



| Vorstand
Ressort Bildungs- und
Qualifizierungspolitik

Frankfurt am Main, 6. Juni 2013



Ab 01. August 2014
prozess- und kompetenzorientiert ausbilden
im neuen Beruf
Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

Neuordnung der Büroberufe vor Abschluss



| Vorstand
Ressort Bildungs- und
Qualifizierungspolitik

Kennzahlen zu den Büroberufen

Beruf	Auszubildende	davon Frauen	Frauenanteil
Bürokaufleute	56.862	41.637	73,2 %
Kaufleute für Bürokommunikation	34.644	27.237	78,6 %
Fachangestellte für Bürokommunikation	3.066	2.490	81,2 %

Quelle: Bundesinstitut für Berufsbildung, Stand 2009

Veränderungen in der Arbeitswelt stellen neue Anforderungen



| Vorstand
Ressort Bildungs- und
Qualifizierungspolitik

Technologisch, Organisatorisch

- IT-Technologie: PC-Netzwerke, ERP-Software, Office-Anwendungen, ...
- Prozessorientierung entlang der Wertschöpfungskette
- Kundenorientierung
- ...

Kompetenzanforderungen

- Team und Projektarbeit
- Eigenverantwortung und Selbständigkeit
- Unternehmerisches Denken
- Fremdsprache (Englisch)
- ...

