz- und Versetzungsplan ■ Rahmenlehrplan für die berufsschulische Ausbildung 	1. Schuljahr, LF 1 Auftrag für Auszubildende Darstellung und Reflexion, z. B. über <ul style="list-style-type: none"> ■ den Vergleich des betrieblichen Ausbildungsplans, des Ausbildungsrahmenplans und des Rahmenlehrplans für die einzelnen Ausbildungsjahre ■ Unterschiede und Abweichungen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	c) Bedeutung lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen sowie den Nutzen beruflicher Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gründe für lebensbegleitendes Lernen: z. B. organisatorischer und technischer Wandel, europäische Integration, beruflicher Aufstieg/Karriere, Arbeitsplatzsicherung, persönliche Interessen, Umgang mit Veränderungen ■ Regelungen und Möglichkeiten interner und externer Weiterbildung in Betrieb und Branche, evtl. tarifvertragliche Regelungen ■ persönliche Weiterbildung, z. B. Studium von Fachliteratur, Selbstlernmaterialien, Auslandsaufenthalt, berufsbegleitende Studienangebote 	1.–2. Schuljahr, LF 1, LF 8
1.4	Arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 1.4)		Auftrag für Auszubildende Präsentation <ul style="list-style-type: none"> ■ der Beschäftigtenstruktur und -entwicklung ■ der Schutzgesetze ■ der Mitwirkungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten der Beschäftigten ■ des Leistungs- und Vergütungssystems ■ der individuellen Entgeltrechnung und Reflexion über den Kontext zur Gesellschaft
	a) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften beachten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grundsätze des Individual- und kollektiven Arbeitsrechtes ■ Kenntnis der Arbeitnehmerrechte und -pflichten im Betrieb ■ wesentliche Bestimmungen aus den relevanten Rechtsgebieten des Sozial- und Arbeitsrechts 	1.–2. Schuljahr, LF 1, LF 8

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	b) Arbeitsverträge unter Berücksichtigung arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen unterscheiden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Arbeitsvertrag und Ausbildungsvertrag ■ Arten von Arbeitsverträgen: Zeitvertrag, unbefristeter Arbeitsvertrag, freier Mitarbeitervertrag, Vollzeit, Teilzeit ■ Probezeit, Kündigungsfrist ■ Ausbildungsvergütung, Gehalt nach der Ausbildung ■ Sozialversicherungsnachweis ■ ärztliche Untersuchung ■ Zeugnisse, Lebenslauf ■ ggf. Vollmacht der gesetzlichen Vertreter ■ betriebliche Regelungen und Vereinbarungen 	1.–2. Schuljahr, LF 1, LF 8
	c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären	<ul style="list-style-type: none"> ■ z. B. brutto, netto, Lohnsteuer, Sozialabgaben, vermögenswirksame Leistungen, Vorschuss, 	2. Schuljahr, LF 8
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 1.5)		Auftrag für Auszubildende <ul style="list-style-type: none"> ■ Erkundung und Darstellung des eigenen Arbeitsbereichs im Hinblick auf Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie auf Sicherheitsbestimmungen unter Berücksichtigung gesetzlicher Vorschriften ■ Dokumentation und Reflexion einer Probealarmübung und Konsequenzen für künftige Übungen
	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ersthelfer am Arbeitsplatz ■ ergonomische Arbeitsplatzgestaltung; Vorsorgeuntersuchungen, z. B. Augenuntersuchung für Bildschirmarbeitsplätze ■ arbeitsplatzbedingte Gefahren ■ betriebliche Einrichtungen/Vorschriften zum Arbeitsschutz und zur Hygiene ■ Aufgaben des Sicherheitsbeauftragten ■ Suchtgefahren ■ sicherheits- und gesundheitsgerechtes Verhalten 	1. Schuljahr, LF 2

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grundlagen der Arbeitssicherheit im Betrieb, z. B. Gefahrensymbole und Gefahrenkennzeichen ■ Vorsorgemaßnahmen zur Vermeidung von Gefahrenquellen ■ Vorschriften aus Arbeitsschutz-, Arbeitssicherheits- sowie Geräte- und Produktsicherheitsgesetz, Arbeitsstättenverordnung, Arbeitsstättenrichtlinien ■ Überwachung durch Berufsgenossenschaft und Gewerbeaufsicht 	1. Schuljahr, LF 2
	c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Notrufe ■ Erste-Hilfe-Maßnahmen ■ Abfolge von Meldungen ■ Evakuierung ■ Dokumentation 	
	d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen der Brandbekämpfung ergreifen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Brandschutzmaßnahmen nach den für den Betrieb geltenden Brandverhütungsvorschriften, Vorschriften der Berufsgenossenschaft ■ Gefahren, die von Giften, Gasen, Dämpfen und leicht entzündlichen Stoffen sowie von elektrischem Strom ausgehen können ■ Verhaltensregeln, Fluchtwege, Erste Hilfe, Notrufnummern, Notausgänge (Kennzeichnung) ■ Brandschutzmittel, Feuerlöscher (Standort, Bedienungsanleitung, Wirkungsweise) 	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
1.6	Umweltschutz (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 1.6)		Auftrag für Auszubildende Erkundung im eigenen Bereich sowie Darstellung und Reflexion, z. B. über <ul style="list-style-type: none"> ■ betrieblich relevante Umweltschutzbestimmungen, den Einsatz und die Entsorgung umweltbelastender Stoffe im Ausbildungsbetrieb ■ umweltschonende und wirtschaftlich vertretbare betriebliche Maßnahmen
	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere		
	a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	<ul style="list-style-type: none"> ■ rationelle Energien- und Ressourcenverwendung ■ Emissionen, Immissionen ■ Wiederverwertung (Recycling) ■ Lärmschutz ■ Abfallvermeidung/Trennung 	1. Schuljahr, LF 3
	b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Umweltschutzvorschriften mit spezifischem Bezug zu Stoffen, Abwässern und Abgasen 	1. Schuljahr, LF 2, LF 3
	c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zusammenhang von Ressourcenverbrauch und Umweltschutz, z. B. Nutzung von Strom aus regenerativen Energieträgern ■ arbeitsplatzbedingte Beispiele rationellen Material- und Energieeinsatzes, z. B. Außentüren geschlossen halten 	1. Schuljahr, LF 3, LF 4
	d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Möglichkeiten der Abfallvermeidung, -reduzierung und -verwertung in den unterschiedlichen Betriebsbereichen, z. B. Entsorgung/Trennung der Wertstoffe 	1. Schuljahr, LF 3, LF 4

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
1.7	Wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 1.7)		
	a) Rolle der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen für den betrieblichen Erfolg erkennen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Erkennen der eigenen Position sowie Bedeutung der Beiträge des eigenen Bereichs oder Teams in Verbindung mit Gesamtaufgabe bringen ■ Unterscheidung von intrinsischen und extrinsischen Motivationsfaktoren und deren Auswirkung auf die eigene Arbeitserledigung 	3. Schuljahr, LF 9–LF 11
	b) betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und Aspekte der Nachhaltigkeit bei der Aufgabenerledigung berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Einfluss der Kosten auf Marktposition von Produkten herstellen ■ Grundzüge der Kostenvergleichsrechnung und Rentabilitätsrechnung ■ betriebliches Handeln im Spannungsfeld von Ökonomie, Ökologie und sozialen Aspekten 	1.–3. Schuljahr, LF 3–LF 5 LF 10
	c) Verfahren der Wirtschaftlichkeitsrechnung anwenden	<p><u>Hinweis für den öffentlichen Dienst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Verbrauch von Steuermitteln minimieren 	LF 12
	d) Kosten-Nutzen-Relationen bei der Aufgabenerledigung beurteilen und Aufgaben effektiv erledigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verantwortung der Behörde gegenüber Steuerzahlern 	LF 12

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
2	Arbeitsorganisation (§ 4 Absatz 3 Abschnitt C Nummer 2)		
2.1	Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.1)		Auftrag für Auszubildende <ul style="list-style-type: none"> ■ Entwicklung und Darstellung von Arbeits- und Lerntechniken sowie Arbeits- und Lernstrategien zur Auswertung und Strukturierung von Informationen, Sachverhalten und Zusammenhängen ■ Erfahrungsaustausch im Team und kritische Reflexion in Bezug auf das eigene Arbeitshandeln und Lernen
	a) die eigene Arbeit systematisch planen, durchführen, kontrollieren und reflektieren; dabei inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Erstellen eines Arbeitsplanes mit Terminangaben unter Berücksichtigung der notwendigen Arbeitsschritte ■ nach dem Durchführen der Aufgaben Überprüfung ihres Ablaufes (Soll-Ist-Vergleich), Feststellung von Abweichungen und Ziehen von Konsequenzen für künftige Aufgaben 	1. Schuljahr, LF 2
	b) Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen	Arbeits- und Organisationsmittel: <ul style="list-style-type: none"> ■ Terminkalender/Terminplaner, elektronische Zeitplanungssysteme/-software ■ Lieferanten-/Kundendateien oder -karteien ■ Schreib- und Zeichengeräte, Taschenrechner ■ Drucker, Workstation 	1. Schuljahr, LF 2
	c) Methoden des selbstständigen Lernens anwenden, Fachinformationen nutzen, Lern- und Arbeitstechniken anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Selbststudium ■ Fachpresse Print und online ■ Beschaffung, Auswahl und Auswertung von Fachinformationen Arbeitstechniken: <ul style="list-style-type: none"> ■ Zeitmanagementtechniken, Moderations- und Präsentationstechniken, Arbeitsplanungs- und Projektplanungstechniken, Mind-Mapping 	1. Schuljahr, LF 2
	d) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse berücksichtigen		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
2.2	Arbeitsplatzergonomie (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 2.2)		
	a) Vorschriften für Büroarbeitsplätze beachten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) ■ Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV) ■ Bildschirmarbeitsverordnung (BildscharbV) ■ Leitfaden der Berufsgenossenschaften 	1. Schuljahr, LF 2
	b) Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung der Umwelt- und Gesundheitsfaktoren und ergonomischer Grundsätze erläutern	<ul style="list-style-type: none"> ■ mögliche Gefährdungen, z. B. körperliche Belastungen, Belastungen der Augen und des Sehvermögens, psychische Belastungen ■ Gestaltungsgegenstände, z. B. Platzbedarf, Abmessungen des Arbeitsraumes, Belüftung und Klima im Raum, Beleuchtung und Farbgestaltung des Raumes, Lärm, Arbeitsmittel, Zusatzgeräte am Arbeitsplatz ■ Maßnahmen, z. B. Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz, Arbeitsmittel 	1. Schuljahr, LF 2
2.3	Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 2.3)		Auftrag für Auszubildende <ul style="list-style-type: none"> ■ Anlegen und Pflegen von Daten unter besonderer Berücksichtigung der Erfordernisse des Datenschutzes und Datensicherheit
	a) personenbezogenen Datenschutz als Persönlichkeitsschutz verstehen und Datenschutzregelungen in den Arbeitsprozessen anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abgrenzung Datenschutz und Datensicherheit ■ betriebliche Regelungen, z. B. zu Auskunftserteilung und Datenschutz ■ Datenpflege: Aktualität, Relevanz, Vollständigkeit, Back-up, Datenintegrität ■ gesicherte Aufbewahrung, z. B. Passwörter ■ Vernetzung der Systeme ■ E-Mail, Internetanwendungen, FTP, Antivirenprogramm, Firewall, verschlüsselte/unverschlüsselte Verbindungen ■ betriebliche Sicherheitsvorgaben 	2. Schuljahr, LF 8
	b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Datensicherung, Sicherungsmedien ■ Softwareversionskontrolle ■ Redundanz- und verteilte Sicherung ■ periodische Prüfung und Neusicherung von Datenträgern 	1. Schuljahr, LF 2

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
2.4	Qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 2.4)		Auftrag für Auszubildende Darstellung eines Auftrages, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> ■ die Planung von Ressourcen (Personal, Sachmittel) und die Durchführungsphase ■ die Maßnahmen zur Qualitätssicherung ■ Abweichungen vom Plan und mögliche Anpassungsmaßnahmen ■ Bewertung unter Berücksichtigung wirtschaftlicher und ökologischer Aspekte und Zusammenhänge und Folgerung(en) für künftige Kleinprojekte
	a) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen einordnen und mitgestalten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prozessbeschreibungen ■ Dokumentation ■ Betriebshandbuch 	3. Schuljahr, LF 11
	b) eigenes Handeln im Arbeitsprozess in Bezug auf den Erfolg des Geschäftsprozesses und auf die Belange aller Beteiligten reflektieren und anpassen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Definition von Qualität der eigenen Leistung unter Berücksichtigung von noch tolerierbaren Fehlerquoten ■ Analyse des Arbeitsprozesses und des Arbeitsergebnisses, Prozessoptimierung durch Schwachstellenanalyse und Beseitigung von Fehlerquellen, Verbesserungsvorschläge ■ Bewertung (Evaluation) 	3. Schuljahr, LF 11
	c) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen im Betrieb beitragen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verbesserungsvorschläge im Betrieb ■ Fehlermeldungen, -behebung und -dokumentation ■ Zuverlässigkeit der Abläufe ■ Qualitätssicherung 	1.–3. Schuljahr, LF 3–LF 4, LF 7–LF 8, LF 11

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
3	Information, Kommunikation, Kooperation (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 3)		
3.1	Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 3.1)		
	a) Informationen recherchieren, beurteilen, aufbereiten und archivieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informationsbedarf feststellen und konkretisieren ■ infrage kommende Informationsquellen identifizieren und bewerten ■ Informationszugang herstellen 	1. Schuljahr, LF 1
	b) Informationen auswerten, interpretieren und in sprachlich angemessener Form weitergeben	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informationsgehalt unterschiedlicher Quellen vergleichen ■ Informationen entsprechend dem Empfängerhorizont, z. B. Kunden, Kollegen, Laien, aufbereiten ■ grafische Visualisierung 	1. Schuljahr, LF 1
	c) Vor- und Nachteile verschiedener Informationsquellen berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Interessengruppen, Verbände und deren Ziele ■ Wissenschaftlichkeit ■ Definition sicherer und unsicherer Quellen 	1. Schuljahr, LF 1
3.2	Kommunikation (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 3.2)		
	a) interne und externe Kommunikationsprozesse gestalten	<ul style="list-style-type: none"> ■ kundengerechte und -freundliche Ansprache, schriftlich und mündlich ■ Unternehmenskultur/Corporate Identity 	1.–2. Schuljahr, LF 2, LF 7
	b) Anlässe und Arten mündlicher und schriftlicher Kommunikation berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ situativer Ansatz ■ Kommunikationssituation einschätzen und entsprechend reagieren 	1.–2. Schuljahr, LF 2, LF 7
	c) Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ zielgerichtete Fragen ■ aktives Zuhören ■ Ergebnisorientierung ■ Nachfragen zur Vermeidung von Kommunikationsfehlern 	1.–2. Schuljahr, LF 2, LF 7

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	d) ziel- und kundenorientierte Gespräche führen, Zeitrahmen einhalten, Ergebnisse zusammenfassen		1.–2. Schuljahr, LF 3, LF 7
	e) soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Empfängerhorizont, z. B. Geschlecht, Alter, Interesse, Bildung, Herkunft, Sprachfähigkeit 	1.–2. Schuljahr, LF 3, LF 7
3.3	Kooperation und Teamarbeit (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 3.3)		Auftrag für Auszubildende Darstellung eines Auftrages, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> ■ Abstimmung und Zusammenarbeit im Team ■ mögliche interne und externe Kooperationsformen ■ Dokumentation und Reflexion über Konfliktsanlässe und Maßnahmen zu deren Beseitigung ■ Reflexion der eigenen Einstellung und Vorgehensweise hinsichtlich der Sichtweisen anderer Beteiligter, Schlussfolgerungen für künftige Aufträge und zukünftiges Handeln
	a) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit erkennen	<ul style="list-style-type: none"> ■ gesellschaftliche Werteordnung ■ Persönlichkeitsrechte ■ Leistungsfähigkeit von Kollegen ■ vertrauensvolle Zusammenarbeit 	1. Schuljahr, LF 2
	b) Feedback konstruktiv geben und entgegennehmen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Feedback zur Klärung von Vereinbarungen ■ gegenseitige Information und Auskunft über fachliche Sachverhalte und Beziehungen zwischen Führungskraft, Verkaufspersonal, Auszubildenden und sonstigem Personal ■ Personalgespräche als Mittel von Reflexion und Zielvereinbarung ■ Dokumentation 	1.–2. Schuljahr, LF 1–LF 2, LF 7

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)	exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
	c) interne und externe Kooperationsprozesse gestalten		2.–3. Schuljahr, LF 7, LF 13
	d) Aufgaben im Team planen und bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grundlagen Teamarbeit: Rollenverteilung, Konfliktregelung, Kooperationsfähigkeit, Berücksichtigung individueller Bedingungen, Dokumentation, Vereinbarungen ■ Kommunikation/Information: z. B. Teambesprechungen, Abteilungstreffen, Jour fixe, informelle Gespräche unter Kollegen, Schwarzes Brett, Mail, Foren, Intranet 	1. und 3. Schuljahr, LF 2, LF 4, LF 12–LF 13
	e) zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Konfliktbewältigung, Umgang mit Konflikten im direkten Umfeld ■ Maßnahmen zur Konfliktreduzierung bzw. -vermeidung ■ Rechte und Pflichten der Partner und Kollegen/Kolleginnen ■ Berücksichtigung von Zielvereinbarungen ■ Kritikfähigkeit ■ Beachtung von Kommunikationsregeln ■ Ursachen von Konflikten: fehlende Eindeutigkeit bei Weisungen oder Absprachen, Konkurrenz, Verhältnis Vorgesetzte/Mitarbeiter, mangelnde Information ■ verschiedene Arten der Konfliktlösung: Konfliktbewältigung, Maßnahmen zur Konfliktreduzierung bzw. -vermeidung 	1.–3. Schuljahr, LF 7, LF 13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Umsetzung in der Ausbildung und Zuordnung der Lernfelder (LF) in den Berufsschuljahren
3.4	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 4 Absatz 4 Abschnitt C Nummer 3.4)		
	a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fachterminologie ■ Berufs- und Tätigkeitsbezeichnungen 	1.–2. Schuljahr, LF 2–LF 3, LF 7
	b) Auskünfte in einer Fremdsprache einholen und erteilen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verfassen von Standardschriftstücken wie Anfragen, Angebote, Bestellungen, Memos, Faxe und mündliche Mitteilungen ■ Wiedergabe von berufstypischen Gesprächs-/Standardsituationen und Erläuterungen ■ Beachtung/Berücksichtigung landestypischer Unterschiede und Gepflogenheiten des täglichen und beruflichen Umgangs, z. B. unterschiedlicher Stil in den Geschäftsbriefen, unterschiedliche Umgangsformen unter Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern 	1.–2. Schuljahr, LF 2–LF 3, LF 7

2.3 Ausbildungsrahmenplan (zeitliche Gliederung)

Nach § 5 Abs. 1 Nr. 4 BBiG wird festgelegt, dass eine Anleitung zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten erforderlich ist.

Die zeitliche Gliederung stellt einen bildungspolitischen Eckwert dar, der im Antragsgespräch beim zuständigen Fachministerium vereinbart wird. Eine Methode für die zeitliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplanes ist die Gliederung nach Ausbildungsjahren mit Zeitrahmen (Zeitrahmenmethode), die auf einer Empfehlung des Hauptausschusses des BIBB vom 16. Mai 1990 (vgl. Bundesanzeiger Nr. 110 vom 19. Juni 1990) basiert. Sie wird bei kaufmännischen Ausbildungsberufen vorwiegend genutzt, so auch bei diesem Beruf.

Die Zeitrahmenmethode ist in erster Linie eine pädagogisch orientierte Umsetzungshilfe, die den Ausbildungsverantwortlichen in den Betrieben helfen soll, den gesetzlich erforderlichen betrieblichen Ausbildungsplan aufzustellen. Diese Methode der zeitlichen Gliederung bietet eine zeitliche Flexibilität, was insbesondere für die betriebliche Umsetzung der Ausbildungsordnung von Bedeutung ist.

Sie wurde geschaffen, um den integrativen Vermittlungsansatz zu realisieren, d. h., unterschiedliche Inhalte aus ganzen Berufsbildteilpositionen und/oder Lernziele zu verbinden und gemeinsam zu vermitteln. Die einzelnen Ausbildungsblöcke sollen komplex sein und keine schmalen Qualifikationen enthalten.

Bei der Zeitrahmenmethode werden die Ausbildungsinhalte nach Ausbildungsabschnitten differenziert und in Ausbildungsblöcke gegliedert. Die Ausbildungsblöcke richten sich nach den Zeitpunkten der Prüfungstermine (1.–15. Monat und 16.–36. Monat). Innerhalb des angegebenen Zeitrahmens sollen die zugeordneten Ausbildungsinhalte schwerpunktmäßig vermittelt werden.

Die vorgesehenen Zeitanteile des Zeitrahmens geben auch Auskunft über die Bedeutung der Inhalte.

Der formulierte Zeitrahmen bietet in den Betrieben vor Ort Gestaltungsspielraum, er sagt etwas über die Gewichtung aus, jedoch nicht über die zeitliche Reihenfolge der zu vermittelnden Ausbildungsinhalte. Die Reihenfolge der Vermittlung im Verlauf der Ausbildung kann – je nach betrieblichen Gegebenheiten – auch verändert werden. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass alle prüfungsrelevanten Inhalte für den Teil 1 der Abschlussprüfung bis zu diesem Termin vermittelt worden sind.

Die „integrativen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten“ des Abschnittes C werden während der gesamten Ausbildungszeit vermittelt.

Abbildung 1: Zeitliche Gliederung der Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Büromanagement (ohne Vertiefung; Mittelwert)

Ausbildungsabschnitte/Ausbildungsmonate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36			
Abschnitt A																																							
A 1.1 Informationsmanagement																																							
A 1.2 Informationsverarbeitung																																							
A 1.3 Bürowirtschaftliche Abläufe																																							
A 1.4 Koordinations- und Organisationsaufgaben																																							
A 2.1 Kundenbeziehungen*																																							
A 2.2 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung																																							
A 2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen																																							
A 2.4 Personalbezogene Aufgaben																																							
A 2.5 Kaufmännische Steuerung																																							
Abschnitt B																																							
Wahlqualifikation I																																							
Wahlqualifikation II																																							
Abschnitt C																																							
C 1.1 Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur																																							
C 1.2 Produkt- und Dienstleistungsangebot																																							
C 1.3 Berufsbildung																																							
C 1.4 Arbeits-, Sozial-, Mitbestimmungsrecht																																							
C 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit																																							
C 1.6 Umweltschutz																																							
C 1.7 Wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln																																							
C 2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel																																							
C 2.2 Arbeitsplatzergonomie																																							
C 2.3 Datenschutz und Datensicherheit																																							
C 2.4 Qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen																																							
C 3.1 Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen																																							
C 3.2 Kommunikation																																							
C 3.3 Kooperation und Teamarbeit																																							
C 3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben																																							

Die **Wahlqualifikation I** und die **Wahlqualifikation II** können bereits ab dem 16. Ausbildungsmonat vermittelt werden.

* Änderungsverordnung vom 16. Juni 2014, Bundesgesetzblatt Teil I Nr. 27 am 26. Juni 2014, Seite 791.

Anlage 2
(zu § 3 Absatz 2)

**Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung
zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement
– zeitliche Gliederung –**

Die nachfolgende zeitliche Gliederung nennt die Zeiträume, in denen die jeweiligen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten schwerpunktmäßig vermittelt werden sollen; in der Regel ist eine Fortführung oder Vertiefung zum Erreichen der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich.

A.

Während der gesamten Ausbildungszeit

Während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4

- Absatz 4 Nummer 1.3 Berufsbildung,
- Absatz 4 Nummer 1.4 arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften,
- Absatz 4 Nummer 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- Absatz 4 Nummer 1.6 Umweltschutz,
- Absatz 4 Nummer 1.7 wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln,
- Absatz 4 Nummer 2.4 qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen,
- Absatz 4 Nummer 3.3 Kooperation und Teamarbeit,
- Absatz 4 Nummer 3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben.

B.

1. bis 15. Ausbildungsmonat

(1) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten zu vermitteln sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4

- Absatz 2 Nummer 1.1 Informationsmanagement,
- Absatz 2 Nummer 1.2 Informationsverarbeitung,
- Absatz 4 Nummer 1.1 Stellung, Rechtsform, und Organisationsstruktur,
- Absatz 4 Nummer 2.3 Datenschutz und Datensicherheit,
- Absatz 4 Nummer 3.1 Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten zu vermitteln sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4

- Absatz 2 Nummer 1.3 bürowirtschaftliche Abläufe,
- Absatz 2 Nummer 1.4 Koordinations- und Organisationsaufgaben,
- Absatz 4 Nummer 2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel,
- Absatz 4 Nummer 2.2 Arbeitsplatzergonomie.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten zu vermitteln sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4

- Absatz 2 Nummer 2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen,
- Absatz 4 Nummer 1.2 Produkt- und Dienstleistungsangebot.

C.

16. bis 36. Ausbildungsmonat

(1) In einem Zeitraum von insgesamt elf Monaten zu vermitteln sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4

Absatz 2 Nummer 2.1 Kundenbeziehungen¹²,

Absatz 2 Nummer 2.2 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung,

Absatz 2 Nummer 2.4 personalbezogene Aufgaben,

Absatz 2 Nummer 2.5 kaufmännische Steuerung,

Absatz 4 Nummer 3.2 Kommunikation.

(2) In einem Zeitraum von jeweils fünf Monaten zu vermitteln sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen der zwei ausgewählten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3

Nummer 1 Auftragssteuerung und -koordination,

Nummer 2 kaufmännische Steuerung und Kontrolle,

Nummer 3 kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen,

Nummer 4 Einkauf und Logistik,

Nummer 5 Marketing und Vertrieb,

Nummer 6 Personalwirtschaft,

Nummer 7 Assistenz und Sekretariat,

Nummer 8 Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement,

Nummer 9 Verwaltung und Recht oder

Nummer 10 öffentliche Finanzwirtschaft.

¹² Änderungsverordnung vom 16. Juni 2014, Bundesgesetzblatt Teil I Nr. 27 am 26. Juni 2014, Seite 791.

C. Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz der Länder (KMK)

Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule

Teil I: Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden und mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Hauptschulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Rahmenlehrplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Lehrpläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schüler und Schülerinnen den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass die Vorgaben des Rahmenlehrplanes zur fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleiben.

Teil II: Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 15.03.1991 in der jeweils gültigen Fassung) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigte Partnerin mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz zu vermitteln. Damit werden die

Schüler und Schülerinnen zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt. Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder. Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Selbstkompetenz¹³

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität. Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Methodenkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

Kommunikative Kompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene

Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

Lernkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

Teil III: Didaktische Grundsätze

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen, werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung, zumindest aber der gedanklichen Durchdringung aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte.
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.

¹³ Der Begriff „Selbstkompetenz“ ersetzt den bisher verwendeten Begriff „Humankompetenz“. Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement (Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung) vom 11.12.2013 (BGBl. I S. 4125) und der Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vom 11.12.2013 (BGBl. I S. 4141) abgestimmt.

Die Rahmenlehrpläne für die Ausbildungsberufe Bürokaufmann und Bürokauffrau (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 29.05.1991), Kaufmann für Bürokommunikation und Kauffrau für Bürokommunikation (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 29.05.1991) und Fachangestellter für Bürokommunikation und Fachangestellte für Bürokommunikation (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 10.04.1992) werden durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter www.bibb.de) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Die Berufsschule integriert nur Kompetenzen von Wahlqualifikationen des Ausbildungsberufsbildes, die im Zusammenhang mit vollständigen beruflichen Handlungen bedeutsam sind.

Innerhalb des Rahmenlehrplanes findet ausschließlich die Bezeichnung Betrieb Verwendung. Hierbei wird bewusst auf eine Präzisierung der Begrifflichkeiten Unternehmen, Ausbildungsbetrieb oder öffentliche Verwaltung verzichtet. Diese Begriffsverwendung unterstreicht zum einen die Vielfältigkeit der Einsatzmöglichkeiten in diesem Querschnittsberuf und erleichtert zum anderen die Lesbarkeit durch den Verzicht auf eine Begriffsüberflutung.

Die Lernfelder orientieren sich an betrieblichen Handlungsfeldern. Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert oder eingeschränkt werden sollen. Die Lernfelder bauen spiralcurricular aufeinander auf.

Die unterrichtliche Umsetzung der Buchführung im Lernfeld 6 zielt auf den Erwerb grundlegender buchhalterischer Kompetenzen ab. Zur Förderung der in den Lernfeldern 6 und 10 formulierten Kompetenzen empfiehlt sich die Anwendung eines reduzierten Industriekontenrahmens. Diese Lernfelder eröffnen die Möglichkeit einer ganzheitlichen Umsetzung mit einer Orientierung an Geschäftsprozessen.

Der Erwerb von Fremdsprachenkompetenz ist integrierter Bestandteil der Lernfelder.

Die schreibtechnischen Kompetenzen werden zu gleichen Teilen durch Betrieb, Schule und Eigenengagement erworben. Der Schwerpunkt liegt am Beginn der Ausbildung.

Neben dem Einsatz von Programmen zur Textverarbeitung, zur Tabellenkalkulation und zur Präsentation empfiehlt sich auch der Einsatz von Unternehmenssoftware zur Unterstützung der Lernprozesse.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein. Die Schülerinnen und Schüler erwerben durch die eigenverantwortliche Bearbeitung dieser Lernsituationen nicht nur Fachkompetenz, sondern wenden mithilfe der erreichten Sozial-, Kommunikations-, Handlungs- oder Selbstkompetenz Lern- und Arbeitsstrategien gezielt an. Sie führen zur Lösung der Lernsituationen eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt.

Selbstständigkeit, vernetztes Denken, Problemlösen und die Entwicklung von Einstellungen und Motivationen sowie Teamfähigkeit sind Unterrichtsprinzipien. Ein

wichtiges Ziel ist es, die Schülerinnen und Schüler zu unterstützen, ihr Selbstvertrauen zu stärken, ihre Kreativität zu entfalten und ihre Persönlichkeit weiterzuentwickeln. Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, innovativ und umweltbewusst zu handeln, gesundheitsbewusst und gewaltfrei zu agieren und Selbstverantwortung für ihr Leben und Lernen zu übernehmen.

In allen Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales –, des wirtschaftlichen Denkens, der soziokulturellen Unterschiede und der Inklusion berücksichtigt.

Teil V: Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement				
Nr.	Lernfelder	Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	40		
2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	80		
3	Aufträge bearbeiten	80		
4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	120		
5	Kunden akquirieren und binden		80	
6	Werteströme erfassen und beurteilen		80	
7	Gesprächssituationen gestalten		40	
8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen		80	
9	Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten			80
10	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
11	Geschäftsprozesse darstellen und optimieren			40
12	Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren			40
13	Ein Projekt planen und durchführen			40
	Summen: insgesamt 880 Stunden	320	280	280

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

1. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebs aktiv zu gestalten und ihren Betrieb zu präsentieren.

Die Schülerinnen und Schüler klären ihren Verantwortungsbereich im Betrieb und identifizieren sich mit ihrer Rolle als Auszubildender und als zukünftiger Arbeitnehmer, die auf unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen basieren.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigenen Rechte und Pflichten, informieren sich über Inhalte und Regelungen der Ausbildungsverträge, ihre Mitbestimmungsrechte durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung. Sie informieren sich über geltendes Recht (*Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz*) und das für sie geltende Tarifrecht. Ebenso erkunden sie Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung.

Die Schülerinnen und Schüler suchen und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung ihres Betriebes. Sie erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes, die eingesetzten betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren, die Ziele ihres Betriebes sowie dessen Stellung in der arbeitsteiligen Wirtschaft und innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufes.

Sie erfassen ihre Stellung innerhalb des Aufbaus des Betriebes und die wesentlichen Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes sowie ihren eigenen Handlungsrahmen (*Vertretungsvollmachten*).

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln auf der Grundlage von Rechten und Pflichten ihre Kompetenzen im Betrieb weiter und initiieren eine zielorientierte, auf ständiger Weiterentwicklung basierende Einstellung zum lebenslangen Lernen als engagierter Mitarbeiter. Sie stellen sich realistische Ziele. Sie wählen für ihre Ergebnisse eine

geeignete Präsentationsform und berücksichtigen dabei die Rahmenbedingungen und Präsentationsregeln. Zur Bewertung von Präsentationen erstellen sie einen Kriterienkatalog.

Die Schülerinnen und Schüler werden ihrer Rolle im Betrieb gerecht. Sie beachten und nutzen die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen. Sie erledigen ihre Aufgabenstellungen selbstständig und sind bereit, mit Kollegen zusammenzuarbeiten. Sie nehmen anstehende Arbeiten aufmerksam wahr und erledigen diese unaufgefordert und eigenverantwortlich.

Sie präsentieren ihren Betrieb mit geeigneten Medien. Sie wenden Arbeitsstrategien (*Informationsbeschaffungsstrategie, Elaborationsstrategie*) an und finden für einfache und komplexe Anforderungen selbstständig Lösungen. Sie sind in der Lage, sich schwierigen Situationen zu stellen und situationsgerecht gegen innere Widerstände anzukämpfen. Sie zeigen Durchhaltevermögen, um längerfristige Ziele zu erreichen.

Sie beurteilen ihre eigene Rolle und das eigene Handeln vor dem Hintergrund der für sie veränderten Rahmenbedingungen sowie die Reaktion der anderen kritisch. Sie kontrollieren kontinuierlich ihre Arbeitsergebnisse und bessern diese selbstständig und eigenverantwortlich nach.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihre Präsentation mithilfe des Kriterienkataloges.

Sie hinterfragen die eigene Einstellung, respektieren die Vorstellungen anderer und ziehen Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln. Sie nehmen konstruktives Feedback an und beachten dies bei zukünftigen Präsentationen.

Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

1. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Arbeitsprozesse im Büro eigenverantwortlich und effizient zu planen und zu gestalten sowie gesundheitliche und rechtliche Aspekte, auch im Umgang miteinander, zu berücksichtigen.

Die Schülerinnen und Schüler zeigen die Bereitschaft und Flexibilität, die komplexen Herausforderungen ihres Aufgabenbereichs engagiert und verantwortungsbewusst zu bewältigen. Sie analysieren die Anforderungen an die Gestaltung ihrer jeweiligen Arbeitsprozesse sowie ihres Arbeitsplatzes und Arbeitsraumes. Sie überprüfen ihre Schreibfertigkeit an Geräten der Informationstechnik, inwiefern sie für die Erledigung ihrer Aufgaben angemessen ist.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe. Sie erkunden gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und -raumes sowie ergonomische und ökologische Erfordernisse.

Die Schülerinnen und Schüler recherchieren Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit. Sie ermitteln Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz (*Stress, Burn-out*) und Konflikten (*Mobbing*).

Sie planen unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes. Die Schülerinnen und Schüler achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit (*Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Suchtprävention*).

Die Schülerinnen und Schüler strukturieren ihre Arbeitsprozesse effizient. Dabei identifizieren sie mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen und schalten diese aus.

Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe und nutzen weitere Methoden des Zeitmanagements (*ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip*) sowie Techniken des Selbstmanagements (*Selbstbeobachtung, Zielklärung und -setzung, Selbstkontrolle*).

Die Schülerinnen und Schüler gestalten ihren Arbeitsplatz und -raum und beachten dabei die Auswirkungen auf ihre Leistungsfähigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler koordinieren und überwachen Termine und erstellen digitale Terminpläne unter Berücksichtigung verschiedener Terminarten.

Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen vor, begleiten die Durchführung und geben bei Bedarf einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen nach, dokumentieren diese, insbesondere in Form von Protokollen. Dabei setzen sie Standardsoftware ein und erschließen sich selbstständig die hierzu notwendigen Funktionen der gewählten Softwareprogramme. Sie optimieren ihre Schreibfertigkeit durch eigenverantwortliches Schreibtraining.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe auf. Sie sortieren die ausgehenden Informationen und entscheiden sich jeweils für die zweckmäßigste Versandart unter Berücksichtigung von Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Kosten und Rechtsverbindlichkeit.

Die Schülerinnen und Schüler wählen zweckmäßige Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten und verwenden gezielt Speichermedien. Sie realisieren die Datensicherheit und Datenpflege. Sie achten auf die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften für die Dauer der Aufbewahrung der Schriftstücke und Daten.

