



Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Erläuterungen zur Prüfung

Das vorliegende Dokument wurde durch das Bundesverwaltungsamt, Referat SQ 7, erstellt. Es handelt sich um eine Informationsunterlage und darf nur zu dienstlichen Zwecken verwendet werden.

Die Nutzung durch andere Behörden bzw. Bildungseinrichtungen ist nur nach vorheriger Genehmigung durch den/die Ersteller/-in gestattet.

In den folgenden Erläuterungen und Hinweisen werden möglichst geschlechtsneutrale Formulierungen gewählt. Wenn von männlichen Personen die Rede ist, sind stets auch weibliche gemeint. Die Beschränkung auf die männliche Form erfolgt lediglich aus Gründen der besseren Lesbarkeit und soll keinesfalls eine Geschlechterdiskriminierung oder eine Verletzung des Gleichheitsgrundsatzes zum Ausdruck bringen.

Inhaltsverzeichnis

1.	Die Berufsausbildung der Kaufleute für Büromanagement	7
1.1.	Zuständige Stelle nach dem Berufsbildungsgesetz	9
1.2.	Öffnungsklausel für Spezifika des öffentlichen Dienstes	9
1.3.	Zeitliche Gliederung der Berufsausbildung	9
1.4.	Standards der Berufsausbildung	9
1.5.	Dienstbegleitende Unterweisung	9
1.6.	Die Rolle der Berufsschule	10
1.7.	Gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen	11
1.8.	Weitere berufsprofilgebende Kompetenzen in zwei Wahlqualifikationen	11
1.9.	Gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	12
2.	Die berufliche Prüfung	13
2.1.	Das Bestehen der Prüfung	13
2.2.	Rücktritt von der Prüfung	16
2.3.	Nichtteilnahme an der Prüfung	16
2.4.	Die schriftliche Prüfung	17
2.4.1	Der gebundene Aufgabentyp	18
2.4.2	Der ungebundene Aufgabentyp	18
2.5.	Hinweise zur Korrektur der Prüfungsarbeiten	20
3.	Die Fachaufgabe in der Wahlqualifikation	22
3.1.	Die betriebliche Fachaufgabe mit Report	22
3.1.1	Erstellung und Umfang des Reports	22
3.1.2	Welche Kriterien sind bei der Auswahl der betrieblichen Fachaufgabe zu berücksichtigen?	23
3.1.3	Das Prüfungsgespräch	25
3.2.	Die praxisbezogene Fachaufgabe	25
4.	Bewertung der mündlichen Prüfungsleistung	27
5.	Ausbildung einer Zusatzqualifikation	27
I.	FAQs	28
	Anmeldung zur Prüfung	28
	Zulassung zur Prüfung	28
	Hilfsmittel für die Prüfungen	28
	Nachteilsausgleich	28
	Prüfungstermine	29

Vorlage der Reporte	29
Ablauf der Prüfungen.....	29
Nichtöffentlichkeit	29
Anonymisierung.....	29
Aufsichtsführung.....	30
Niederschriften	30
Täuschungen und Ordnungsverstöße	30
Prüfungsausschuss	30
Beschlussfähigkeit.....	31
Zustandekommen von Beschlüssen	31
Niederschriften des Prüfungsausschusses	31
Ausschluss und Befangenheit	31
Verschwiegenheitspflicht	31
Bewertung der Prüfungsarbeiten	32
Information der Prüflinge durch den Prüfungsausschuss.....	32
Planung der mündlichen Prüfung durch den Prüfungsausschuss	32
Vorläufige Bescheinigung.....	32
Nachbereitung der Abschlussprüfung durch den Prüfungsausschuss	33
Einsichtnahme in die Prüfungsunterlagen.....	33
Wiederholung von Prüfungsleistungen	33
II. Rechtsvorschriften	34
Prüfungsordnung.....	35
Ausbildungsverordnung.....	45
III. Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung	54
IV. Rahmenlehrplan.....	69
V. Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan.....	89
VI. Anlagen.....	105
Anlage 1 – Hinweise zur Fachaufgabe in der Wahlqualifikation.....	106
Anlage 2 – Hinweise für die Anfertigung von Reporten.....	107
Anlage 3 – Deckblatt zum Report	108
Anlage 4 – Hinweise zu den Prüfungen.....	109
Anlage 5 – Anmeldung zu Teil 1 der Abschlussprüfung.....	111
Anlage 6 – Anmeldung zu Teil 2 der Abschlussprüfung.....	113
Anlage 7 – Antrag auf Prüfungserleichterungen	115

Anlage 8 – Bewertungshilfe für das fallbezogene Fachgespräch.....	116
Anlage 9 – Mitteilung des Ergebnisses von Teil 1 der Abschlussprüfung.....	120
Anlage 10 – Niederschrift für die Aufsichtsführung	121
Anlage 11 – Niederschrift über die Beschlussfassung zu Teil 1 der Abschlussprüfung	122
Anlage 12 – Niederschrift über die Beschlussfassung zu Teil 2 der Abschlussprüfung	123
Anlage 13 – Bekanntgabe der schriftlichen Prüfungsergebnisse des Teils 2 der Abschlussprüfung	125
Anlage 14 – vorläufige Bescheinigung über das Ergebnis der Abschlussprüfung	126
Anlage 15 - Prüfungszeugnis.....	127