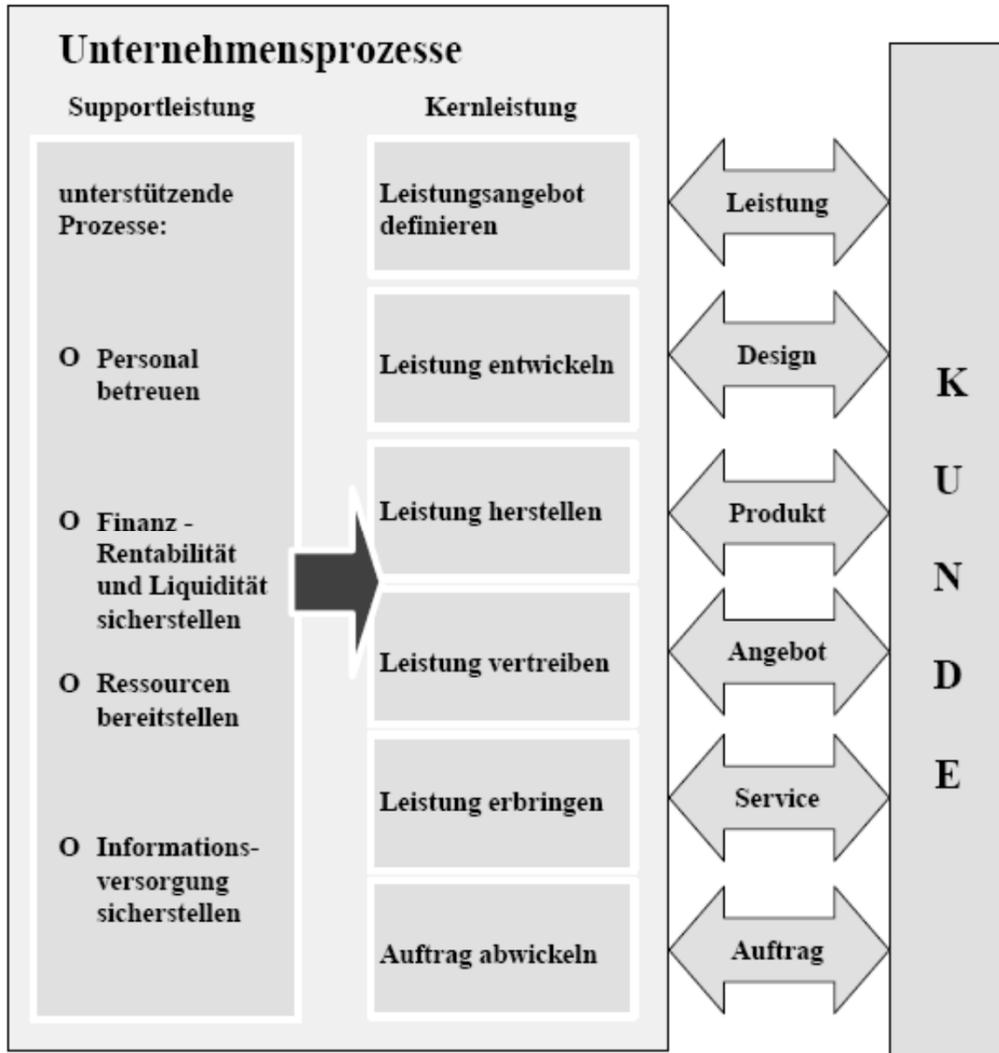
Öffentlicher Dienst

- zunehmend kaufmännisch/betriebswirtschaftliche Standards

Grundlage Prozessorientierung



| Vorstand
Ressort Bildungs- und
Qualifizierungspolitik



Quelle: Gaitanides et al., Prozessmanagement, 1994

Prozesse Büroberuf

Unternehmensprozess-
ebene:

Geschäftsprozesse

Arbeitsprozessebene:

Büroprozesse

Der neue Büroberuf



| Vorstand
Ressort Bildungs- und
Qualifizierungspolitik

- ➔ **Dreijährige Ausbildungszeit**
- ➔ **Differenzierung mit Wahlqualifikationen und Zusatzqualifikation**
- ➔ **Gestreckte Abschlussprüfung wird erprobt**
- ➔ **in 2013: Abschluss des Neuordnungsverfahrens**
- ➔ **Ab 01. August 2014: Ausbildung im neuen Beruf**

Kauffrau / Kaufmann für Büromanagement





Büroprozesse

Informationsmanagement – Informationsverarbeitung – Bürowirtschaftlich Abläufe –
Koordinations- und Organisationsaufgaben

Geschäftsprozesse

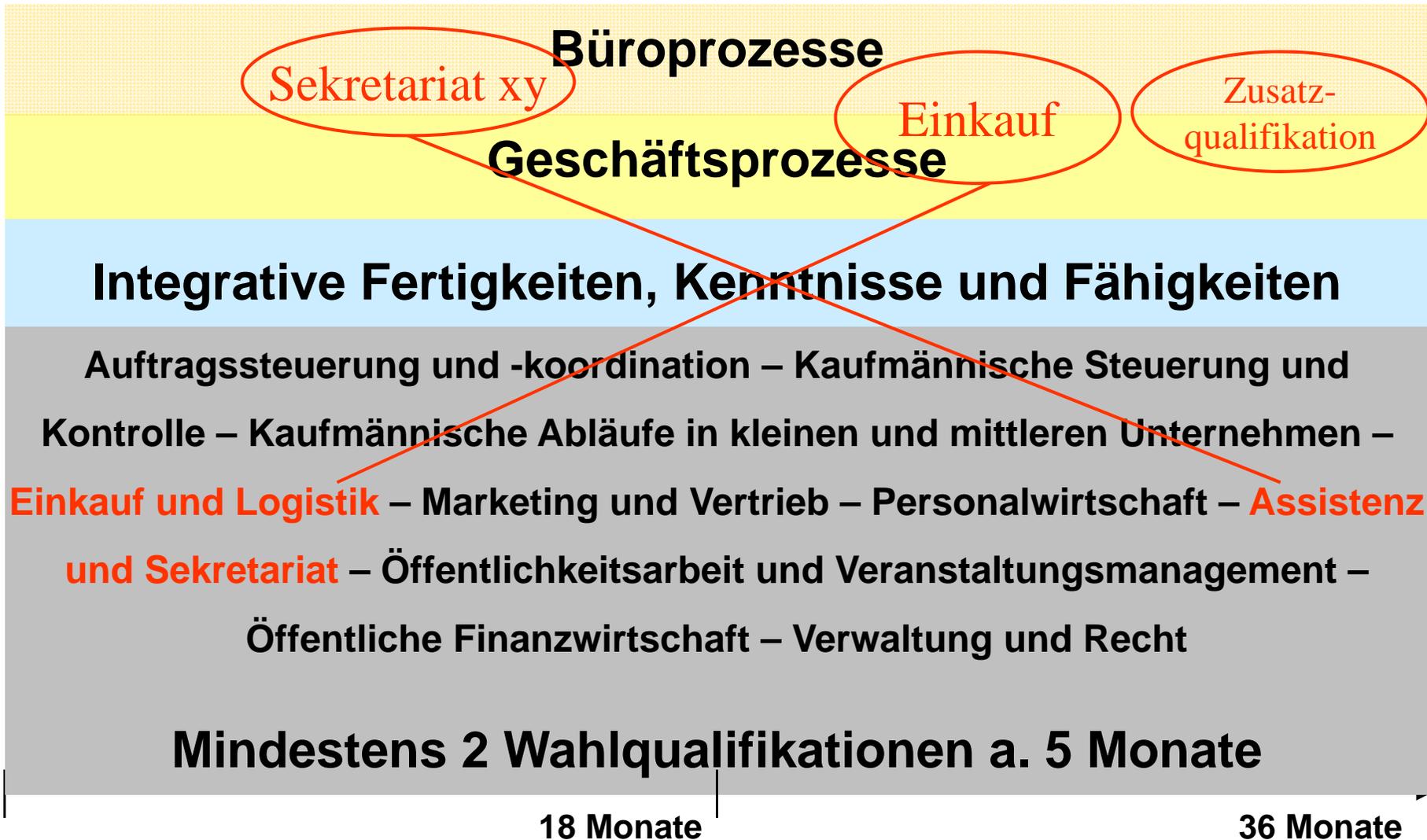
Kundenbeziehungsprozesse – Auftragsbearbeitung- und Nachbereitung – Beschaffung
von Material und externen Dienstleistungen – Personalbezogene Aufgaben –
Kaufmännische Steuerung

Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Ausbildungsbetrieb – Arbeitsorganisation – Information, Kommunikation, Kooperation

Mindestens 2 Wahlqualifikationen a. 5 Monate

36 Monate





➔ Teil 1 Abschlussprüfung: Informationstechnisches Büromanagement

- nach 18 Monaten auf Basis der ersten 15 Monate
- Gewichtung: 25%
- schriftlich: 120 Minuten
- Büro- und Beschaffungsprozesse im Rahmen eines ganzheitlichen Arbeitsauftrages organisieren und kundenorientiert bearbeiten (Textverarbeitung und Tabellenkalkulation anwenden)



➔ Teil 2 Abschlussprüfung:

- WISO (schriftlich: 60 Minuten, Gewichtung: 10%)
- Kundenbeziehungsprozesse (Handlungsorientierte Aufgaben, schriftlich: 150 Minuten, Gewichtung: 30 %)
- Wahlqualifikation (Varianten zur Auswahl a. Fallbezogenes Fachgespräch auf Grundlage einer echten Fachaufgabe im Betrieb, b. Fallbezogenes Fachgespräch auf Grundlage einer von zwei vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellten Aufgaben, 20 Minuten Fachgespräch, Gewichtung: 35 %)

➔ Zusatzqualifikation:

Eine Wahlqualifikation kann als Zusatzqualifikation vermittelt und geprüft werden

Ausbildungsrahmenplan



Vorstand
Ressort Bildungs- und
Qualifizierungspolitik

Seite 2 von 11

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

– Sachliche Gliederung –

Entwurf Stand 22.03.2013

Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Büroprozesse (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1)	
1.1	Informationsmanagement (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden b) Grundfunktionen des Betriebssystems anwenden c) Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen aufzeigen d) Nutzen und Risiken von Online-Anwendungen aufzeigen e) Wege der Informationsbeschaffung beherrschen f) Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen
1.2	Informationsverarbeitung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern <i>sowie</i> situationsgerecht <i>und</i> 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
1.3	Bürowirtschaftliche Abläufe (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedarf an Büromaterial planen, beschaffen und verwalten b) Posteingang und -ausgang bearbeiten c) Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten d) bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen
1.4	Koordinations- und Organisationsauf-	a) interne und externe Termine planen, koordinieren und

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
	geben (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten b) Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- <i>und</i> nachbereiten <i>sowie</i> betreuen c) bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken
2	Geschäftsprozesse (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2)	
2.1	Kundenbeziehungsprozesse (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.1)	<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
2.2	Auftragsbearbeitung und Nachbereitung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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
2.3	Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln b) Bezugsquellen ermitteln, Auswahl begründen und dabei Beschaffungsrichtlinien sowie Rahmenverträge beachten c) Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen d) Bestellungen durchführen e) Liefertermine überwachen und bei Verzug mahnen f) Bestellungen mit den Wareneingangunterlagen vergleichen, Dienstleistungen abnehmen, bei Abweichungen Differenzen klären
2.4	Personalbezogene Aufgaben (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen b) Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vorbereiten c) bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten d) bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten
2.5	Kaufmännische Steuerung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung beachten b) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen des Ausbildungsbetriebes anwenden