Sie arbeiten kooperativ im Team und berücksichtigen bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen. Sie vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung, entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit (*verbale und nonverbale Kommunikationstechniken*) und ihr Selbstbewusstsein (*Selbstwirksamkeit, realistisches Selbstbild*). Sie verhalten sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend und sind für Aspekte der Inklusion sensibilisiert. Sie interessieren sich für die Verschiedenheit der Teammitglieder und sehen darin Potenziale für ihre eigene Weiterentwicklung und die des Betriebes.

Sie beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team, die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes und -raumes sowie ihre Arbeitsprozesse. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihren Beitrag zum Erfolg des Betriebes und zur Gestaltung eines angenehmen Betriebsklimas.

Sie hinterfragen den Beitrag, den sie selbst erbringen können, um ein gelingendes Miteinander im Ausbildungsbetrieb zu gewährleisten. Dabei respektieren sie die Wertvorstellungen ihrer Kollegen.

Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten

1. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Anfragen zu beantworten, Angebote zu erstellen und Aufträge anzunehmen sowie störungsfreie Prozesse fachgerecht auszuführen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung und ihren Verantwortungsbereich sowie ihre Befugnisse in diesem Prozess. Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten, und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr. Sie erschließen sich die Struktur von büroüblichen Applikationen.

Die Schülerinnen und Schüler sondieren die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten. Sie informieren sich über die Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs.

Die Schülerinnen und Schüler organisieren eine fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen. Sie berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes, unterschiedliche Bedürfnisse der Kunden und Gesichtspunkte der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler führen mithilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms (*Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie geeignete Zelladressierungen*) einfache Preisberechnungen durch. Dabei wenden sie kaufmännische Rechenarten (*Dreisatz, Prozentrechnen*) sicher an. Sie formulieren verlangte und unverlangte Angebote. Sie reagieren sachgerecht auch auf fremdsprachliche Anfragen und Aufträge und organisieren und überwachen die Auftragsabwicklung, erstellen alle

nötigen Dokumente (*Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung*). Dabei berücksichtigen sie relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs (*Formatierung, Normen*) und das Corporate Design des Betriebes. Bei der Kommunikation mit Kunden setzen sie die Leistungskomponenten von Textverarbeitungsprogrammen zum bedarfsgerechten und rationellen Entwickeln und Gestalten von Formularen, Verwenden von Textbausteinen und Einbinden von Objekten ein.

Sie vervielfältigen Schriftstücke (*Kopieren, Drucken, Scannen*) und nutzen geeignete Dateiformate auch unter Beachtung nachhaltiger Gesichtspunkte.

Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und kundenorientiert, bei Bedarf auch in einer fremden Sprache, und berücksichtigen interkulturelle Unterschiede. Dabei nutzen sie Kommunikationssysteme (*Intranet, Internet, E-Mail, Fax und Telefon*) situationsgerecht.

Sie kontrollieren den Erfolg ihrer betrieblichen Tätigkeit in Hinblick auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit.

Sie reflektieren ihre Arbeitsweise und sind sich stets ihrer Verantwortung bewusst. Ausgehend von Diskrepanzerfahrungen beim Vergleich von tatsächlichem und erwartetem Verhalten im Umgang mit Kunden überprüfen die Schülerinnen und Schüler ihre Rolle als Dienstleister. Sie überdenken dabei, inwiefern sie ihrer Rolle gerecht werden und Regeln und Normen einhalten.

Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

1. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 120 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Beschaffungsprozesse zu planen, durchzuführen und zu überwachen.

Die Schülerinnen und Schüler definieren ihren Verantwortungsbereich bei der Durchführung von Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern und beachten dabei das ökonomische Prinzip sowie Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens. Sie recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen. Sie informieren sich über die Inhalte von Angeboten. Sie identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume sowie betriebliche Vorgaben bei Konflikten in Kaufvertragsstörungen.

Die Schülerinnen und Schüler bestimmen die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die optimale Bestellmenge. Sie erstellen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm geeignete Diagramme und nutzen diese für ihre Entscheidung. Sie wählen geeignete Möglichkeiten der Lagerung aus.

Die Schülerinnen und Schüler schreiben mithilfe eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht. Sie bewerten und vergleichen eingehende Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien mithilfe der Nutzwertanalyse und setzen dafür ein Tabellenkalkulationsprogramm ein. Dabei nutzen sie notwendige Funktionen wie WENN, ZÄHLENWENN, SUMMEWENN und SVERWEIS.

Sie bestellen auch online Sachgüter und Dienstleistungen bei ausgewählten Lieferanten und schließen Verträge (*Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag*) ab. Dabei beachten sie Rechtsnormen und deren Wirkung (*Nichtigkeit, Anfechtung, Eigentum, Besitz*) sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Bestellungen und Vertragsformulierungen nutzen sie auch ein Textverarbeitungsprogramm.

Die Schülerinnen und Schüler überwachen und prüfen den Wareneingang, lagern die Waren sachgerecht ein und nehmen Dienstleistungen ab.

Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren Rechnungen und veranlassen die situationsgerechte Bezahlung (*Skontonutzung, Electronic Banking, Kreditkartenzahlung*).

Sie entwickeln, auch im Team, geeignete Lösungsvorschläge bei identifizierten Vertragsstörungen (*Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Schlechtleistung*) und kommunizieren bei deren Umsetzung sach- und normgerecht mit den Vertragspartnern.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Beschaffungsprozesse hinsichtlich nachhaltiger Wirkungen und zeigen begründete Möglichkeiten ihrer Optimierung auf.

Die Schülerinnen und Schüler durchdenken ihr Verhalten in Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen und prüfen Verbesserungsmöglichkeiten. Sie reflektieren ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen.

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

2. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Einsatz von Preis- und Kommunikationspolitik für die Kundengewinnung und -bindung zu nutzen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren anhand der Daten der Marktforschung (*Primär- und Sekundärforschung*) und der Kundendaten die aktuelle Marktsituation (*Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage*) zum Leistungsangebot des Betriebes. Sie gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen mit den Anwendungsmöglichkeiten (*Formulargestaltung*) eines Textverarbeitungsprogramms.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich darüber, auf welchem Markt (*Käufer- und Verkäufermarkt*) sich ihr Betrieb befindet. Sie leiten daraus die absatzpolitischen Ziele und Möglichkeiten der Preisfestsetzung auch mithilfe von Modellen (*vollständige Konkurrenz*) ab.

Sie nehmen Kunden als wichtige Partner wahr und ermitteln den spezifischen Nutzen von Produkten oder Dienstleistungen für diese. Sie identifizieren geeignete Wettbewerbsstrategien, um die absatzpolitischen Ziele des Betriebes zu erreichen.

Im Rahmen einer Werbeplanung treffen die Schülerinnen und Schüler Entscheidungen zur Zielgruppe sowie zum Streugebiet und zur Streuzeit. Sie planen dabei den möglichen Einsatz von sozialen Netzwerken zur Optimierung der Unternehmensprofilbildung und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Markt- und Wettbewerbssituation ihres Betriebes und entwickeln innerhalb eines Marketingkonzeptes einen Mix aus Preis- und Kommunikationspolitik. Bei der Festlegung der Preise berücksichtigen sie die Kunden-, Konkurrenz- und Kostensituation ihres Betriebes.

Sie formulieren einen Werbebrief als Serienbrief an ihre Kundinnen und Kunden und gestalten diesen und weitere Werbemittel mithilfe eines Textverarbeitungsprogramms. Zur Gewinnung ausländischer Kunden verfassen sie einen Brief auch in einer Fremdsprache. Sie nutzen auch Möglichkeiten aktueller Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik.

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und artikulieren dabei eigene Wertvorstellungen. Sie respektieren die Wertvorstellung anderer.

Sie dokumentieren, präsentieren und beurteilen ihre Ergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Erfolg der angewendeten Marketingmaßnahmen für den Betrieb.

Sie reflektieren ihre Vorgehensweise beim Einsatz von Marketinginstrumenten zur Kundenbindung und -gewinnung. Sie beurteilen die ökonomischen Wirkungen von Marketingmaßnahmen und deren Einfluss auf gesellschaftliche Prozesse.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen ein, inwiefern die ausgewählten Maßnahmen der Verantwortung des Betriebes für unterschiedliche Interessengruppen gerecht werden.

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

2. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Werteströme im Betrieb prozessbegleitend zu erfassen und ordnungsgemäß zu dokumentieren sowie die Auswirkungen auf den Betriebserfolg zu beurteilen.

Die Schülerinnen und Schüler identifizieren mit den Kategorien Güter, Geld und Information systematisch Werteströme ihres Betriebes anhand von Belegen, die im Rahmen der Geschäftsprozesse entstehen.

Sie informieren sich über die rechtlichen Anforderungen an eine ordnungsgemäße Buchführung (*Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung, Umsatzsteuergesetz*).

Die Schülerinnen und Schüler strukturieren zeitliche und organisatorische Abläufe zur Bearbeitung der Belege unter Berücksichtigung der betrieblichen Rahmenbedingungen.

Die Schülerinnen und Schüler kontieren Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen und dokumentieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle. Sie nutzen das aufwandsrechnerische Verfahren beim Einkauf von Handelswaren und buchen Aus-

gangsrechnungen aus deren Verkauf. Sie buchen die notwendigen Zahlungen unter Berücksichtigung von Skonto. Sie führen Stornobuchungen (*Rücksendung*) durch. Sie erfassen buchhalterisch Wertminderungen von Anlagegütern. Sie berücksichtigen die Umsatzsteuer und erstellen Umsatzsteuervoranmeldungen.

Die Schülerinnen und Schüler vergleichen die Ergebnisse aus der Finanzbuchhaltung mit den tatsächlichen Bestandswerten und klären den Korrekturbedarf.

Sie ermitteln den Erfolg des Betriebes und beurteilen dessen Auswirkungen für die Bilanz. Sie berechnen die Eigenkapitalrentabilität des Betriebes und bewerten mit den gewonnenen Daten die Wirtschaftlichkeit des Betriebes. Sie arbeiten konzentriert, verantwortungsbewusst und sorgfältig.

Die Schülerinnen und Schüler durchdenken ihre Tätigkeiten in der Finanzbuchhaltung hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit. In der retrospektiven Konfrontation mit dem Geleisteten hinterfragen sie ihre Konzentrationsfähigkeit und ergreifen bei Bedarf Maßnahmen, diese zu verbessern.

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

2. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern angemessen und sachgerecht zu handeln.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die unterschiedlichen Anforderungen, die Gesprächssituationen (*Beratung, Beschwerde, Reklamation*) mit sich bringen. Sie zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Gespräche engagiert und verantwortungsbewusst zu führen.

Die Schülerinnen und Schüler erkennen mögliche Konflikte und deren Ursachen in Gesprächssituationen.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der Kommunikation mit Geschäftspartnern ihres Betriebes. Dazu schätzen sie die jeweilige Kommunikationssituation ein. Sie recherchieren Techniken der Kommunikation sowie rechtliche und betriebliche Regelungen, wobei sie auch interkulturelle Besonderheiten ermitteln.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Wünsche, Emotionen und Interessen der Geschäftspartner durch aktives Zuhören und gezielte Fragestellung sowie durch die Analyse von Äußerungen und Verhalten.

Die Schülerinnen und Schüler definieren die situationsbezogenen Gesprächsziele und sammeln Argumente für die Gespräche. Sie achten auf eine positive Gesprächsatmosphäre zur Umsetzung ihrer Ziele.

Für einen verständnisvollen Umgang mit Geschäftspartnern entwickeln sie Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung. Sie berücksichtigen dabei die Wirkung der eigenen Persönlichkeit. Sie sind sich ihrer emotionalen Reaktionstendenz bewusst und passen diese bei Bedarf zielorientiert an.

Sie erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Gesprächssituationen.

Die Schülerinnen und Schüler nehmen Geschäftspartner als wichtige Partner wahr. Sie informieren und beraten diese auch in einer fremden Sprache.

Sie vertreten die Interessen des Betriebes und verhalten sich verantwortungsvoll den Geschäftspartnern und sich selbst gegenüber. Sie artikulieren verständlich den Sachverhalt und reagieren situativ angemessen auf verbale und nonverbale Äußerungen der Geschäftspartner. Sie halten Gesprächsregeln ein und berücksichtigen die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit. Sie entwickeln ein Gespür für die emotionale Lage des Gesprächspartners und verwenden Techniken, mit den Emotionen sinnvoll umzugehen, ohne sich und anderen zu schaden.

Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Beschwerden und Reklamationen auf Rechtmäßigkeit und berücksichtigen dabei betriebliche und gesetzliche Regelungen. Sie wägen die Interessen des Betriebes und die Bedürfnisse der Geschäftspartner gegeneinander ab. Zu Geschäftspartnern bauen sie ein Vertrauensverhältnis auf, zeigen Einfühlungsvermögen und agieren selbstbewusst (*realistisches Selbstbild, Reaktion auf Kritik*).

Sie nutzen ihre Argumente entsprechend den Kundenbedürfnissen und begegnen überzeugend Kundeneinwänden. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen des Betriebes in die Kundengespräche ein.

Sie erkennen Konfliktursachen in der Kommunikation und führen Konfliktgespräche (*Eisbergmodell, gewaltfreie Kommunikation*). Die Schülerinnen und Schüler wenden Strategien zur Lösung von möglichen Konflikten in Gesprächssituationen an. Sie nutzen das Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung. Sie zeigen im Umgang mit in- und ausländischen Kunden Empathie für kulturbedingte Besonderheiten.

Sie werten den Ablauf ihrer geführten Gespräche anhand des Kriterienkatalogs aus und nehmen Rückmeldungen konstruktiv an.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren selbstkritisch ihr Verhalten in Gesprächssituationen und leiten daraus Konsequenzen für sich ab.

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

2. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, bei der Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitzuwirken.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten. Dabei berücksichtigen sie die konjunkturelle Situation, gesamtwirtschaftliche Faktoren (*Demografie, außenwirtschaftliche Entwicklungen*) und die gesellschaftliche Verantwortung (*Inklusion, Migration*).

Die Schülerinnen und Schüler bestimmen den quantitativen und qualitativen Personalbedarf unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele. Sie informieren sich bei einer Unterdeckung über geeignete Wege der Personalbeschaffung (*intern, extern*), über die Kompetenzanforderungen sowie die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die rechtlichen Anforderungen (*Gesetze, Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen*) beim Abschluss und der Beendigung von unterschiedlichen Arten eines Arbeitsvertrages. Sie informieren sich über die gesetzlichen Bestimmungen des sozialen Arbeitsschutzes (*Mutterschutzgesetz*) sowie über die Erfordernisse der Inklusion.

Die Schülerinnen und Schüler sondieren für die zu besetzenden Stellen Modelle der Arbeitszeitregelung und berücksichtigen die Formen des betrieblichen Entgelts.

Sie organisieren den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens einschließlich der erforderlichen Arbeitspapiere und des Schriftverkehrs.

Die Schülerinnen und Schüler formulieren Stellenanzeigen auf der Grundlage einer vorliegenden Stellenbeschreibung, die auch Bewerberinnen und Bewerber im Ausland ansprechen. Sie wirken bei der Durchführung von Auswahlverfahren mit und beachten dabei, dass die Arbeitsmarktsituation und arbeitsrechtliche Vorschriften die Auswahlmöglichkeiten beeinflussen. Sie prüfen, ob bei personalrechtlichen Entscheidungen die Rechte der Arbeitnehmervertretung (*Betriebsrat, Personalrat*) eingehalten werden. Sie wirken beim Erstellen von Arbeitsverträgen mit und berücksichtigen dabei arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen.

Die Schülerinnen und Schüler legen Personalakten an und führen diese unter besonderer Berücksichtigung der Erfordernisse des Datenschutzes.

Sie unterstützen die Planung des Personaleinsatzes und berücksichtigen dabei Arbeitszeitregelungen und Urlaubsansprüche. Sie berechnen und dokumentieren Arbeits- und Abwesenheitszeiten. Sie überwachen wichtige arbeitsrechtliche Fristen (*Probezeit, Mutterschutz, Entgeltfortzahlung, Kündigung*).

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln das Bruttoentgelt unter Berücksichtigung bestehender rechtlicher Ansprüche (*Entgelttarifvertrag, Betriebsvereinbarung, Arbeitsvertrag*) und berechnen das Nettoentgelt.

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Ideen zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbetreuung sowie zur Personalförderung als eine wichtige Aufgabe zur Erhaltung der Leistungsmotivation und zur Bindung an den Betrieb. Sie schlagen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Fortbildungsmaßnahmen vor, die lebenslanges Lernen ermöglichen und zur Sicherung des Arbeitsplatzes beitragen.

Sie wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen, dem Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnissen mit. Bei der Durchführung dieser Maßnahmen handeln sie umsichtig.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen mithilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms Personalstatistiken und werten diese aus.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihren Arbeitsprozess hinsichtlich eingehaltener Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität. Sie beurteilen ihr Auftreten und Verhalten gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und nehmen konstruktive Rückmeldungen selbstkritisch an.

Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen, inwieweit sie auf Problemstellungen im personalwirtschaftlichen Bereich sachgerecht und rational reagieren, und entwickeln Strategien, um Lösungsansätze aufzuzeigen. Hierbei vergegenwärtigen sie sich ihre eigene Position als Arbeitnehmer im Betrieb und die daraus resultierenden Konfliktpotenziale.

Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

3. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Liquidität ihres Betriebes zu sichern und Finanzierungsentscheidungen für Investitionen unter Berücksichtigung der Rechtsform des Betriebes vorzubereiten.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren mögliche Maßnahmen für den Betrieb, um liquide zu bleiben. Sie sondieren ihren Handlungsspielraum bei der Sicherung der Liquidität. Sie klären die Vorgaben für die Finanzierung von geplanten Anschaffungen des Betriebes und ihren jeweiligen Verantwortungsbereich.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der anlassbezogenen Bonitätsprüfung sowie über die Erfassung von Zahlungsströmen. Sie ermitteln Zahlungsstörungen und bestimmen eine liquiditäts- und kundenorientierte Reaktion darauf.

Sie eruiieren Alternativen der Finanzierung von Investitionen.

Sie erkunden die Regelungen zur Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung in Abhängigkeit von der Rechtsform des Unternehmens (*Einzelunternehmung, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung*).

Sie informieren sich über die grundsätzliche Vorgehensweise bei der Beantragung von Krediten und deren Sicherungen.

Die Schülerinnen und Schüler planen mit Budgets und ordnen die künftigen Einnahmen und Ausgaben des Betriebes nach deren Fälligkeit.

Die Schülerinnen und Schüler treffen Maßnahmen, um einen Liquiditätsengpass zu vermeiden. Sie überwachen den Liquiditätsstatus des Betriebes und sorgen für den Zahlungseingang durch die Kunden. Dazu veranlassen sie gegebenenfalls Bonitätsprüfungen und mah-

nen im Fall der Nicht-Rechtzeitig-Zahlung kaufmännisch unter der Beachtung von Kundenbeziehungen und berechnen Verzugszinsen. Die Schülerinnen und Schüler wägen ab, ob aus Kulanzgründen bei Kunden alle Maßnahmen, die rechtlich möglich wären, tatsächlich eingeleitet werden. Bei Bedarf beantragen sie das gerichtliche Mahnverfahren. Sie wirken drohender Verjährung entgegen.

Die Schülerinnen und Schüler schlagen ausgehend von der Rechtsform ihres Unternehmens für geplante Investitionen Alternativen der Außen- und Innenfinanzierung (*Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen, Selbstfinanzierung, Beteiligungsfinanzierung*) und mögliche Sicherheiten (*einfacher Eigentumsvorbehalt, selbstschuldnerische Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Lombardkredit, Grundpfandrecht*) vor. Sie bereiten die Beantragung von Krediten und deren Sicherungen vor. Sie führen einfache Zinsberechnungen im Rahmen der Finanzierung durch und entscheiden über die Inanspruchnahme von Skonto. Sie berücksichtigen bei ihren Vorschlägen auch Leasing und Factoring als Alternativen.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen mittels Textverarbeitungsprogramm situationsbezogene Dokumente.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten die Liquidität des Betriebes (*Liquidität 2. Grades*). Sie schätzen ihre Vorschläge zur Finanzierung von Investitionen auf Realisierbarkeit in ihrem Betrieb ein. Sie bewerten die Qualität ihrer Arbeitsergebnisse, bessern selbstständig nach und beurteilen den Arbeitsprozess hinsichtlich der Effektivität.

Sie reflektieren, dass sie mit ihrem sorgfältigen Handeln einen direkten Beitrag zur Liquiditätssicherung ihres Ausbildungsbetriebes leisten.

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

3. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Wertschöpfungsprozesse auf Grundlage der Daten der Kosten- und Leistungsrechnung zu analysieren, erfolgsorientiert zu steuern und zu beurteilen.

Die Schülerinnen und Schüler identifizieren Kosten (*Einzel- und Gemeinkosten, fixe und variable Kosten*) und Leistungen in ihrem Betrieb.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Kostenarten des Betriebes.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten alle Daten für die Durchführung der Kostenarten- sowie der Kostenstellenrechnung vor.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln das Betriebsergebnis mithilfe der Ergebnistabelle. Dazu grenzen sie Aufwendungen und Erträge ab und berücksichtigen kalkulatorische Kosten (*kalkulatorischer Unternehmerlohn, kalkulatorische Abschreibungen*).

Die Schülerinnen und Schüler nutzen die ermittelten Kosten für die Kostenstellenrechnung und führen diese auf der Grundlage des einfachen Betriebsabrechnungsbogens (*BAB I*) durch.

Sie errechnen im Rahmen einer Kostenträgerrechnung auf Vollkostenbasis Selbstkosten und kalkulieren Angebotspreise für die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes (*einfache Zuschlagskalkulation, Kalkulation von Handelswaren in Form der Vorwärts- und Rückwärtskalkulation*). Dabei nutzen sie die Tabellenkalkulation.

Sie wenden die einstufige Deckungsbeitragsrechnung zur Ermittlung der Gewinnschwelle, einer Preisuntergrenze sowie zur Entscheidung über die Annahme eines Zusatzauftrages an.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die ermittelten Daten im Rahmen einer Nachkalkulation sowie durch den Vergleich von Normal- und Ist-Kosten (*Kostenüber- und -unterdeckung*). Sie realisieren, welchen Einfluss der Beschäftigungsgrad ihres Betriebes auf die Kosten (*Gesetz der Massenproduktion*) hat. Sie hinterfragen die eigene Einstellung zur Arbeit und reflektieren die Vorstellungen anderer.

Die Schülerinnen und Schüler erkennen ihre Verantwortung für die Kosten und Leistungen des Betriebes und überprüfen ihre Einflussmöglichkeiten.

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

3. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, die Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes darzustellen, zu optimieren und zur Qualitätssicherung sowie zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beizutragen.

Die Schülerinnen und Schüler differenzieren die Geschäftsprozesse (*Kern- und Unterstützungsprozesse*) des Betriebes.

Sie informieren sich über Schnittstellen bei der Vorgangsbearbeitung und Informationsweitergabe. Dabei nutzen sie Handbücher und Verfahrensanweisungen als Informationsmittel.

Sie recherchieren mögliche Darstellungsformen von Geschäfts- und Arbeitsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler stellen den organisatorischen Aufbau des Betriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dessen Leitungssystem dar. Sie fertigen eine Ist-Aufnahme der Prozesse an,

um die Geschäfts- und Arbeitsprozesse in geeigneter Form (*Ablaufdiagramme, ereignisgesteuerte Prozesskette*) darzustellen, und identifizieren Schwachstellen. Sie entwickeln auch im Team Vorschläge zur Optimierung der Abläufe im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung von Kern- und Unterstützungsprozessen und dokumentieren diese. Dabei berücksichtigen sie die Informations- und Entscheidungswege sowie Schnittstellen.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen die Realisierbarkeit und Akzeptanz ihrer unterbreiteten Vorschläge ein. Sie beurteilen diese im Hinblick auf die Kosteneinsparung, den Ressourceneinsatz, die Arbeitsplatzsicherheit sowie auf die Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Stärken und Schwächen sowie ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.

Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

3. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Veranstaltungen und Geschäftsreisen eigenverantwortlich und effizient zu planen, mitzugestalten und zu dokumentieren.

Sie zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Veranstaltungen und Geschäftsreisen engagiert und verantwortungsbewusst zu organisieren.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Zielsetzungen und Anforderungen ihrer jeweiligen Veranstaltungsart (*Sitzung, Konferenz, Videokonferenz, Kongress, Messe, Seminar, Webinar, Tagung*).

Sie erfassen die Rahmenbedingungen und Wünsche der Reisenden an die Geschäftsreisen und sondieren Angebote für die Verkehrsmittel sowie die Unterkunft für die Reise.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Veranstaltungen vor. Sie stellen gemäß dem Anlass das Programm und die Tagesordnung zusammen. Sie sorgen für die notwendigen Ressourcen, wie die Bereitstellung der Räume, der Medien und des Caterings. Sie verfassen Einladungsschreiben, auch in einer Fremdsprache.

Sie erstellen Zeit- und Arbeitspläne ihrer Veranstaltung. Sie nutzen moderne inner- und außerbetriebliche Kommunikationssysteme und Standardsoftware.

Die Schülerinnen und Schüler wählen geeignete Verkehrswege, -mittel und Übernachtungsmöglichkeiten für die Geschäftsreise. Sie beachten dabei die Dauer, Entfernungen und örtliche Gegebenheiten des Reiseziels und den Gesichtspunkt der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Durchführung einer Veranstaltung mit. Sie kommunizieren bei Bedarf in einer fremden Sprache. Sie achten auf die Einhaltung der Planungen und finden bei Abweichungen kreative Lösungen. Sie agieren als Ansprechpartner gegenüber den Teilnehmern und gehen konstruktiv mit Kritik um. Sie berücksichtigen kulturelle Gewohnheiten, Sitten und Gebräuche. Sie achten auf ihr Auftreten und ihr äußeres Erscheinungsbild.

Sie bereiten Veranstaltungen nach und dokumentieren diese.

Sie organisieren Geschäftsreisen, nehmen entsprechende Buchungen vor und fertigen Dokumente (*Reiseplan, Reiseunterlagen*) an.

Sie erstellen die Reisekostenabrechnung auch unter Beachtung betriebsinterner Anweisungen. Dabei nutzen sie Standardsoftware.

Sie arbeiten im Team und verhalten sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen den Verlauf von Veranstaltungen und Geschäftsreisen und reflektieren die Auswirkungen ihrer Planungen und Vorbereitungen auf das Ergebnis der Veranstaltung. Sie setzen den Organisationsaufwand in Relation zum Erfolg der Veranstaltung.

Die Schülerinnen und Schüler leiten aus der Evaluation der Planung, Durchführung und Dokumentation von Veranstaltungen und Geschäftsreisen neue Handlungsmuster für ihr künftiges Handeln ab.

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

3. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung zu realisieren.

Die Schülerinnen und Schüler formulieren aus einem gegebenen Anlass heraus die Projektziele. Zur Ideenfindung wenden sie Kreativitätstechniken an.

Sie informieren sich über die für das Projekt erforderliche Projektorganisation (*Struktur, Gestaltung, systematische Durchführung, Hilfsmittel*), sondieren die für ihre Zielerreichung geeigneten Maßnahmen und leiten daraus die notwendigen Arbeitspakete ab.

Die Schülerinnen und Schüler organisieren sich selbstständig in einem Projektteam und erstellen einen Projektstrukturplan sowie Projektablauf- und Terminpläne, Kapazitäts- und Qualitätspläne.

Sie argumentieren überzeugend für den Plan, stellen sich möglicher Kritik und gewinnen das Team für die Umsetzung des Plans. Sie legen Regeln insbesondere zur Konfliktlösung und das Projektinformationssystem fest.

Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren den Projektstatus, erstellen Abweichungsanalysen und setzen notwendige Korrekturen um. Sie dokumentieren die Ergebnisse und Arbeitsaufträge jeder Projektsitzung. Sie nutzen geeignete Software, arbeiten strukturiert und sorgfältig und haben einen maßgeblichen Anteil am Erfolg des Projekts. Sie übernehmen Verantwortung in der Gruppe, halten sich an Vereinbarungen und kommunizieren angemessen.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen ihre Planung der Arbeitsabläufe. Sie bewerten mithilfe eines Soll-Ist-Vergleichs die Durchführung des Projekts hinsichtlich der Einhaltung der Projektziele und des Zeit- und Arbeitsplans. Sie entwickeln Strategien zur Optimierung der Projektabläufe. Sie stellen fest, welche Fehler durch ihr eigenes Handeln oder durch äußere Ursachen entstanden sind, und übernehmen Verantwortung für ihre eigenen Fehler.

Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen ihr Vorgehen während des Projekts und beziehen dabei Verfahren der Fremdrelexion ein. Sie berücksichtigen dabei auch ihr individuelles Verhalten und ihr Verhalten im Team.

Teil VI: Lesehinweise

Fortlaufende Nummer

Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung ist niveaugemessen beschrieben.

Angabe des Ausbildungsjahres; 40, 60 oder 80 Stunden

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

2. Ausbildungsjahr – Zeitrichtwert: 80 Stunden

1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes.

Offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen.

Verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert.

Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt.

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Einsatz von Preis- und Kommunikationspolitik für die Kundengewinnung und -bindung zu nutzen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** anhand der Daten der Marktforschung (*Primär- und Sekundärforschung*) und der Kundendaten die aktuelle Marktsituation (*Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage*) zum Leistungsangebot des Betriebes. Sie gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen mit den Anwendungsmöglichkeiten (*Formulargestaltung*) eines Textverarbeitungsprogramms.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich darüber, auf welchem Markt (*Käufer- und Verkäufermarkt*) sich ihr Betrieb befindet. Sie leiten daraus die absatzpolitischen Ziele und Möglichkeiten der Preisfestsetzung auch mithilfe von Modellen (*vollständige Konkurrenz*) ab.

Sie nehmen Kunden als wichtige Partner wahr und ermitteln den spezifischen Nutzen von Produkten oder Dienstleistungen für diese. Sie identifizieren geeignete Wettbewerbsstrategien, um die absatzpolitischen Ziele des Betriebes zu erreichen.

Im Rahmen einer Werbeplanung treffen die Schülerinnen und Schüler Entscheidungen zur Zielgruppe sowie zum Streugebiet und zur Streuzeit. Sie **planen** dabei den möglichen Einsatz von sozialen Netzwerken zur Optimierung der Unternehmensprofilbildung und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Markt- und Wettbewerbssituation ihres Betriebes und entwickeln innerhalb eines Marketingkonzeptes einen Mix aus Preis- und Kommunikationspolitik. Bei der Festlegung der Preise berücksichtigen sie die Kunden-, Konkurrenz- und Kostensituation ihres Betriebes.

Sie **formulieren** einen Werbebrief als Serienbrief an ihre Kundinnen und Kunden und gestalten diesen und weitere Werbemittel mithilfe eines Textverarbeitungsprogramms.

Zur Gewinnung ausländischer Kunden verfassen sie einen Brief auch in einer Fremdsprache. Sie nutzen auch Möglichkeiten aktueller Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik.

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und artikulieren dabei eigene Wertvorstellungen. Sie respektieren die Wertvorstellung anderer.

Sie dokumentieren, präsentieren und **beurteilen** ihre Ergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Erfolg der angewendeten Marketingmaßnahmen für den Betrieb.

Sie **reflektieren** ihre Vorgehensweise beim Einsatz von Marketinginstrumenten zur Kundenbindung und -gewinnung. Sie beurteilen die ökonomischen Wirkungen von Marketingmaßnahmen und deren Einfluss auf gesellschaftliche Prozesse.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen ein, inwiefern die ausgewählten Maßnahmen der Verantwortung des Betriebes für unterschiedliche Interessengruppen gerecht werden.

Offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen.

Fremdsprache ist berücksichtigt.

Gesamttext gibt Hinweise zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen über die Handlungsphasen hinweg.

Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz, Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt.

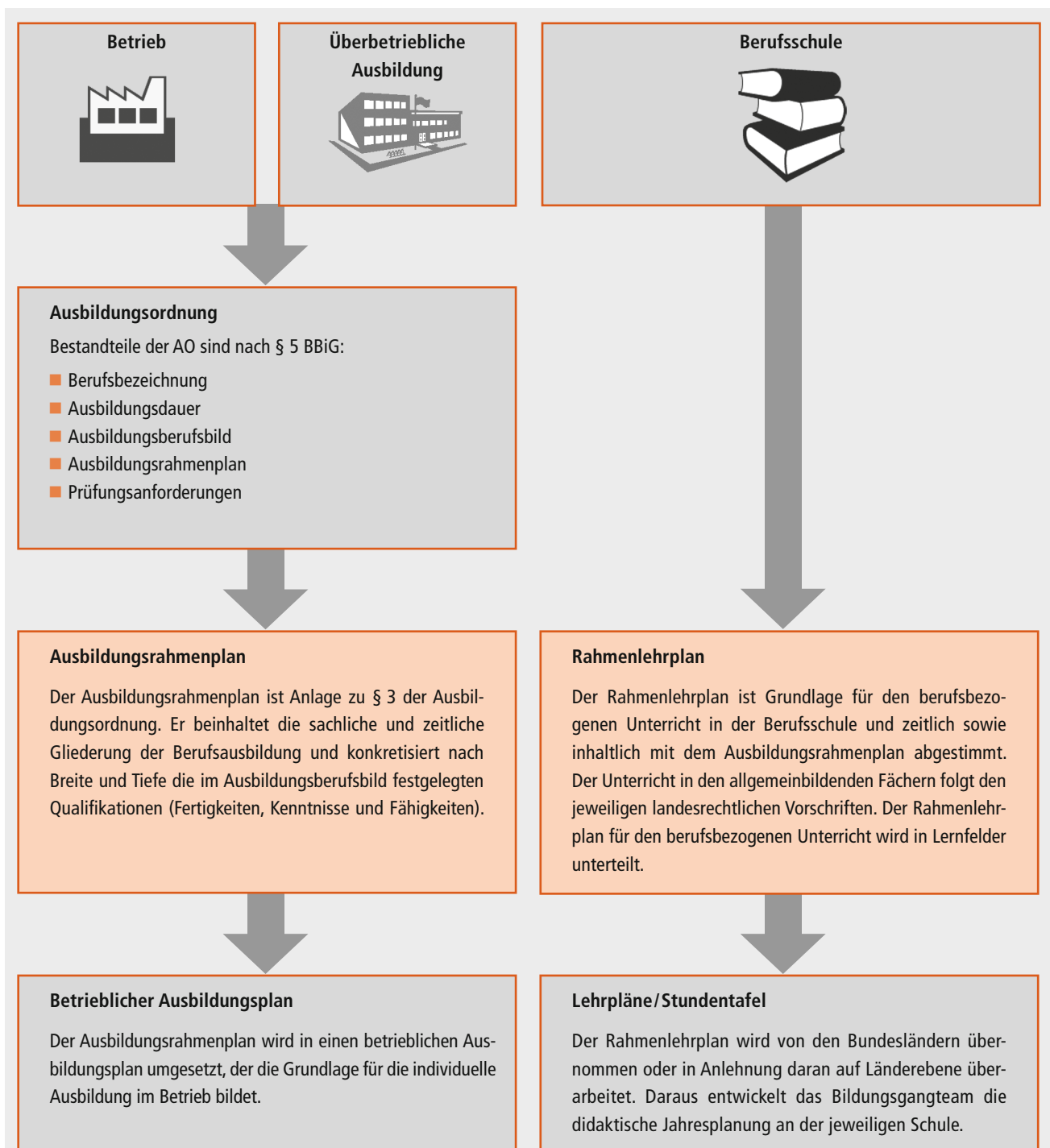
D. Planung und Durchführung der Ausbildung

1 Organisationsstrukturen der Ausbildung

1.1 Grundlagen

In Deutschland beginnt ein Großteil aller Jugendlichen seinen Berufsweg mit einer Ausbildung im dualen Berufsbildungssystem. Die **Ausbildung in Betrieb** und

Schule zeichnet sich durch eine enge Verbindung mit der betrieblichen Praxis aus. Die betriebliche Ausbildung ist Voraussetzung für den Erwerb erster Berufserfahrungen, wie ihn das Berufsbildungsgesetz (BBiG) fordert, um zu beruflicher Handlungsfähigkeit zu kommen.