Abkürzungsverzeichnis

Abs. *Absatz*

AkA *Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen*

BGBI. *Bundesgesetzblatt*

GMBI *Gemeinsames Ministerialblatt*

i. d. R. *in der Regel*

i. V. m. *in Verbindung mit*

IHK-GfI *IHK Gesellschaft für Informationsverarbeitung*

max. *maximal*

min. *mindestens*

PrO *Prüfungsordnung*

SGB *Sozialgesetzbuch*

u.a. *unter anderem*

vgl. *vergleiche*

WQ *Wahlqualifikation*

1. Die Berufsausbildung der Kaufleute für Büromanagement

Am 11. Dezember 2013 ist die Ausbildungsverordnung für den gemeinsamen Beruf der gewerblichen Wirtschaft und des öffentlichen Dienstes "Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement" erlassen worden. Sie trat am 1. August 2014 in Kraft. Der neue Beruf hat die bisherigen Berufe „Fachangestellte/r für Bürokommunikation“, „Bürokaufmann/frau“ und „Kaufmann/frau für Bürokommunikation“ abgelöst. Diese drei Berufe waren bis dato mit rund 90.000 Auszubildenden die am meisten nachgefragten Berufe in Deutschland.

Nicht nur die Veränderungsprozesse in der öffentlichen Verwaltung können von dem neuen Berufsbild profitieren. Der Bedarf an qualifizierten Fachkräften muss trotz der schwierigen demographischen Entwicklung gedeckt werden. Allein dieser Aspekt zwingt zu modernen, attraktiven Ausbildungsangeboten, die sowohl Arbeitgebern als auch Auszubildenden deutliche Vorteile bieten.

Der Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement eröffnet hier große Chancen. Wie im privaten Sektor ist wirtschaftliches Handeln für die öffentliche Hand unverzichtbar. Betriebswirtschaftliche Prinzipien bilden die Grundlage dieses Berufs. Unter seinem Dach finden sich die spezifischen Belange von Betrieben der Wirtschaft, aber auch die der öffentlichen Verwaltung wieder. Infolge gemeinsamer Pflichtqualifikationen erwerben die künftigen Nachwuchskräfte des öffentlichen Dienstes übergreifende Kompetenzen. Umfassendes Verständnis für betriebswirtschaftliches und staatliches Agieren erweitert ihre berufliche Einsatzbreite und Flexibilität, auch auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt.

Die duale Berufsausbildung der Kaufleute für Büromanagement dauert drei Jahre und wird in der Ausbildungsbehörde und in der Berufsschule vollzogen. Im öffentlichen Dienst wird die betriebspraktische Ausbildung durch eine dienstbegleitende Unterweisung ergänzt. Diese umfasst in der Regel 420 Zeitstunden und dient dazu, in der Ausbildungsverordnung beschriebenen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die nicht in allen Behörden ausgebildet werden können, systematisch zu vermitteln und zu vertiefen. Die dienstbegleitende Unterweisung ist nicht etwa als theoretische Unterrichtsveranstaltung zu verstehen, sondern praxis- und handlungsorientiert, auszurichten.

Inhaltlich basiert die Berufsausbildung auf drei Pfeilern:

Berufsprofilgebende Pflichtqualifikationen [Büro- und Geschäftsprozesse]
2 berufsprofilgebende Wahlqualifikationen [Auswahl unter 10 Angeboten der Ausbildungsordnung]
Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten [Ausbildungsbetrieb, Arbeitsorganisation, Information, Kommunikation, Kooperation]

In den ersten 15 Monaten der Berufsausbildung werden berufsprofilgebende Pflichtqualifikationen, die Büroprozesse und das Beschaffungswesen vermitteln, begleitet von integrativen Inhalten, die sich überwiegend durch die gesamte Berufsausbildung ziehen. Der Teilbereich Geschäftsprozesse und die obligatorischen Wahlqualifikationen werden ab dem 16. Monat ausgebildet.

Die Ausbildungsbehörden müssen zwei von zehn Wahlqualifikationen, die die Ausbildungsverordnung vorgibt, auswählen. Da der Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement gleichzeitig ein Beruf des öffentlichen Dienstes ist, enthält die Ausbildungsverordnung auch Wahlqualifikationen, die für die öffentliche Verwaltung charakteristisch sind, wie „Verwaltung und Recht“ oder „Öffentliche Finanzwirtschaft“.

Das übliche Prüfungsverfahren, bestehend aus Zwischen- und Abschlussprüfung, wird in einer Erprobungsphase bis 2020 durch eine gestreckte Abschlussprüfung ersetzt. Aus diesem Grund wurde neben der eigentlichen Verordnung über die Berufsausbildung eine Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen erlassen [s. Anhang].

Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung findet in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres statt. Prüfungsgegenstand sind Inhalte der ersten 15 Ausbildungsmonate. Hierzu gehören die Büroprozesse und das Beschaffungswesen aus dem Bereich der berufsprofilgebenden Pflichtqualifikationen sowie integrative Inhalte und der Lehrstoff der Berufsschule, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

Gegen Ende der Berufsausbildung folgt Teil 2 der Abschlussprüfung. Er wird schriftlich in den beiden Prüfungsbereichen „Kundenbeziehungsprozesse“ sowie „Wirtschafts- und Sozialkunde“ und praktisch in einer der ausgebildeten Wahlqualifikationen anhand eines fallbezogenen Fachgesprächs durchgeführt.

Besondere Absprachen mit den Berufsschulen, den Trägern der dienstbegleitenden Unterweisung, Kooperationen mit Einrichtungen innerhalb und außerhalb des öffentlichen Dienstes können inhaltliche Lücken in der betrieblichen Ausbildungspraxis schließen und wesentlich zu effizienten Ausbildungsstrukturen beitragen.

Die Ausbildungsberaterinnen und Ausbildungsberater des Bundesverwaltungsamtes zeigen gerne Möglichkeiten auf, ein wirkungsvolles und ökonomisch vertretbares Ausbildungsgefüge aufzubauen.

Das Bundesverwaltungsamt, als zuständige Stelle nach dem Berufsbildungsgesetz und der Berufsbildungsausschuss empfehlen den ausbildenden Bundesbehörden das neue Berufsangebot aufzugreifen und die breit gefächerten Einsatzmöglichkeiten perspektivisch und werbewirksam zu nutzen.

1.1. Zuständige Stelle nach dem Berufsbildungsgesetz

Soweit der Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement nicht in Betrieben der Wirtschaft, sondern in der öffentlichen Verwaltung ausgebildet wird, ist er Beruf des öffentlichen Dienstes [§ 1 der Ausbildungsverordnung].

Die Registrierung der Ausbildungsverträge, Entscheidungen über die Kürzung und Verlängerung der Ausbildungszeit und die Durchführung der Abschlussprüfung obliegen damit nicht den örtlichen Industrie- und Handelskammern, sondern den zuständigen Stellen des Bundes und der Länder. Das Bundesverwaltungsamt nimmt diese Funktion für die Bundesbehörden der ihm angeschlossenen Ressorts wahr.

1.2. Öffnungsklausel für Spezifika des öffentlichen Dienstes

Die Inhalte der Berufsausbildung ergeben sich aus dem Ausbildungsrahmenplan, der Anlage 1 der Ausbildungsverordnung ist [§ 3 Abs. 1 der Ausbildungsverordnung].

Die Formulierung der Ausbildungsinhalte ist grundsätzlich auf Betriebe der Wirtschaft zugeschnitten. Soweit die Begrifflichkeiten nicht auf den öffentlichen Dienst übertragbar sind, können sie durch spezifische Bezeichnungen der öffentlichen Verwaltung ersetzt werden. Dieser redaktionelle Freiraum darf jedoch nicht für inhaltliche Veränderungen genutzt werden.

1.3. Zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Der Ausbildungsrahmenplan gibt neben der inhaltlichen Ausgestaltung auch die zeitliche Struktur der dreijährigen Berufsausbildung vor. Die zeitliche Abfolge kann den individuellen Ausbildungsmöglichkeiten der einzelnen Ausbildungsträger angepasst werden, wenn anderenfalls eine sinnvolle und umfassende Vermittlung der Ausbildungsinhalte nicht gewährleistet werden kann [§ 3 Abs. 2 der Ausbildungsverordnung].

Hierbei ist zu beachten, dass die Durchführung des ersten Teils der Abschlussprüfung nicht berührt wird. Prüfungszeitpunkt und Prüfungsinhalte sind unveränderbar in der Ausbildungsverordnung festgelegt. Die Vermittlung der

zugrunde liegenden Ausbildungsinhalte muss innerhalb der ersten 15 Monate gewährleistet bleiben.

1.4. Standards der Berufsausbildung

In allen neueren Ausbildungsverordnungen sind Ziel und Niveau übereinstimmend definiert: Die Auszubildenden sollen zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Kompetenzen sind in der Abschlussprüfung nachzuweisen [§ 5 Abs. 1 der Ausbildungsverordnung].

Auch in dem Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement müssen die Auszubildenden ein Berichtsheft führen [§ 5 Abs. 3 der Ausbildungsverordnung]. Dieser Ausbildungsnachweis, der nach dem Berufsbildungsgesetz Zulassungsvoraussetzung für die Abschlussprüfung ist, ist regelmäßig von den Ausbildungsverantwortlichen zu kontrollieren.

1.5. Dienstbegleitende Unterweisung

Abweichend von den Betrieben der Wirtschaft ist für die öffentliche Verwaltung verpflichtend eine dienstbegleitende Unterweisung festgelegt [§ 5 Abs. 4 der Ausbildungsverordnung], die die betriebspraktische Ausbildung ergänzt.

Sie hat in der Regel einen zeitlichen Umfang von 420 Stunden à 60 Minuten, die 560 Unterrichtsstunden à 45 Minuten entsprechen.