1. bis 15. Ausbildungsmonat

(1) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

Abschnitt A Nummer 1.1	Informationsmanagement,
Abschnitt A Nummer 1.2	Informationsverarbeitung,
Abschnitt C Nummer 1.1	Stellung, Rechtsform, und Organisationsstruktur,
Abschnitt C Nummer 2.3	Datenschutz und Datensicherheit,
Abschnitt C Nummer 3.1	Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

Abschnitt A Nummer 1.3	Bürowirtschaftliche Abläufe,
Abschnitt A Nummer 1.4	Koordinations- und Organisationsaufgaben,
Abschnitt C Nummer 2.1	Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel,
Abschnitt C Nummer 2.2	Arbeitsplatzergonomie

zu vermitteln.

Zeitliche Gliederung



| Vorstand
Ressort Bildungs- und
Qualifizierungspolitik

1. bis 15. Ausbildungsmonat

(1) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

Abschnitt A Nummer 1.1	Informationsmanagement,
Abschnitt A Nummer 1.2	Informationsverarbeitung,
Abschnitt C Nummer 1.1	Stellung, Rechtsform, und Organisationsstruktur,
Abschnitt C Nummer 2.3	Datenschutz und Datensicherheit,
Abschnitt C Nummer 3.1	Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

Abschnitt A Nummer 1.3	Bürowirtschaftliche Abläufe,
Abschnitt A Nummer 1.4	Koordinations- und Organisationsaufgaben,
Abschnitt C Nummer 2.1	Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel,
Abschnitt C Nummer 2.2	Arbeitsplatzergonomie

zu vermitteln.

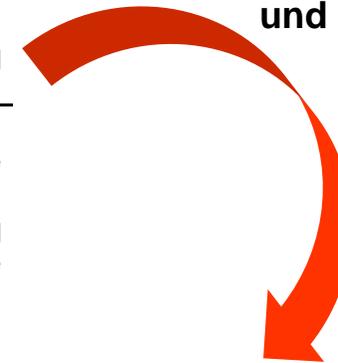
Beispiel Ausbildung



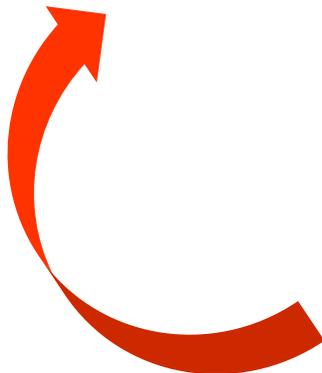
| Vorstand
Ressort Bildungs- und
Qualifizierungspolitik

1.3	Bürowirtschaftliche Abläufe (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedarf an Büromaterial planen, beschaffen und verwalten b) Posteingang und -ausgang bearbeiten c) Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten d) bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen
1.4	Koordinations- und Organisationsaufgaben (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) interne und externe Termine planen, koordinieren und überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten b) Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten sowie betreuen c) bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken

Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten



Abschnitt C: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten



2.1	Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> 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
2.2	Arbeitsplatzergonomie (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Vorschriften für Büroarbeitsplätze beachten b) Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung der Umwelt- und Gesundheitsfaktoren und ergonomischer Grundsätze erläutern

Zeitliche Gliederung



| Vorstand
Ressort Bildungs- und
Qualifizierungspolitik

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

Abschnitt A Nummer 2.3	Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen,
Abschnitt C Nummer 1.2	Produkt- und Dienstleistungsangebot

zu vermitteln.

16. bis 36. Ausbildungsmonat

(1) In einem Zeitraum von insgesamt elf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

Abschnitt A Nummer 2.1	Kundenbeziehungsprozesse,
Abschnitt A Nummer 2.2	Auftragsbearbeitung und Nachbereitung,
Abschnitt A Nummer 2.4	Personalbezogene Aufgaben,
Abschnitt A Nummer 2.5	Kaufmännische Steuerung,
Abschnitt C Nummer 3.2	Kommunikation

zu vermitteln.