Die Berufsausbildung Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement erfolgt im dualen Berufsbildungssystem, das aus den beiden Säulen betriebliche Ausbildung und schulische Ausbildung besteht.

Die Ausbildung in der Berufsschule erfolgt auf der Grundlage des Rahmenlehrplans, den die Länder übernehmen oder in eigene Lehrpläne umsetzen können (siehe Abschnitt: „Abstimmung zwischen den Lernorten Ausbildungsbetrieb und Berufsschule“.)

In den Betrieben werden die in den Ausbildungsordnungen festgelegten beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt. Die Ausbildung hat ferner den Erwerb der beruflichen Handlungskompetenz und die erforderliche Berufserfahrung zu ermöglichen (§ 1 Abs. 3 BBiG).

In Betrieben, die nicht in der Lage sind, alle erforderlichen Ausbildungsinhalte zu vermitteln, kann die betriebliche Praxis durch Verbundausbildung oder überbetriebliche Ausbildungsabschnitte ergänzt werden.

Förderlich für den Erfolg der Ausbildung ist dabei eine intensive Zusammenarbeit zwischen Ausbildungsbetrieb und Schule (Lernortkooperation, siehe § 2 Abs. 2 BBiG). Die Auszubildenden besuchen die Berufsschule entweder in Teilzeitform (1–2 Tage pro Woche) oder in ein- bis mehrwöchigem Blockunterricht. Die Inhalte der Ausbildung in Betrieb und Berufsschule sind miteinander verzahnt.

1.2 Abstimmung zwischen den Lernorten Ausbildungsbetrieb und Berufsschule – Möglichkeiten der Lernortkooperation

Charakteristisch für die duale Berufsausbildung ist, dass die Auszubildenden die für die Berufsausbildung notwendigen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in dem Ausbildungsbetrieb und in der Berufsschule erwerben. Die Verantwortung für die betriebliche Ausbildung trägt der ausbildende Betrieb. Rechtsgrundlagen bilden die Ausbildungsordnung und der Ausbildungsrahmenplan, auf deren Grundlage die Ausbildungsbetriebe betriebspezifische Ausbildungspläne entwickeln. Die Verantwortung für die schulische Ausbildung liegt bei der Berufsschule. Die inhaltliche Regelung erfolgt durch

den Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz der Bundesländer (KMK) und eventuell auf Länderebene umgesetzte Lehrpläne, um z. B. landestypische Aspekte zu berücksichtigen. Die Schulen schließlich setzen auf Grundlage der Rahmenlehrpläne Ziele und methodische Gestaltungsschwerpunkte für den Unterricht in den einzelnen Ausbildungsjahren. Die Ausbildungsvorschriften sind inhaltlich und zeitlich aufeinander abgestimmt (s. Entsprechungsliste auf der beiliegenden CD). Das Zusammenwirken der beiden Lernorte bei der Durchführung der Berufsbildung (**Lernortkooperation**, LOK) ist zudem in § 2 Abs. 2 BBiG festgeschrieben.

In der Praxis gibt es verschiedene Möglichkeiten der LOK. Im nachfolgenden Text werden drei Varianten beschrieben.

Weit verbreitet sind laufende Gespräche (i. d. R. telefonisch) zwischen der Klassenleitung und den Ausbildungsverantwortlichen der Betriebe. Dabei geht es meist um eine Beratung und Probleme einzelner Auszubildender. Sie stellen den Mindeststandard der Zusammenarbeit zwischen den Lernorten dar.

Für einige Berufe haben sich Arbeitskreise gebildet, deren Funktion die Sicherstellung eines regelmäßigen Austauschs zu aktuellen Anliegen ist. Sie zielen darauf, die Ausbildung stets aktuell und attraktiv zu gestalten, indem sie entsprechende Impulse und Anregungen in die Lernorte oder zuständigen Gremien tragen. Aus solchen Arbeitskreisen heraus können sich neben regionalen und lokalen Initiativen auch Novellierungen an bestehenden Ausbildungsordnungen entwickeln. Mitglieder dieser Arbeitskreise sind Vertreterinnen und Vertreter von Unternehmen sowie der Berufsschule und ggf. von lokalen Bildungsträgern. Die Gruppe sollte sich zwei bis drei Mal pro Ausbildungsjahr treffen.

Sinnvoll ist für eine verstärkte lokale Vernetzung, an den Schulen regelmäßig gemeinsame Veranstaltungen für alle ausbildenden Betriebe, Kammervereine und das Kollegium der Schule zu organisieren. Es bietet sich an, zu einer ersten LOK-Veranstaltung dieser Art kurz nach Beginn eines neuen Schuljahres einzuladen, damit neue Ausbildungsbetriebe die Gelegenheit erhalten, die Schule und die Schulleitung kennenzulernen. Zudem kann das Konzept der Schule vorgestellt, über mögliche

Neuerungen, die Ausbildung oder Prüfung betreffend, informiert werden. Es bietet sich an, von Zeit zu Zeit solche Veranstaltungen auch durch Fachvorträge von Unternehmens-, Fachverbands- sowie Lehrervertretern zu bereichern. Wichtig ist in jedem Fall, dass die Unternehmensvertreter ausreichend Zeit bekommen, Fragen zu stellen, Problemstellungen vorzubringen und ihre Erfahrungen rund um die Ausbildung auszutauschen. Schließlich sollte ein Sitzungsprotokoll, z. B. über die Homepage der Schule allen Interessierten zur Verfügung gestellt werden.

1.3 Zuständige Stellen¹⁴

Nach dem Berufsbildungsgesetz sind mehrere Einrichtungen beteiligt, denen erhebliche Bedeutung für die Durchführung und die Weiterentwicklung der beruflichen Bildung zukommt. Der praktischen Durchführung der Berufsausbildung am nächsten steht die zuständige Stelle und ihr Berufsbildungsausschuss (§§ 71 ff. BBiG).

Die zuständige Stelle hat insbesondere die Durchführung der Berufsausbildung zu überwachen und sie durch Beratung der Auszubildenden und der Ausbilder zu fördern. Sie hat zu diesem Zweck Ausbildungsberater zu bestellen (§ 76 Abs. 1. Nr. 2 BBiG).

Die zuständige Stelle errichtet einen Berufsbildungsausschuss (§ 77 BBiG), dem paritätisch sechs Vertreter der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer sowie – mit beratender Stimme – Lehrer der berufsbildenden Schule angehören.

Der Berufsbildungsausschuss hat über die Durchführung der Berufsausbildung zu beschließen (z. B. die Prüfungsordnung) und muss in allen wichtigen Angelegenheiten der beruflichen Bildung unterrichtet und gehört werden (§ 79 BBiG).

14 siehe Rundschreiben des BMI vom 3. April 2014 → CD-ROM



2 Eignung

Das Berufsbildungsgesetz (BBiG) unterscheidet zwischen der Eignung der Ausbildungsstätte (§ 27) und der persönlichen und fachlichen Eignung des Personals (§ 28–30).

2.1 Eignung des Betriebes

„Art und Einrichtung“ des Ausbildungsbetriebes müssen so beschaffen sein, dass die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die in der Ausbildungsordnung für den jeweiligen Beruf vorgesehen sind, vermittelt und die notwendigen Berufserfahrungen erworben werden können. Der Betrieb muss als Ausbildungsbetrieb hinsichtlich seiner Arbeitsabläufe ein hinreichendes Spektrum an berufstypischen Tätigkeiten aufweisen.

Des Weiteren muss der Ausbildungsbetrieb über die für die Ausbildung notwendige Ausstattung verfügen. Für den Auszubildenden muss ein ständiger Arbeitsplatz mit allen für die Aufgabenerledigung notwendigen technischen Geräten und sonstigen Ausstattungsgegenständen vorhanden sein, auch wenn die Ausbildung nicht ständig an diesem Ort stattfindet.

Ob diese Voraussetzungen vorliegen, kann nur im Einzelfall und nur durch die dafür zuständige Stelle festgestellt werden. Diese prüft unter anderem:

Zahl der Auszubildenden eines Ausbildungsbetriebes

Das Verhältnis der Zahl der Auszubildenden zur Zahl der Ausbildungsplätze oder der beschäftigten Fachkräfte soll angemessen sein (§ 27 Abs. 1 Nr. 2 BBiG). Was „angemessen“ ist, kann nur im Einzelfall durch die zuständige Stelle im Rahmen der Eignungsfeststellung festgelegt werden. Als Richtwerte gelten folgende Verhältniszahlen:

Fachkräfte	Auszubildende
1–2	1
3–5	2
6–8	3
je weitere 3	je einer

Aufgaben des Ausbildungsbetriebes

Zu den Aufgaben des Ausbildungsbetriebes zählen, dass er:

- mit dem Auszubildenden einen Berufsausbildungsvertrag abschließt, der das Ziel der Berufsausbildung,



Beginn und Dauer der Ausbildung, Zahlung und Höhe der Vergütung etc. enthält. (siehe Muster → **CD-ROM**),

- bei der zuständigen Kammer die Eintragung des Berufsausbildungsvertrags in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse beantragt,
- dafür sorgt, dass den Auszubildenden in der vorgesehenen Ausbildungszeit alle Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt werden, die erforderlich sind, um das Ausbildungsziel zu erreichen,
- entweder selbst ausbildet oder einen Ausbilder ausdrücklich damit beauftragt,
- die Auszubildenden für die Teilnahme am Berufsschulunterricht und für die Prüfung freistellt,
- nach Beendigung des Ausbildungsverhältnisses den Auszubildenden ein Zeugnis ausstellt.

2.2 Die Ausbilderin/Der Ausbilder

Laut Berufsbildungsgesetz (BBiG) darf nur derjenige ausbilden, der dafür persönlich und fachlich geeignet ist. **Persönlich** nicht geeignet ist, wer Kinder und Jugendliche nicht beschäftigen darf oder wiederholt oder schwer gegen das BBiG und den nachrangigen Vorschriften verstoßen hat (§ 29 BBiG).

Zur Berufsausbildung ist **fachlich** geeignet, wer die

- beruflichen sowie die
 - berufs- und arbeitspädagogischen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
- besitzt, die für die Vermittlung der Ausbildungsinhalte erforderlich sind (§ 30 Abs. 1 BBiG).

Die **beruflichen** Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt, wer

- die Abschlussprüfung in einer dem Ausbildungsberuf entsprechenden Fachrichtung oder
- eine anerkannte Prüfung an einer Ausbildungsstätte oder vor einer Prüfungsbehörde oder eine Abschlussprüfung an einer staatlichen oder staatlich anerkannten Schule in einer dem Ausbildungsberuf entsprechenden Fachrichtung oder
- eine Abschlussprüfung an einer deutschen Hochschule in einer dem Beruf entsprechenden Fachrichtung bestanden hat und eine angemessene Zeit in seinem Beruf praktisch tätig gewesen ist.

Der Ausbildungsbetrieb muss seine Ausbilder bei der zuständigen Stelle registrieren lassen; diese prüft die persönliche und fachliche Eignung im Einzelfall.

Ausbildereignung

Der Nachweis der berufs- und arbeitspädagogischen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten kann gesondert geregelt werden (§ 30 Abs. 5 BBiG). Diese Konkretisierung erfolgte in der novellierten Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) vom 21. Januar 2009.

Es bleibt Aufgabe der zuständigen Stelle, darüber zu wachen, dass die persönliche und fachliche Eignung der Ausbilder und der Auszubildenden vorliegt (§ 32 BBiG). Wer bereits vor dem 1. August 2009 als Ausbilder im Sinne des § 28 Abs. 1 Satz 2 des BBiG tätig war, ist unter den Voraussetzungen des § 7 AEVO vom Nachweis der Eignung befreit.

Unter der Verantwortung des Ausbilders oder der Ausbilderin kann bei der Berufsbildung mitwirken, wer selbst nicht Ausbilder oder Ausbilderin ist, aber abweichend von den besonderen Voraussetzungen des § 30 BBiG die für die Vermittlung von Ausbildungsinhalten erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und persönlich geeignet ist (§ 28 BBiG).

2.3 Alternative Ausbildungsorganisation – Ausbildungsverbund

Ausbildung in zwei Wahlqualifikationen – neue Chancen?

Mit der Neukonzeption des Berufsbildes Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement werden insbesondere durch die zehn Wahlpflichtqualifikationen den ausbildenden Betrieben Alternativen und Handlungsmöglichkeiten für die Gestaltung der Ausbildung und eine Vielzahl von Anpassungsmaßnahmen geboten.

Fachkräftenachwuchs durch eigene Ausbildung sichern

Wenn z. B. abzusehen ist, dass im Marketing voraussichtlich in zwei Jahren eine kaufmännische Angestellte altersbedingt ausscheiden wird, bietet es sich an, die fünfmonatige Ausbildung einer/eines Auszubildenden in der Wahlqualifikation „Marketing und Vertrieb“ durchzuführen. So besteht die Möglichkeit, die Ausbildung im Marketingbereich den künftigen Stellenanforderungen anzupassen, den Erfahrungsfundus der demnächst ausscheidenden

Stelleninhaberin bei der Ausbildung einzubeziehen, um der/dem Auszubildenden eine betriebliche Perspektive aufzuzeigen. Auf diese Weise wird über die betriebliche Ausbildung langfristig der notwendige Personalbedarf abgedeckt und ein nahtloser Übergang von der Ausbildung in die kaufmännische Sachbearbeitung sichergestellt. Die Ausbildung in den Wahlqualifikationen ist eine gute Möglichkeit, auf die demografische Entwicklung im Unternehmen angemessen und differenziert zu reagieren.

Ausbildungsbereitschaft durch Verbundausbildung erhöhen

Welche Möglichkeiten haben Betriebe, die z. B. wegen ihres Spezialisierungsgrades nicht in den geforderten zwei Wahlqualifikationen ausbilden können?

Auch für dieses Problem lässt der neue Beruf über eine andere Gestaltung der Ausbildung – **der Verbundausbildung** (§ 10 Abs. 5 BBiG) – eine Lösung zu, die in den gewerblich und technischen Berufen relativ verbreitet ist, aber im kaufmännischen Bereich bisher sehr wenig genutzt wurde.

Vorteile der Verbundausbildung

■ *Kostensenkung durch Verbundausbildung*

Verbundausbildung kann zudem für jeden einzelnen Betrieb die Kosten senken und damit die Bereitschaft zur Ausbildung vergrößern. Zum einen übernehmen die Betriebe die Kosten für die Ausbildung nur anteilig (cost-sharing), zum anderen besteht die Möglichkeit, Infrastruktur und die Kompetenz anderer Betriebe zu nutzen statt selber einzurichten.

■ *Verbundausbildung als Qualitätsinstrument*

Durch eine Verbundausbildung lernen Auszubildende verschiedene Betriebe während der Ausbildung kennen und können so ihre Kompetenzen erweitern. Sie sind bereits in der Ausbildung damit vertraut, sich auf wechselnde Teams und neue Aufgabenbereiche einzustellen.

Modelle der Verbundausbildung

Die Verbundausbildung ist in der Praxis sehr vielfältig gestaltet, es gibt nicht nur eine Modellvariante.

Für alle Varianten der Verbundausbildung gilt, dass ein Verbundpartner oder ein Ausbildungsverein den Ausbildungsvertrag mit dem Auszubildenden abschließt und ihn bei der zuständigen Stelle zur Eintragung einreicht.

Die Gesamtverantwortung gegenüber dem Auszubildenden liegt bei diesem Partner oder dem Ausbildungsverein. Im Rahmen einer Verbundausbildung können Betriebe und andere Einrichtungen, wie zum Beispiel Bildungswerke, **Partner** sein. Weitere Betriebe für diese Ausbildungsvariante können durch ergänzende Unter-/Kooperationsverträge beteiligt werden.

■ *Leitbetrieb kooperiert mit Partnerbetrieben*

Der Ausbildungsvertrag wird vom Leitbetrieb abgeschlossen. Einzelne Abschnitte der Ausbildung, für deren Vermittlung der Leitbetrieb nicht die notwendigen Voraussetzungen besitzt, erfolgen in Partnerbetrieben. Hierfür wird ein Kooperationsvertrag abgeschlossen. Die Gesamtverantwortung für die Ausbildung liegt beim Leitbetrieb.

Typisch für den Leitbetrieb mit Partnerbetrieben ist das Bestreben des Leitbetriebes, selbst Auszubildende einzustellen und die Ausbildung so weit wie möglich selbst durchzuführen, zu gestalten und zu beeinflussen. Das Interesse der Partnerbetriebe an dieser Form der Verbundausbildung besteht zum einen darin, die eigene Ausbildungsfähigkeit durch Teilhabe an den Ausbildungserfahrungen des Stammbetriebes zu verbessern und ggf. auch Schulungsräume oder Ausrüstung des Leitbetriebes zu nutzen. Außerdem können die Partnerbetriebe den eigenen Fachkräftenachwuchs sichern, ohne selbst den Aufwand für eine vollständige Ausbildung betreiben zu müssen; denn es ist anzunehmen, dass ein Teil der Auszubildenden den während der Ausbildung im Partnerbetrieb hergestellten Kontakt nutzt, um als Fachkraft eine Anstellung zu finden. Auch für diese Form der Zusammenarbeit in der Ausbildung sind Kooperationsverträge zwischen Stammbetrieb und den einzelnen Partnerbetrieben abzuschließen.

■ *Auftragsausbildung außerhalb des Stammbetriebes*

Die Auftragsausbildung ist wegen ihrer Flexibilität besonders geeignet, um betrieblich bedingte Auslastungsschwankungen der Ausbildungskapazität auszugleichen. Dies gilt sowohl für die Auftraggeber, die dadurch eine größere Anzahl an Nachwuchskräften in zusätzlichen Berufen ausbilden können, als auch für die Auftragnehmer, die für den vertraglich vereinbarten Ausbildungsabschnitt vorhandene Ausbildungskapazitäten nutzen können, die ansonsten nicht ausgelastet sein würden. Diese vertraglich vereinbarte Form der Kooperation erfolgt in der Regel gegen Kostenerstattung.

■ *Organisation der Ausbildung durch einen Ausbildungsverein*

Ein Ausbildungsverein organisiert und plant in Abstimmung mit den Mitgliedsunternehmen die inhaltliche und zeitliche Abfolge der Ausbildungsabschnitte, die die Mitgliedsunternehmen in ihren Standorten durchführen. Die Ausbildungsverträge werden hierbei meist vom Ausbildungsverein abgeschlossen. Gegenüber bilateralen Vereinbarungen bei anderen Formen des Ausbildungsverbundes bildet beim Ausbildungsverein eine entsprechend dem Vereinsrecht gestaltete Satzung die Grundlage der Kooperationsbeziehungen zwischen allen Beteiligten des Verbundes. Die im Ausbildungsverein anfallenden Kosten für Geschäftsführung, Ausbildungsvergütungen, Prüfungsgebühren, Ausbildungsmittel u. a. können durch Mitgliedsbeiträge bzw. durch Fördermittel, z. B. des Landes oder des Bundes, oder durch Spenden aufgebracht werden.

Für diese Variante der Verbundausbildung ist die *Gründung eines Vereins* Voraussetzung, in den die beteiligten Betriebe als Mitglieder eintreten. Als Vereinszweck bietet sich z. B. „Förderung und Gewährleistung von qualifizierter Berufsausbildung“ an. Die im Zusammenhang mit diesem Vereinszweck anfallenden Organisations-, Koordinierungs- und Verwaltungsaufgaben wie z. B. Auswertung der Bewerbungsunterlagen, Koordination der Ausbildungsabschnitte, Führung der Personalunterlagen werden von einem – evtl. auch hauptberuflichen – Geschäftsführer wahrgenommen. Die Geschäftsführung kann dabei u. a. von eigens hierfür eingestelltem Personal, von einer Kammer oder einem Fachverband, von einem Bildungsträger oder von der kommunalen Verwaltung übernommen werden.

Ausbildung in zwei Wahlqualifikationen durch Verbundausbildung

Die Verbundausbildung bietet, wie oben beschrieben, vielfältige Möglichkeiten und Vorteile. Diese zu nutzen und sich damit neue Wege in der Ausbildung zu erschließen ist im Berufsbild „Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement“ durch die Wahlqualifikationen möglich. Betriebe, die bisher den Bürokaufmann oder die Kauffrau für Bürokommunikation ausgebildet haben, sollten diese Variante eingehend prüfen, bevor sie sich gegen eine Ausbildung oder eine Ausbildung in einem Spezialberuf entscheiden.

3 Der Ausbildungsvertrag

Wenn sich der Betrieb für einen Auszubildenden entschieden hat, ist es sinnvoll, dem Bewerber dies umgehend mitzuteilen. Entscheidet sich der Bewerber für Ihr Unternehmen, dann sollten ihm der Berufsausbildungsvertrag (entsprechend dem Muster der zuständigen Stelle) unverzüglich zugesandt werden (§§ 10, 11 BBiG).

Die Vertragspartner sind in der Regel der ausbildende Betrieb und der Auszubildende. Hat der Bewerber das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet, muss zum Vertragsabschluss die Zustimmung des gesetzlichen Vertreters eingeholt werden. Vertretungsberechtigt sind grundsätzlich beide Elternteile gemeinsam. In Ausnahmefällen kann ein Elternteil oder ein Vormund die Vertretung übernehmen.

Nach der Unterzeichnung des Berufsausbildungsvertrages ist der Ausbildungsvertrag dem Auszubildenden bzw. dessen gesetzlichen Vertretern auszuhändigen.

Der Berufsausbildungsvertrag muss gemäß § 11 BBiG folgende Mindestangaben enthalten:

- Art, sachliche und zeitliche Gliederung sowie Ziel der Berufsausbildung, insbesondere die Berufstätigkeit, für die ausgebildet werden soll
- Beginn und Dauer der Berufsausbildung
- Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte
- Dauer der regelmäßigen täglichen bzw. wöchentlichen Ausbildungszeit
- Dauer der Probezeit
- Zahlung und Höhe der Vergütung
- Dauer des Urlaubs
- Voraussetzungen, unter denen der Berufsausbildungsvertrag gekündigt werden kann
- ein in allgemeiner Form gehaltener Hinweis auf die Tarifverträge, Betriebs- oder Dienstvereinbarungen, die auf das Berufsausbildungsverhältnis anzuwenden sind.

Der Ausbildungsvertrag ist nach Abschluss bei der zuständigen Stelle zusammen mit dem Antrag auf Eintragung in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse einzureichen.



Das Formular eines gültigen Berufsausbildungsvertrages erhält man bei der für den Ausbildungsbetrieb zuständigen Stelle (siehe auch Muster CD-ROM).

Ausbildungsdauer

Das Berufsbild Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement sieht eine Regelausbildungsdauer von jeweils 3 Jahren vor.

Individuelle Festlegung der Dauer

- Der Beginn und die Dauer der Berufsausbildung sind im Berufsausbildungsvertrag individuell anzugeben (§ 11 Abs. 1 Nr. 2 BBiG).
- Eine Verkürzung oder Verlängerung der Ausbildungsdauer ist auf der Grundlage der §§ 7 und 8 BBiG möglich.

Verkürzung durch Anrechnung beruflicher Vorbildung auf die Ausbildungszeit

Durch Rechtsverordnung kann bestimmt werden, dass der Besuch eines Bildungsganges berufsbildender Schulen oder die Berufsausbildung in einer sonstigen Einrichtung ganz oder teilweise auf die Ausbildungszeit angerechnet wird. Die Rechtsverordnung kann vorsehen, dass die Anrechnung eines gemeinsamen Antrags der/des Auszubildenden und Ausbildenden bedarf (§ 7 BBiG).

Verkürzung durch vorzeitiges Erreichen des Ausbildungsziels

Auf gemeinsamen Antrag des Auszubildenden hat die zuständige Stelle die Ausbildungszeit zu verkürzen, wenn zu erwarten ist, dass das Ausbildungsziel in der gekürzten Zeit erreicht wird. Bei berechtigtem Interesse kann sich der Antrag auch auf die Verkürzung der täglichen oder wöchentlichen Ausbildungszeit richten (Teilzeitberufsausbildung) (§ 8 Abs. 1 BBiG).

Verlängerung

In Ausnahmefällen kann die zuständige Stelle auf Antrag des Auszubildenden die Ausbildungszeit verlängern, wenn die Verlängerung erforderlich ist, um das Ausbildungsziel zu erreichen. Vor der Entscheidung nach Satz 1 sind die Ausbildenden zu hören (§ 8 BBiG Abs. 2 BBiG).

Unzulässige Vereinbarungen

Im Berufsausbildungsvertrag dürfen keine Vereinbarungen getroffen werden, die mit dem Sinn und Zweck einer Berufsausbildung in Widerspruch stehen oder zuungunsten des Auszubildenden von den Vorschriften des Berufsbildungsgesetzes abweichen. Unzulässig sind auch Ver-

einbarungen, die den Auszubildenden für die Zeit nach seiner Berufsausbildung in der Ausübung seiner beruflichen Tätigkeit beschränken, wie beispielsweise die Vereinbarung eines Verbotes der Arbeitsaufnahme nach Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses bei einem Konkurrenzunternehmen für ein Jahr. Keine Gültigkeit haben Vereinbarungen, die eine Verpflichtung des Auszubildenden zur Zahlung einer Entschädigung für die Berufsausbildung, Vertragsstrafen, den Ausschluss oder die Beschränkung von Schadenersatzansprüchen sowie die Festsetzung der Höhe eines Schadenersatzes in Pauschalbeträgen vorsehen.

Ausbildungsvergütung

Der Ausbildende muss dem Auszubildenden eine angemessene Vergütung zahlen (vgl. § 17 ff. BBiG). Soweit tarifliche Regelungen anzuwenden sind, hat der/die Auszubildende mindestens Anspruch auf die tariflich vereinbarte Vergütung. Soweit Tarifverträge oder Vergütungsempfehlungen der Branche nicht bestehen oder keine Anwendung finden, gilt, dass die Vergütung zumindest angemessen sein muss. Hierfür werden geltende Tarifverträge oder Empfehlungen der zuständigen Stelle zur Beurteilung herangezogen. Eine Unterschreitung dieser Werte von bis zu 20 % gilt nach einschlägiger Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts (BAG) als angemessen (BAG, 10.04.1991, 25.07.2002). Hinweise zur Ausbildungsvergütung liefern auch die Empfehlungen der Arbeitgeberverbände der Branche. Die Ausbildungsvergütung ist spätestens am letzten Werktag des laufenden Monats auszuführen.

Eintragung in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse

Die Eintragung in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse ist ein formaler Vorgang.

Dem Ausbildungsvertrag (in zweifacher Ausfertigung) ist ein Ausbildungsplan des Betriebes beizufügen. Die zuständige Stelle prüft die folgenden Punkte:

- Der Berufsausbildungsvertrag muss dem Berufsbildungsgesetz sowie der Ausbildungsordnung entsprechen.
- Die persönliche und fachliche Eignung des Ausbildungspersonals, des Ausbildungsbetriebes und die Eignung der Ausbildungsstätte müssen gegeben sein (§ 35 Abs. 1 Nr. 2 BBiG).

- Es muss eine Bescheinigung über die ärztliche Erstuntersuchung bei Auszubildenden unter 18 Jahren vorliegen. Ein Jugendlicher darf nur beschäftigt werden, wenn er innerhalb der letzten 14 Monate von einem Arzt untersucht worden ist und dem Auszubildenden eine von diesem Arzt ausgestellte Bescheinigung vorliegt (§ 32 Abs. 1 Jugendarbeitsschutzgesetz). Berechtigungsscheine werden von der zuletzt besuchten Schule ausgegeben oder sind beim Gewerbeaufsichtsamt anzufordern.

Vertragsänderungen, die sich während der Ausbildung ergeben, müssen unverzüglich der zuständigen Stelle mitgeteilt werden, z. B. Adresse, Familienname, Wahlqualifikationen, Zusatzqualifikation.

Probezeit

Das Berufsausbildungsverhältnis beginnt mit der Probezeit. Sie muss mindestens einen Monat und darf höchstens vier Monate betragen (§ 20 BBiG). Bei der Festlegung der Dauer der Probezeit ist auch zu bedenken, dass ein Teil davon in die Berufsschulzeit fallen kann (Blockunterricht).

Da die Probezeit schon zur Berufsausbildung gehört, bestehen auch die vollen Pflichten des Ausbildenden und des Auszubildenden. Der Ausbildende ist während der Probezeit verpflichtet, die Eignung des Auszubildenden für den zu erlernenden Beruf besonders sorgfältig zu prüfen. Auch der Auszubildende muss prüfen, ob er die richtige Wahl getroffen hat. Aus besonderen Gründen, z. B. längerer Krankheit des Auszubildenden, kann die Probezeit im gegenseitigen Einvernehmen verlängert werden.

Beendigung der Ausbildung

Das Ausbildungsverhältnis endet mit dem Bestehen der Abschlussprüfung.

Bestehen Auszubildende die Abschlussprüfung nicht, so verlängert sich das Berufsbildungsverhältnis auf ihr Verlangen bis zur nächstmöglichen Wiederholungsprüfung, um höchstens ein Jahr (§ 21 Abs. 3 BBiG).

Auszubildende und Ausbildende können jederzeit im gegenseitigen Einvernehmen vereinbaren, dass das Ausbildungsverhältnis beendet wird. Bei Minderjährigen muss der gesetzliche Vertreter der Vereinbarung zustimmen.

Während der Probezeit kann eine Kündigung vom Auszubildenden oder vom Betrieb jederzeit ohne Angabe von Gründen erfolgen. Natürlich bedarf eine Kündigung der Schriftform (§ 22 BBiG). Nach der Probezeit kann das Ausbildungsverhältnis nur noch aus wichtigen Gründen gekündigt werden, d. h., wenn es für eine Seite unzumutbar ist, das Ausbildungsverhältnis fortzusetzen. Wann ein wichtiger Grund vorliegt, muss im Einzelfall entschieden werden. Die Gründe sind anzugeben.

Eine zusätzliche Kündigungsmöglichkeit für den Auszubildenden gibt es, wenn er sich in einem anderen Ausbildungsberuf ausbilden lassen möchte: Hier kann das Ausbildungsverhältnis mit einer Frist von vier Wochen gekündigt werden. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen und die Gründe für die Kündigung enthalten. Der Wunsch, den gleichen Beruf in einem anderen Unternehmen zu erlernen, zählt hierbei nicht (§ 22 BBiG).

Wer noch nicht volljährig ist, kann nur kündigen, wenn die gesetzlichen Vertreter zustimmen. Wird einem Minderjährigen gekündigt, muss die Kündigung gegenüber den gesetzlichen Vertretern ausgesprochen werden.

Urlaub

Auszubildende haben Anspruch auf bezahlten Urlaub. Der gesetzliche Mindesturlaub richtet sich nach:

- a) dem Jugendarbeitsschutzgesetz für Jugendliche,
- b) dem Mindesturlaubsgesetz für Arbeitnehmer (Bundesurlaubsgesetz) für Erwachsene oder
- c) ggf. dem einschlägigen Tarifvertrag.

Das Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG) regelt den Urlaub in § 19 wie folgt:

- mindestens 30 Werktage, wenn der Jugendliche zu Beginn des Kalenderjahres noch nicht 16 Jahre alt ist;
- mindestens 27 Werktage, wenn der Jugendliche zu Beginn des Kalenderjahres noch nicht 17 Jahre alt ist;
- mindestens 25 Werktage, wenn der Jugendliche zu Beginn des Kalenderjahres noch nicht 18 Jahre alt ist.

Nach § 3 Bundesurlaubsgesetz beträgt der jährliche Urlaub mindestens 24 Werktage (Montag bis Samstag).

4 Erstellen eines betrieblichen Ausbildungsplanes

4.1 Grundlagen

Durch den betrieblichen Ausbildungsplan wird der Ausbildungsrahmenplan auf die konkreten betrieblichen Schwerpunkte und Verhältnisse umgesetzt.

Auf der Grundlage des bundeseinheitlichen Ausbildungsrahmenplanes wird der betriebsindividuelle Ausbildungsplan für die Auszubildenden (nach § 5 Abs. 2 der Ausbildungsordnung) erstellt. Wie ein betrieblicher Ausbildungsplan aussehen soll, ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Daher kann er von Ausbildungsbetrieb zu Ausbildungsbetrieb unterschiedlich gestaltet werden. Jedoch soll er dem tatsächlichen Ausbildungsablauf inner- und außerhalb der Ausbildungsstätte entsprechen.

Folgende Informationen können für die Aufstellung eines betrieblichen Ausbildungsplans berücksichtigt werden:

- Was soll vermittelt werden? Welche Lernziele mit welchen Schwerpunkten?
Es erfolgt die Umsetzung und Erläuterung der Berufsbildpositionen auf die betrieblichen Gegebenheiten.
- An welchem Ausbildungsort soll ausgebildet werden?
Angaben zu jedem Lernplatz im ausbildenden Betrieb und zu anderen Lernorten, z. B. im Rahmen eines Ausbildungsverbundes, in einer überbetrieblichen Einrichtung ergänzend zum ausbildenden Betrieb.
- Wer bildet aus? Wer sind die Ausbildungsbetreuer?
Nennung des verantwortlichen Ausbilders bzw. der verantwortlichen Ausbilderin und/oder der ausbildenden Fachkraft (Ausbildungsbeauftragte/r).
- Wann erfolgt die Ausbildung bzw. über welchen Zeitraum/Dauer des Aufenthalts in den Abteilungen?
Angaben darüber, welche der Ausbildungsinhalte zu welchem Zeitpunkt und in welchen Zeiträumen vermittelt werden.

Der betriebliche Ausbildungsplan muss vor Ausbildungsbeginn schriftlich vorliegen. Er wird als Bestandteil des Ausbildungsvertrages diesem beigefügt und ist mit der dazugehörigen Ausbildungsordnung jedem Auszubildenden auszuhändigen und zu erläutern.

Bei der Umsetzung des betrieblichen Ausbildungsplans können zusätzlich Angaben und Informationen über geeignete Methoden der Vermittlung individuell, d. h. bezogen auf die einzelne auszubildende Person ergänzt werden.

Betriebliche Anpassungsmöglichkeiten (Flexibilitätsklausel)

Der Ausbildungsplan der ausbildenden Betriebe kann aufgrund von betrieblichen Besonderheiten hinsichtlich seiner inhaltlichen und zeitlichen Gliederung vom Ausbildungsrahmenplan abweichen.

Die betrieblichen Abweichungen gelten jedoch ausschließlich für die sachliche und zeitliche Reihenfolge der Gliederung, nicht jedoch für den Ausbildungsinhalt; insbesondere ist das Weglassen von Lernzielen, weil sie im Betrieb nicht vermittelt werden können, unzulässig.

Dieser als Flexibilitätsklausel bezeichnete Sachverhalt ist aus § 3 Abs. 2 der Ausbildungsordnung ableitbar.

Bis zur Abschlussprüfung müssen die im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in ihrer Gesamtheit vermittelt werden.

4.2 Beispiele betrieblicher Ausbildungspläne

4.2.1 Ausbildungsplan der Berliner Wasserbetriebe



Einleitung

Der folgende Beitrag stellt den Ausbildungsplan der Berliner Wasserbetriebe für den neuen Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement vor. Im Rahmen dieser Umsetzungshilfe soll insbesondere gezeigt werden, wie die Ausbildungsziele der Abschnitte *A2 Geschäftsprozesse* und die Wahlqualifikationen zusammenspielen und wie dieses Zusammenspiel mit der Auswahl geeigneter Lernorte im Ausbildungsplan seine Entsprechung finden kann.