In der dienstbegleitenden Unterweisung sollen die im Ausbildungsrahmenplan vorgeschriebenen Inhalte systematisch vermittelt und vertieft werden. Die dienstbegleitende Unterweisung soll insbesondere solche Themen aufgreifen, die nicht oder nur mit Einschränkungen praktisch in den Behörden vermittelt werden können.

In der Bundesverwaltung wird die dienstbegleitende Unterweisung in der Regel behördenübergreifend organisiert, um Aufwand und Kosten zu minimieren. Eine gemeinsame dienstbegleitende Unterweisung setzt voraus, dass sich die angeschlossenen Behörden auf übereinstimmende Schwerpunkte und weitgehend einheitliche Wahlqualifikationen einigen.

1.6. Die Rolle der Berufsschule

Partner im System der dualen Berufsausbildung nach dem Berufsbildungsgesetz ist die Berufsschule. Sie vermittelt wesentliche berufsbezogene und berufsübergreifende Grundlagen und fördert die Entwicklung umfassender Handlungskompetenzen.

Wie für jeden anderen Ausbildungsberuf hat die Kultusministerkonferenz am 27.09.2013 einen Rahmenlehrplan für den Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement verabschiedet. Er ist die inhaltliche und methodische Grundlage für die Lehrpläne der Berufsschulen. Der Rahmenlehrplan ist mit dem Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche Ausbildung abgestimmt [siehe Anhang].

Nach § 5 Abs. 4 der Ausbildungsverordnung ist die dienstbegleitende Unterweisung inhaltlich und zeitlich mit dem Berufsschulunterricht abzustimmen. Hier eröffnet sich die große Chance weitergehender Absprachen. Ausbildungsmodelle in anderen Berufen belegen, dass die Berufsausbildung umso erfolgreicher gestaltet werden kann, wenn die Lernorte arbeitsteilig vorgehen und ihre originären Fachkompetenzen zum Maßstab hierfür machen.

Die Abstimmung setzt allerdings weitgehend homogene Berufsschulklassen voraus. Auch aus Sicht des Berufsbildungsausschusses beim Bundesverwaltungsamt muss darauf hingewirkt werden, dass zumindest an den größeren Ausbildungsstandorten Bundesfachklassen gebildet und Übereinkünfte zwischen Berufsschulen und Trägern der dienstbegleitenden Unterweisung getroffen werden.

1.7. Gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen

1. Büroprozesse	2. Geschäftsprozesse
1.1 Informationsmanagement 1.2 Informationsverarbeitung 1.3 Bürowirtschaftliche Abläufe 1.4 Koordinations- und Organisationsaufgaben	2.1 Kundenbeziehungen 2.2 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung 2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen 2.4 Personalbezogene Aufgaben 2.5 Kaufmännische Steuerung

1.8. Weitere berufsprofilgebende Kompetenzen in zwei Wahlqualifikationen

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-Leistungs-Rechnung 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
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

1.9. Gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

1. Ausbildungsbetrieb	2. Arbeitsorganisation	3. Information, Kommunikation, Kooperation
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	2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel 2.2 Arbeitsplatzergonomie 2.3 Datenschutz und Datensicherheit 2.4 Qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen	3.1 Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen 3.2 Kommunikation 3.3 Kooperation und Teamarbeit 3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben

2. Die berufliche Prüfung

Die Abschlussprüfung gliedert sich in zwei Teile.

Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung beschränkt sich auf die Inhalte, die in den ersten 15 Monaten der Ausbildung vermittelt werden. Hinzu kommt der für die Berufsausbildung wesentliche Berufsschulstoff.

- A 1.1 Informationsmanagement
- A 1.2 Informationsverarbeitung
- A 1.3 Bürowirtschaftliche Abläufe
- A 1.4 Koordinations- und Organisationsaufgaben
- A 2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen
- C 1.1 Stellung, Rechtsform, und Organisationsstruktur
- C 1.2 Produkt- und Dienstleistungsangebot
- C 2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel
- C 2.2 Arbeitsplatzergonomie
- C 2.3 Datenschutz und Datensicherheit
- C 3.1 Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen

Teil 2 der Abschlussprüfung bezieht sich grundsätzlich auf die gesamten Ausbildungsinhalte und den für die Berufsausbildung wesentlichen Berufsschulstoff, soweit die Inhalte den Anforderungen in den Prüfungsbereichen [s. Übersicht Seite 6] zugeordnet werden können und (grundsätzlich) nicht Gegenstand des ersten Teils der Abschlussprüfung waren [§ 2 Abs. 2 der Erprobungsverordnung].

Für die Bewertung der Prüfungen ist folgender Bewertungsmaßstab heranzuziehen [vgl. § 20 Abs. 3 PrO KfBM]:

Punkte	Note
100 – 92 Punkte	sehr gut
unter 92 – 81 Punkte	gut
unter 81 – 67 Punkte	befriedigend
unter 67 – 50 Punkte	ausreichend
unter 50 – 30 Punkte	mangelhaft
unter 30 – 0 Punkte	ungenügend

2.1. Das Bestehen der Prüfung

Die Ergebnisse der insgesamt vier Prüfungsbereiche (Teil 1 und Teil 2) der Abschlussprüfung haben durch besondere Gewichtungen unterschiedlichen Einfluss auf das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung:

Informationstechnisches Büromanagement	25 Prozent,
Kundenbeziehungsprozesse	30 Prozent,
Fachaufgabe in der Wahlqualifikation	35 Prozent,
Wirtschafts- und Sozialkunde	10 Prozent.