Zeitliche Gliederung



| Vorstand
Ressort Bildungs- und
Qualifizierungspolitik

(2) In einem Zeitraum von jeweils fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition der zwei ausgewählten Wahlqualifikationen gemäß § 4 Absatz 2 Abschnitt B:

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. Öffentliche Finanzwirtschaft oder
10. Verwaltung und Recht

zu vermitteln.

Zeitliche Gliederung



| Vorstand
Ressort Bildungs- und
Qualifizierungspolitik

Während der gesamten Ausbildungszeit

Während der gesamten Ausbildungszeit sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2,

Abschnitt C Nummer 1.3	Berufsbildung,
Abschnitt C Nummer 1.4	Arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften,
Abschnitt C Nummer 1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
Abschnitt C Nummer 1.6	Umweltschutz,
Abschnitt C Nummer 1.7	Wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln,
Abschnitt C Nummer 2.4	Qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen,
Abschnitt C Nummer 3.3	Kooperation und Teamarbeit,
Abschnitt C Nummer 3.4	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben

zu vermitteln.

Informationen



Vorstand
Ressort Bildungs- und
Qualifizierungspolitik

IG Metall Bildungsportal WAP

www.wap.igmetall.de

Kontakt:

thomas.ressel@igmetall.de

069 6693 2804

The screenshot shows the IG Metall WAP website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'Start', 'Bildungspolitik', 'Arbeitsmarkt', 'Gute Arbeit', and 'My WAP'. A search bar is located on the right. Below the navigation, the IG Metall logo and 'WAP - Das Bildungsportal' are displayed. A secondary navigation menu includes 'SCHULE & ARBEITSWELT', 'AUSBILDUNG', 'HOCHSCHULE', 'WEITERBILDUNG', and 'PRÜFEN'. The main content area features several news items:

- Fachtagung**
3. BIBB-Tagung Digitale Medien - analoge Wirklichkeiten
17.04.2013 | Auf der vom 2. - 7. Juli 2013 in Leipzig stattfindenden Berufe-Weltmeisterschaft "WorldSkills Leipzig 2013" führt das BIBB seine 3. Tagung "Digitale Medien - analoge Wirklichkeiten" durch. Sie stellt moderne Arbeitsumgebungen des Handwerks am Beispiel IT-induzierter Kundendienstleistungen in seinen verschiedenen Facetten am Beispiel der Elektro- und Informationstechnik zur Diskussion. Schlagwörter wie Smart Home, Smart Metering und Smart Grid kennzeichnen eine technologische Verschmelzung zwischen Informationstechnologie und Energieströmen, um einem effizienten Energiemix die notwendigen Funktionalitäten bereitstellen zu können. [mehr...](#)
- Wahlprogramm verabschiedet**
SPD will duale Ausbildung als tragende Säule der Fachkräfteausbildung stärken
15.04.2013 | In ihrem am Wochenende verabschiedeten Wahlprogramm spricht sich die SPD für eine Stärkung der dualen Berufsausbildung aus. Drei- und dreieinhalb jährige Ausbildungsgänge sollen wieder gestärkt werden. Mit einer Berufsausbildungsgarantie will die SPD jedem jungen Menschen eine klare und vollwertige Qualifizierungsperspektive geben und setzt dabei zuallererst auf eine Stärkung der betrieblichen Ausbildungsplätze. [mehr...](#)
- Forsa-Studie**
Eltern wünschen sich einheitliches Schulsystem
10.04.2013 | Eine repräsentative, vom Forsa-Institut durchgeführte Befragung von 1000 Eltern ergab, dass der Wunsch nach einem bundeseinheitlichen Schulsystem auf der Liste der Anforderungen an die Politik im Wahljahr 2014 ganz oben steht. [mehr...](#)
- Projekt DIALOGUE**
Mehr Durchlässigkeit in wissenschaftlicher Weiterbildung

On the right side of the screenshot, there are three promotional banners:

- 8. IG Metall Bildungstagung am 06. und 07. Juni 2013. Jetzt hier anmelden...**
- Neue Kampagne gestartet ARBEIT: SICHER UND FAIR! Bildung und Qualifizierung**
- Ein Projekt der IG Metall**
Schule Ausbildung Beruf Studium Job Hochschule
"Jetzt wächst zusammen, was"