Mit dieser Schwerpunktsetzung ist es für einen besseren Nachvollzug notwendig, das Unternehmen kurz vorzustellen. Das dabei entstehende Unternehmensbild wird bereits mit Vorüberlegungen zur Umsetzung des

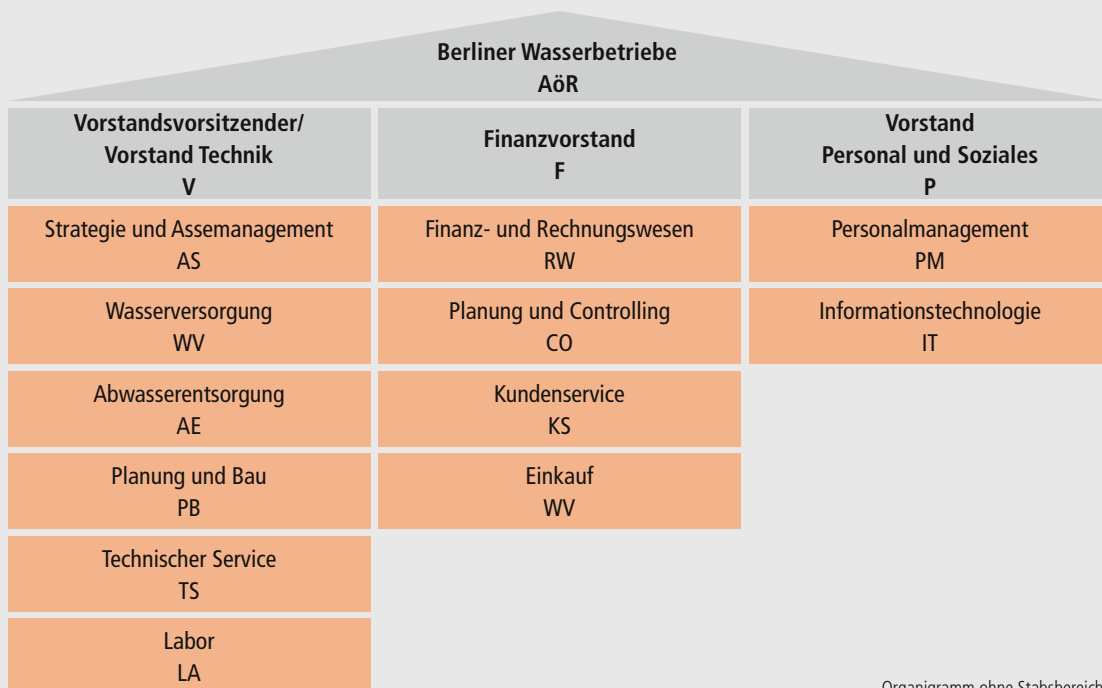
neuen Berufsbildes verknüpft. Darauf aufbauend wird ein Beispiel für einen Ausbildungsplan überblicksartig vorgestellt und anschließend erläutert. Es folgen weitere Beispiele für Ausbildungspläne, mit unterschiedlichen Kombinationen der Wahlqualifikationen.

Die Berliner Wasserbetriebe als Ausbildungsbetrieb

Unternehmensprofil und Aufbau des Unternehmens

Die Berliner Wasserbetriebe versorgen mit ihren ca. 4.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Auszubildenden 3,5 Millionen Menschen in Berlin und Umgebung mit Trinkwasser und reinigen das Abwasser von 3,9 Millionen Menschen. Neun Wasserwerke und ein Rohrnetz mit einer Länge von etwa 7.900 Kilometern sorgen dafür, dass das Trinkwasser zur Verfügung steht. Sechs Klärwerke reinigen bei Trockenwetter täglich rund 620.000 Kubikmeter Abwasser, welches über ein Netz aus Kanälen für Schmutz-, Regen- und Mischwasser mit einer Gesamtlänge von 9.606 Kilometern zu den Klärwerken geleitet wird. Die Netze werden von fünf Rohrnetz- und sieben Kanalnetzbetriebsstellen betrieben, d. h. beobachtet, gewartet und instand gesetzt.

Abbildung 1: Die Aufbauorganisation der Berliner Wasserbetriebe (Auszug)



Organigramm ohne Stabsbereiche

Werke und Betriebsstellen werden rechtlich und wirtschaftlich als abhängige Einheiten geführt, auf sie vor allem bezieht sich der Ausdruck *Betriebe* im Firmennamen Berliner Wasser*betriebe*.

Die Klärwerke und Kanalbetriebsstellen sind Bestandteil der Organisationseinheit (OE) Abwasserentsorgung (AE) (vgl. Abbildung 1). Der OE Wasserversorgung sind die Wasserwerke und Rohrnetzbetriebsstellen zugeordnet. Die Werke und Betriebe sind räumlich über das gesamte Stadtgebiet verteilt. Dies gilt auch für die Einrichtungen der OE Technischer Service (TS). Die Dienststellen der anderen OE (und die in Abbildung 1 nicht dargestellten Stabsstellen) sind überwiegend in der Unternehmenszentrale (UZ) in Berlin Mitte angesiedelt.

Die Aufgaben einer Rohrnetzbetriebsstelle und ihr Zusammenwirken mit der Unternehmenszentrale

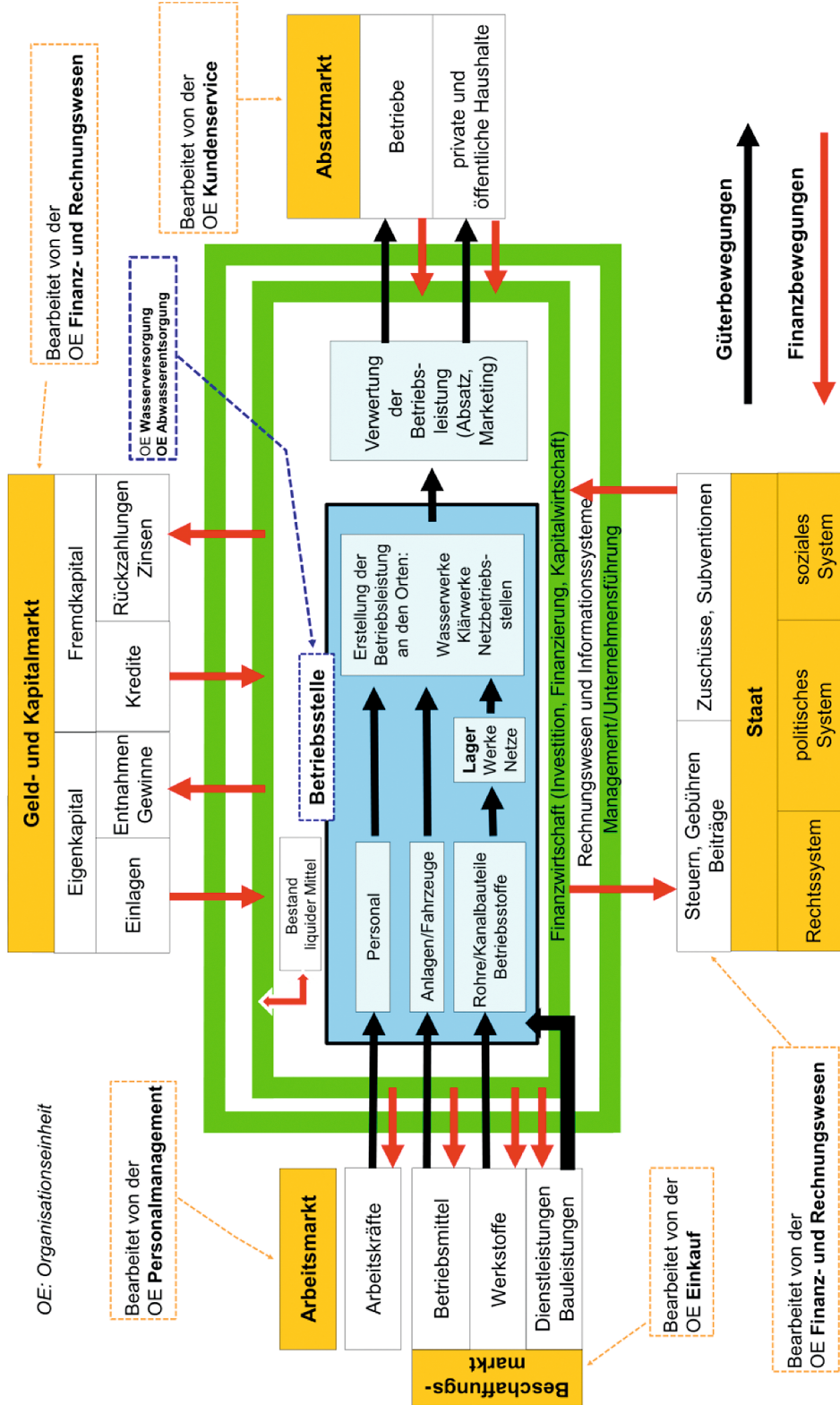
Um den unten vorgestellten Ausbildungsplan nachvollziehen und die Übertragbarkeit auf das eigene Unternehmen gut einschätzen zu können, soll im Folgenden am Beispiel der Rohrnetzbetriebsstellen deren Aufgabenprofil und Zusammenwirken mit den kaufmännischen OE in der Unternehmenszentrale kurz skizziert werden.

Zu den Aufgaben einer Rohrnetzbetriebsstelle zählen (Auszug aus dem Geschäftsverteilungsplan der OE Wasserversorgung):

1. Sicherstellung der Trinkwasserversorgung im Bereich der Rohrnetzbetriebsstelle in geforderter Qualität (Trinkwasserhygiene) und ausreichender Menge
2. Gewährleistung von Betrieb/Instandhaltung des Rohrnetzes im Einzugs- und Aufgabenbereich der Rohrnetzbetriebsstelle
3. Durchführung von geplanten und ungeplanten Instandhaltungs- und Erweiterungsbaumaßnahmen mit eigenen Mitarbeitern und Fremdfirmen, insbesondere die Inspektion, Wartung und Instandsetzung des Rohrnetzes und der Hausanschlüsse für Trinkwasser und Abwasser
4. Koordination und Abstimmung von Instandhaltungsmaßnahmen mit den zuständigen Ämtern
5. Wahrnehmung der Bauherrenaufgaben
6. Gewährleistung der örtlichen Bauüberwachung und Bauoberleitung
7. Vorbereitung und Planung von Instandhaltungsmaßnahmen am Trinkwassernetz
8. Inspektion des Netzes hinsichtlich Baumaßnahmen Dritter mit Einfluss auf diese Anlagen
9. Sperrung und Wiederinbetriebnahme von Versorgungs- und Hauptleitungen
10. Spülung und Desinfektion von Rohrleitungen
11. Kontrolle der Einhaltung der Budget- und Terminvorgaben für die einzelnen Baumaßnahmen (unter Beachtung der Planvorgaben im Erfolgs- und Finanzplan)
12. Kontrolle der Abrechnung drittfinanzierter Maßnahmen im Erfolgsplan
13. Organisation und Sicherstellung des Bereitschaftsdienstes
14. Teilnahme am Bereitschaftsdienst

Dieses Aufgabenprofil deckt weite Teile des Ausbildungsabschnitts A sehr gut ab und bietet die Rohrnetzbetriebsstellen als geeigneten Lernort für die ersten acht Ausbildungsmonate an. Anhand der Abbildung 2, die auch als Ausbildungsmedium in der kaufmännischen Ausbildung eingesetzt wird, sei dies kurz skizziert:

Abbildung 2: Der Leistungsprozess der Werke und Betriebe im Zusammenwirken mit den kaufmännischen OE in der Unternehmenszentrale



Güter- und Finanzbewegungen eines Dienstleistungsbetriebes der Versorgungsbranche (in Anlehnung an : Wöhe, Günter: Einführung in die Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, 19. neu bearbeitete Auflage, 1996, S. 11)

Die Rohrnetzbetriebsstellen (der blaue Bereich in der Abbildung 2) erbringen alle Kernleistungen rund um das Rohrnetz. Dabei entstehen die folgenden kaufmännischen Aufgaben, die im Betriebsbüro wahrgenommen werden: Es müssen (Spezial-)Fahrzeuge betriebsbereit gehalten und disponiert, Materialien beschafft, Bauleistungen bezogen (Berufsbildposition A 2.3) und schließlich muss Personal (hier vor allem Anlagenmechaniker/innen und Fachkräfte der umwelttechnischen Berufe, z. B. Wasserversorgungstechnik) disponiert werden (Berufsbildposition A 2.4). Der korrespondierende Werteverzehr in der Betriebsstelle muss erfasst und im System SAP gebucht werden, das Budget überwacht, Auswertungen müssen durchgeführt und präsentiert werden (Berufsbildposition A 2.5). Im Betriebsbüro können alle Berufsbildpositionen der Büroprozesse (Berufsbildpositionen A 1.1 bis 1.4) vermittelt werden, dies trifft angesichts der Nähe zum Leistungsprozess einer Betriebsstelle insbesondere auch auf Berufsbildposition A 1.4 *Koordinations- und Organisationsaufgaben* zu.

Die Werke und Betriebsstellen stellen rechtlich und wirtschaftlich keine eigenständigen Einheiten dar. Die wirtschaftliche Steuerung der Werke und Betriebe ist abgestimmt mit den Zielen und der strategischen Ausrichtung der Berliner Wasserbetriebe als Unternehmen. Dies bedeutet, dass die Leistungsprozesse zwar in den Werken und Betrieben erbracht und damit kaufmännische Prozesse dort ausgelöst werden, die Zusammenfassung und Integration dieser kaufmännischen Prozesse erfolgt in den kaufmännischen OE in der Unternehmenszentrale, diese sind insbesondere: der Einkauf (EK), der Kundenservice (KS), das Personalmanagement (PM) sowie das Finanz- und Rechnungswesen (RW). Die OE agieren an den jeweiligen Märkten, schließen (Rahmen-)Verträge und überwachen diese im Zusammenwirken mit den Werken und Betriebsstellen. Damit bieten sich die kaufmännischen Organisationseinheiten als Lernorte insbesondere für die Wahlqualifikationen des Abschnitts B an.

Je nachdem, welche Wahlqualifikationen im Ausbildungsvertrag festgelegt werden, können die Berufsbildpositionen aus dem Abschnitt A 2 *Geschäftsprozesse* so mit den Wahlqualifikationen (Abschnitt B) verbunden werden, dass die jeweiligen Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten an einem Lernort integrativ vermittelt bzw. erworben werden können. Im unten abgebildeten Aus-

bildungsplan werden z. B. der Geschäftsprozess A 2.2 *Auftragsteuerung und Nachbereitung* mit der Wahlqualifikation B 1 *Auftragssteuerung und -koordination* sowie der Geschäftsprozess A 2.1 *Kundenbeziehungsprozesse* mit der Wahlqualifikation B 5 *Marketing und Vertrieb* verbunden. Als Plattform der Ausbildung dient der Hausanschlussprozess, der ebenfalls der OE Wasserversorgung zugeordnet ist.

Mit Ausnahme der Berufsbildposition A 2.3 *Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen* können alle Geschäftsprozesse mit den korrespondierenden Wahlqualifikationen an einem Lernort verbunden werden. Dies ist möglich, da die zeitliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplans nur einen Fixpunkt vorgibt: die zeitliche Lage des ersten Teils der Abschlussprüfung. Die Berufsbildposition A 2.3 eignet sich daher nicht für eine zeitliche Koppelung mit der Wahlqualifikation B 4 *Einkauf und Logistik* an einem Lernort, da diese Position bereits nach Ablauf der ersten 15 Monate in der ersten Teilprüfung geprüft wird, die Wahlqualifikationen jedoch erst dem dritten Ausbildungsjahr zugeordnet sind.

Ein Umsetzungsbeispiel bei den Berliner Wasserbetrieben

Die folgenden Umsetzungsbeispiele basieren auf dem oben beschriebenen Zusammenspiel zwischen den Betrieben und den kaufmännischen Organisationseinheiten im Leistungsprozess der Berliner Wasserbetriebe. Das erste Umsetzungsbeispiel wird eingehend erläutert, die weiteren Beispiele stellen überblicksweise alternative Ausbildungspläne mit jeweils unterschiedlichen WQ-Kombinationen dar, wobei die ersten acht Monate jeweils am Lernort *Betriebsstelle* durchgeführt werden.

Der Ausbildungsplan

Ausbildungsmonat	Abschnitt A § 3 Abs. 2 BüroMKfAusbV	Abschnitt B § 3 Abs. 3 BüroMKfAusbV	Abschnitt C § 3 Abs. 4 BüroMKfAusbV	Lernorte
1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informationsmanagement (1.1) ■ Informationsverarbeitung (1.2) 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (1.1) ■ Datenschutz und Datensicherheit (2.3) ■ Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen (3.1) 	Ausbildungszentrum (AZ)
2–8	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bürowirtschaftliche Abläufe (1.3) ■ Koordinations- und Organisationsaufgaben (1.4) ■ Beschaffung Material/ Dienstleistungen (2.3) ■ Personalbezogene Aufgaben (2.4) ■ Kaufmännische Steuerung (2.5) 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Produkt- und Dienstleistungsangebot (1.2) ■ Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel (2.1) ■ Arbeitsplatzergonomie (2.2) 	Wasserversorgung (WV) Abwasserentsorgung (AE)
9–14	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beschaffung Material/Dienstleistungen (2.3) 			Einkauf (EK)
15–18	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kaufmännische Steuerung (2.5) 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Kommunikation (3.2) 	Finanz- und Rechnungswesen (RW) Planung und Controlling (CO)
19–26	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auftragsbearbeitung und Nachbereitung (2.2) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auftragssteuerung und -koordination (1) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kooperation und Teamarbeit (3.3) 	Wasserversorgung (WV) (Hausanschlussprozess)
27–34	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kundenbeziehungen (2.1) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Marketing und Vertrieb (5) 		Kundenservice (KS)
Puffer 35–36				

Tabelle 1: Ausbildungsplan, 36 Monate, WQ 1: Auftragssteuerung und -koordination und WQ 5: Marketing und Vertrieb

Der in Tabelle 1 wiedergegebene Ausbildungsplan geht davon aus, dass es sich um eine Ausbildung im Umfang von 36 Monaten handelt, also Verkürzungsgründe zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht gegeben waren, und dass die Wahlqualifikationen „WQ 1: Auftragssteuerung und -koordination“ und „WQ 5: Marketing und Vertrieb“ im Ausbildungsvertrag vereinbart wurden. Die Berufsbildpositionen, die nach Anlage 2 der BüroMKfAusbV (zeitliche Gliederung) während der gesamten

Ausbildungszeit integrativ zu vermitteln sind, sind nicht dargestellt.

Dieser Ausbildungsplan wird im Folgenden erläutert.

Erläuterungen zum Ausbildungsplan

Monat	Berufsbildpositionen Lernort Erläuterungen
1	<p>Berufsbildpositionen: A 1.1: Informationsmanagement A 1.2: Informationsverarbeitung C 1.1: Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur C 2.3: Datenschutz und Datensicherheit C 3.1: Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen</p> <p>Lernort: Ausbildungszentrum (AZ)</p> <p>Erläuterungen: Die genannten Berufsbildpositionen werden in Form von einführenden Seminaren im Ausbildungszentrum vermittelt. Einzelheiten siehe Abschnitt: „Der erste Ausbildungsmonat im Ausbildungszentrum“.</p>
2–5	<p>Berufsbildpositionen: A 1.3: Bürowirtschaftliche Abläufe A 1.4: Koordinations- und Organisationsaufgaben C 2.1: Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel C 2.2: Arbeitsplatzergonomie</p> <p>Lernort: Betriebsstelle (AE: Klärwerk, WV: Wasserwerk oder AE/WV: Netzbetriebsstelle)</p> <p>Erläuterungen: Vom 2. bis zum 8. Ausbildungsmonat findet die Ausbildung in einem der Betriebe statt. Bis zum 5. Ausbildungsmonat liegt der Schwerpunkt bei den Büroprozessen.</p>
6–8	<p>Berufsbildposition: A 2.3: Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen A 2.4: Personalbezogene Aufgaben A 2.5: Kaufmännische Steuerung C 1.2: Produkt- und Dienstleistungsangebot</p> <p>Lernort: Betriebsstelle (AE: Klärwerk, WV: Wasserwerk oder AE/WV: Netzbetriebsstelle)</p> <p>Erläuterungen zu A 2.3: In den Werken und Betriebsstellen werden die technischen, wertschöpfenden Dienstleistungen erbracht und damit die korrespondierenden kaufmännischen Prozesse ausgelöst. Die Betriebsstellen eignen sich damit als Lernort für Abschnitt A 2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen, die durch das ERP-Tool SAP Materialwirtschaft unterstützt werden. Grundlage der Beschaffungsprozesse in den Betriebsstellen sind in der Regel Rahmenverträge, die in der OE Einkauf abgeschlossen werden. Auf Basis dieser Rahmenverträge lösen die Betriebsstellen Abrufbestellungen aus.</p> <p>Erläuterungen zu A 2.4: Die Prozessdaten für die Entgeltabrechnung und für die Personalstatistiken entstehen in den Betriebsstellen über die Einsatzplanung und die Umsetzung des Einsatzplans.</p> <p>Erläuterungen zu A 2.5: Diese Berufsbildposition a bis d werden nicht auf der Ebene des Gesamtunternehmens, sondern auf der Ebene der Betriebsstelle vermittelt.</p>

Monat	Berufsbildpositionen Lernort Erläuterungen
9–14	<p>Berufsbildposition: A 2.3: Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen</p> <p>Lernort: Einkauf (EK)</p> <p>Erläuterungen: Es findet ein Lernortwechsel statt: Der Abschnitt A 2.3 wird in der Unternehmenszentrale in der Organisationseinheit „Einkauf“ fortgesetzt. Die auszubildende Person lernt mit dem Standortwechsel neue Büroprozesse (A 1.3), neue Koordinations- und Organisationsaufgaben (A 1.4) sowie erweiterte Funktionen in SAP (A 1.2) kennen. In der OE Einkauf werden die Tätigkeitsfelder strategischer und operativer Einkauf unterschieden. Im Rahmen der Berufsbildposition A 2.3 findet die Ausbildung im operativen Einkauf statt.</p>
15–18	<p>Berufsbildpositionen: A 2.5: Kaufmännische Steuerung, insbesondere e und f C 3.2: Kommunikation</p> <p>Lernort: Rechnungswesen (RW – Unternehmenszentrale) Controlling (CO – Unternehmenszentrale)</p> <p>Erläuterungen: Die Ausbildung wird in der Finanzbuchhaltung (Kreditoren, Kreditorenkontokorrent) und in der Rechnungsprüfung fortgesetzt. Die Prozessorientierung der Ausbildung ergibt sich exemplarisch aus dem Zusammenhang zu den in der Betriebsstelle ausgelösten Beschaffungsprozessen. Im zentralen Controlling (CO) werden die Auswertungen der Betriebsstellen zusammengefasst und ausgewertet.</p>
19–21	<p>Berufsbildpositionen: A 2.2: Auftragsbearbeitung und -nachbereitung</p> <p>Lernort: Wasserversorgung (WV – Betriebsstelle)</p> <p>Erläuterungen: Lernort ist hier wieder eine Betriebsstelle, nun aber in der Zuordnung zum Hausanschlussprozess (Wasser & Abwasser). Die zeitliche Lage dieser Berufsbildposition ist bewusst in die Nähe der Wahlqualifikation (WQ) B1 Auftragssteuerung und -koordination gesetzt. Abschnitt A 2.2 bereitet die Ausbildung in der Wahlqualifikation B1 vor.</p>
22–26	<p>Berufsbildpositionen: B 1: Auftragssteuerung und -koordination</p> <p>Lernort: Wasserversorgung (WV – Betriebsstelle)</p> <p>Erläuterungen: Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zur WQ B1 werden, wie dargestellt, im Kontext des Hausanschlussprozesses vermittelt.</p>
27–29	<p>Berufsbildposition: A 2.1 Kundenbeziehungen</p> <p>Lernort: Kundenservice (KS – Unternehmenszentrale)</p> <p>Erläuterungen: Lernort ist wiederum die Unternehmenszentrale in der OE Kundenservice. Dieser Abschnitt wird integrativ in Verbindung mit der WQ B5 Marketing und Vertrieb vermittelt.</p>

Monat	Berufsbildpositionen Lernort Erläuterungen
30–36	<p>Berufsbildposition: B5: Marketing und Vertrieb</p> <p>Lernorte: Kundenservice (KS) & Unternehmenskommunikation (UK)</p> <p>Erläuterungen: Die Lernorte sind die Kundensachbearbeitung (KS), das Beschwerdemanagement (KS) und die Unternehmenskommunikation (UK).</p>

Der erste Ausbildungsmonat im Ausbildungszentrum

Mit dem ersten Ausbildungsmonat im Ausbildungszentrum soll zum einen der Übergang vom Schulalltag in den Ausbildungsalltag vorbereitet und unterstützt werden, zum anderen zielt die Einführungsphase auf die Integration der Auszubildenden in das Unternehmen ab. Im Einzelnen umfasst diese Phase die folgenden Maßnahmen:

Position	Inhalte	Anmerkungen
A 1.1	<p>Informationsmanagement</p> <p>Novell Group Wise (Mail, UMS-Fax, Termine, Jobs), Betriebssystem</p> <p>Datensicherungen und Datenpflege im Betrieb</p>	<p>Die Bedienung von Fax und Telefon wird in den Betriebsstellen vermittelt.</p> <p>Berichtigung des Rechenzentrums der Berliner Wasserbetriebe.</p>
A 1.2	<p>Informationsverarbeitung</p> <p>MS Office (Word, Excel, PowerPoint)</p>	Im Rahmen der IT-Schulung vermitteln.
C 1.1	<p>Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur</p> <p>Leitbild, Unternehmensziele, Balanced Score Card, Akteure der Anstalt öffentlichen Rechts (AöR), Berliner Betriebsgesetz</p>	<p>Seminar: Berliner Wasserbetriebe – Ihr Ausbildungsbetrieb.</p> <p>Abbildung 2 dient hier als Ausbildungsmedium.</p>
C 1.2	<p>Produkt- und Dienstleistungsangebot</p> <p>Privat- und Gewerbekunden, Industrie und Kommunen</p>	Seminar: siehe C 1.1.

Position	Inhalte	Anmerkungen
C 1.3	Berufsbildung	Seminar: siehe C 1.1. Abbildung 2 dient hier als Ausbildungsmedium.
C 1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz Arbeitssicherheit, Brandschutz, Erste Hilfe	Jeweils ein- bis zweitägige Seminare. <i>Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements werden während der gesamten Ausbildung Seminare zu den folgenden Themen durchgeführt: Ernährung, Stress, Rauchen, Konflikte, Schulden/Haushalt, Suchtmittelprävention.</i>
C 1.6	Umweltschutz	Umweltseminar (1 Tag) Während der gesamten Ausbildung wird die Umsetzung des betrieblichen Umweltschutzes an den Einsatzorten jeweils konkret vermittelt.
C 2.3	Datenschutz und Datensicherheit	Seminar Die Kenntnisse werden in Form einer E-Learning-Einheit in jährlichen Abständen überprüft.
C 3.1	Informationen und Umgang mit Informationen <ul style="list-style-type: none"> ■ Managementhandbuch ■ Handbücher des Managementsystems ■ Formulare und Vorlagen ■ Aqua.net (Intranet). 	Diese Berufsbildposition wird in Verbindung mit den Berufsbildpositionen C 1.1 bis 1.3 vermittelt.
C 3.3	Kooperation und Teamarbeit <ul style="list-style-type: none"> ■ Erwartungen an Ausbilder/innen, an Ausbildung, an Mitauszubildende ■ Teambildung ■ Partnerschaftliches Verhalten am Arbeitsplatz 	Diese Position wird im Rahmen einer einwöchigen Exkursion in der ersten Ausbildungswoche vermittelt.

Weitere Umsetzungsbeispiele

Das folgende Umsetzungsbeispiel (siehe Tabelle 2) bildet die Wahlqualifikationskombination WQ 1 *Auftragssteuerung und -koordination* und WQ 2: *Kaufmännische Steuerung und Kontrolle* ab. Der Geschäftsprozess A 2.2 *Auftragsbearbeitung und -nachbereitung* wird mit der WQ 1 kombiniert. Der Geschäftsprozess A 2.5 *Kaufmännische Steuerung* wird mit der WQ 2 kombiniert.

Ausbildungsmonat	Abschnitt A § 3 Abs. 2 BüroMKfAusbV	Abschnitt B § 3 Abs. 3 BüroMKfAusbV	Abschnitt C § 3 Abs. 4 BüroMKfAusbV	Lernorte
1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informationsmanagement (1.1) ■ Informationsverarbeitung (1.2) 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (1.1) ■ Datenschutz und Datensicherheit (2.3) ■ Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen (3.1) 	Ausbildungszentrum (AZ)
2–8	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bürowirtschaftliche Abläufe (1.3) ■ Koordinations- und Organisationsaufgaben (1.4) ■ Beschaffung Material/Dienstleistungen (2.3) ■ Personalbezogene Aufgaben (2.4) ■ Kaufmännische Steuerung (2.5) 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Produkt- und Dienstleistungsangebot (1.2) ■ Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel (2.1) ■ Arbeitsplatzergonomie (2.2) 	Wasserversorgung (WV) Abwasserentsorgung (AE)
9–14	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beschaffung Material/Dienstleistungen (2.3) 			Einkauf (EK)
15–18	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kundenbeziehungen (2.1) 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Kommunikation (3.2) 	Kundenservice (KS)
19–26	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auftragsbearbeitung und Nachbereitung (2.2) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auftragssteuerung und -koordination (1) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kooperation und Teamarbeit (3.3) 	Wasserversorgung (WV) (Hausanschluss-Prozess)
27–34	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kaufmännische Steuerung (2.5) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (2) 		Finanz- und Rechnungswesen (RW) Planung und Controlling (CO)
Puffer 35–36				

Tabelle 2: Ausbildungsplan, 36 Monate, WQ 1: Auftragssteuerung und -koordination, WQ 2: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Das folgende Umsetzungsbeispiel (siehe Tabelle 3) bildet die Wahlqualifikationskombination WQ 7: *Assistenz und Sekretariat* und WQ 8: *Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement* ab. Der Geschäftsprozess A 2.2 *Auftragsbearbeitung und -nachbereitung* wird mit der WQ 8 kombiniert. Dabei wird der Stabsbereich *Unternehmenskommunikation* als interner Auftragnehmer aufgefasst. Der Geschäftsprozess A 2.5 *Kaufmännische Steuerung* wird mit der WQ 7 kombiniert.

Ausbildungsmonat	Abschnitt A § 3 Abs. 2 BüroMKfAusV	Abschnitt B § 3 Abs. 3 BüroMKfAusV	Abschnitt C § 3 Abs. 4 BüroMKfAusV	Lernorte
1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informationsmanagement (1.1) ■ Informationsverarbeitung (1.2) 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (1.1) ■ Datenschutz und Datensicherheit (2.3) ■ Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen (3.1) 	Ausbildungszentrum (AZ)
2–8	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bürowirtschaftliche Abläufe (1.3) ■ Koordinations- und Organisationsaufgaben (1.4) ■ Beschaffung Material/Dienstleistungen (2.3) ■ Personalbezogene Aufgaben (2.4) 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Produkt- und Dienstleistungsangebot (1.2) ■ Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel (2.1) ■ Arbeitsplatzergonomie (2.2) 	Wasserversorgung (WV) Abwasserentsorgung (AE)
9–14	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beschaffung Material/Dienstleistungen (2.3) 			Einkauf (EK)
15–18	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kundenbeziehungen (2.1) 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Kommunikation (3.2) 	Kundenservice (KS)
19–26	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auftragsbearbeitung und Nachbereitung (2.2) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement (8) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kooperation und Teamarbeit (3.3) 	Unternehmenskommunikation (UK)
27–34	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kaufmännische Steuerung (2.5) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assistenz und Sekretariat: (7) 		Unternehmenskommunikation (UK)
Puffer 35–36				

Tabelle 3: Ausbildungsplan, 36 Monate, WQ 7: Assistenz und Sekretariat, WQ 8: Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement

Zusammenfassung

Die Organisations- und Prozessstruktur der Berliner Wasserbetriebe bietet eine ideale Plattform für die Ausbildung im neuen Berufsbild Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement. Der Ausbildungsabschnitt A lässt sich sehr gut mit den Betriebsstellen (Werke und Netzbetriebsstellen) verbinden, da hier die technischen Dienstleistungsprozesse des Unternehmens durchgeführt, kaufmännisch abgewickelt und dokumentiert werden. Die Wahlqualifikationen sind dem Lernort Unternehmenszentrale zugeordnet. Von der Unternehmenszentrale aus werden die kaufmännischen Funktionen (Einkauf, Vertrieb, Personal, Rechnungswesen) auf der Ebene des gesamten Unternehmens zentral gesteuert. Damit ist die Unternehmenszentrale der Lernort für Vertiefungen, also für die Vermittlung von Wahlqualifikationen.

Die zeitliche Gliederung (siehe Anlage 2 der Verordnung) unterstützt diesen Ansatz der Ausbildungsplanung, indem sie nur einen zeitlichen Fixpunkt vorgibt, nämlich die zeitliche Lage des ersten Teils der Abschlussprüfung im 18. Ausbildungsmonat.¹⁵ Dieser sich daraus ergebende Spielraum wird in den vorliegenden Ausbildungsplänen der Berliner Wasserbetriebe genutzt, indem die Wahlqualifikation (Abschnitt B) und die korrespondierenden Teile des Abschnitts A zeitlich und lernortbezogen gebündelt werden.

¹⁵ Geprüft werden jedoch die Ausbildungsinhalte der ersten 15 Monate (siehe Anlage 2 zu § 3 Abs. 2 der BüroMKFAusbV).

4.2.2 Ausbildungsplan des Deutschen Bundestages → CD-ROM



Referat ZV 3

Deutscher Bundestag

Kauffrau/Kaufmann für Büromanagement – Wahlqualifikationen „Assistenz und Sekretariat“ und „Öffentliche Finanzwirtschaft“ Betrieblicher Ausbildungsplan für die Verwaltung des Deutschen Bundestages

1. Vorbemerkung:

Die Ausbildung des Berufes erfolgt im Hause grundsätzlich nach dem Stammreferateverfahren, welches durch eine teilweise vorgesehene Versetzung in Organisationseinheiten ergänzt wird, um die notwendigen Ausbildungsinhalte praktisch zu vermitteln. Beim Stammreferateverfahren wird ein Auszubildender einer Organisationseinheit im Hause zugeordnet, die möglichst viele Ausbildungsinhalte vermitteln kann.

Die Verwaltung des Deutschen Bundestages bildet im Ausbildungsverbund der Bundesbehörden aus und entsendet Auszubildende in das Ausbildungszentrum des Bundesverwaltungsamtes Berlin. Sofern einige Bereiche praktisch in der Verwaltung des Deutschen Bundestages nicht ausgebildet werden können, geschieht die Ausbildung im Ausbildungszentrum durch dienstbegleitende Unterweisungen. Sofern die von der Verwaltung des Deutschen Bundestages gewünschte Vermittlungstiefe nicht erreicht werden kann, ist ein externes Praktikum in der freien Wirtschaft oder die Kooperation mit einem externen Bildungsträger vorgesehen.

Die Vermittlungsorte können den folgenden Abkürzungen entnommen werden:

Stamm = Stammreferat in der BTW

ABZ = Ausbildungszentrum des Bundesverwaltungsamtes **Praktikum** = externes Praktikum in freier Wirtschaft bzw. bei externen Ausbildungsträgern

Zentrale Veranstaltung = BTW übernimmt die zusätzliche **ITW** = Institut für Aus- und Weiterbildung gGmbH

Vermittlung in behördeninternem Unterricht

Als Stammreferate infrage kommende Organisationseinheiten in der Bundestagsverwaltung

Als Stammreferate kommen solche in der Bundestagsverwaltung in Betracht, die **mindestens 60 %** der Ausbildungsinhalte des Berufes abdecken können. Der Ausbildungsleiter wählt im Einvernehmen mit den beteiligten auszubildenden Hilfskräften eine Organisationseinheit und bespricht mit ihnen, welche **hausinternen Einsätze in anderen Organisationseinheiten** durchgeführt werden müssen, um alle Ausbildungsinhalte abzudecken.

Nur im Ausnahmefall soll eine Vermittlung *ausschließlich* im Ausbildungszentrum des BVA erfolgen, um den Praxisbezug zu gewährleisten.

Externes Praktikum

Neben den Unterweisungen im ABZ legt die Verwaltung des Deutschen Bundestages bei der Vermittlung der Ausbildungsinhalte zu diesem Beruf größten Wert auf engen Praxisbezug. Da kaufmännische Inhalte und Rechnungslegungen sowie im geringen Maße die dazugehörige Warenwirtschaft nur im Ausbildungsverbund durch das ABZ theoretisch vermittelt werden können, erhalten alle Auszubildenden in diesem Beruf den Auftrag, ein sechs- bis achtwöchiges Praktikum in einer Rechnungsabteilung oder Buchhaltung einer Firma ihrer Wahl nach der Durchführung des entsprechenden Lehrgangs im ABZ zu absolvieren. Der Ausbildungsleiter des Deutschen Bundestages betreut die Auszubildenden während dieser Zeit, um einen inhaltsgerechten Einsatz sicherzustellen. Um eine gute Vermittlung in dieser Zeit zu erreichen, sollten Praktikumsbetriebe gewählt werden, die eine Größe von mittleren Unternehmen nicht übersteigt, um den Gesamtkontenplan bei Buchungen überschaubar zu können.