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn

1. ihr Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mindestens „ausreichend“ ist,
2. Teil 2 der Abschlussprüfung mindestens „ausreichend“ ausfällt,
3. mindestens zwei der drei Prüfungsbereiche des Teils 2 mindestens mit der Note „ausreichend“ bewertet worden,
4. keiner der Prüfungsbereiche des Teils 2 mit der Note „ungenügend“ bewertet worden ist.

Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass ein „ungenügend“ im Teil 1 der Abschlussprüfung nicht zum Scheitern führt. Die Note „ungenügend“ kann durch bessere Leistungen im Teil 2 der Prüfung ausgeglichen werden, sofern die vorstehenden Bestehensbedingungen nach § 5 Abs. 2 der Erprobungsverordnung erfüllt sind. Unschädlich ist grundsätzlich auch die Note „mangelhaft“ in einem Prüfungsbereich des Teils 2 der Abschlussprüfung.

Jeder Prüfling erhält nach dem Ablegen des Teils 2 der Prüfung eine vorläufige Bescheinigung, in der durch den Prüfungsausschuss das Bestehen oder das Nichtbestehen der Prüfung bestätigt wird. Das endgültige Abschlusszeugnis bzw. den Nichtbestehensbescheid erhält der Prüfling durch die zuständige Stelle zu einem späteren Zeitpunkt.

Zur Verdeutlichung sollen die Beispiele auf der nächsten Seite dienen.

Beispiel 1 Bestehensregelung					
	Prüfungsbereich	Pkt.	Gewichtung	gewichtete Punkte	bestanden?
Teil 1	Informationstechnisches Büromanagement	0	25%	0	☹️
Teil 2	Kundenbeziehungsprozesse	80	30%	24	😊
	Wirtschafts- und Sozialkunde	30	10%	3	☹️
	Fachaufgabe in der WQ	72	35%	25	😊
	Gesamtergebnis		100%	52	😊
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kein „ungenügend“ in Teil 2 (+) ▪ Teil 2 insgesamt mindestens „ausreichend“ (+) ▪ Zwei Prüfungsbereiche aus Teil 2 mindestens „ausreichend“ (+) ▪ Gesamtergebnis (Teil 1 + Teil 2) mindestens „ausreichend“ (+) 					

Beispiel 2 Bestehensregelung					
	Prüfungsbereich	Pkt.	Gewichtung	gewichtete Punkte	bestanden?
Teil 1	Informationstechnisches Büromanagement	60	25%	15	😊
Teil 2	Kundenbeziehungsprozesse	50	30%	15	😊
	Wirtschafts- und Sozialkunde	70	10%	7	😊
	Fachaufgabe in der WQ	34	35%	12	☹️
	Gesamtergebnis		100%	49	☹️
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kein „ungenügend“ in Teil 2 (+) ▪ Teil 2 insgesamt mindestens „ausreichend“ (+) ▪ Zwei Prüfungsbereiche aus Teil 2 mindestens „ausreichend“ (+) ▪ Gesamtergebnis (Teil 1 + Teil 2) mindestens „ausreichend“ (-) 					

Die mündliche Ergänzungsprüfung

Auf Antrag des Prüflings kann die Prüfung in Teil 2 in den Prüfungsbereichen „Kundenbeziehungsprozesse“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ durch eine mündliche Prüfung ergänzt werden, wenn

- der Prüfungsbereich schlechter als „ausreichend“ bewertet wurde

und

- die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Die Ergänzungsprüfung umfasst ein 15-minütiges Prüfungsgespräch und ist aus rechtlichen Gründen erst nach der Prüfung in der Wahlqualifikation möglich.

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

Beispiel ohne mündliche Ergänzungsprüfung:

1. Teil der Abschlussprüfung

$$50 \text{ Punkte (25 \%)} = 12,5 \text{ Punkte}$$

2. Teil der Abschlussprüfung

- Kundenbeziehungsprozesse
= 50 Punkte (30 %) = 15,0 Punkte
- Wirtschafts- und Sozialkunde
= 40 Punkte (10 %) = 4,0 Punkte
- Fachaufgabe in der Wahlqualifikation
= 50 Punkte (35 %) = 17,5 Punkte

Bisheriges Gesamtergebnis = 49,0 Punkte

Wirtschafts- und Sozialkunde wurde mit mangelhaft bewertet. Eine Ergänzungsprüfung in diesem Prüfungsbereich könnte dazu führen, dass die Prüfung im Gesamtergebnis mit „ausreichend“ (= mindestens 50,0 Punkte) abgeschlossen werden kann. Dann müsste die mündliche Ergänzungsprüfung dazu führen, dass das Ergebnis im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ sich auf 5,0 Punkte verbessert.