Sollten Auszubildende keinen Praktikumsplatz erhalten, stellt die Verwaltung des Deutschen Bundestages einen solchen zur Verfügung.

Auszubildende werden während des Praktikums von der praktischen Arbeit in der BTV freigestellt.

2. Ausbildungsabschnitt I (1. – 15. Ausbildungsmonat)	Ifd. Nummer, Berufsposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort	Vermittlungsort	Erledigungsvermerk Ausbilder/in
Abschnitt A Büroprozesse	A 1.1 Informationsmanagement	a) bis c) Auszubildende erlernen den Umgang mit den im Deutschen Bundestag befindlichen Kommunikationssystemen wie z. B. Telefon, Telefax, E-Mail. Auszubildende verwenden ein Dokumentenmanagementsystem (z. B. Explorer), können dieses anwenden und den Nutzen anhand von Beispielen aufzeigen.	Stamm	
a)	betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden	d) und f) Auszubildende kennen und berücksichtigen die behörden-internen IT-Sicherheitsrichtlinien; insbesondere Anlage 3 zur AD-BTV.	Zu e) ergänzend zentrale Veranstaltung des Wissenschaftlichen Dienstes (Hotline W)	
b)	Grundfunktionen des Betriebssystems anwenden	e) Auszubildende recherchieren in unterschiedlichen Quellen nach Sachverhalten und können sichere von unsicheren Quellen unterscheiden (technischer und inhaltlicher Aspekt).	Infrage kommende Org.-Einheiten: ■ Referate PD 1, PD 2, PD 4, ■ Referate PM 1, PM 2, PM 3 ■ alle 27 Ausschussekretariate (UA PA) sowie der Petitionsreferate	
c)	Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen aufzeigen	f) Auszubildende kennen und wenden die vorhandenen Ordnungsstrukturen auf Gruppenlaufwerken oder zentralen Ablagesystemen wie SySIVus, CORA etc. an; nicht mehr benötigte Daten werden nach Aufbewahrungsfrist gelöscht.	■ alle 6 Sekretariate Europa (UA PE) ■ alle 10 Referate des Wissenschaftlichen Dienstes (UA WD) ■ Referate WI 2, WI 3, WI 4 ■ alle Referate des Bereichs Information und Öffentlichkeitsarbeit (UA IO)	
d)	Nutzen und Risiken von Online-Anwendungen aufzeigen		■ alle Referate der Abteilung Z ■ alle Referate des Wehrbeauftragten ■ alle Referate der Stabsstelle Presse und Kommunikation	
e)	Wege der Informationsbeschaffung beherrschen			
f)	Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen			

lfd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk Ausbilder/in
A 1.2) Informationsverarbeitung a) Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern sowie situationsgerecht und normgerecht erstellen b) Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht und effizient anwenden c) Vor- und Nachteile verschiedener Präsentationsmedien und -techniken abwägen d) Präsentationen vorgaben- und adressatengerecht entwerfen, gestalten und durchführen e) Präsentationen reflektieren f) Kalkulationstabellen erstellen g) Daten in Diagrammen darstellen h) Tabellen und Diagramme dokumentenübergreifend verwenden i) Dokumente pflegen und archivieren j) Dateien exportieren und importieren	Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort a), b) und j) Auszubildende kennen und wenden Allgemeine Dienst-anweisung der Bundestagsverwaltung an, insbesondere die Schriftgu-tanweisung (Anlage 6 AD-BTV). Sie erstellen kurze Vermerke, Ver-fügungen und Serienbriefe. c) bis h) Auszubildende entwickeln auf der Grundlage ihrer Arbeitsergeb-nisse geeignete (Kurz-)Präsentationen und erläutern sie/tragen sie vor. i) Auszubildende kennen und nutzen gängige, in der Organisationsein-heit verwendete Ablagesysteme (insbesondere Aktenplan). <u>Beispiele:</u> Briefe (Word) fertigen, kleinere Kalkulationstabellen (Excel) erstellen und bearbeiten, auch nach Vorlagen (Corporate Design) kleinere Präsentationen erstellen, passende Medien wählen (Metaplan, Flipchart, PowerPoint) Archivierung: „Wo speichere ich Dateien? Wie benenne ich die Datei, damit sie vom Anwender/von der Anwenderin schnell gefun-den wird?“ Hinweise zur Vermittlungstiefe (Taxonomie): Ausgebildete sollten in der Lage sein, einfachere Geschäftsbriefe selbst zu erstellen, kompliziertere zu entwerfen. Effizienzbeachtung ist dabei wichtig (wann lohnt sich der Einsatz eines Serienbriefes oder von Textbausteinen?). Bei Präsentationen genügt bereits die Darstellung eines Arbeitsergebnisses vor kleinem Kreis. Großpräsentationen vor einem Publikum sind nicht gemeint. Anmerkung zu Import und Export von Dateien: Es ist nicht nur der auto-matisierte Dateiimport und -export gemeint. Auch die Weitergabe von Dateiinhalten (Tabellenausschnitt „Copy & Paste“) oder die integrierte Funktion im Office-Programm sind Dateixporte oder -importe. Das Er-stellen von PC-Skripten zum Import und Export ist nicht gemeint.	Stamm Vertiefung: zusätzliche hausinterne Kursanmeldung Serienbriefe über IT 2 erforderlich Infrage kommende Org.-Einheiten: <ul style="list-style-type: none"> ■ Referate PD 1, PD 2, PD 4, ■ Referate PM 1, PM 2, PM 3 ■ alle 27 Ausschussesekretariate (UA PA) sowie der Petitionsreferate ■ alle 6 Sekretariate Europa (UA PE) ■ alle 10 Referate des Wissenschaft-lichen Dienstes (UA WD) ■ Referate WI 2, WI 3, WI 4 ■ alle Referate des Bereichs Information und Öffentlichkeitsarbeit (UA IO) ■ alle Referate der Abteilung Z ■ alle Referate des Wehrbeauftragten ■ alle Referate der Stabsstelle Presse und Kommunikation 	

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk Ausbilder/in
<p>A 1.3) Bürowirtschaftliche Abläufe</p> <p>a) Bedarf an Büromaterial planen, beschaffen und verwalten</p> <p>b) Posteingang und -ausgang bearbeiten</p> <p>c) Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsrundfristen verwalten</p> <p>d) bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen</p>	<p>a) Auszubildende ermitteln und planen den in der Organisationseinheit erforderlichen Bedarf an Büromaterial und fordern diesen entsprechend beim Referat ZT 5 oder sonst zuständigen Organisationseinheiten an.</p> <p>b) Auszubildende bearbeiten Postein- und -ausgänge nach der Geschäftsordnung, stellen Zuständigkeiten fest und leiten die Eingangspost gemäß Dienstweg weiter.</p> <p>c) Auszubildende verwalten Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und behördlicher Aufbewahrungsfristen, hier unter Berücksichtigung der Anlage 26 zur AD-BTV.</p> <p>d) Affektives Lernfeld: wird im Rahmen von a) bis c) vermittelt.</p> <p>Anmerkung zur Vertiefung bei 1.3 d): Auszubildete sollen nicht nur Aufgaben erledigen. Vielmehr sollten sie in der Lage sein, Tätigkeiten/ Teilabläufe zu hinterfragen (Reflexion), Anregungen zur Optimierung zu geben (Verbesserungsvorschläge) und vertrauensvoll mit unmittelbaren Vorgesetzten darüber zu sprechen.</p>	<p>Stamm</p> <p>Zu Buchstabe a) ABZ vermittelt Beschaffung nach VOL/A</p> <p>Einsatz erforderlich in zentraler Beschaffungsstelle oder dezentraler Beschaffungsstelle. Dies sind in der BTV folgende Organisationseinheiten:</p> <p>Zentrales Vergabereferat ZT 6. Dezentrale Beschaffungsstellen: ZT 5, ZR 2, PuK, PuK 4, PD 1, PM 2, WI 1, WI 2, WI 3, WI 4, IO 1-4, IT 1-5, ZV 3, ZT 2, ZT 3, ZT 4, WB 1</p>	
		<p>Zu Buchstaben b, c, d kommen folgende Organisationseinheiten infrage:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Referate PD 1, PD 2, PD 4 ■ Referate PM 1, PM 2, PM 3 ■ alle 27 Ausschusseksretariate (UA PA) sowie der Petitionsreferate ■ alle 6 Sekretariate Europa (UA PE) ■ alle 10 Referate des Wissenschaftlichen Dienstes (UA WD) ■ Referate WI 2, WI 3, WI 4 ■ alle Referate des Bereichs Information und Öffentlichkeitsarbeit (UA IO) ■ alle Referate der Abteilung Z ■ alle Referate des Wehrbeauftragten ■ alle Referate der Stabsstelle Presse und Kommunikation

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk Ausbilder/in
A 1.4) Koordinations- und Organisationsaufgaben	<p>a) interne und externe Termine planen, koordinieren und überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten</p> <p>b) Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten sowie betreuen</p> <p>c) bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken</p>	<p>a) und b) Auszubildende planen, koordinieren und überwachen Termine. Sitzungen und Besprechungen werden vor- und nachbereitet und organisatorisch betreut, sodass die/die Durchführende nur noch inhaltliche Arbeiten leisten muss.</p> <p>Anmerkung zu c) Es handelt sich nicht um Projekte im Sinne der Definition der Betriebswirtschaft (einmalig, sachliche und zeitliche Begrenzung, organisationsübergreifend etc.). Gemeint sind Kleinprojekte, also in sich abgeschlossene Arbeitsaufträge, die die Auszubildenden mit Zwischenergebnissen versehen und bis zu einem bestimmten Datum eigenverantwortlich fertigstellen.</p>	<p>Stamm</p> <p>Infrage kommende Org.-Einheiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Referate PD 1, PD 2, PD 4, ■ Referate PM 1, PM 2, PM 3 ■ alle 27 Ausschussekretariate (UA PA) sowie der Petitionsreferate ■ alle 6 Sekretariate Europa (UA PE) ■ alle 10 Referate des Wissenschaftlichen Dienstes (UA WD) ■ Referate WI 2, WI 3, WI 4 ■ alle Referate des Bereichs Information und Öffentlichkeitsarbeit (UA IO) ■ alle Referate der Abteilung Z ■ alle Referate des Wehrbeauftragten ■ alle Referate der Stabsstelle Presse und Kommunikation

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk Ausbilder/in
<p>A 2.3) Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen</p> <p>a) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln</p> <p>b) Bezugsquellen ermitteln, Auswahl begründen und dabei Beschaffungsrichtlinien sowie Rahmenverträge beachten</p> <p>c) Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen</p> <p>d) Bestellungen durchführen</p> <p>e) Liefertermine überwachen und bei Verzug mahnen</p> <p>f) Bestellungen mit den Wareneingangunterlagen vergleichen, Dienstleistungen abnehmen, bei Abweichungen Differenzen klären</p>	<p>Auszubildende stellen Bedarf fest und führen kleinere Beschaffungsprojekte unter der Anwendung der VOL/A durch. Die Vermittlungstiefe beinhaltet jedoch nur die Grundzüge der Beschaffung – keine Vertragsgestaltung, Vergabe nach Lösen usw. (da die Vergleichbarkeit zu Kleinbetrieben gewahrt bleiben muss). Der Auszubildende soll in der Lage sein, einen Direktkauf selbstständig durchzuführen.</p> <p>Sofern ergänzend zum ABZ eine Vermittlung in der Bundestagsverwaltung erfolgt, sind neben den Vorschriften der VOL/A, der BHO usw. auch die internen Beschaffungsvorgaben der Anlage 18 AD-BTV zu beachten.</p>	<p>ABZ vermittelt die Grundlagen.</p> <p>Einsatz erforderlich in zentraler Beschaffungsstelle oder dezentraler Beschaffungsstelle. Dies sind in der BTV folgende Organisationseinheiten:</p> <p>Zentrales Vergabereferat ZT 6, Dezentrale Beschaffungsstellen: ZT 5, ZR 2, PuK, PuK 4, PD 1, PM 2, WI 1, WI 2, WI 3, WI 4, IO 1-4, IT 1-5, ZV 3, ZT 2, ZT 3, ZT 4, WB 1</p>	

Ifd. Nummer, Berufsbezeichnung, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen	Vermittlungsort	Erledigungsvermerk
Abschnitt C Integrative Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten	<p>Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort</p>		Ausbilder/in
	<p>Integrative Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten sollen während der Ausbildung im Zusammenhang mit anderen praktischen Ausbildungsinhalten vermittelt werden, um Zusammenhänge zu erkennen und folgerichtige Schlüsse zu ziehen und umzusetzen.</p> <p>Die nachfolgend aufgeführten integrativen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind nicht nur kognitiver Natur. Sie enthalten auch gewünschte Verhaltensweisen, die zwar schwer prüfbar sind, jedoch von immenser Bedeutung für den späteren Arbeitseinsatz sind. Entsprechend ist es notwendig, die nachfolgenden Inhalte nicht nur einmal auszubilden, sondern ggf. in unterschiedlichen Organisationseinheiten zu wiederholen.</p>		
C 1.1) Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur	<p>a) bis d) Stellung der jeweiligen Behörde im Rechtssystem der Bundesrepublik Deutschland, Rechtsform, Aufgaben, Aufbau- und Ablauforganisation, Verbindungen mit anderen Behörden, Institutionen etc.</p> <p>d) Auszubildende kennen Art, Umfang und Form der Zusammenarbeit der Behörde mit anderen Institutionen und/oder Behörden innerhalb und außerhalb des eigenen Geschäftsbereiches.</p>	Generell: ABZ ergänzend behördenspezifisch: Stamm zusätzlich: zentrale Ausbildungsveranstaltung durch ZV 3	
	<p>Hinsichtlich der Taxonomie:</p> <p>Auszubildende sollten in der Lage sein, fehlerfrei Zuständigkeiten innerhalb der eigenen Behörde zuzuordnen zu können und zu beteiligende Stellen einzubeziehen bzw. den Dienstweg zu beachten. Die übrigen Ausbildungsinhalte dieses Punktes gehen über das „Kennen“ nicht hinaus.</p>		
	<p>b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern</p>		
	<p>c) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten erläutern und Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären</p>		
	<p>d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben</p>		

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk Ausbilder/in
<p>C 1.2) Produkt- und Dienstleistungsangebot</p> <p>a) Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes beschreiben</p> <p>b) Leistungen des Wirtschaftszweiges darstellen</p> <p>c) Markt- und Wettbewerbssituation des Ausbildungsbetriebes darstellen</p>	<p>a) bis c) Auszubildende können das Produkt- und Dienstleistungsangebot anhand der Aufbauorganisationen ableiten und darstellen.</p> <p>Wird im Zusammenhang mit 1. 1 c) vermittelt.</p> <p>c) Auszubildende erkennen die Bedeutung der Gemeinwohlorientierung und Gesamtverantwortung des Verfassungsorganes „Deutscher Bundestag“ in Abgrenzung zum Markt und zum Wettbewerb der Privatwirtschaft.</p>	Stamm	<p>Wird zusammen mit den Berufsbildpositionen des Abschnitts A in den jeweiligen Organisationseinheiten vermittelt.</p>
<p><i>Hinweise:</i></p>	<p>Produkte sind nicht nur im Sinne der Kosten- und Leistungsrechnung zu verstehen. Zu den aufgeführten Produkten und Dienstleistungen zählen auch interne Leistungen. <u>Beispiele:</u> ZT 4 bietet als Dienstleistungen Botengänge, die Plenarassistenz an; ZV 1 bietet als Leistung die Akquirierung und Pflege von Mitarbeiter/innen an, um den Dienstleistungsbetrieb aufrechtzuerhalten; WI 3 bietet folgende Leistungen an: Unterstützung bei Reisevor- und -nachbereitungen sowie Abrechnungen; die Ausschussekreterariate erstellen plenumsfertige Gesetzesentwürfe zur 2. und 3. Lesung.</p>		

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen	Vermittlungsort	Erledigungsvermerk
<p>C 1.3) Berufsbildung</p> <p>a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung beschreiben</p> <p>b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</p> <p>c) Bedeutung lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen sowie den Nutzen beruflicher Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</p>	<p>Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort</p> <p>a) Auszubildende stellen Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag fest und beschreiben Aufgaben der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung.</p> <p>b) Auszubildende vergleichen den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung.</p> <p>c) Auszubildende erkennen im Zusammenhang mit Aufstiegs- und Fortbildungsmöglichkeiten auch nach der Ausbildung die Bedeutung lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung.</p> <p><u>Anmerkung:</u> Auszubildende sollen in die Lage versetzt werden, Pflichten zu erfüllen, ohne dass man sie stets darauf hinweisen muss. Gleichzeitig kennen sie ihre Rechte und scheuen sich nicht, diese auch einzufordern. Ein gesundes Gleichgewicht zwischen der Einforderung von Rechten und der Pflichterfüllung ist für das Funktionieren eines kollegialen Gefüges von hoher Bedeutung.</p> <p>Die Bedeutung lebenslangen Lernens kann beispielhaft sowohl an der betrieblichen Anpassungsfortbildung (Anlass: technischer Fortschritt oder neue Gesetze) als auch an der persönlichen Weiterbildung aufgezeigt werden.</p>	<p>Zentral durch Unterweisung der Ausbildungsleitung und des Personalreferates ZV 2</p> <p>Zusatz an Stammreferate: Die Einhaltung von Pflichten und das Heranführen an Rechte der Auszubildenden ist nicht alleine durch eine einmalige Unterweisung vermittelbar. Diese kann nur initial erfolgen. Ausbilder am Arbeitsplatz müssen die Einhaltung der Rechte und Pflichten zum Beginn der Ausbildung stets einfordern und Auszubildende an die selbstständige Einhaltung heranführen.</p>	<p>Auszubildende Ausbilder/in</p>

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk Ausbilder/in
<p>C 1.4) Arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften</p>	<p>a) Auszubildende informieren sich im Personalbüro und Personalrat mit dem Ziel, arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften beachten zu können.</p> <p>b) Auszubildende können nach grundsätzlicher Vermittlung in der Berufsschule (Lernfeld 8) Arbeitsverträge hinsichtlich arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen anhand von Beispielen unterscheiden.</p> <p>c) Auszubildende können die Bestandteile der eigenen Entgeltabrechnung erklären.</p>	<p>a) durch JAV-Arbeit</p> <p>b) und c) Personalreferat ZV 2 deckt dies im Rahmen einer zentralen Ausbildungsveranstaltung zum Beginn der Ausbildung ab.</p>	
<p>a) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften beachten</p>			
<p>b) Arbeitsverträge unter Berücksichtigung arbeits-, steuer- und sozialversicherungrechtlicher Auswirkungen unterscheiden</p>			
<p>c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</p>	<p>Wird in Zusammenhang mit a) vermittelt.</p> <p><u>Anmerkung zur Taxonomie:</u> Bei diesem Ausbildungsinhalt geht es nicht um detailliertes Wissen hinsichtlich der einzelnen personalrechtlichen Vorschriften. Es handelt sich um eine Standardposition in Berufsausbildungsverordnungen, um dem Auszubildenden die Arbeitnehmerrechte näherzubringen und z. B. Fehler in der Gehaltsabrechnung zu erkennen.</p>		

Ifd. Nummer, Berufsbildungsposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk Ausbilder/in
C 1.5) Sicherheit und Gesundheitschutz bei der Arbeit	1.5) Wird Auszubildenden im Rahmen von Unterweisungen der Organisationseinheit vermittelt.	Stamm, jeweiliger Einsatzort zum Beginn eines Einsatzes.	
a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen	<u>Anmerkung:</u> Behörde, ABZ und OSZ führen diese Position jeweils für ihren Bereich durch.	Wird zusammen mit den Berufsbildpositionen des Abschnitts A in den jeweiligen Organisationseinheiten vermittelt.	
b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden		ABZ	
c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten			
d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen der Brandbekämpfung ergreifen			

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen	Vermittlungsort	Erledigungsvermerk Ausbilder/in
C 1.6) Umweltschutz Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	Auszubildende handeln umweltbewusst und ressourcenschonend. Sie beachten kontinuierlich a) bis d) und verringern somit arbeitsbedingte Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich. <u>Anmerkung:</u> Behörde, ABZ und OSZ führen diese Position jeweils für ihren Bereich durch.	Stamm Wird zusammen mit den Berufsbildpositionen des Abschnitts A in den jeweiligen Organisationseinheiten vermittelt. ABZ	
C 1.7) Wirtschaftliches Denken und Handeln	a) Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung der einzelnen Mitarbeitenden und der Gesamtheit aller Mitarbeitenden für das Gemeinwohl <i>(Beispiel 1: Einwandfreie rechtliche Festsetzung eines Bescheides. Beispiel 2: Wirtschaftliche und sparsame Verwendung der Haushaltsmittel bei öffentlichen Aufträgen).</i> b) bis d) Auszubildende kennen Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit als oberstes Handlungsgebot und wenden es an.	Stamm Wird zusammen mit den Berufsbildpositionen des Abschnitts A in den jeweiligen Organisationseinheiten vermittelt. ABZ	
a) Rolle der Mitarbeitenden für den betrieblichen Erfolg erkennen b) betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und Aspekte der Nachhaltigkeit bei der Aufgabenerledigung berücksichtigen c) Verfahren der Wirtschaftlichkeitsrechnung anwenden d) Kosten-Nutzen-Relationen bei der Aufgabenerledigung beurteilen und Aufgaben effektiv erledigen			

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk Ausbilder/in
C 2.1) Arbeits- und Selbstorganisationsmittel	Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort	Stamm	Stamm
a) eigene Arbeit systematisch planen, durchführen, kontrollieren und reflektieren; dabei inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte berücksichtigen b) Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen c) Methoden des selbstständigen Lernens anwenden, Fachinformationen nutzen, Lern- und Arbeitstechniken anwenden d) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse berücksichtigen	a) bis d) Auszubildende erledigen Arbeitsaufträge im Rahmen der Projektlernmethode oder Leittextmethode (Auszubildende planen den Arbeitsauftrag, informieren über die Art der Ausführung, entscheiden über die Art der Ausführung unter Beachtung der einschlägigen Vorschriften und finanziellen Ressourcen, führen sie aus, kontrollieren und werten sie aus). Diese Berufsbildposition ist als Anweisung für Ausbilder/innen am Arbeitsplatz zu verstehen. Es sollen insgesamt Aufgaben gestellt werden, die selbstständig geplant und durchgeführt werden können.	Auftrag an jeweilige Organisationseinheiten, die Ausbildung in der nebenstehenden Form zu unterweisen. Wird im Zusammenhang mit den Berufsbildpositionen des Abschnitts A in den jeweiligen Organisationseinheiten vermittelt.	Auftrag an jeweilige Organisationseinheiten, die Ausbildung in der nebenstehenden Form zu unterweisen. Wird im Zusammenhang mit den Berufsbildpositionen des Abschnitts A in den jeweiligen Organisationseinheiten vermittelt.
C 2.2) Arbeitsplatzergonomie	a) und b) Auszubildende richten ihren Arbeitsplatz unter den Maßgaben der im Lernfeld 2 in der Berufsschule vermittelten Aspekte ein. Innerhalb des Stammreferates betrachten die Auszubildenden den von ihnen eingerichteten Arbeitsplatz nach ergonomischen Grundsätzen/Kriterien unter Zuhilfenahme der im Intranet zur Verfügung gestellten Hinweise der Stabsstelle ZT ASBS.	Stamm	Stamm
a) Vorschriften für Büroarbeitsplätze beachten b) Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung der Umwelt- und Gesundheitsfaktoren und ergonomischer Grundsätze erläutern	a) und b) Auszubildende kennen und berücksichtigen die behördeninternen Datenschutz- und Datensicherheitsrichtlinien gemäß der Anlage 3 AD-BTV sowie gesetzlicher Vorschriften. <u>Hinweis:</u> Sollte in Zusammenhang mit Abschnitt A 1.1 f) vermittelt werden.	Mit Unterstützung ZT ASBS (Stabsstelle Arbeitssicherheit und Brandschutz).	Wird zusammen mit den Berufsbildpositionen des Abschnitts A in den jeweiligen Organisationseinheiten vermittelt. Zentrale Ausbildungsveranstaltung des Behördlichen Datenschutzbeauftragten (ZR-BDB).
C 2.3) Datenschutz und Datensicherheit	a) personenbezogenen Datenschutz als Persönlichkeitsschutz verstehen und Datenschutzregelungen in den Arbeitsprozessen anwenden b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren	Stamm	Stamm

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk Ausbilder/in
<p>C 2.4) Qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen</p> <p>a) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen einordnen und mitgestalten</p> <p>b) eigenes Handeln im Arbeitsprozess in Bezug auf den Erfolg des Geschäftsprozesses und auf die Belange aller Beteiligten reflektieren und anpassen</p> <p>c) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen im Betrieb beitragen</p>	<p>Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort</p> <p>a) Auszubildende gestalten behördliche Abläufe unter Beachtung der einschlägigen Geschäftsordnungen mit (Beispiele: Geschäftsgänge, Verfügungen, Schlusszeichnungen usw.).</p> <p>b) Auszubildende erkennen die Bedeutung des eigenen Handelns und führen Arbeiten unter Berücksichtigung der erforderlichen Abläufe aus.</p> <p>c) Auszubildende kennen das behördliche Ideenmanagement und tragen ggf. durch Einzel- und/oder Teamvorschläge aktiv zur Verbesserung des Arbeitsprozesses bei (Anlage 5 AD-BTV).</p>	<p>Stamm</p> <p>Wird zusammen mit den Berufsbildpositionen des Abschnitts A in den jeweiligen Organisationseinheiten vermittelt.</p>	
<p>C 3.1) Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen</p> <p>a) Informationen recherchieren, beurteilen, aufbereiten und archivieren</p> <p>b) Informationen auswerten, interpretieren und in sprachlich angemessener Form weitergeben</p> <p>c) Vor- und Nachteile verschiedener Informationsquellen berücksichtigen</p>	<p>a) und c) Auszubildende kennen die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen zugelassenen Informationsquellen und nutzen diese zur Informationsbeschaffung (Beispiele: JURIS-Recherche, Bibliothek, Beck-Online).</p> <p>b) Auszubildende stellen gewonnene und selbst aufbereitete Informationen zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung.</p> <p><u>Hinweis:</u> Korrespondiert mit Abschnitt A 1.1 f)</p>	<p>Stamm</p> <p>Das jeweilige Stammreferat informiert über Informationsbeschaffung in ihrem Bereich.</p> <p>Informationsbeschaffung mittels gesicherter Quellen durch Lehrgang bei folgenden Organisationseinheiten: ID 1 (Bibliothek), ID 4 (Information und Dokumentation) sowie der Hotline W des Wissenschaftlichen Dienstes.</p>	

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen	Vermittlungsort	Erledigungsvermerk Ausbilder/in
C 3.3) Kooperation und Teamarbeit a) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit erkennen b) Feedback konstruktiv geben und entgegennehmen c) interne und externe Kooperationsprozesse gestalten d) Aufgaben im Team planen und bearbeiten e) zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen	Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort a) bis e) Auszubildende erkennen, respektieren und wertschätzen die internen und externen Kunden, die Kolleginnen und Kollegen sowie die Vorgesetzten und gestalten damit positiv die Zusammenarbeit im Team. Auszubildende geben konstruktiv Kritik und nehmen diese entgegen. <i>Hinweise:</i> Hier handelt es sich deutlich um einen „Erziehungsauftrag“ an Ausbilder/innen. Dieser wird nur schwer prüfbar sein, dennoch soll dieser Punkt dazu beitragen, die Sozial- und Individualkompetenz der Auszubildenden zu stärken und zu prägen.	Stamm Wird zusammen mit den Berufsbildpositionen des Abschnitts A in den jeweiligen Organisationseinheiten vermittelt.	
C 3.4) Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) Auskünfte in einer Fremdsprache einholen und erteilen	In der Berufsschule vermittelte Fremdsprachenkenntnisse können situativ in der Ausbildungsbehörde vertieft werden. <i>Anmerkung:</i> Eine Verständigung am Telefon oder beim persönlichen Empfang von Gästen sollte für KfMs keine Probleme bereiten.	Stamm Durchführung durch Praktikum in einem der folgenden Referate mit internationalen Kontakten (nur notwendig, soweit Stamm nicht diesen Referaten angehört). Referate der Unterabteilung „Internationale Beziehungen“ WI 1 bis WI 4, Referate der Unterabteilung „Europa“ PE 1 bis PE 6, Referate Besucherdienst IO 1 und Öffentlichkeitsarbeit IO 2 sowie im Sekretariat des Auswärtigen Ausschusses PA 3.	
	■ geläufige Fachbegriffe sind Referat, Abteilung, Termin, Besprechung ■ nicht geläufige Fachbegriffe für KfMs sind z. B. juristische Begriffe		

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk Ausbilder/in
3. Ausbildungsabschnitt II (15.–36. Monat)			
I. Ausbildungsabschnitt II a (5 Monate während des 15.–36. Monats)			
Abschnitt A			
A 2.1) Kundenbeziehungsprozesse			
<ul style="list-style-type: none"> a) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen b) Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten c) situationsgerecht und kundenorientiert Auskunft geben und beraten d) Informationen kundengerecht aufbereiten e) die Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit erkennen und berücksichtigen 	<p><u>Vorbemerkung:</u> Kunden sind nicht nur Bürger, sondern auch interne Kunden/Kontakte. Im Falle der BTU sind dies in erster Linie Abgeordnete, Besucher des Bundestages, Mitarbeiter der Regierungsverwaltungen bei Auskunftsersuchen (externe Kunden), aber auch andere Organisationseinheiten, die anfragen, Anträge stellen oder Dienstleistungen erwarten, um selbst handlungsfähig zu sein (Kolleginnen und Kollegen des Hauses, die nicht in der gleichen Organisationseinheit tätig sind – interne Kunden).</p> <p>a), c) und d) Auszubildende treten eigeninitiativ in Kontakt, sie beraten Kunden über Lösungsmöglichkeiten von Anfragen und bieten eigenständig Lösungsvorschläge an.</p> <p>b) Auszubildende stellen im Rahmen einer Fachaufgabe am Ausbildungsplatz Kundendaten zusammen, bereiten sie auf und werten sie für die weitere Verarbeitung aus.</p> <p>e) Affektives Lernfeld: wird im Rahmen von a) bis d) vermittelt.</p> <p><u>Anmerkung:</u> Affektiv = Das gewünschte Verhalten wird nicht mehr bewusst gesteuert, sondern hat sich zu einer Selbstverständlichkeit entwickelt. Das heißt, eine kontinuierliche „Erziehung“ zu dem Verhalten ist unumgänglich.</p>	<p>Stamm</p> <p>Infrage kommende Org.-Einheiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Referate PD 1, PD 2, PD 4 ■ Referate PM 1, PM 2, PM 3 ■ alle 27 Ausschussekretariate (UA PA) sowie der Petitionsreferate ■ alle 6 Sekretariate Europa (UA PE) ■ alle 10 Referate des Wissenschaftlichen Dienstes (UA WD) ■ Referate WI 2, WI 3, WI 4 ■ alle Referate des Bereichs Information und Öffentlichkeitsarbeit (UA IO) ■ alle Referate der Abteilung Z ■ alle Referate des Wehrbeauftragten ■ alle Referate der Stabsstelle Presse und Kommunikation 	

Ifd. Nummer, Berufsbezeichnung, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort	Vermittlungsort	Erledigungsvermerk Ausbilder/in
A 2.2) Auftragsbearbeitung und -nachbereitung a) Kundenanfragen bearbeiten und bei deren Abwicklung mitwirken b) Kundenaufträge annehmen, bearbeiten sowie dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten c) Auftragsabwicklung mit Kunden festlegen d) Begleitdokumente und Rechnungen erstellen e) Vor- und Nachkalkulationen durchführen und auswerten f) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	a) und b) Auszubildende können anhand der Definition des Kunden (vgl. A 2.1) Anfragen bearbeiten und bei der Abwicklung mitwirken. Aufträge im Sinne von b) können sein: mündliche und schriftliche Anfragen, Anträge in jeglicher Form. c) Aufbauend auf a) und b) können Auszubildende den Bearbeitungsweg erklären und die zeitlichen Perspektiven adressatengerecht aufzeigen. f) Auszubildende nehmen schriftliche und mündliche Beschwerden entgegen und leiten sie – ggf. mit dem dazugehörenden Vorgang – an die zuständigen Stellen weiter.	Stamm Hinsichtlich der Buchstaben d) und e) erfolgt eine Vermittlung auch im ABZ und beim externen Praktikum in einem Wirtschaftsbetrieb.	

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen	Vermittlungsort	Erledigungsvermerk Ausbilder/in
A 2.4) Personalbezogene Aufgaben	<p>a) Personalinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen</p> <p>b) Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vorbereiten</p> <p>c) bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten</p> <p>d) bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten</p>	<p>Stamm</p> <p>zu a) Ggf. hausinternes Praktikum notwendig. In Betracht kommen bei einem Praktikum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Polizei (ZR 3) ■ Besucherdienst (IO 1) ■ Botendienst (ZT 4) ■ Logistik (ZT 5) ■ Gebäudetechnik (ZT 3) ■ Fahrdienst (ZT 4) ■ Plenarasistenz (ZT 4) 	
<p>Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort</p> <p>a) Auszubildende unterstützen bedarfsorientiert die Planung des Personaleinsatzes in Organisationseinheiten unter Berücksichtigung verschiedener Arbeitszeitmodelle.</p> <p>b) und c) Auszubildende bereiten unter Beachtung von Datenschutz und Datensicherheit Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vor.</p> <p>d) Auszubildende liefern auf Anfrage Personalstatistikdaten an interne Kunden (Organisationseinheiten).</p> <p>Anmerkung hinsichtlich der Vermittlungstiefe: Unterstützung von Personaleinsatzplanungen können sein: Vorschläge zu Einsätzen an unterschiedlichen Orten oder aber jene zu unterschiedlichen Zeiten. Es genügt jedoch auch, die Urlaubsplanung in einer Organisationseinheit mit entsprechender Vertretungsliste oder Krankheitsvertretungen festzustellen.</p> <p>In diesem Zusammenhang wäre eine bereichsbezogene Personalstatistik bereits, wie viel Prozent der Mitarbeiter/innen erfahrungsgemäß im Juli Erholungsurlaub antreten. Vorbereitung von Dienstreiseanträgen oder Reisekostenabrechnungen bedeutet das fehlerfreie Ausfüllen vorgesehener Formulare (auch per Intranet bei Verwendung von TMS).</p>			

Ifd. Nummer, Berufsbezeichnung, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort	Vermittlungsort	Erledigungsvermerk Ausbilder/in
A 2.5) Kaufmännische Steuerung	<p>Anmerkungen: Vgl. Hinweis A 2.2) Wenn Auszubildenden wirksam diese Ausbildungsinhalte vermittelt werden sollen, so reicht meiner Meinung nach eine reine theoretische Vermittlung nicht aus, zumal diese durch das theoretische Wissen in der Berufsschule flankiert werden. Die praktische Anwendung könnte durch Praktika in Kooperation mit der Privatwirtschaft oder durch realistische Planspiele im ABZ erreicht werden.</p>	<p>ABZ Externes Praktikum in Wirtschaftsunternehmen.</p>	
a) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung beachten			
b) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen des Ausbildungsbetriebes anwenden			
c) Investitionen und Finanzierung an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern	<p>Auch hier gilt hinsichtlich der Vermittlungstiefe: Es geht um ein gutes Verständnis bei der Abrechnung von Belegen und der Zuordnung zu den korrekten Kontenarten in Aktiva und Passiva. Hinsichtlich der Steuerung werden in einer beruflichen Erstausbildung nur Grundlagen und grundsätzliches Verständnis verlangt. Beispiel: Ausgebildete müssen wissen, wo und wie etwas gebucht und ob die Einzelrechnung richtig erstellt wurde (Kostenstellen und Kostenträger zuordnen).</p>		
d) Kosten- und Leistungsstruktur des Ausbildungsbetriebes berücksichtigen			
e) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen, rechnerisch und sachlich prüfen			
f) Zahlungen unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen vorbereiten			

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk Ausbilder/in
C 3.2) Kommunikation	a) bis e) Auszubildende können in angemessener Form situations- und adressatengerecht kommunizieren.	Stamm	
a) interne und externe Kommunikationsprozesse gestalten	Auszubildende sollten selbst Anfragen durchführen. Gesprächs- und Fragetechniken werden in der Berufsschule vermittelt. Das theoretische Wissen sollte hier angewandt werden.	Infrage kommende Org.-Einheiten:	
b) Anlässe und Arten mündlicher und schriftlicher Kommunikation berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> ■ Referate PD 1, PD 2, PD 4 ■ Referate PM 1, PM 2, PM 3 ■ alle 27 Ausschussesekretariate (UA PA) sowie der Petitionsreferate 	
c) Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden		<ul style="list-style-type: none"> ■ alle 6 Sekretariate Europa (UA PE) ■ alle 10 Referate des Wissenschaftlichen Dienstes (UA WD) 	
d) ziel- und kundenorientierte Gespräche führen, Zeitrahmen einhalten, Ergebnisse zusammenfassen	Positionen: C 1.3, C 1.4, C 1.5, C 1.6, C 1.7, C 2.4, C 3.3 und C 3.4	<ul style="list-style-type: none"> ■ Referate WI 2, WI 3, WI 4 ■ alle Referate des Bereichs Information und Öffentlichkeitsarbeit (UA IO) 	
e) soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> ■ alle Referate der Abteilung Z ■ alle Referate des Wehrbeauftragten ■ Alle Referate der Stabsstelle Presse und Kommunikation 	
Wiederholung aus dem ersten Ausbildungsabschnitt			

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen	Vermittlungsort	Erledigungsvermerk Ausbilder/in
II. Ausbildungsabschnitt II b (5 Monate während des 15.–36. Monats)	Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort		
Abschnitt B	Wahlqualifikation Assistenz und Sekretariat	Stamm	
B 7 Assistenz und Sekretariat			
B 7.1) Sekretariatsführung	Es werden die Punkte Abschnitt A 1.3 und 2.1, C.2.1, C.3.2 und C.3.3 vertiefend vermittelt. Auszubildende beherrschen ihren Arbeitsbereich, indem sie zum Beispiel selbstständig Prioritäten setzen, Arbeitsabläufe organisieren und optimieren, situationsgerecht handeln und reagieren.	Stamm Infrage kommende Org.-Einheiten mit Geschäftszimmern/Vorzimmern: <ul style="list-style-type: none"> ■ Referate PD 1, PD 2, PD 4 ■ Referate PM 1, PM 2, PM 3 ■ alle 27 Ausschussekretariate (UA PA) sowie der Petitionsreferate (UA PE) ■ alle 6 Sekretariate Europa (UA PE) ■ alle 10 Referate des Wissenschaftlichen Dienstes (UA WD) ■ Referate WI 2, WI 3, WI 4 ■ alle Referate des Bereichs Information und Öffentlichkeitsarbeit (UA IO) ■ alle Referate der Abteilung Z ■ alle Referate des Wehrbeauftragten ■ alle Referate der Stabsstelle Presse und Kommunikation 	
a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden	Hinweis zu e): Es ist hier die Projektiermethode und das Prinzip der vollständigen Handlung gemeint, z. B. Sitzung organisieren: Den Auszubildenden wird lediglich das zu erreichende Ziel vorgegeben. Die Durchführung zur Zielerreichung wird ihnen überlassen. Es kann sich auch um einen Entschleunigungsvorschlag handeln.		
b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und über Prioritäten von Interessen und Anliegen entscheiden	<u>Weitere Hinweise:</u> Im Prinzip geht es darum, dass Geschäftszimmer o. Ä. sehr gut „gemanagt“ sein müssen, damit die Vorgesetzten ihre Arbeiten effizient erledigen können. Auszubildende und Ausgebildete befinden sich dabei meist in einem Spannungsfeld: Arbeiten müssen wegen Anfragen oder Publikumsverkehr unterbrochen werden, unwichtige Anfragen gilt es herauszufiltern, um die Chefin nicht unnötig zu stören. Und auch im größten Stress wird von Auszubildeten erwartet, dass sie ruhig, angemessen und verbindlich reagieren.		
c) Kommunikation mit den Beteiligten situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln	Methoden des Selbstmanagements sind zum Beispiel To-do-Listen führen, Wiedervorlagen, aber auch bekannte Methoden wie das „Eisenhower-Prinzip“ anwenden.		
d) Kommunikationsstörungen vermeiden	Bei der situationsgerechten Gestaltung von Kommunikation geht es darum, Kunden und andere Kontakte korrekt zu bedienen, aufgebrachte und z. B. verärgerte Menschen zu beruhigen.		
e) Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten	Kommunikationsstörungen kann man nicht gänzlich vermeiden, jedoch durch eine gute Wortwahl, präzise Ausdrucksweise und gezielte Nachfragen minimieren.		

Ifd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk Ausbilder/in
B 7.2) Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung	Abschnitt A 1.4 wird vertieft.	wie B 7.1)	
a) Termine koordinieren und überwachen; Wiedervorlage steuern b) termingerechte Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen c) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen d) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden e) Geschäftskorrespondenz führen	<p>Die gesteckten Ziele sind an sich selbsterklärend. Hinsichtlich der Vertiefungstiefe geht es auch darum, bereits vorgesehene Termine aufgrund von anderen Dringlichkeiten zu verschieben oder dies zumindest vorzuschlagen. Hinsichtlich der Zusammenstellung von Informationen ist gemeint, dass alle relevanten Unterlagen aufbereitet und zusammengestellt werden (z. B. Übersichtseite mit kopierten Anlagen).</p> <p>Die Geschäftskorrespondenz ist ein Teil der Erledigung des Schriftverkehrs. Meist handelt es sich um bidirektionale, schriftliche Anfragen zu Sachverhalten oder um Klärung von Terminen (z. B. Chef beauftragt Vorzimmer zu klären, wann er mit einer Antwort in der Sache B rechnen kann).</p>		
B 7.3) Organisation von Reisen und Veranstaltungen	Abschnitt A 1.4 wird vertieft.	wie B 7.1)	
a) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen b) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten c) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten	<p>Erläuterung zu 7.3 a) „Abrechnung“: Um eine Vergleichbarkeit mit der Privatwirtschaft zu erreichen, ist hier keine Reisekostenabrechnung durch die Tätigkeit der Reisekostenstelle gemeint. Vielmehr handelt es sich um die Zusammenstellung von abrechnungsfähigen Belegen und Vorbereitung des Antrages auf Erstattung der Reisekosten. Der Fokus liegt auf der Organisation und Planung der Reise oder Veranstaltung.</p>		

Ifd. Nummer, Berufsbezeichnung, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen Zuordnung von zu vermittelnden Fähigkeiten in der Verwaltung des Deutschen Bundestages oder anderem Vermittlungsort	Vermittlungsort	Erledigungsvermerk Ausbilder/in
II. Ausbildungsabschnitt II c (5 Monate während des 15.–36. Monats)			
Abschnitt B	Wahlfikifikation Öffentliche Finanzwirtschaft (ÖFI)	Stamm	
B 10.1) Finanzwesen	<i>Hinsichtlich der Vermittlungstiefe von ÖFI besteht folgende Anmerkung:</i>	ABZ (Theorie)	
a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes der ausbildenden Stelle unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplanes anwenden	<i>Auszubildende nehmen standardisierte Tätigkeiten im Zusammenhang mit haushaltsrechtlich relevanten Themen wahr. Sie buchen Zahlvorgänge unter Verwendung der in der Behörde befindlichen Formulare oder PC-Anwendungen. In diesem Zusammenhang müssen sie die Grundzüge des öffentlichen Finanzwesens verstanden haben und können sie anwenden:</i>	Praktikum in einer Stelle mit Mittelbewirtschaftung (etwa 8 Wochen)	
b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Haushaltskreislauf ■ Systematik ■ Kassenwesen ■ Grundsätze 	Infrage kommende Organisationseinheiten sind das Haushaltsreferat (ZR 1) sowie alle vom BföH benannten Mittelbewirtschaftler im Hause. Dies sind:	
c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplanes mitwirken		PuK, PD 1, PD 3, PM 1, PM 2, PM 3, WI 1, WI 3, ID 1, ID 4, IO 1, IO 2, IO 4, Stabsstelle UA IT, IT 2, ZV 2, ZV 3.	
d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen	<i>Besondere Ausnahmen wie z. B. das Absehen von Einsparauflagen, überjährige Rückennahmen auf Ausgabetitel usw. gehören hierzu jedoch nicht.</i>		

Ifd. Nummer, Berufsbezeichnung, zu vermittelnde Kenntnisse/Fertigkeiten/Fähigkeiten	Erläuterungen	Vermittlungsort	Erledigungs- vermerk
B 10.2) Haushalts- und Kassenwesen		wie B 10.1)	Ausbilder/in
a)	Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten	Geschäftsvorgänge im Rahmen des Haushalts- und Kassenwesens sind z. B. Forderungen, wiederkehrende Zahlungen. Buchungen vorbereiten beinhaltet einerseits die Zuordnung von Titeln und Objekten auch anhand der Zweckbestimmung, andererseits die Erstellung von Kassennweisungen sowie die Feststellung der rechnerischen Richtigkeit.	
b)	bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken	Bei der Ermittlung von Einnahmen und Ausgaben soll möglichst softwaregestützt gearbeitet werden. Die Führung von „HÜLs“ ist in Zeiten von HKRR@Web und HICO-Dialog nicht mehr notwendig, zumal in der Privatwirtschaft häufig mit SAP gearbeitet wird. Manuell erstellte Tabellen für Mittelab- und -zuflüsse können eingesetzt werden, wenn dies im Einzelfall erforderlich ist und ohne Festlegungen gearbeitet wurde.	
c)	gebuchte Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen	Bei der Ermittlung von Einnahmen und Ausgaben soll möglichst softwaregestützt gearbeitet werden. Die Führung von „HÜLs“ ist in Zeiten von HKRR@Web und HICO-Dialog nicht mehr notwendig, zumal in der Privatwirtschaft häufig mit SAP gearbeitet wird. Manuell erstellte Tabellen für Mittelab- und -zuflüsse können eingesetzt werden, wenn dies im Einzelfall erforderlich ist und ohne Festlegungen gearbeitet wurde.	
d)	Übersichten für Mittelzu- und Mittelabflüsse erstellen, überwachen und weiterleiten	Bei der Ermittlung von Einnahmen und Ausgaben soll möglichst softwaregestützt gearbeitet werden. Die Führung von „HÜLs“ ist in Zeiten von HKRR@Web und HICO-Dialog nicht mehr notwendig, zumal in der Privatwirtschaft häufig mit SAP gearbeitet wird. Manuell erstellte Tabellen für Mittelab- und -zuflüsse können eingesetzt werden, wenn dies im Einzelfall erforderlich ist und ohne Festlegungen gearbeitet wurde.	
e)	Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen	Bei Stundung, Niederschlagung und Erlass wird vom Auszubildenden erwartet, dass die einschlägige Vorschrift des § 59 BHO bekannt ist und auch angewendet werden kann.	
f)	Unterlagen für den Jahresabschluss zusammenstellen		

5 Schriftlicher Ausbildungsnachweis (Berichtsheft)

Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den schriftlichen Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Auszubildenden haben den schriftlichen Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen (§ 5 Abs. 3 VO).

Es hat tatsächlich viele Vorteile, den schriftlichen Ausbildungsnachweis gut zu führen. Er ist neben der Zulassungsvoraussetzung für die Prüfung auch ein Lern-/Lehrinstrument.

Vorteile für den Auszubildenden

- Er gibt dem Auszubildenden die Möglichkeit, Erlernetes noch einmal zu überdenken und es zusammenfassend zu dokumentieren.
- Dabei sollte ein deutlicher Bezug zwischen dem Ausbildungsrahmenplan und den Tätigkeiten in den Abteilungen erkennbar sein, indem die jeweiligen Lernziele mit eingetragen werden.
- Der Auszubildende kann so eigenverantwortlich den Fortschritt seiner Ausbildung kontrollieren.
- Der schriftliche Ausbildungsnachweis gilt daher als Dokumentation für die während der Ausbildungszeit tatsächlich durchgeführten Aufgaben.
- Zur Prüfungsvorbereitung kann der schriftliche Ausbildungsnachweis einen guten Überblick geben.
- Schwerpunkte der Ausbildung für die mündliche Prüfung werden dem Prüfungsausschuss deutlich.

Vorteile für den Ausbilder

- Der Ausbilder kann den tatsächlichen Fortschritt der Ausbildung und die Tätigkeiten in der Fachabteilung kontrollieren (§ 14 Abs. 1 Nr. 4 BBiG), hierfür sollte er den schriftlichen Ausbildungsnachweis mindestens monatlich prüfen und abzeichnen.
- Er ermöglicht auch Vergleiche zu anderen Auszubildenden.
- Er gibt dem Ausbilder die Möglichkeit, auf nicht erfüllte Lernziele zu reagieren.
- Die Rückgabe bietet Anlass zum Dialog mit den Auszubildenden und Feedback über die Ausbildungsstationen.

Inhalt des schriftlichen Ausbildungsnachweises

Er sollte

- den zeitlichen und sachlichen Ablauf der Ausbildung widerspiegeln,
- selbstständig, regelmäßig und zeitnah geführt werden (mindestens wöchentlich),
- zusammengefasst in Stichworten Tätigkeiten enthalten, aus denen Arbeitsabläufe erkennbar werden.

Der Ausbilder sollte dafür sorgen, dass auch ggf. die gesetzlichen Vertreter des Auszubildenden und die Berufsschule in angemessenen Zeitabständen über den Ausbildungsverlauf informiert werden und dies durch ihre Unterschrift bestätigen.



Vorlagen für den schriftlichen Ausbildungsnachweis sind über den Fachhandel zu beziehen (Muster → CD-ROM)

6 Checklisten

Checkliste: Was ist vor Ausbildungsbeginn zu tun?	
Anerkennung als Ausbildungsbetrieb ■ Ist der Betrieb von der zuständigen Stelle (Kammer) als Ausbildungsbetrieb anerkannt?	<input type="checkbox"/>
Rechtliche Voraussetzungen ■ Sind die rechtlichen Voraussetzungen für eine Ausbildung vorhanden, d. h., ist die fachliche und persönliche Eignung nach §§ 28 und 30 BBiG gegeben?	<input type="checkbox"/>
Ausbildereignung ■ Hat der Auszubildende oder ein von ihm bestimmter Ausbilder die erforderliche Ausbildungereignung erworben?	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsplätze ■ Sind geeignete betriebliche Ausbildungsplätze vorhanden?	<input type="checkbox"/>
Ausbilder ■ Sind neben den verantwortlichen Ausbildern ausreichend Fachkräfte an den einzelnen Ausbildungsstellen/-bereichen für die Unterweisung der Auszubildenden vorhanden? ■ Ist der zuständigen Stelle ein Ausbilder/eine Ausbilderin benannt worden?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten ■ Ist der Betrieb in der Lage, alle fachlichen Inhalte der Ausbildungsordnung zu vermitteln? Sind dafür alle erforderlichen Ausbildungsstellen/-bereiche vorhanden? Kann oder muss auf zusätzliche Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte (überbetriebliche Ausbildungsstellen, Verbundbetriebe) zurückgegriffen werden?	<input type="checkbox"/>
Werbung um Auszubildende ■ Welche Aktionen müssen gestartet werden, um das Unternehmen für Ausbildungsinteressierte als attraktiven Ausbildungsbetrieb zu präsentieren (z. B. Kontakt zur zuständigen Arbeitsagentur aufnehmen, Anzeigen in Tageszeitungen oder Jugendzeitschriften schalten, Betrieb auf Azubitagen präsentieren, Betriebspraktika)?	<input type="checkbox"/>
Auswahlverfahren ■ Sind konkrete Auswahlverfahren (Einstellungstests) sowie Auswahlkriterien für Auszubildende festgelegt worden?	<input type="checkbox"/>
Vorstellungsgespräch ■ Wurde festgelegt, wer die Vorstellungsgespräche mit den Bewerbern führt und wer über die Einstellung (mit-)entscheidet?	<input type="checkbox"/>
Gesundheitsuntersuchung ■ Ist die gesundheitliche/körperliche Eignung des/der Auszubildenden vor Abschluss des Ausbildungsvertrages festgestellt worden (→ Jugendarbeitsschutzgesetz)?	<input type="checkbox"/>
Sozialversicherungs- und Steuerunterlagen ■ Liegen die Unterlagen zur steuerlichen Veranlagung und zur Sozialversicherung vor (ggf. Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis)?	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsvertrag, betrieblicher Ausbildungsplan ■ Ist der Ausbildungsvertrag formuliert und vom Auszubildenden und dem/der Auszubildenden (ggf. gesetzl. Vertreter/-in) unterschrieben? ■ Ist ein individueller betrieblicher Ausbildungsplan erstellt? ■ Ist dem/der Auszubildenden sowie der zuständigen Stelle (Kammer) der abgeschlossene Ausbildungsvertrag einschließlich des betrieblichen Ausbildungsplans zugestellt worden?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Berufsschule ■ Ist der/die Auszubildende bei der Berufsschule angemeldet worden?	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsunterlagen ■ Stehen Ausbildungsordnung, Ausbildungsrahmenplan, ggf. Rahmenlehrplan sowie ein Exemplar des Berufsbildungsgesetzes und des Jugendarbeitsschutzgesetzes im Betrieb zur Verfügung?	<input type="checkbox"/>

Checkliste: Die ersten Tage der Ausbildung	
Planung	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Sind die ersten Tage strukturiert/geplant? 	<input type="checkbox"/>
Zuständige Mitarbeiter	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Sind alle zuständigen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen informiert, dass neue Auszubildende in den Betrieb kommen? 	<input type="checkbox"/>
Aktionen, Räumlichkeiten	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Welche Aktionen sind geplant? Beispiele: Vorstellung des Betriebes, seiner Organisation und inneren Struktur, der für die Ausbildung verantwortlichen Personen, ggf. eine Betriebsrallye durchführen ■ Kennenlernen der Sozialräume 	<input type="checkbox"/>
Rechte und Pflichten	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Welche Rechte und Pflichten ergeben sich für Auszubildende wie für Ausbilder/Ausbilderinnen und Betrieb aus dem Ausbildungsvertrag? 	<input type="checkbox"/>
Unterlagen	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Liegen die Unterlagen zur steuerlichen Veranlagung und zur Sozialversicherung vor? 	<input type="checkbox"/>
Anwesenheit/Abwesenheit	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Was ist im Verhinderungs- und Krankheitsfall zu beachten? ■ Wurden die betrieblichen Urlaubsregelungen erläutert? 	<input type="checkbox"/>
Probezeit	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Wurde die Bedeutung der Probezeit erläutert? 	<input type="checkbox"/>
Finanzielle Leistungen	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Wurden die Ausbildungsvergütung und ggf. betriebliche Zusatzleistungen erläutert? 	<input type="checkbox"/>
Arbeitssicherheit	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Welche Regelungen zur Arbeitssicherheit und zur Unfallverhütung gelten im Unternehmen? ■ Wurde die Arbeitskleidung/Schutzkleidung übergeben? ■ Wurde auf die größten Unfallgefahren im Betrieb hingewiesen? 	<input type="checkbox"/>
Arbeitsmittel	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Welche speziellen Arbeitsmittel stehen für die Ausbildung zu Verfügung? 	<input type="checkbox"/>
Arbeitszeit	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Welche Arbeitszeitregelungen gelten für die Auszubildenden? 	<input type="checkbox"/>
Betrieblicher Ausbildungsplan	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Wurde der betriebliche Ausbildungsplan erläutert? 	<input type="checkbox"/>
Schriftlicher Ausbildungsnachweis	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Wie sind die schriftlichen Ausbildungsnachweise zu führen (Form, zeitliche Abschnitte: Woche, Monat)? ■ Wurde die Bedeutung der schriftlichen Ausbildungsnachweise für die Prüfungszulassung erläutert? 	<input type="checkbox"/>
Berufsschule	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Welche Berufsschule ist zuständig? ■ Wo liegt sie und wie kommt man dort hin? 	<input type="checkbox"/>
Prüfungen	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Wurde die neue Prüfungsform erklärt und auf die Prüfungszeitpunkte hingewiesen? 	<input type="checkbox"/>

Checkliste: Pflichten des ausbildenden Betriebes/des Ausbilders/der Ausbilderin	
Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten ■ Vermittlung von sämtlichen im Ausbildungsrahmenplan vorgeschriebenen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten	<input type="checkbox"/>
Wer bildet aus? ■ Selbst ausbilden oder einen/eine persönlich und fachlich geeignete/n Ausbilder/Ausbilderin ausdrücklich damit beauftragen	<input type="checkbox"/>
Rechtliche Rahmenbedingungen ■ Beachten der rechtlichen Rahmenbedingungen, z. B. Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz, Arbeitszeitgesetz, Betriebsvereinbarungen und Ausbildungsvertrag sowie der Bestimmungen zu Arbeitssicherheit und Unfallverhütung	<input type="checkbox"/>
Abschluss Ausbildungsvertrag ■ Abschluss eines Ausbildungsvertrages mit dem/der Auszubildenden, Eintragung in das Verzeichnis der Ausbildungsverhältnisse bei der zuständigen Stelle (Kammer)	<input type="checkbox"/>
Freistellen der Auszubildenden ■ Freistellen für Berufsschule, angeordnete überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen und den Prüfungsterminen	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsvergütung ■ Zahlen einer Ausbildungsvergütung, Beachten der tarifvertraglichen Vereinbarungen	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsplan ■ Umsetzen von Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan sowie sachlicher und zeitlicher Gliederung in die betriebliche Praxis, vor allem durch Erstellen von betrieblichen Ausbildungsplänen	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsarbeitsplatz, Ausbildungsmittel ■ Gestaltung eines „Ausbildungsarbeitsplatzes“ entsprechend den Ausbildungsinhalten ■ Kostenlose Zurverfügungstellung aller notwendigen Ausbildungsmittel, auch zur Ablegung der Abschlussprüfung	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Schriftliche Ausbildungsnachweise ■ Vordrucke für „Schriftliche Ausbildungsnachweise“ dem/der Auszubildenden vor Ausbildungsbeginn kostenlos aushändigen, Zeit zum Führen der schriftlichen Ausbildungsnachweise zur Verfügung stellen und die ordnungsgemäße Führung durch regelmäßige Abzeichnung überwachen	<input type="checkbox"/>
Übertragung von Tätigkeiten ■ Ausschließliche Übertragung von Tätigkeiten, die dem Ausbildungszweck dienen	<input type="checkbox"/>
Charakterliche Förderung ■ Charakterliche Förderung, Bewahrung vor sittlichen und körperlichen Gefährdungen, Wahrnehmen der Aufsichtspflicht	<input type="checkbox"/>
Zeugnis ■ Ausstellen eines Ausbildungszeugnisses am Ende der Ausbildung	<input type="checkbox"/>

7 Mobilität und Vermittlung attraktiver internationaler Berufskompetenzen

Die deutsche Wirtschaft ist international, 75 Prozent des Bruttoinlandsprodukts kommen aus dem Außenhandel, und jeder vierte Arbeitsplatz hängt in Deutschland vom Export ab.¹⁶ Diese Internationalität wirkt sich auch konkret auf die Arbeitsplätze aus. An über 50 Prozent der Arbeitsplätze, die eine Berufsausbildung erfordern, sind heutzutage Fremdsprachkenntnisse erforderlich. Dieser Wert ist in vier Jahren (2008 bis 2012) um sieben Punkte auf 54 Prozent angestiegen.¹⁷ Diese Zunahme an notwendigen Fremdsprachkenntnissen ist ein Hinweis auf die fortschreitende Internationalisierung der Arbeitswelt, für die die Berufsausbildung die notwendigen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu vermitteln hat.

Auch aus der Perspektive der Attraktivität der Berufsbildung kommt Lernaufenthalten im Ausland eine wichtige Bedeutung bei. Angesichts der demografischen Entwicklung ist es immer wichtiger, dass junge Menschen Internationalität nicht nur mit dem Studium, sondern auch mit der Berufsausbildung in Verbindung bringen.

Der Bundestag hat daher aus guten Gründen das Ziel formuliert, dass im Jahr 2020 mindestens 10 Prozent der Auszubildenden bei Abschluss der Ausbildung einen Lernaufenthalt im Ausland absolviert haben sollen.¹⁸ Der europäische Benchmark liegt für den gleichen Zeitraum bei 6 Prozent. In Deutschland sind derzeit 4 Prozent der Personen in beruflicher Erstausbildung international mobil. Das ist immerhin doppelt so viele wie noch 2008, aber verglichen mit der Internationalität der Arbeitsplätze und Studenten noch bei Weitem nicht genug.

Unternehmen, die ihre Auszubildenden einen Lernaufenthalt im Ausland ermöglichen, betonen drei wesentliche Vorteile. Noch wichtiger als die zusätzlichen fachlichen Kompetenzen sind ihnen die Fremdsprachkenntnisse. Am höchsten aber bewerteten sie die Zunahme

an personalen Kompetenzen, wie Selbstständigkeit, Motivation und Verantwortungsbewusstsein.¹⁹

Die rechtliche Grundlage von Auslandsaufenthalten ist geklärt. Teile der Berufsausbildung können ausdrücklich im Ausland durchgeführt werden, wenn dies dem Ausbildungsziel dient. Dabei sollte der Auslandsaufenthalt die Dauer von einem Viertel der Ausbildungszeit nicht überschreiten (§ 2 Abs. 3 BBiG). Der Auslandsaufenthalt kann dabei bereits im Ausbildungsvertrag aufgenommen werden (§ 11 Abs. 1 BBiG, oder auch im Laufe der Ausbildung schriftlich vereinbart werden. Die zuständigen Stellen haben die Aufgabe, die Auslandsaufenthalte zu fördern und zu überwachen. Bei Auslandsaufenthalten von mehr als einmonatiger Dauer erfolgt die Überwachung durch einen abgestimmten Plan. In der Praxis des großen europäischen Förderprogramms Erasmus+ (s. u.) werden die vertragliche Vereinbarung und inhaltliche Darstellung des Auslandsaufenthaltes durch die gängigen Qualitätsinstrumente (Teilnehmervertrag mit Lernvereinbarung) sichergestellt.

Eine Förderung der Auslandsaufenthalte in der Berufsbildung ist möglich. Von den derzeit über 30.000 Auslandsaufenthalten in der beruflichen Erstausbildung jährlich, werden etwa 60 Prozent von Förderprogrammen unterstützt. Das bedeutet aber auch, dass immerhin etwa 40 Prozent ausschließlich privat finanziert werden, zumeist von den Unternehmen.

Das europäische Bildungsprogramm Erasmus+ (2014 bis 2020) ist das mit Abstand größte Förderprogramm. Es ist das Nachfolgeprogramm von LEONARDO DA VINCI im Rahmen des Programms für lebenslanges Lernen (2007 bis 2013). Erasmus+ fördert im Rahmen der Leitaktion Mobilität Auslandsaufenthalte von Auszubildenden (mind. 2 und max. 52 Wochen) sowie von Ausbildern und Berufsschullehrern (mind. 2 bis max. 60 Tage). In einem Mobilitätsprojekt können mehrere Einzelpersonen oder Gruppen von Teilnehmern mit unterschiedlicher Dauer und Zielländern entsandt werden. Die inhaltliche Gestaltung ist flexibel, die zu realisierenden

16 Bundeszentrale für Politische Bildung, www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/globalisierung/52842/aussenhandel

17 Hall, Anja 2013: Fremdsprachen in der Arbeitswelt, www.bibb.de/dokumente/pdf/a22_etb2012_Fremdsprachen.pdf

18 Bundestagsdrucksache (2013) 17/10986

19 Friedrich, Körbel 2011: Verdeckte Mobilität in der Berufsbildung, NA-BIBB impuls43, www.na-bibb.de/service/publikationen/detailansicht.html?tt_products%5BbackPID%5D=82&tt_products%5Bproduct%5D=49&cHash=3d1eef2bbc0d51b2a02075134e55d915

Lernergebnisse werden gemeinsam von der entsendenden und aufnehmenden Einrichtung mit dem Auszubildenden vereinbart. Das Programm unterstützt die Umsetzung des Auslandsaufenthaltes finanziell und durch die europaweit einheitlichen Qualitätsstandards. Die erworbenen Kompetenzen werden durch den Europass Mobilität dokumentiert. Viele Mobilitätsprojekte haben auch begonnen ECVET, das europäische Leistungspunktesystem in der Berufsbildung, zu erproben. Das Programm Erasmus+ wird in Deutschland im Bereich der Berufsbildung von der Nationalen Agentur Bildung für Europa beim BIBB umgesetzt. Detaillierte Informationen zu den Fördermöglichkeiten des Programms sind unter www.na-bibb.de unter Berufsbildung und Mobilität aufgeführt. Hier findet sich auch eine Landkarte, die den Weg zu den über 50 Mobilitätsberatern in Deutschland weist. Von Ihnen können sich Unternehmen, Schulen und Einzelpersonen in ihrer jeweiligen Region beraten lassen.

Bei der Nationalen Agentur beim BIBB ist auch die Informations- und Beratungsstelle für Auslandsaufenthalte in der Berufsbildung (IBS) angesiedelt. Unternehmen und alle Interessierte können sich hier zu Fördermöglichkeiten und Umsetzung von Auslandsaufenthalten beraten lassen. Die IBS wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) finanziert.

Neben dem europäischen Bildungsprogramm Erasmus+ fördert auch das Deutsch-Französische Austauschprogramm in der beruflichen Bildung (www.dfs-sfa.org) im Auftrag des BMBF die Zusammenarbeit mit Frankreich.

7.1 Europass

Der Europass öffnet Türen zum Lernen und Arbeiten in Europa. Ziel ist es, die im eigenen Land und in anderen europäischen Ländern erworbenen Kompetenzen und Qualifikationen transparent und verständlich darzustellen, um somit die europaweite Mobilität zu erleichtern. Der Europass präsentiert deshalb persönliche Fähigkeiten, Kompetenzen und Qualifikationen in verständlicher und vergleichbarer Form. So können Stellensuchende nach europäischen Vorgaben den Europass Lebenslauf und den Europass Sprachenpass selbst online erstellen. Für eine bessere Vergleichbarkeit von Abschlüssen aus Studium und Beruf kann man sich die Europass Zeug-

niserläuterung (für die Berufsausbildung) herunterladen oder das Europass Diploma Supplement (für den Hochschulbereich) ausstellen lassen. Für die Dokumentation von im Ausland erworbenen Fähigkeiten und Kompetenzen während der Ausbildung gibt es zudem noch den Europass Mobilität.

europass Lebenslauf

Der Europass Lebenslauf ist das „Dachdokument“ der insgesamt fünf Europass-Dokumente. Sie alle tragen dazu bei, dass durch eine strukturierte und transparente Darstellung der Schul-, Hochschul- und Berufsabschlüsse sowie sonstiger Lernerfahrungen ein klares Gesamtbild der Qualifikationen und Kompetenzen jedes Einzelnen entsteht. Den Europass Lebenslauf kann man selber online erstellen und jederzeit aktualisieren. Er kann mit den anderen Europass-Dokumenten verknüpft werden. Auf der Internetseite www.europass-info.de gibt es mehr Informationen, ausgefüllte Beispiele sowie Tipps und Tricks zum Ausfüllen.

Europass Sprachenpass

Während der Europass Lebenslauf das ideale Dokument für eine Bewerbung darstellt, zeigt der Europass Sprachenpass, wie gut man eine Sprache verstehen, lesen oder sprechen kann. Er dokumentiert nicht nur die individuelle Kommunikationsstärke, sondern auch, dass man sich sicher in anderen Kulturen bewegen kann. Gerade beim Schritt ins Ausland ist das eine wertvolle Kompetenz. Auch den Europass Sprachenpass füllt man einfach selber aus und orientiert sich dabei an den Niveaustufen des Europäischen Referenzrahmens für Sprachen. Er kann jederzeit aktualisiert werden. Weitere Informationen zum Ausfüllen und Beispiele gibt es auf der Internetseite www.europass-info.de.

Europass Mobilität

Der Europass Mobilität ist ein Dokument zum Nachweis von Lernaufenthalten im europäischen Ausland – sei es ein Praktikum oder ein Abschnitt der beruflichen Aus- und Weiterbildung oder des Studiums. Er steht für die eigene Mobilität und den Mut, in anderen Ländern zu lernen und zu arbeiten. Dabei dokumentiert er Lernerfahrungen jeder Art, jeden Niveaus und jeder Zielsetzung. Voraussetzung dazu ist, dass bestimmte Qualitätskriterien eingehalten werden. Im Gegensatz zu anderen Europass-Dokumenten kann der Europass Mobilität je-

doch nicht selbst ausgefüllt werden, sondern wird von den entsprechenden beteiligten Institutionen beantragt und erstellt. Weitere Informationen und ausgefüllte Beispieldokumente gibt es auf der Internetseite www.europass-info.de.

Europass Zeugniserläuterungen

Die Europass Zeugniserläuterungen sorgen dafür, dass Berufsabschlusszeugnisse europaweit vergleichbar werden. Dabei ergänzen sie einen Gesellenbrief oder ein anderes berufliches Abschlusszeugnis und schaffen so mehr Transparenz in der europäischen Bildungslandschaft. Das Hauptziel des Dokuments ist es, sowohl Arbeitgebenden und Arbeitgebern als auch Bildungsinstituten im Ausland eine vertiefte Kenntnis der länderspezifischen Standards des jeweiligen Ausbildungsberufes zu vermitteln. Dies spielt vor allem bei einer Bewerbung in einem anderen EU-Staat eine wichtige Rolle. Bei den Europass Zeugniserläuterungen handelt es sich um allgemeingültige ausbildungs- bzw. berufsbezogene Erläuterungen – das heißt um Beschreibungen des jeweils genannten Berufes. Sie liegen in der Regel in deutscher, englischer und französischer Sprache vor. Mehr Informationen und Links zu allen verfügbaren Zeugniserläuterungen finden sich unter www.europass-info.de.

Europäischer Skills-Pass

Alle Europass-Dokumente und andere Nachweise wie z. B. Abschlusszeugnisse, Arbeits- und Praktikumszeugnisse können Nutzerinnen und Nutzer in einem elektronischen Ordner, dem Europäischen Skills-Pass, sammeln und darstellen.

Alle Europass-Dokumente sind zukunftsgerichtet und einfach zu handhaben. Immer mehr Institutionen, Kammern und Verbände gehen dazu über, die Dokumente des Europasses als verbindliche Vorlagen für ein Bewerbungsverfahren zu etablieren. In Deutschland ist das Nationale Europass Center in der Nationalen Agentur beim BIBB für alle Informationen rund um den Europass zuständig (www.europass-info.de).



E. Aktive Lernformen und Lernmethoden

Ausbilderinnen und Ausbilder müssen sich stets auf die Veränderungen und neuen Qualifizierungsanforderungen einstellen und lernen, diese in die Ausbildungspraxis mit einzubeziehen.

Der neue Beruf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement ist so konzipiert, dass bei der Gestaltung der betrieblichen Ausbildung über die Orientierung an Arbeits- und Geschäftsprozesse den heutigen und den zukünftigen Anforderungen in diesem Beruf Rechnung getragen werden kann. Das setzt voraus, dass Lehr- und Lernmethoden zur Anwendung kommen, die die Aktivität der Auszubildenden in den Vordergrund stellen und die dazu beitragen, die berufliche Handlungskompetenz in jeder Phase der Ausbildung zu fördern und zu entwickeln. Berufliche Handlungskompetenz als Ziel der Ausbildung soll Auszubildende zum selbstständigen Planen, Durchführen und Kontrollieren qualifizierter beruflicher Tätigkeiten befähigen. Um dieses Ziel zu erreichen, werden in der Ausbildung fachliche und überfachliche Qualifikationen vermittelt und Kompetenzen entwickelt, die sich als Potenziale in konkreten Handlungssituationen realisieren können.

Mit der Vermittlung der Inhalte des neuen Ausbildungsberufes werden die Ausbilderinnen und Ausbilder didaktisch und methodisch zum Teil vor neue Aufgaben gestellt. Sie müssen zunehmend die Rolle des Beraters/der Beraterin für Lernprozesse einnehmen, die Auszubildende dazu befähigt, im Laufe der Ausbildung zunehmend eigenverantwortlich und selbstständig zu lernen.