Gewichtung der Ergänzungsprüfung:

$$\begin{aligned} \text{bisheriges Ergebnis 2-fach} &= 2 \times 40 \text{ Punkte} \\ &= 80 \text{ Punkte} \end{aligned}$$

$$\text{Ergänzungsprüfung 1-fach} = x$$

Gewichtung Prüfungsbereich
(Wirtschafts- u. Sozialkunde): = 10 %

Rechnung:

$$\frac{((80 \text{ Punkte} + x) * 10 \%)}{3} = 5 \text{ Punkte}$$

$$\underline{\underline{x = 70 \text{ Punkte}}}$$

Der Prüfling müsste in der mündlichen Ergänzungsprüfung mindestens 70 Punkte erzielen, damit die Abschlussprüfung im Gesamtergebnis mit „ausreichend“ (= mindestens 50 Punkte) bewertet werden würde. Dies verdeutlicht auch das nachfolgende Berechnungsbeispiel:

Beispiel mit mündlicher Ergänzungsprüfung:

1. Teil der Abschlussprüfung

$$50 \text{ Punkte (25 \%)} = 12,5 \text{ Punkte}$$

2. Teil der Abschlussprüfung

- Kundenbeziehungsprozesse
= 50 Punkte (30 %) = 15,0 Punkte
- Wirtschafts- und Sozialkunde
= 40 Punkte (schriftlich)
70 Punkte (Ergänzungsprüfung)
→ (80 Punkte + 70 Punkte) : 3
= 50 Punkte (10 %) = 5,0 Punkte
- Fachaufgabe in der Wahlqualifikation
= 50 Punkte (35 %) = 17,5 Punkte

Bisheriges Gesamtergebnis = 50,0 Punkte

Die Wiederholungsprüfung

Gilt die Prüfung als endgültig nicht bestanden, erhält der Prüfling von der zuständigen Stelle einen schriftlichen Bescheid über das Nichtbestehen der Abschlussprüfung.

Eine nicht bestandene Prüfung kann max. zweimal wiederholt werden. Auf Antrag des Prüflings müssen bereits bestandene Prüfungsbereiche (min. Note „ausreichend“) nicht wiederholt werden, wenn die Prüfung innerhalb von zwei Jahren nach dem erstmaligen Nichtbestehen wiederholt wird.

Eine Prüfung kann frühestens zum nächstmöglichen Prüfungstermin wiederholt werden. Die Termine werden durch die zuständige Stelle bekanntgegeben.

2.2. Rücktritt von der Prüfung

Der Prüfling kann vor Beginn der Prüfung schriftlich zurücktreten. Die Prüfung gilt in diesem Fall als nicht begonnen (i. d. R. Nachweis durch Attest und ggf. Anhörung des Prüflings).

Ohne vorherige schriftliche Erklärung des Rücktritts werden die betroffenen Prüfungsbereiche mit null Punkten bewertet.

2.3. Nichtteilnahme an der Prüfung

Eine Nichtteilnahme an einer Prüfung ist gegeben, wenn der Prüfling aus wichtigem Grund an der Teilnahme einzelner Prüfungsfächer gehindert ist.

Die Entscheidung über das Vorliegen eines wichtigen Grundes obliegt dem Prüfungsausschuss.

Trifft der Prüfungsausschuss die Entscheidung, dass ein wichtiger Grund für die Nichtteilnahme vorliegt, kann die Prüfung bzw. können die Prüfungsbereiche nachgeholt werden.

Liegt kein wichtiger Grund vor, so gilt die Prüfung bzw. der Prüfungsbereich als nicht bestanden (Note „ungenügend“).

① Die Nachholung versäumter Prüfungsbereiche kann nicht gleichzeitig mit der Wiederholung eines Prüfungsbereiches verbunden werden. Zunächst sind versäumte Prüfungsbereiche nachzuholen. Erst nachdem alle Prüfungsleistungen erbracht worden sind, ist eine Wiederholung zulässig.

2.4. Die schriftliche Prüfung

Die schriftlichen Prüfungsbereiche im Berufsbild Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement setzen sich aus zwei Teilen zusammen.

Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung	Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung
<p><u>„Informationstechnisches Büromanagement“</u></p> <p>Dauer = 120 Minuten computergestützte Prüfung</p> <p>Inhalt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inhalte aus den ersten 15 Monaten aus der Ausbildungsverordnung ✓ Zu vermittelnder Berufsschulstoff, soweit für die Berufsausbildung wesentlich ✓ Büro- und Beschaffungsprozesse organisieren ✓ Kundenorientiertes Arbeiten ✓ Sicherer Umgang der Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogramme <p>Gewichtung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 25 % des Gesamtergebnis 	<p>Gegen Ende des 3. Ausbildungsjahres zur Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit</p> <p><u>Fachübergreifende Anforderungen nach der Ausbildungsverordnung</u></p> <p>Der Prüfling soll in der Abschlussprüfung nachweisen, dass er die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist.</p> <p><u>„Kundenbeziehungsprozesse“</u></p> <p>Dauer = 150 Minuten Gebundene Aufgaben (60 Minuten) Ungebundene Aufgaben (90 Minuten)</p> <p>Inhalt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aufträge kundenorientiert abwickeln ✓ Personalbezogene Aufgaben wahrnehmen ✓ Instrumente der kaufmännischen Steuerung wahrnehmen <p>Gewichtung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 30 % des Gesamtergebnis <p><u>„Wirtschafts- und Sozialkunde“</u></p> <p>Dauer = 60 Minuten Gebundene Aufgaben (Multiple-Choice-Fragen)</p> <p>Inhalt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge darstellen und beurteilen <p>Gewichtung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 10 % des Gesamtergebnis

Für die schriftlichen Bereiche der Abschlussprüfung verwendet das Bundesverwaltungsamt in Abstimmung mit dem Berufsbildungsausschuss die Prüfungsaufgaben der AkA.