Aktive Lehr- und Lernmethoden sind gefordert, sie sollen die Lernenden in die Lage versetzen, Informationen zu beschaffen, Aufgaben zu erfassen und eigenständig zu erledigen. Berufliche Handlungskompetenz lässt sich nur durch Handeln in und an berufstypischen Aufgaben erwerben. Fertigkeiten und Kenntnisse werden zur Kompetenz, wenn sie es ermöglichen, eine Auftragsbearbeitung fachgerecht und situationsgerecht erfolgreich abzuschließen und damit zu bewältigen.

Für die Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit sind Lernformen gefragt, die folgende Grundsätze besonders beachten:

1. **Lernen für Handeln:** Es wird für das berufliche Handeln gelernt; das bedeutet Lernen an berufstypischen Aufgabenstellungen und Aufträgen.
2. **Lernen durch Handeln:** Ausgangspunkt für ein aktives Lernen ist das eigene Handeln; es müssen also eigene Handlungen ermöglicht werden, mindestens muss aber eine Handlung gedanklich nachvollzogen werden können.
3. **Erfahrungen ermöglichen:** Handlungen müssen die Erfahrungen der Auszubildenden einbeziehen sowie eigene Erfahrungen ermöglichen und damit die Reflexion des eigenen Handelns fördern.
4. **Ganzheitliches nachhaltiges Handeln:** Handlungen sollen ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen und damit der berufstypischen Arbeits- und Geschäftsprozesse ermöglichen; dabei sind ökonomische, rechtliche, ökologische und soziale Aspekte einzubeziehen.
5. **Handeln im Team:** Beruflich gehandelt wird insbesondere in Arbeitsgruppen, Teams oder Projektgruppen. Handlungen sind daher in soziale Prozesse eingebettet, z. B. in Form Interessengegensätzen oder handfesten Konflikten. Um soziale Kompetenzen entwickeln zu können, sollten Auszubildende in solche Gruppen aktiv eingebunden werden.
6. **„Vollständige Handlungen“:** Handlungen müssen durch den Auszubildenden weitgehend selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.

1 Vollständige Handlung

Als Orientierungsrahmen soll dazu der abgebildete Kreislauf der vollständigen Handlung dienen.



1.	Informieren Was soll getan werden? Die Auftragsformulierung auf Verständnis prüfen.
2.	Planen Wie wollen Sie vorgehen? Der Auszubildende plant selbstständig und unabhängig, wie die Aufgabe, der Auftrag bearbeitet werden soll.
3.	Ausbildungsgespräch führen ... über das Informieren und Planen. Dieses Gespräch dient zu Beratung und Unterstützung, es ist keine Unterweisung .
4.	Ausführen Der Auftrag wird eigenständig bearbeitet.
5.	Kontrollieren Ist der Auftrag, die Aufgabe fachgerecht/kundengerecht gelöst worden?
6.	Ausbildungsgespräch führen ... über das Ausführen und Bewerten, wobei die Eigen- und Fremdbewertung miteinander in Einklang gebracht werden muss. Der Lernstand und der Erwerb von Kompetenzen werden überprüft, wobei die Auftragsbearbeitung des Auszubildenden im Fokus steht und nicht die Vorgabe bzw. die Auftragsbearbeitung, wie sie der Ausbilder vorgenommen hätte.

Wenn die vollständige Handlung als Lernprozess verstanden wird, erarbeiten sich die Auszubildenden selbstständig neue Informationen und verarbeiten diese zu einem Handlungsplan. Die Begleitung des Auszubildenden gehört dabei zu den vordringlichen Aufgaben des Ausbildungspersonals. Seine Rolle verändert sich vom Unterweiser zum Lernbegleiter. Diese Rolle erfordert vom Ausbilder/von der Ausbilderin, dass er/sie über eine ausreichende Beratungs- und Gesprächsführungskompetenz verfügt.

Für die Ausbildung des Kaufmanns für Büromanagement/der Kauffrau für Büromanagement bieten sich in erster Linie die Ausbildung mit Lernaufträgen, mit/an Kundenaufträgen, mit/an prozessorientierten Lernaufträgen oder mit Lernaufgaben an.

■ Ausbilden mit Lernaufträgen

Lernaufträge sind eine Weiterentwicklung der Leittextmethode. Statt einzelner Fragen erhalten hier die Auszubildenden die Aufgabe, sich Kenntnisse zur Vorbereitung auf die Bearbeitung bestimmter Aufgaben selbst zu erarbeiten. In einem Lernauftrag können dabei durchaus auch einzelne Leitfragen eingebunden sein. Diese Leitfragen dienen aber nur zur Orientierung und sollen keine verdeckten Wissensabfragen sein.

Grundsätzlich lässt der Lernauftrag den Auszubildenden größere Spielräume, wie sie sich ein Thema erarbeiten wollen. Durch die offenere Fragestellung lassen sich Lernaufträge flexibel und arbeitsplatznah einsetzen.

■ Ausbilden mit/an Kundenaufträgen

Kundenaufträge wurden ursprünglich einmal für die Ausbildung im Handwerk entwickelt. Die Auszubildenden bearbeiten hier einen typischen Auftrag ihres Gewerkes von der Auftragsannahme bis zur Rechnungsstellung.

Das Lernen erfolgt an einem realen Kundenauftrag. In außer- oder überbetrieblichen Ausbildungsstätten wird an fiktiven Kundenaufträgen, unterstützt mit entsprechender Software am PC, ausgebildet.

Der Kundenauftrag hat gegenüber dem Lernauftrag den Vorteil, dass der bzw. die Auszubildende in direktem Kontakt mit internen oder auch externen Kunden den Auftrag bearbeiten und seine/ihre Arbeitsschritte rechtfertigen muss.

■ Prozessorientierte Lernaufträge

Prozessorientierte Lernaufträge sind weitgehend gestaltungsoffen. Es wird auf die Vorgabe spezieller Techniken und Bearbeitungsschritte verzichtet, auch spezielle Ausbildungsmaterialien werden nicht zur Verfügung gestellt. Nur die betriebsüblichen Unterlagen und Informationsquellen dürfen genutzt werden. Die Auszubildenden werden aufgefordert, den Lernauftrag auszuführen. Sie sollen selbstständig erarbeiten, welche Vorgaben im Einzelnen zu erfüllen, welche Arbeitsschritte einzuhalten, welche Materialien und Informationen für den Auftrag erforderlich sind.

■ Ausbildung mit Lernaufgaben

„Als Lernaufgaben werden Aufgaben bezeichnet, die nach einem besonderen methodisch-didaktischen Konzept auf der Grundlage der Handlungsregulationstheorie entwickelt worden sind. Das Konzept der Lernaufgabenerstellung verfolgt den Anspruch, Lerninhalte besonders lerngerecht aufzubereiten. Drei Merkmale unterscheiden Lernaufgaben von anderen Aufgabenkonzepten: Zum einen bauen Lernaufgaben so aufeinander auf, dass mit der erfolgreichen Bearbeitung einer Aufgabe jeweils die Voraussetzungen für die Bearbeitung der nächsten Aufgabe erworben werden. Damit werden Unterweisungen überflüssig. Zum anderen werden Prozesse nicht linear-chronologisch abgearbeitet (wie z. B. beim Kundenauftrag), sondern ausgehend von einer Kernaufgabe hierarchisch-sequenziell ausdifferenziert. Dies entspricht den natürlichen menschlichen Lernprozessen.“²⁰

Bei der Gestaltung von Lernarrangements und Lehrveranstaltungen ist außerdem zu berücksichtigen, dass Informationen von den Menschen unterschiedlich aufgenommen und verarbeitet werden. Informationen werden über die Sinne aufgenommen und nach bevorzugter Wahrnehmungsart unterschiedlich verarbeitet.

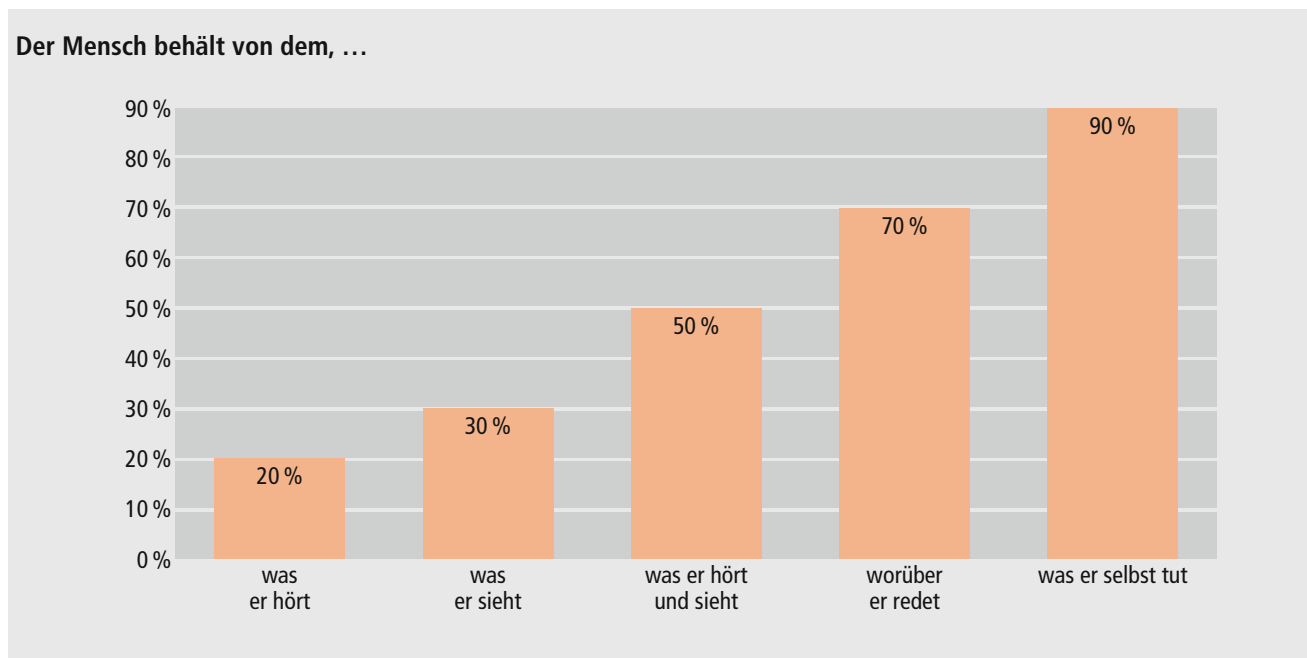
20 Koch, Johannes (2003): Lerneinheit 5: Ausbildungsmethoden auswählen, in: Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.): Modulsystem „Handlungs- und prozessorientiert ausbilden“. Modul 1: Ausbildung handlungsorientiert planen. Bonn, www.foraus.de/media/modul1.pdf (zuletzt am 10.01.2014), ohne Seitangabe.

2 Lerntypen

Folgende Lerntypen lassen sich unterscheiden:

- auditiver oder akustischer Lerntyp, der durch Zuhören lernt,
- visueller oder optischer Lerntyp, der am besten lernt, was er gesehen hat,
- haptischer bzw. motorischer Lerntyp, der durch eigene Ausführung einer Aufgabe optimal lernt.

Das nachfolgende Schaubild verdeutlicht, dass das Lernen am besten unterstützt wird, wenn mehr als nur eine Wahrnehmungsart angesprochen wird.



3 Didaktische Überlegungen und Prinzipien

Bei der Gestaltung handlungsorientierter Lernarrangements und dem Einsatz ausgewählter Lernformen²¹ sind folgende didaktische Überlegungen und Prinzipien zu berücksichtigen:

- vom Leichten zum Schweren
- vom Einfachen zum Zusammengesetzten
- vom Nahen zum Entfernten
- vom Allgemeinen zum Speziellen
- vom Konkreten zum Abstrakten

Im Rahmen der bereits dargestellten Arbeit mit Lernaufträgen können unterschiedliche **Lehrmethoden** situations- und anlassbezogen eingesetzt werden:

- darbietende Lehrverfahren, wie z. B. Vortrag, Präsentation, Demonstration u. Ä.
- erarbeitende/entwickelnde Lehrverfahren, wie z. B. Lehrgespräch, Diskussion, Moderation u. Ä.
- aufgebende Lehrverfahren, wie z. B. Rollenspiel, Fallstudie, Planspiel u. Ä.

Bei den Lehrmethoden ist zu bedenken, dass es einen angemessenen und lernförderlichen Methodenwechsel geben muss, damit – wie bereits erwähnt – alle Aufnahmekanäle der Auszubildenden angesprochen werden.

Auch die gewählten **Sozialformen** wie Einzelarbeit, Partnerarbeit, Gruppenarbeit oder Arbeit im Plenum müssen auf die jeweilige Methode und den Inhalt abgestimmt sein. Das gilt auch für die gewählten Medien wie Arbeitsblatt, rechnergestützte Präsentationen, Einsatz von Videos usw.

Beispiel:

So kann ein Lernauftrag durch einen **Vortrag** (darbietendes Lehrverfahren), unterstützt durch eine **rechnergestützte Präsentation** (Medium), im **Plenum** (Sozialform) eingeführt bzw. erteilt werden.

Die Durchführung des Auftrages erfolgt in **Gruppen, Partner- oder Einzelarbeit** (Sozialform), je nach Komplexität und Umfang des Auftrags bzw. Intention (Stärkung des Wir-Gefühls oder Abbau von individuellen Leistungsdefiziten).

Spezielle auftragsbezogene Informationen können im Verlaufe der Durchführung des Auftrags durch **Arbeitsblätter** (Medium und Methodenwechsel) nachgereicht und mit weiteren, überschaubaren Teilaufträgen zusätzlich versehen werden.

Ein **Lehrgespräch** (erarbeitendes/entwickelndes Lehrverfahren) für während der Auftragsbearbeitung aufgetretene Probleme (geplant/nicht geplant) kann entweder in **Teilgruppen oder im Plenum** (Sozialform), unterstützend visualisiert mit **Tafel oder Flipchart** (Medium), durchgeführt werden.

Für spezielle Übungsphasen während der Auftragsbearbeitung können auch **Rollenspiele** (Sozialform/aufgebendes Lehrverfahren) eingefügt werden, wie z. B. für ein Mitarbeiter- oder ein Kundengespräch.

²¹ Als **Lernformen** werden die in Lernprozessen eingesetzten Verfahren und Mittel bezeichnet, mit deren Hilfe die Wissenserschließung (der Wissenserwerb) und die Kompetenzentwicklung der Lernenden methodisch unterstützt und ermöglicht werden können.

F. Prüfung

1 Hinweise und Beispiele zur Gestaltung der Prüfung

Die Richtschnur bei der Gestaltung von Prüfungen ist, dass sie den Nachweis für den Erwerb beruflicher Handlungsfähigkeit ermöglichen sollen.

Eigenverantwortliches Handeln in Büro- und Geschäftsprozessen sowie die Reflexion der eigenen Vorgehensweise und daraus abgeleitete Schlussfolgerungen sind wesentliche Aspekte bei der Planung von berufstypischen Aufgaben und damit auch richtungweisend für die Ausgestaltung von Prüfungen.

Ausbildung und Prüfung bedingen einander: Denn von Kaufleuten für Büromanagement wird erwartet, dass sie komplexe betriebliche Arbeitsaufträge erledigen sowie berufstypische Situationen und Arbeitsanforderungen eigenständig und eigenverantwortlich bewältigen. Dies ist am Ende der Ausbildung in handlungsorientierten Prüfungen mit berufstypischen Aufgaben nachzuweisen.

Auszubildenden können die so oft gewünschte Selbstständigkeit und der Weitblick nur dann vermittelt werden, wenn Ausbilderinnen und Ausbilder, wo immer es möglich ist, lernaktive Ausbildungsformen, wie z. B. die Projektlernmethode wählen. Schließlich soll die Prüfung nicht beweisen, ob der Prüfling auswendig gelernt hat, sondern ob er in der Lage ist, das erworbene Wissen in Arbeitsaufträge handlungsleitend einzubringen, um unterschiedliche Lösungsansätze zu entwickeln und einen Auftrag planvoll zu bearbeiten. Die beispielhaften Prüfungsaufgaben (→ CD-ROM) weisen deshalb die gleiche Struktur und Problemrelevanz auf, wie die während der Ausbildung bewältigten Arbeits- und Lernaufgaben.



Aus diesem Grunde sollen nachfolgend Anregungen insbesondere für Ausbilderinnen und Ausbilder sowie für Prüfungserstellerinnen und Prüfungsersteller gegeben werden, die mit Beispielen unterfüttert sind.

Relevante Gütekriterien für Prüfungen

Die **Objektivität** beinhaltet die Unabhängigkeit der Prüfungsergebnisse von den äußeren Bedingungen und den prüfenden Personen. Dabei kann u. a. zwischen der Objektivität der Durchführung (z. B. Prü-

fungsdauer, zugelassene Hilfsmittel, Rückfragemöglichkeiten) und der Objektivität der Bewertung der Prüfung unterschieden werden.

- Die **Reliabilität** (Zuverlässigkeit) einer Prüfung gibt an, wie genau die Leistungserfassung erfolgt, d. h., ob der Messfehler größer oder kleiner ist. Dabei sollten die Ergebnisse verschiedener Prüfungen bei den gleichen äußeren Rahmenbedingungen und den gleichen Voraussetzungen des Prüflings sehr ähnlich sein.
- Das Kriterium der **Validität** (Gültigkeit) trifft eine Aussage dazu, ob die Prüfung wirklich die Merkmale erfasst hat, deren Erfassung sie zum Ziel hatte. Bei den Prüfungen nach dem BBiG bzw. der HwO ist das zu erfassende Merkmal der Grad der erworbenen beruflichen Handlungsfähigkeit.

Außerdem sollte bei der Durchführung von Prüfungen auf die Verhältnismäßigkeit von Aufwand und Nutzen geachtet werden (**Ökonomie**). Dies bedeutet, dass bei der Erstellung der Prüfungsaufgaben, der Durchführung und der Auswertung der Prüfung der Zeit-, Personal- und Materialaufwand möglichst gering gehalten wird, während gleichzeitig die anderen Kriterien ausreichend Beachtung finden.

Die Berufsbildungsausschüsse der zuständigen Stellen haben Prüfungsordnungen für das formelle Verfahren der Prüfung zu beschließen. Die Durchführung der Prüfung obliegt dem Prüfungsausschuss, der von der zuständigen Stelle berufen wird (vgl. § 39 BBiG). Im Prüfungsausschuss wirken Vertreter der Arbeitgeber, Arbeitnehmer sowie Berufsschulen zusammen und stellen mit Abschluss der Prüfung das Prüfungsergebnis fest.

Der Ausbildungsbetrieb hat die Pflicht,

- für die Teilnahme freizustellen,
- die Prüfungsgebühr zu bezahlen und
- alle erforderlichen Materialien zur Verfügung zu stellen.

2 Gestreckte Abschlussprüfung

In der Erprobungsverordnung vom 11. Dezember 2013 ist die „gestreckte“ Prüfung nach § 5 Absatz 2 Nummer 2 BBiG, die sich durch die Abschlussprüfung in zwei auseinanderfallende Teile auszeichnet, ab August 2014 für den Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement zur Erprobung eingeführt (vgl. ErprobungsVO BGBl. Teil I Nr. 72 vom 17. Dezember 2013).

Diese Prüfungsform teilt sich auf in **Teil 1** und **Teil 2** (vgl. § 1 ErprobungsVO).

Teil 1 enthält die Inhalte der ersten 15 Monate und findet zur Mitte des zweiten Ausbildungsjahres statt. Teil 2 der gestreckten Prüfung findet am Ende der Ausbildungszeit statt. Eine Zwischenprüfung wird in dieser Prüfungsstruktur nicht durchgeführt.

Durch die Erprobung dieser Prüfungsform wird intendiert, Erkenntnisse zu gewinnen, ob sich diese Prüfungsform auch für den kaufmännischen Bereich und insbesondere für diesen neuen Beruf eignet. Deshalb soll die Prüfung in diesem Ausbildungsberuf (ebenso wie in weiteren kaufmännischen Berufen) einer Erprobung und Evaluation unterzogen werden.

Es sollen drei komplette Ausbildungsjahrgänge erprobt und evaluiert werden. Daher wird die Erprobung für die Einführung der gestreckten Abschlussprüfung bis zum 31. Juli 2020 erfolgen. Bis dahin muss entschieden werden, ob die Regelung dauerhaft übernommen wird.

3 Struktur und Gliederung der Abschlussprüfung

Bei der Abschlussprüfung mit zeitlich auseinanderfallenden Teilen hat die zuständige Stelle jeweils gesondert über die Zulassung zur Teilprüfung zu entscheiden (vgl. § 44 BBiG).

Zum **ersten Teil der Abschlussprüfung** ist zuzulassen, wer die in der Ausbildungsordnung vorgeschriebene erforderliche Ausbildungszeit zurückgelegt hat und die Voraussetzungen des § 43 Absatz 1 Nummer 2 und 3 BBiG erfüllt, d. h. den Ausbildungsnachweis geführt hat und dessen Berufsbildungsverhältnis in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse eingetragen ist.

Da bei der gestreckten Prüfung eine Zwischenprüfung entfällt (vgl. § 1 Absatz 2 ErprobungsVO), ist die erste Voraussetzung des § 43 Absatz 1 Nummer 2 BBiG gegenstandslos.

Zum **zweiten Teil der Abschlussprüfung** ist zuzulassen, wer über die Voraussetzungen in § 43 Absatz 1 BBiG hinaus am ersten Teil der Abschlussprüfung teilgenommen hat. Dies gilt nicht, wenn Auszubildende aus Gründen, die sie nicht zu vertreten haben, am ersten Teil der Abschlussprüfung nicht teilgenommen haben. In diesem Fall ist der erste Teil der Abschlussprüfung zusammen mit dem zweiten Teil abzulegen (vgl. § 44 Absatz 3 BBiG). Aus dieser Regelung ergibt sich, dass das Bestehen des ersten Teils der Abschlussprüfung keine Voraussetzung für die Zulassung zum zweiten Teil der Abschlussprüfung ist.

Die vorzeitige Zulassung zur Abschlussprüfung ist auf Antrag dann möglich, wenn die Leistungen des Auszubildenden dies rechtfertigen (§ 45 Absatz 1 BBiG).

Eine Zulassung (vgl. § 45 Absatz 2 BBiG) zur sog. Externenprüfung ist möglich, wenn durch praktische Berufstätigkeit und/oder Vorlage von Zeugnissen oder auf sonstige Weise glaubhaft dargelegt wird, dass der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigt.

4 Teil 1 der Abschlussprüfung (§ 3 ErprobungsVO)

Teil 1 der Abschlussprüfung soll zur Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen 1 und 2 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung für die ersten 15 Monate aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich **„Informationstechnisches Büromanagement“** statt.

Für diesen Prüfungsbereich bestehen folgende Vorgaben: Der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich, computergestützt bearbeiten und nachweisen, dass er in der Lage ist, im Rahmen eines ganzheitlichen Arbeitsauftrages Büro- und Beschaffungsprozesse zu organisieren und kundenorientiert zu bearbeiten; dabei soll er nachweisen, dass er unter Anwendung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann.

Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

5 Teil 2 der Abschlussprüfung (§ 4 ErprobungsVO)

Teil 2 der Abschlussprüfung soll am Ende der Berufsausbildung stattfinden.

Dieser erstreckt sich

1. auf die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach den Anlagen 1 und 2 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung sowie
2. auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

Teil 2 der Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

- Kundenbeziehungsprozesse,
- Wirtschafts- und Sozialkunde,
- Fachaufgabe in der Wahlqualifikation.

Für den Prüfungsbereich **„Kundenbeziehungsprozesse“** bestehen folgende Vorgaben:

Der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich bearbeiten und nachweisen, dass er komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert bearbeiten kann. Dabei soll er zeigen, dass er Aufträge kundenorientiert abwickeln, personalbezogene Aufgaben wahrnehmen und Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen kann.

Die Prüfungszeit beträgt 150 Minuten.

Für den Prüfungsbereich **„Wirtschafts- und Sozialkunde“** bestehen folgende Vorgaben:

1. der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen;
2. der Prüfling soll fallbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

Für den Prüfungsbereich **„Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“** bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,
 - a) berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie Lösungswege zu entwickeln, zu begründen und zu reflektieren,

- b) kunden- und serviceorientiert zu handeln,
- c) betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge zu planen, durchzuführen und auszuwerten sowie
- d) Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen.

2. Mit dem Prüfling soll ein fallbezogenes Fachgespräch durchgeführt werden, für das folgende Vorgaben bestehen:

- a) Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Abs. 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung,
- b) bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt,
- c) das Fachgespräch soll höchstens 20 Minuten dauern, und
- d) das Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet.

3. Zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch soll der Prüfling

- a) für jede der beiden gewählten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe erstellen

oder

- b) eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die ihm vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden, bearbeiten und Lösungswege entwickeln; Grundlage für die Fachaufgaben ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung.

Der Ausbildungsbetrieb teilt der zuständigen Stelle mit der Anmeldung zur Prüfung mit, welche Variante nach Satz 1 Nummer 3 gewählt wird.

Wird die Variante nach Satz 1 Nummer 3 Buchstabe a gewählt, hat der Ausbildende zu bestätigen, dass die Fachaufgaben vom Prüfling eigenständig im Betrieb durchgeführt worden sind.

Die Reporte sind dem Prüfungsausschuss spätestens am ersten Tag von Teil 2 der Abschlussprüfung zuzuleiten. Sie werden nicht bewertet.

Aus den beiden betrieblichen Fachaufgaben wählt der Prüfungsausschuss eine aus. Ausgehend von der gewählten Fachaufgabe und dem dazu erstellten Report entwickelt der Prüfungsausschuss für die zugrunde liegende Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die in Satz 1 Nummer 1 genannten Vorgaben nachgewiesen werden können.

Wird die Variante nach Satz 1 Nummer 3 Buchstabe b gewählt, ist dem Prüfling eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten einzuräumen. Ausgehend von der Fachaufgabe, die der Prüfling gewählt hat, entwickelt der Prüfungsausschuss für die zugrunde liegende Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die in Satz 1 Nummer 1 genannten Vorgaben nachgewiesen werden können.

Bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt.

6 Erstellen von Reporten über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe

Über die Fachaufgabe in der Wahlqualifikation muss der Prüfling einen Report je Wahlqualifikation erstellen, der als Grundlage für das Fachgespräch dient. In diesem Report soll die betriebliche Fachaufgabe, die Ziele, die vor- und nachgelagerten Prozesse, die Schnittstellen sowie die Inhalte, die nachfolgend unter dem Punkt **Gliederung und Inhalt** aufgeführt sind, beschrieben werden. Eine Bewertung des Reports im Rahmen des Prüfungsbereiches Fachaufgabe in der Wahlqualifikation ist nicht vorgesehen.

Im Einzelnen sind insbesondere die Vorgaben der Erprobungsverordnung § 4 Teil 2 der Abschlussprüfung Absatz 5 zu beachten.

Beispiel für den Aufbau von Reporten

Ausfüllen des Deckblattes je Report mit persönlicher Erklärung (siehe Anlage)

Nennung der Fachaufgabe je Wahlqualifikation, Name des Prüfungsbewerbers/der Prüfungsbewerberin, Geburtsdatum, Name des Ausbildungsbetriebes, persönliche Erklärung mit Unterschriften der Prüfungsbewerberin/des Prüfungsbewerbers und des Auszubildenden

Umfang und Layout

Drei DIN-A4-Seiten, einseitig beschrieben, Schriftart Arial, Schriftgröße/-grad 11, Zeilenabstand einfach, linker und rechter Rand 2,5 cm, Name auf jeder Seite mit fortlaufender Seitennummerierung (Fußzeile), in vierfacher Ausfertigung geheftet, das Deckblatt mit persönlicher Erklärung zählt nicht als Bestandteil des Reports.

Stilistische Gestaltung

Es wird empfohlen, den Report in der Ich-Form und in ganzen Sätzen abzufassen.

Gliederung und Inhalt

- Darstellung der betrieblichen Fachaufgabe
- Planungs- und Vorbereitungsphase
 - Planung der Ressourcen (Personal, Sachmittel), der Kooperation(en), der Termine und der Kosten
 - Planung des Ablaufes des Gesamtauftrages und möglicherweise daraus abgeleiteter Teilaufgaben/Arbeitsschritte

■ Durchführungsphase

- Durchführung der Prozessschritte
- Maßnahmen zur Qualitätssicherung
- Kommunikations- und Kooperationsbedingungen
- Abweichungen vom Plan und mögliche Anpassungsmaßnahmen

■ Auswertung

- Soll-Ist-Vergleich der Ergebnisse und der Zielerreichung
- wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Aspekte und Zusammenhänge
- kunden- und serviceorientierte Aspekte
- Beurteilung des eigenen Ergebnisses
- Reflexion der eigenen Vorgehensweise
- Folgerung(en) für künftige Aufträge

Anlage/n soweit erforderlich

Betriebsübliche Unterlagen, keine Prospekte, der Umfang ist auf das Notwendige zu beschränken (zusätzlich maximal drei DIN-A4-Seiten)

Termin beachten

Die Reporte sind **spätestens am ersten Tag von Teil 2 der Abschlussprüfung** einzureichen.

Die Einzelheiten des Verfahrens legt die zuständige Stelle fest.



Deckblatt mit persönlicher Erklärung

Report über die Durchführung der betrieblichen Fachaufgabe
(– Nennung der Fachaufgabe –)

... in der gewählten Wahlqualifikation (bitte einmal ankreuzen)

- 1. Auftragssteuerung und -koordination
- 2. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
- 3. Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen
- 4. Einkauf und Logistik
- 5. Marketing und Vertrieb
- 6. Personalwirtschaft
- 7. Assistenz und Sekretariat
- 8. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement
- 9. Verwaltung und Recht
- 10. Öffentliche Finanzwirtschaft

Prüfungsbewerber/in

Ausbildungsbetrieb (ggf. Firmenstempel)

Herr Frau

Name: _____

Vorname: _____

Geburtsdatum: _____

Persönliche Erklärung

Ich versichere durch meine Unterschrift, dass ich die o. g. Fachaufgabe in der Wahlqualifikation und den dazugehörigen Report eigenständig erarbeitet habe.

Alle Stellen, die ich wörtlich oder annähernd wörtlich aus Veröffentlichungen entnommen habe, wurden von mir als solche kenntlich gemacht.

Ebenso bestätige ich, dass ich bei der Erstellung des Reports zu meiner Fachaufgabe weder Inhalte aus fremden Quellen (Plagiate) noch teilweise oder vollständige Passagen aus anderen Reporten übernommen habe, die bei der prüfenden oder einer anderen Kammer eingereicht wurden.

Ort, Datum

Unterschrift der Prüfungsteilnehmerin/des Prüfungsteilnehmers

Ich habe die obige Erklärung zur Kenntnis genommen und bestätige, dass die o. g. Fachaufgabe in der Wahlqualifikation einschließlich des Reports in unserem Betrieb durch den/die Prüfungsteilnehmer/in eigenständig bearbeitet und erstellt wurde.

Ort, Datum

Unterschrift des Ausbildenden

7 Hinweise für die Erstellung und Bewertung „komplexer“ Prüfungsaufgaben

Die Ausbildungsverordnung zu Kaufleuten für Büromanagement sieht bei der Prüfung folgende Aufgabentypen vor:

Teil 1 der Abschlussprüfung

- Informationstechnisches Büromanagement – **ganzheitlicher** Arbeitsauftrag

Teil 2 der Abschlussprüfung

- Kundenbeziehungsprozesse – **komplexe** Arbeitsaufträge
- Fachaufgabe in der Wahlqualifikation – **betriebliche oder praxisbezogene** Fachaufgabe
- Wirtschafts- und Sozialkunde – **fallbezogene** Aufgaben

Die Identifikation der in der Verordnung nicht näher definierten Begriffe wie „ganzheitlich“ oder „komplex“, „betriebliche Fachaufgabe“ oder „fallbezogene Fachaufgabe“ kann anhand von Merkmalen für Komplexität näher definiert werden. Die einschlägige Fachliteratur²² bildet Merkmale und Kriterien, anhand derer sich der Komplexitätsgrad von einzelnen Prüfungsaufgaben messen lassen.

Eine vollständig **komplexe Prüfungsaufgabe** verlangt vom Prüfling

1. **Problem- und Lösungsorientierung,**
2. **Handlungsorientierung,**
3. **Kundenorientierung,**
4. **Berufsorientierung und**
5. **Betriebsorientierung.**

Wenn die genannten Merkmale und Kriterien in einer Prüfung berücksichtigt werden, kann der Prüfungsausschuss auch die berufliche Handlungsfähigkeit feststellen. Aufgrund der angestrebten Vergleichbarkeit von Prüfungsleistungen zwischen den einzelnen Prüflingen müssen die Prüfungen auf simulierten Handlungssituationen basieren. Die Verordnung fordert Aufgabenerstellerinnen und Aufgabenersteller sowie Prüferinnen und Prüfer jedoch deutlich dazu auf, sich der beruflichen Wirklichkeit in einer Prüfungssituation, soweit es möglich ist, zu nähern.

Hinweise für die Erstellung von Prüfungsaufgaben

Informationstechnisches Büromanagement

Der *ganzheitliche* Auftrag muss eine berufs- und kundenorientierte Aufgabenstellung beinhalten. Innerhalb der ganzheitlichen Aufgabenstellung können Teilaufgaben definiert werden.

Kundenbeziehungsprozesse

Für die Erstellung *komplexer* Arbeitsaufträge müssen die Prüfungsaufgaben Merkmale von Handlungs-, Kunden- und Berufsorientierung beinhalten.

Fachaufgabe Wahlqualifikation

Das fallbezogene Fachgespräch kann entweder über die *betriebliche* oder die *praxisbezogene* Fachaufgabe erfolgen.

Das Fachgespräch wird vom Prüfling durch die Darstellung der Aufgabe und des Lösungsweges eingeleitet. Entweder liegt der Einführung der betriebliche Report oder eine der beiden praxisbezogenen Prüfungsaufgaben zugrunde. Auf Basis dieser Einführung erfolgt dann gemeinsam mit dem Prüfling das fallbezogene Fachgespräch, das die Merkmale von Problem- und Lösungsorientierung, Handlungs-, Kunden- sowie Berufsorientierung beinhaltet.

Wirtschafts- und Sozialkunde

Die *fallbezogenen* Fachaufgaben, in denen der Prüfling nachweisen soll, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann, müssen problem- und lösungsorientiert gestellt werden.

Merkmale und Kriterien an komplexe Prüfungsaufgaben

Problem- und Lösungsorientierung

Grundvoraussetzung für eine Aufgabe mit Problem- und Lösungsorientierung ist das Vorliegen einer geeigneten Situation.

22 Z. B. BMBF: Breuer/Müller: Umsetzungshilfen für die neue Prüfungsstruktur in IT-Berufen. Bonn 2000, S. 88 f; Lothar Reetz: Das Prüferhandbuch – Eine Handreichung zur Prüfungspraxis in der beruflichen Bildung. Hamburg 2008

Die jeweils gestellten Situationen²³ können unterschieden werden in:

- einfache Standardsituation (Routine, unkompliziert)
- Standardsituation (regelmäßige Aufgabe, die fallweise, z. B. monatlich anfällt)
- unvertraute Situation (unbekannt, aber lösbar durch Planung von Arbeitsschritten oder Wissenstransfer aus anderen Gebieten)
- Situation mit verschiedenen Perspektiven (Aufgabe, bei der aus unterschiedlichen Perspektiven abgewogen werden muss, um zu einer Entscheidung zu kommen, z. B. Unternehmensinteresse und Kundeninteresse)
- Situation, in der aktiv formuliert werden muss (stilvolle und formal korrekte schriftliche Äußerung ist erforderlich, z. B. individuelle Briefe an Kunden ohne Textbausteine)

Man muss jedoch eine geeignete fallbezogene Situationsaufgabe (echte) konstruieren, da ansonsten die geforderte Problem- und Lösungsorientierung nicht abgeprüft werden kann.

Merkmale einer geeigneten, „echten“ fallbezogenen Situationsaufgabe

- Aufgaben enthalten eine dargestellte Situation, die zur Lösung eine durch den Prüfling vorzunehmende eigenständige Zerlegung der Aufgabe in Teilaufgaben erfordert und einen Handlungsrahmen vorgibt. Unterschiedliche Lösungswege sind zu akzeptieren.
- Aufgaben haben einen Realitätsbezug, die aus dem beruflichen Zusammenhang kommen. Die dargestellte Situation sollte ein „angemessenes Problem“ aufweisen.
- Die Aufgabe ist offen formuliert, handlungsorientiert und leitet sich aus berufstypischen, verschiedenen Kernprozessen ab.
- Die gestellte Situation knüpft an episodische Erfahrungen der Prüflinge an und aktiviert damit implizites Erfahrungswissen.