Im Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“ werden dem Prüfling verschiedene Dateivorlagen zur Verfügung gestellt.

Die aktuelle Dateisammlung „Nüra“ kann zur Prüfungsvorbereitung und zu Übungszwecken auf der Internetseite der AkA als Download abgerufen werden. Damit der Prüfling genau weiß, was von ihm abverlangt wird, stellt die AkA eine Liste der Anwendungen mit Befehlen und Funktionen für diesen Prüfungsbereich zur Verfügung. Zu Übungszwecken hat die AkA Musteraufgaben für Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung auf ihrer Internetseite veröffentlicht.

Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung kann nicht eigenständig wiederholt werden, da er Teil der Gesamtprüfung ist.

Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung gliedert sich in die Prüfungsbereiche „Kundenbeziehungsprozesse“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“.

Die Prüfung im Bereich „Kundenbeziehungsprozesse“ setzt sich aus gebundenen sowie aus ungebundenen Fragestellungen zusammen [siehe dazu Kapitel 2.4.1 und 2.4.2]. Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ werden ausschließlich gebundene Fragen gestellt.

Die gebundenen Aufgabestellungen werden maschinell bewertet. Im Gegensatz dazu werden die ungebundenen Aufgabenstellungen durch den Prüfungsausschuss bewertet. Die Anzahl der Teilaufgaben kann sich von Prüfungstermin zu Prüfungstermin ändern.

Zur Prüfungsvorbereitung sind auch für die beiden schriftlichen Prüfungsbereiche des Teils 2 der gestreckten Abschlussprüfung Musteraufgaben auf der Internetseite der AkA abrufbar.

2.4.1 Der gebundene Aufgabentyp

Diese Aufgaben werden u.a. auch als programmierte bzw. maschinell auswertbare Aufgaben bezeichnet. Dazu gehören:

- ✓ Mehrfachwahlaufgaben
- ✓ Richtig-Falsch-Antworten

✓ Zuordnungsaufgaben

Für jede Aufgabe sind hier entsprechende Kästchen auf dem Lösungsbogen angeordnet. In diese Kästchen trägt der Prüfling seine „Lösungsziffer“ (d.h. die Ziffer der Antwort bzw. bei Rechenaufgaben das Ergebnis) ein. Es sind ausschließlich arabische Ziffern zu verwenden. Kreuze, Buchstaben, römische Zahlen oder Kommata sind nicht erlaubt.

2.4.2 Der ungebundene Aufgabentyp

Die Art von Aufgaben sollen in kurzer Aufsatzform, stichwortartig oder tabellarisch beantwortet werden. Die Prüflinge müssen diese Aufgaben mit eigenen Worten beantworten. Es können aber ebenfalls Berechnungen oder Eintragungen vorgenommen werden.

Mögliche Formulierungen ungebundener Aufgabenstellungen

„Nennen Sie ...“

- Lösung im ganzen Satz ohne Bewertung wird erwartet.

„... stichwortartig ...“

- Antworten in Kurzform genügen.
- Antworten mit Gedankenstrichen genügen.

„Beschreiben Sie ...“

- Lösung unter Verwendung von Adjektiven wird erwartet.

„Begründen Sie ...“

- Lösung mit sachlichen Argumenten und Begründung wird erwartet.

„Erklären Sie ...“

- Beschreibung plus Begründung wird erwartet.

„Nennen Sie ein Beispiel für ...“

- Ein repräsentatives oder exemplarisches Beispiel wird erwartet.

„... abwägen ...“

- Positive und negative Seiten sollen beleuchtet werden.

„... bewerten ...“

- Eine fachliche/sachliche Meinung bzw. eine Stellungnahme wird gefordert.

„... analysieren ...“

- Fragen sollen gestellt werden. Ein Ergebnis wird betrachtet bzw. abgewägt und ausgewertet bzw. bewertet.

2.5. Hinweise zur Korrektur der Prüfungsarbeiten

Nach § 20 Abs. 1 der Prüfungsordnung werden die schriftlichen Prüfungsarbeiten von jeweils zwei Mitgliedern des Prüfungsausschusses bewertet (Erst- und Zweitkorrektor). Die Erstkorrigierenden leiten die Prüfungsarbeiten nach ihrer Bewertung an die Zweitkorrigierenden weiter.

In ihrer zeitlichen Planung achten die Erstkorrigierenden darauf, dass ausreichend Zeit für die Zweitkorrektur bis zur Sitzung zum Beschluss der Ergebnisse verbleibt.