Nachfolgende Merkmale verdeutlichen ungeeignete, „unechte“ fallbezogenen Situationsaufgaben:

- Die Teilaufgaben einer Aufgabe sind nicht oder nur unzureichend miteinander in einer Rahmenhandlung verknüpft. Der situative Vorspann einer Aufgabe ist für die Lösung von Teilaufgaben nicht erforderlich (vorwiegend Wissensabfrage).
- Mangelnder Praxis- bzw. Realitätsbezug. Häufig anzutreffen, wenn allgemeine „theoretische“ Fragen (z. B. Unterschied zweier Systeme) nur situativ „eingekleidet“ werden, um den Anschein einer Situationsaufgabe zu erwecken.
- Defizitärer Handlungsbezug. Er zeigt sich oft, wenn den Handlungen die Problemhaltigkeit fehlt, wenn keine Entscheidungen zu treffen oder zu begründen, sondern nur vorgegebene Handlungsschritte auszuführen sind.
- Zergliederung der Situation und Verhinderung selbstständiger Lösung des Komplexitätsproblems durch den Prüfling infolge kleinschrittiger Abfrage vorgegebener Auswahlantworten.²⁴

Handlungsorientierung

Handlungsorientierung zielt darauf ab, dass Auszubildende in einer geeigneten Lernumgebung befähigt werden, selbstständig die sechs Schritte einer vollständigen beruflichen Handlung (Informieren, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren und abschließendes Bewerten) zu vollziehen. Durch Bezug zum beruflichen Umfeld sollen diese eigene Erfahrungen einbringen können. Planvolles Handeln und die Aneignung problemlösender Fähigkeiten werden in den Mittelpunkt des Prüfungsprozesses gestellt.

Kundenorientierung

Zur Ausübung der beruflichen Tätigkeit gehören auch Gespräche mit Kunden, Auftraggeber über den jeweiligen Stand der Umsetzung informieren, Produkte übergeben und viel anderes mehr. Von den Auszubildenden erfordert dies, die Kriterien und Wünsche der jeweiligen Kunden zur Kenntnis zu nehmen und in der Auftragsbearbeitung zu berücksichtigen.

²³ Abgeleitet aus: Arten beruflicher Handlungssituationen – Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft

²⁴ Lothar Reetz, Das Prüferhandbuch – Eine Handreichung zur Prüfungspraxis in der beruflichen Bildung, S. 138

Berufsorientierung

- erfordert die Stärkung der persönlichen und fachlichen Eigenschaften, die für den Beruf bedeutsam sind,
- erfordert entscheidungsrelevante Kenntnisse und Fertigkeiten zur Ausübung des Berufs,
- erfordert Methodenkompetenz (auch: Medienkompetenz) zum Einholen und Verarbeiten von berufsrelevanten Informationen,
- erfordert die Entwicklung von Entscheidungskompetenz (Auswahl zwischen Alternativen begründen) und Handlungskompetenz

Betriebsorientierung

- bedeutet die Orientierung der Ausbildung an den beruflichen Aufgaben realer Aufträge,
- erfordert die Verknüpfung von Lern- und Arbeitsprozessen anhand von Arbeitsaufträgen.

Checkliste zur Überprüfung der Aufgabenstellung

■ Wird aus der Situationsbeschreibung das betriebliche Problem deutlich?	<input type="checkbox"/>
■ Bezieht sich die Aufgabenstellung eindeutig auf die Situationsbeschreibung?	<input type="checkbox"/>
■ Enthält die Situationsbeschreibung alle Angaben, die für die Lösung der Prüfungsaufgabe erforderlich sind (z. B. Regeln, Normen, Rahmenbedingungen)?	<input type="checkbox"/>
■ Soll die Aufgabe für die Lösung nicht erforderliche Angaben enthalten, damit der Prüfling selbst wählen bzw. reduzieren muss?	<input type="checkbox"/>
■ Darf nur ein Lösungsweg gelten oder sind mehrere Ansätze zugelassen?	<input type="checkbox"/>
■ Sind die Bewertungskriterien für Prüfling und Prüfer eindeutig definiert und erkennbar?	<input type="checkbox"/>
■ Wird deutlich, ob nur die Lösung angegeben werden soll oder auch eine Begründung erwartet wird? (z. B. Lösungsweg, Nutzenabwägung, Anwendungsaspekte)	<input type="checkbox"/>

Hilfreiche Links zur Unterstützung bei der Erstellung komplexer Prüfungsaufgaben

■ Das Prüferportal, die Informations- und Kommunikationsplattform für aktive und zukünftige Prüferinnen und Prüfer

Das Prüferportal ist die bundesweite Informations- und Kommunikationsplattform für aktive und zukünftige Prüferinnen und Prüfer im dualen System sowie alle am Prüfungsgeschehen Beteiligten und Interessierten. Hier gibt es Informationen rund um das Prüfungswesen, das Prüfungsrecht, Veranstaltungshinweise und Materialien. Auch besteht die Möglichkeit, sich mit anderen Prüferinnen und Prüfern auszutauschen sowie Expertenfragen zu stellen.



→ www.prueferportal.org

■ Werkzeugkasten zur Handlungsorientierung von Prüfungsaufgaben

→ <https://ssl.bibb.de/werkzeugkasten/>

■ Checkliste zur Erstellung handlungsorientierter Prüfungsaufgaben

→ www.prueferportal.org/media/docs_infothek/Checkliste_Erstellung_handlungsor__Pruefungaufg.pdf

■ Lernprogramm Innovativ Prüfen:

→ www.q-zwh.de/pruefer/index.php?id=8

■ Prüferportal:

→ www.pruef-mit.de

Beispiele für Prüfungsaufgaben

Einige Beispielaufgaben für die Prüfungsbereiche der Abschlussprüfung, zum Teil mit Lösungen, die die oben genannten Kriterien erfüllen, sind auf der CD dargestellt.

→ CD-ROM



8 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Bestehen der Abschlussprüfung (§ 5 ErprobungsVO)

Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- Informationstechnisches Büromanagement 25 Prozent,
- Kundenbeziehungsprozesse 30 Prozent,
- Fachaufgabe in der Wahlqualifikation 35 Prozent,
- Wirtschafts- und Sozialkunde 10 Prozent.

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“,
2. im Ergebnis von Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens zwei Prüfungsbereichen von Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 der Abschlussprüfung mit „ungenügend“.

Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche „Kundenbeziehungsprozesse“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn

1. einer der beiden Prüfungsbereiche schlechter als „ausreichend“ bewertet worden ist und
2. die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

9 Bewertung

Die Bewertung von Prüfungsleistungen ist eine der Kernaufgaben der Prüfungsausschüsse. Dabei ist jede Prüfungsleistung von jedem Mitglied des Ausschusses selbstständig zu bewerten. Die Beschlüsse über die Bewertung einzelner Prüfungsleistungen sowie der Prüfung insgesamt werden vom gesamten Prüfungsausschuss gefasst. Bei der gemeinsamen Feststellung der Ergebnisse dienen die Einzelbewertungen der Prüfungsausschussmitglieder als Grundlage (§ 25 Absatz 1 MPO), siehe → CD-ROM



Für die Bewertung einzelner, nicht mündlich zu erbringender Prüfungsleistungen ist es aus Gründen der Arbeitserleichterung möglich, die Beschlussfassung des Prüfungsausschusses durch die Beauftragung von Prüfungsausschussmitgliedern oder Gutachtern vorbereiten zu lassen (Delegation/Beauftragung). Die Prüfungsausschussmitglieder sind bei ihrer Entscheidung nicht an die Bewertungsvorschläge der beauftragten Mitglieder oder Gutachter gebunden. Diese haben den Charakter einer Hilfestellung und sollen einer schnelleren Entscheidungsfindung dienen.

Grundsätzlich sollte der Prüfungsausschuss vor der Prüfung die Bewertungskriterien für die einzelnen Aufgaben festlegen. Diese sind ausschlaggebend für die Bewertung der Prüfungsleistungen des jeweiligen Prüflings. In diesem Zusammenhang sollten auch die Gütekriterien für die Durchführung von Prüfungen beachtet werden. So soll die Leistung des Prüflings objektiv beurteilt und Beurteilungsfehler vermieden werden.

Bei allen Entscheidungen über die Bewertung sollte verantwortungsvoll mit den zur Verfügung stehenden Ermessensspielräumen umgegangen werden. In diesem Rahmen sollten sich die Prüfer/innen auch immer der möglichen Bedeutung ihrer Entscheidung für den weiteren Lebensweg des Prüflings bewusst sein.

Bewertungsschlüssel

Nach dem in § 24 der Musterprüfungsordnungen festgelegten Bewertungsschlüssel sind Prüfungsleistungen wie folgt zu bewerten:

- eine den Anforderungen in besonderem Maße entsprechende Leistung = 100 bis 92 Punkte = Note 1 = sehr gut

- eine den Anforderungen voll entsprechende Leistung = unter 92 bis 81 Punkte = Note 2 = gut
- eine den Anforderungen im Allgemeinen entsprechende Leistung = unter 81 bis 67 Punkte = Note 3 = befriedigend
- eine Leistung, die zwar Mängel aufweist, aber im Ganzen den Anforderungen noch entspricht = unter 67 bis 50 Punkte = Note 4 = ausreichend
- eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht, jedoch erkennen lässt, dass gewisse Grundkenntnisse noch vorhanden sind = unter 50 bis 30 Punkte = Note 5 = mangelhaft
- eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht und bei der selbst Grundkenntnisse fehlen = unter 30 bis 0 Punkte = Note 6 = ungenügend

Note	Punkte
1 – sehr gut	92 bis 100
2 – gut	81 bis unter 92
3 – befriedigend	67 bis unter 81
4 – ausreichend	50 bis unter 67
5 – mangelhaft	30 bis unter 50
6 – ungenügend	0 bis unter 30

Der 100-Punkte-Schlüssel ist der Bewertung aller Prüfungsleistungen sowie der Ermittlung von Zwischen- und Gesamtergebnissen zugrunde zu legen.

9.1 Beispiele für Bewertungsbögen

Es folgen fünf Beispiele für Bewertungsbögen für Fachaufgaben:

→ CD-ROM

Beispiel eines Bewertungsbogens für die Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Erstellt auf Grundlage der Erprobungsverordnung (Auszug)

§ 4


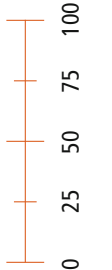
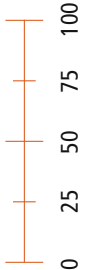
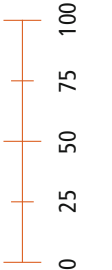
Teil 2 der Abschlussprüfung

(5) Für den Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ bestehen folgende Vorgaben:

1. der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,
 - a) **berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie Lösungswege zu entwickeln, zu begründen und zu reflektieren,**
 - b) **kunden- und serviceorientiert zu handeln,**
 - c) **betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge zu planen, durchzuführen und auszuwerten** sowie
 - d) **Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen.**

Folgende Gewichtung der vier ausgewiesenen Bewertungsaspekte im Bewertungsbogen sind denkbar:

	Denkbare alternative Gewichtungen:		
	gleiche Gewichtung (1)	(2)	unterschiedliche Gewichtungen (3)
1. Ausgangssituation	(25 %)	(10 %)	(20 %)
2. Planungskompetenz	(25 %)	(30 %)	(20 %)
3. Auftragsbearbeitung (Durchführung)	(25 %)	(30 %)	(40 %)
4. Auswertung (Reflexion)	(25 %)	(30 %)	(20 %)

Bewertungsbogen – Fachaufgabe in der Wahlqualifikation Nr. _____ – fallbezogenes Fachgespräch –		<input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau	Datum: _____
<input type="checkbox"/> betriebliche Fachaufgabe (Report) <input type="checkbox"/> praxisbezogene Fachaufgabe		Name: _____ Vorname: _____	
Ausgangssituation Darstellung, z. B. <input type="checkbox"/> des Auftrags <input type="checkbox"/> der Kundenwünsche <input type="checkbox"/> des Arbeitsbereiches <input type="checkbox"/> der Schnittstellen	Beurteilung 	Notizen	Punkte
Planungskompetenz <input type="checkbox"/> Ressourcen (Personal, Sachmittel) <input type="checkbox"/> Termine und Kosten <input type="checkbox"/> Ablauf des Auftrages <input type="checkbox"/> Strukturierung in Teilaufgaben	Beurteilung 	Notizen	Punkte
Auftragsbearbeitung (Durchführung) <input type="checkbox"/> Durchführung der Prozessschritte <input type="checkbox"/> Maßnahmen zur Qualitätssicherung <input type="checkbox"/> Abweichungen <input type="checkbox"/> Anpassungen und Folgen	Beurteilung 	Notizen	Punkte
Auswertung (Reflexion) <input type="checkbox"/> Soll-Ist-Vergleich: <input type="checkbox"/> Zielerreichung/Ergebnisse <input type="checkbox"/> ökologische und rechtliche Aspekte/ Zusammenhänge <input type="checkbox"/> kunden- und serviceorientierte Aspekte <input type="checkbox"/> Kommunikations- und Kooperationsbe- dingungen <input type="checkbox"/> Beurteilung des eigenen Ergebnisses <input type="checkbox"/> Reflexion der eigenen Vorgehensweise	Beurteilung 	Notizen	Punkte
Beginn: _____ Uhr Ende: _____ Uhr Zeitvorgabe: <input type="checkbox"/> eingehalten <input type="checkbox"/> nicht eingehalten Fachaufgabe: _____ Bewertung der Fachaufgabe: umfassend/komplex? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein verwandte Methoden/ Techniken aktuell? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein enthält vollständige Handlung (planen, durchführen, kontrollieren)? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Sonstige Bemerkungen: _____		Punktesystem: 100–92 = sehr gut 91–82 = gut 81–67 = befriedigend 66–50 = ausreichend 49–30 = mangelhaft 29–0 = ungenügend erreichte Punkte	

0 bis < 25: nicht erschließbar, nicht erkennbar; 25 bis < 50: bedingt erschließbar, in Ansätzen erkennbar; 50 bis < 75: Teilaspekte/-aufgaben/-schritte sind erkennbar, nicht vollständig/noch lückenhaft, verbesserungsbedürftig; 75 bis 100: wesentliche Aspekte dargestellt/beschrieben → bis zur umfassenden, eindeutigen, nachvollziehbaren und vollständigen Darstellung/Beschreibung

Beispiel eines Bewertungsbogens für die Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Erstellt auf Grundlage der Erprobungsverordnung

Bewertungsbogen – Fachaufgabe in der Wahlqualifikation auf Grundlage: <input type="checkbox"/> betrieblicher Report <input type="checkbox"/> gestellte Aufgabe		Name, Vorname:	Datum:												
Planungskompetenz	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">75</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					0	25	50	75	100				Notizen	Punkte
0	25	50	75												
100															
notwendige, relevante Bearbeitungsschritte erfasst?															
Begründung der Vorgehensweise	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">75</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					0	25	50	75	100				Notizen	Punkte
0	25	50	75												
100															
Lösungsweg															
Lösungsalternativen	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">75</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					0	25	50	75	100				Notizen	Punkte
0	25	50	75												
100															
Lösungsalternativen															
Problemlösungen	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">75</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					0	25	50	75	100				Notizen	Punkte
0	25	50	75												
100															
Hintergrundwissen															
Reaktion auf Probleme	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">75</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					0	25	50	75	100				Notizen	Punkte
0	25	50	75												
100															
Reaktion auf Probleme															
selbstständiges Schließen von Wissenslücken	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">75</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					0	25	50	75	100				Notizen	Punkte
0	25	50	75												
100															
selbstständiges Schließen von Wissenslücken															
Erläutern von Hintergründen	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">75</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					0	25	50	75	100				Notizen	Punkte
0	25	50	75												
100															
betrieblicher Gesamtzusammenhang															
Berücksichtigung von Schnittstellen	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">75</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					0	25	50	75	100				Notizen	Punkte
0	25	50	75												
100															
Berücksichtigung von Schnittstellen															
Ergebnisbewertung	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">75</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					0	25	50	75	100				Notizen	Punkte
0	25	50	75												
100															
Beurteilung des eigenen Ergebnisses															
Reflexion des Lösungsprozesses	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> <td style="width: 25%; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">75</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					0	25	50	75	100				Notizen	Punkte
0	25	50	75												
100															
Reflexion des Lösungsprozesses															
Thema:															
Bewertung Aufgabe:															
umfassend/komplex?		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein													
verwandte Methoden/Techniken aktuell?		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein													
enthält vollständige Handlung (planen, durchführen, kontrollieren)?		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein													
Sonstige Bemerkungen:															
Punktesystem:															
100–92 = sehr gut															
91–82 = gut															
81–67 = befriedigend															
66–50 = ausreichend															
49–30 = mangelhaft															
29–0 = ungenügend															
erreichte Punkte															

Bewertungsbogen Kaufmann/-frau für Büromanagement

Betriebliche Fachaufgabe (Report)

Name:	Datum:
Prüfungsbeginn:	Prüfungsende:
Prüfungsnummer:	
Thema der Aufgabe:	

Bewertungskriterien	Soll-Punkte:	Anmerkungen/Notizen	Ist-Punkte:
Ausgangssituation			
Darstellung <ul style="list-style-type: none"> ■ des Auftrages ■ der Kundenwünsche ■ des Arbeitsbereiches ■ der Schnittstellen 	20 Punkte		
Planungskompetenz			
<ul style="list-style-type: none"> ■ Ressourcen (Personal, Sachmittel) ■ Termine und Kosten ■ Ablauf des Auftrages ■ Strukturierung in Teilaufgaben 	20 Punkte		
Auftragsbearbeitung			
<ul style="list-style-type: none"> ■ Durchführung der Prozessschritte ■ Maßnahmen zur Qualitätssicherung ■ Abweichungen ■ Anpassungen und Folgen 	40 Punkte		
Auswertung (Reflexion)			
<ul style="list-style-type: none"> ■ Soll-Ist-Vergleich: Zielerreichung/ Ergebnisse ■ Ökologische und rechtliche Aspekte/ Zusammenhänge ■ Kommunikations- und Kooperationsbedingungen ■ Beurteilung des eigenen Ergebnisses ■ Reflexion der eigenen Vorgehensweise 	20 Punkte		
Erreichte Gesamtpunktzahl:			
Sonstige Bemerkungen:			

Unterschriften Prüfungsausschuss:

Bewertungsbogen Kaufmann/-frau für Büromanagement

Fachaufgabe in der Wahlqualifikation auf Grundlage einer gestellten Aufgabe

Name:		Datum:
Prüfungsbeginn:	Prüfungsende:	Prüflingsnummer:
Thema der Aufgabe:		

Bewertungskriterien	Soll-Punkte:	Anmerkungen/Notizen	Ist-Punkte:
Planungskompetenz			
Notwendige, relevante Bearbeitungsschritte erfasst?	15 Punkte		
Begründung der Vorgehensweise			
Lösungsweg/ Lösungsalternativen	25 Punkte		
Problemlösung			
Hintergrundwissen	40 Punkte		
Reaktion auf Problem			
Selbstständiges Schließen von Wissenslücken			
Erläuterung von Hintergründen			
Betrieblicher Gesamtzusammenhang	20 Punkte		
Berücksichtigung von Schnittstellen			
Erreichte Gesamtpunktzahl:			
Sonstige Bemerkungen:			

Unterschriften Prüfungsausschuss:

9.2 Prüfungsrechner



Eine Tabellenkalkulationsdatei ist auf der CD, mit der das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung berechnet werden kann → CD-ROM.

Fallbeispiele

Berechnungsschema Abschlussprüfung Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

		Bestehensregelung					Ergänzungsprüfung			
		Teil 1 und 2		Teil 2						
Teil	Gewichtung	Prüfungsbereiche	Punkte-eingabe (ganzahlig)	gewichtete Punkte	Gesamtergebnis mindestens ausreichend	Ergebnis mindestens ausreichend	Mindestens zwei Bereiche mit mindestens ausreichend	In keinem Bereich ungenügend	Benötigte Mindestpunktzahl	Erreichte Punktzahl der Prüfung
1	25 %	Informationstechn. Büromanagement	75	18,75						
	30 %	Kundenbeziehungsprozesse	65	19,50						
2	10 %	Wirtschafts- und Sozialkunde	50	5,00						
	35 %	Wahlqualifikation	80	28,00						
			Summe	71,0	70,0					
			Note	3	3					
					✓	✓	✓	✓		
										BESTANDEN

Notenschlüssel	
0	ungenügend (6)
30	mangelhaft (5)
50	ausreichend (4)
67	befriedigend (3)
81	gut (2)
92	sehr gut (1)

Nebenrechnung: Ergänzungsprüfung		
Gewichtung	Punkte-eingaben	Ergebnisse
2		Schriftl. Prüfungsbereich
1		Mdl. Ergänzungsprüfung
Summe	0	Zwischenergebnis
3	0	Punkteingabe in Spalte D

Divisor

Vier ausgewählte (kuriose) Fallbeispiele zum Selbsttesten

- Fall:** Im Teil 2 sind alle Prüfungsbereiche mit ausreichend (50 Punkte) bestanden worden, im Teil 1 ist die Leistung jedoch mangelhaft (45 Punkte oder schlechter). Die Prüfung ist **nicht bestanden** und eine **Ergänzungsprüfung ist nicht möglich**, da in den beiden schriftlichen Prüfungsbereichen des Teils 2 die Leistung ausreichend ist. Sollte die Prüfungsleistung im Teil 1 allerdings bei **48 Punkten (Grenzwert)** liegen, ist ein Bestehen der Prüfung noch möglich.
- Fall:** Die Prüfungsbereiche „Kundenbeziehungsprozesse“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“ sind mit ausreichend (4) bewertet, Teil 1 und die Wahlqualifikation mit mangelhaft (5). Dann besteht **keine** Möglichkeit für eine Ergänzungsprüfung, da die beiden einzigen Prüfungsbereiche, die geprüft werden dürfen, mit ausreichend (4) bestanden wurden.
- Fall:** Der Bereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ ist mit 5 benotet und die „Kundenbeziehungsprozesse“ mit einer 6 und mit **25 Punkten (Grenzwert)**. Dann kann der Prüfling **theoretisch** die Note 6 noch mit einer **Ergänzungsprüfung von 100 Punkten** zu einem ausreichend (4) umwandeln und damit bestehen. Sollte die Prüfungsleistung unter 25 Punkte betragen, ist theoretisch ein Bestehen der Prüfung jedoch nicht möglich, weil die mündliche Ergänzungsprüfung dann über 100 Punkte erbringen müsste.
- Fall:** Alle Fächer – bis auf die Wahlqualifikation – wurden mit mindestens ausreichender Leistung (4) bestanden. Bei einer 6 in der Wahlqualifikation ist der Prüfling durchgefallen und kann auch keine Ergänzungsprüfung ablegen.

10 Mündliche Ergänzungsprüfung

Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der in einem der Prüfungsbereiche „Kundenbeziehungsprozesse“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn

1. der Prüfungsbereich schlechter als „ausreichend“ bewertet worden ist und
2. die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen den Ausschlag geben kann.

Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis von 2:1 zu gewichten.²⁵

Mit dem Bestehen der jeweiligen Abschlussprüfung ist das Ausbildungsverhältnis beendet, und der Prüfling darf die Berufsbezeichnung „Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement“ verwenden.

11 Wiederholung der Abschlussprüfung

Bei Nichtbestehen der Prüfung kann diese höchstens zweimal wiederholt werden. Der Prüfling kann verlangen, dass das Ausbildungsverhältnis bis zur nächsten Wiederholungsprüfung, jedoch maximal um 1 Jahr verlängert wird.

²⁵ Änderungsverordnung vom 16. Juni 2014, Bundesgesetzblatt Teil I Nr. 27 am 26. Juni 2014, Seite 791.

12 Zusatzqualifikation

Als Zusatzqualifikation kann eine im Rahmen der Berufsausbildung nicht festgelegte Wahlqualifikation nach § 4 Abs. 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vermittelt werden.

Für die Vermittlung der Zusatzqualifikation gilt die sachliche Gliederung der Anlage 1 Abschnitt B der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung entsprechend.

Prüfung der Zusatzqualifikation

Die nicht gewählte fünfmonatige Wahlqualifikation nach § 4 Abs. 2 Abschnitt B VO kann zusätzlich als **Zusatzqualifikation** gemäß § 7 Abs. 2 ErproVO entsprechend geprüft werden.

Die Zusatzqualifikation wird im Rahmen der Abschlussprüfung gesondert geprüft, wenn bei der Anmeldung zur Abschlussprüfung mitgeteilt wird, dass diese Prüfung durchgeführt werden soll und glaubhaft gemacht wird, dass die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind. Das kann er, indem er als Nachweis den betrieblichen Ausbildungsplan vorlegt, in dem die Inhalte gemäß dem Ausbildungsrahmenplan enthalten sein müssen. Mit dem betrieblichen Ausbildungsplan ist somit der Nachweis der Vermittlung der Zusatzqualifikation erbracht und dokumentiert. Ferner können auch der Ausbildungsnachweis und ggf. die Reporte den Erwerb der Zusatzqualifikation belegen.

Die Prüfung der Zusatzqualifikation, die in den §§ 6 und 7 der Erprobungsverordnung festgelegt ist, richtet sich nach den gleichen Bestimmungen wie im Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“.

Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn sie mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden ist. Die ausgewählte Wahl- und Zusatzqualifikation ist im Ausbildungsvertrag aufzunehmen.

Die Prüfung der Zusatzqualifikation wird in zeitlicher Nähe zur Abschlussprüfung, aber getrennt von ihr abgenommen.

Wiederholung der Prüfung in der Zusatzqualifikation

Die Prüfung der Zusatzqualifikation kann gemeinsam mit einer ebenfalls nicht bestandenen Abschlussprüfung (eigenständig) wiederholt werden. Aber auch im Falle einer erfolgreichen Abschlussprüfung ist die isolierte Wiederholung der Prüfung der Zusatzqualifikation in entsprechender Anwendung des § 37 Absatz 1 Satz 2 BBiG zuzulassen. Das Berufsausbildungsverhältnis endet aber (vgl. § 21 BBiG) mit dem Ablauf der vertraglich vereinbarten Ausbildungszeit oder einer ggf. früheren bestandenen Abschlussprüfung. Eine Prüfung, die nur hinsichtlich der Zusatzqualifikation erfolglos verläuft, bewirkt keine Verlängerung. Daher liegt eine isolierte Wiederholung dieser Prüfung auch im wirtschaftlichen Risiko des Prüflings. Das wirtschaftliche Risiko muss der Betrieb nur bei der zuerst erwähnten Fallgestaltung übernehmen, das heißt, wenn auch die Abschlussprüfung nicht bestanden wurde und der Prüfling daher gemäß § 21 Absatz 3 BBiG weiterhin Auszubildender ist.

13 Zeugnisse

Die **zuständige Stelle** stellt ein Prüfungszeugnis aus, aus dem die Ergebnisse zu entnehmen sind, die zu der Gesamtnote geführt haben. Die Wahlqualifikation kann im Abschlusszeugnis erwähnt werden.

Wurde eine Prüfung in einer Zusatzqualifikation durchgeführt, so wird über das Ergebnis ein getrenntes Zertifikat erstellt.

Die **Berufsschule** erstellt ihrerseits ein Abschlusszeugnis.

In diesem Zeugnis sind die Leistungen, die der Auszubildende in der Berufsschule erbracht hat, dokumentiert. Wenn der Prüfling dies wünscht, kann er die Durchschnittsnote der Leistungen aus der Berufsschule in das Prüfungszeugnis eintragen lassen.

Der **Ausbildungsbetrieb** erstellt ein Ausbildungszeugnis mit allen Angaben, die für die Beurteilung eines Auszubildenden von Bedeutung sind. Im § 16 des Berufsbildungsgesetzes heißt es dazu, dass ein solches Ausbildungszeugnis bei Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses, sei es am Ende der regulären Ausbildung, durch Kündigung oder aus sonstigen Gründen, in schriftlicher Form ausgestellt werden muss. Darüber hinaus sind Angaben über Art, Dauer und Ziel der Berufsausbildung sowie über die erworbenen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Auszubildenden darin enthalten. Auf Verlangen Auszubildender sind zudem auch Angaben über deren Verhalten und Leistung aufzunehmen. Diese sind vollständig und wahr zu formulieren. Da ein Ausbildungszeugnis Auszubildende auf ihrem weiteren beruflichen Lebensweg begleiten wird, sind sie darüber hinaus auch wohlwollend zu formulieren. Es soll zukünftigen Arbeitgebern ein klares Bild über die Person vermitteln.

Unterschieden wird zwischen einem einfachen und einem qualifizierten Zeugnis.

■ Einfaches Zeugnis

Das einfache Zeugnis enthält Angaben über Art, Dauer und Ziel der Berufsausbildung. Mit der Art der Ausbildung ist im vorliegenden Fall eine Ausbildung im dualen System gemeint. Bezogen auf die Dauer der Ausbildung sind Beginn und Ende der Ausbildungszeit, gegebenenfalls auch Verkürzungen

zu nennen. Als Ausbildungsziel sind die Berufsbezeichnung entsprechend der Ausbildungsordnung, der Schwerpunkt, in dem ausgebildet wurde, sowie die erworbenen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten anzugeben. Bei vorzeitiger Beendigung einer Ausbildung darf der Grund dafür nur mit Zustimmung des Auszubildenden aufgeführt werden.

■ Qualifiziertes Zeugnis

Das qualifizierte Zeugnis ist auf Verlangen des Auszubildenden auszustellen und enthält über die Angaben des einfachen Zeugnisses hinausgehend weitere Angaben zum Verhalten, wie Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit oder Pünktlichkeit, zur Leistung, wie Ausdauer, Fleiß oder soziales Verhalten, und zu besonderen fachlichen Fähigkeiten.

Dem Zeugnis der zuständigen Stelle ist auf Antrag der Auszubildenden eine englischsprachige und eine französischsprachige Übersetzung beizufügen, das gilt ebenso für das Zertifikat der Zusatzqualifikationsprüfung. Ebenfalls auf Antrag der Auszubildenden kann das Ergebnis berufsschulischer Leistungsfeststellungen auf dem Zeugnis ausgewiesen werden (§ 37 Abs. 3 BBiG).



G. Informationen

1 Aus- und Weiterbildung nach der Ausbildung

Exemplarischer Überblick über Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten

Den Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe der Ebene der Fachwirte und Fachkaufleute sind z. B.:

- Geprüfte/r Fachkaufmann/frau für Büro- und Projektorganisation
- Geprüfte/r Personalfachkaufmann/frau
- Geprüfte/r Controller/in
- Geprüfte/r Bilanzbuchhalter/in
- Geprüfte/r Aus- und Weiterbildungspädagoge/in
- Geprüfte/r Industriefachwirt/in
- Kaufmännische/r Fachwirt/in (HwK)
- Verwaltungsfachwirt/Verwaltungsfachwirtin (ÖD)
- Staatlich geprüfte/r Betriebswirt/in

2 Ansprechpartner

■ Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB)

Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn
Internet: www.bibb.de

■ Handwerkskammer Dortmund

Reinoldstraße 7–9
44135 Dortmund
Tel.: 0231 | 5493–0
Fax: 0231 | 5493–116
E-Mail: info@hwk-do.de

■ Zentralverband des Deutschen Handwerks e.V. (ZDH)

Mohrenstraße 20/21
10117 Berlin
Tel.: 030 | 20619-0
Fax: 030 | 20619-460
E-Mail: info@zdh.de

■ IG Metall

Wilhelm-Leuschner-Straße 79
60329 Frankfurt
Tel.: 069 | 6693-0
E-Mail: internet@igmetall.de
Internet: www.igmetall.de

■ ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft

Bundesvorstand
Paula-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin
Tel.: 030 | 69 56-0
Fax: 030 | 69 56-31 41
E-Mail: info@verdi.de
Internet: www.verdi.de

■ Handelsverband Deutschland – HDE e.V.

Am Weidendamm 1A
10117 Berlin
Tel.: 030 | 72 62 50-0
Fax: 030 | 72 62 50-99
E-Mail: hde@einzelhandel.de
Internet: www.einzelhandel.de

■ DIHK Deutscher Industrie- und Handelskammertag e.V.

Breite Straße 29
10178 Berlin
Tel.: 030 | 20308-0
E-Mail: info@dihk.de
Internet: www.dihk.de/

■ Kuratorium der Deutschen Wirtschaft für Berufsbildung e.V. (KWB)

Simrockstraße 13
53113 Bonn
Deutschland
Tel.: 0228 | 91523-0
Fax: 0228 | 91523-99
E-Mail: kwb@kwb-berufsbildung.de
Internet: www.kwb-berufsbildung.de

■ Vereinigung der kommunalen Arbeitgeberverbände (VKA)

Allerheiligentor 2–4
60311 Frankfurt
Tel.: 069 | 920047-50
Fax: 069 | 920047-99
E-Mail: info@vka.de

■ Deutscher Bundestag

Verfassungsorgan der Bundesrepublik Deutschland
Platz der Republik 1
11011 Berlin
Tel.: +49 30 | 227-0
Fax: +49 30 | 227-36979
E-Mail: mail@bundestag.de

3 Internetplattformen

- **Ausbildung und Beruf**
Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung u. a.
Bundesministerium für Bildung und Forschung
→ www.bmbf.de
- **KURS** – Die Datenbank für Aus- und Weiterbildung der Bundesagentur für Arbeit
→ www.arbeitsagentur.de
- **BERUFEnet** – Die Datenbank für Ausbildungs- und Tätigkeitsbeschreibungen der Bundesagentur für Arbeit
→ <http://berufenet.arbeitsamt.de>
- **Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland**
→ www.kmk.org/
- → www.begabtenfoerderung.de
- **Das Prüferportal, die Informations- und Kommunikationsplattform für aktive und zukünftige Prüferinnen und Prüfer**
Hier gibt es Informationen rund um das Prüfungswesen, das Prüfungsrecht, Veranstaltungshinweise und Materialien. Auch besteht die Möglichkeit, sich mit anderen Prüferinnen und Prüfern auszutauschen sowie Expertenfragen zu stellen.

→ www.prueferportal.org
- **Förderprogramm Erasmus+**
→ www.na-bibb.de
- **Nationales Europass-Center**
→ www.europass.info.de
- **Deutsch-Französische Austauschprogramm**
→ www.dfs-sfa.org
- **Werkzeugkasten zur Handlungsorientierung von Prüfungsaufgaben**
→ <https://ssl.bibb.de/werkzeugkasten>
- **Checklisten zur Erstellung handlungsorientierter Prüfungsaufgaben**
→ http://www.prueferportal.org/media/docs_infothek/Checkliste_Erstellung_handlungsor_Pruefungsaufg.pdf
- **Lernprogramm Innovativ Prüfen**
→ <http://www.q-zwh.de/pruefer/index.php?id=e>
- **Prüferportal**
→ www.pruef-mit.de
- **Kompetenzzentrum Bürokaufleute Online**
Online-Lernportal für die Überbetriebliche Ausbildung der Kaufleute für Büromanagement im Handwerk
→ www.hwk-schulung.de

KAUFMANN FÜR BÜROMANAGEMENT/ KAUFFRAU FÜR BÜROMANAGEMENT

Umsetzungshilfen aus der Reihe „AUSBILDUNG GESTALTEN“ unterstützen Ausbilder und Ausbilderinnen, Berufsschullehrer und Berufsschullehrerinnen, Prüfer und Prüferinnen sowie Auszubildende bei einer effizienten und praxisorientierten Planung und Durchführung der Berufsausbildung und der Prüfungen. Die Reihe wird vom Bundesinstitut für Berufsbildung herausgegeben. Die Inhalte werden gemeinsam mit Experten und Expertinnen aus der Ausbildungspraxis erarbeitet.

Diese Veröffentlichung entstand mit freundlicher Unterstützung von:



Deutscher
Industrie- und Handelskammertag



ZDH
ZENTRALVERBAND DES
DEUTSCHEN HANDWERKS



KWB
KURATORIUM
DER DEUTSCHEN
WIRTSCHAFT FÜR
BERUFSBILDUNG



Deutscher Bundestag



ISBN 978-3-7639-5138-3