Weichen die im Rahmen der Erst- und Zweitkorrektur vergebenen Punkte voneinander ab, erörtern die Korrigierenden die Bewertung. Gleiches gilt für vom Zweitkorrektor nicht geteilte Korrekturanmerkungen des Erstkorrektors.

Über nicht ausgeräumte Meinungsverschiedenheiten entscheidet der Prüfungsausschuss in seiner Sitzung zur Ergebnisfeststellung.

Bei der Bewertung bzw. Korrektur der Prüfungsklausuren sollte wie folgt vorgefahren werden:

- ✓ Die beiden Korrektoren vermerken die jeweils vergebenen Punkte in den Bewertungsbögen und unterschreiben diese. Beides erfolgt in unterschiedlicher Farbgebung.

Der Punktabzug muss nachvollziehbar sein, d.h. es sollte mit Hinweisen gearbeitet werden, die es dem Prüfling möglich machen, zu erkennen, warum Punkte in Abzug gebracht wurden. Die Prüflinge haben gem. § 27 PrO KfBM erst nach Ablegung des Teils 2 der Abschlussprüfung das Recht auf Einsichtnahme in die Prüfungsunterlagen. Zwischen den beiden Teilen der gestreckten Abschlussprüfung liegt ein großer Zeitraum. Daher ist es wichtig, dass der Prüfling erkennen kann, wie das Ergebnis zustande gekommen ist. Als Hilfestellung werden folgende Korrekturzeichen empfohlen:

✓	=	richtig
F	=	falsch
A	=	Ausdruck
R	=	Rechtschreibung
W	=	Wiederholung
Z	=	Zeichensetzung

Darüber hinaus können Kommentare wie: „zu ungenau“, „Aufgabenstellung nicht beachtet“, usw. zur Transparenz und Nachvollziehbarkeit beitragen.

- ✓ Eine Korrektur mit Bleistift ist zu vermeiden.
- ✓ Die tätigen Korrektoren achten auf die Einhaltung einheitlicher Maßstäbe bei der Bewertung und stimmen sich ab.
- ✓ Zusatzpunkte dürfen nicht vergeben werden. Zusatzpunkte widersprechen der Leistungsbewertung, weil sie nicht einheitlich vergeben werden, sondern einzelne Prüfungsleistungen beurteilen.
- ✓ Die Lösungshinweise sollen dazu beitragen, die Vergleichbarkeit zu erhöhen. Sie sind nicht als abschließende Musterlösungen zu verstehen. Vielmehr sollen sie den Korrektoren als Orientierung bei der Punktevorgabe dienen.

Die Bewertung von Folgefehlern liegt im Ermessen des Prüfungsausschusses. Ein Folgefehler liegt vor, wenn ein falscher Lösungsansatz folgerichtig fortgeführt wird, aber zu falschen Ergebnissen führt. Der Korrektor bemisst den Schweregrad und damit den Punktabzug.

Die Prüfungsordnung des Bundesverwaltungsamtes beinhaltet ein degressives Bewertungssystem (vgl. § 20 Abs. 3 PrO). Da je Prüfungsarbeit bzw. -bereich 100 erreichbare Punkte vorgesehen werden, ergibt sich folgender Notenschlüssel:

Punkte	Note
100 – 92 Punkte	sehr gut
unter 92 – 81 Punkte	gut
unter 81 – 67 Punkte	befriedigend
unter 67 – 50 Punkte	ausreichend
unter 50 – 30 Punkte	mangelhaft
unter 30 – 0 Punkte	ungenügend

- ① **Neu**
Bei Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung („Informationstechnisches Büromanagement“) wird die Rechtschreibung, die Zeichensetzung, der Ausdruck sowie die Anwendung der DIN 5008 in der Textverarbeitung mit 15 Punkten bewertet.

Im Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“ können maximal 150 Punkte erzielt werden (100 Punkte für die Lösung ungebundener Aufgaben und 50 Punkte für die Lösung der gebundenen Teilaufgaben). Die erreichte Gesamtpunktzahl wird im Rahmen der Auswertung durch den Faktor 1,5 dividiert und so in den 100-Punkte-Schlüssel umgerechnet. Dieser Punktwert geht in die weitere Berechnung des Gesamtergebnisses der Abschlussprüfung ein.

Die Prüfung im Bereich „Kundenbeziehungsprozesse“ setzt sich aus folgenden Bereichen zusammen:

- Kundenbeziehungen; Kommunikation
- Auftragsbearbeitung und -nachbereitung
- personalbezogene Aufgaben
- kaufmännische Steuerung

Die Prüfung im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ besteht komplett aus gebundenen Aufgabestellungen. In diesem Prüfungsbereich gliedert sich die Prüfung wie folgt:

- Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur
- Produkt- und Dienstleistungsangebot
- Berufsbildung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Umweltschutz

Die gebundenen Aufgaben werden maschinell ausgewertet. Dazu werden diese Aufgabenteile vom Ort der Prüfung an die IHK-GfI übersandt. Die Ergebnisse werden durch die IHK-GfI an die zuständige Stelle des Bundesverwaltungsamts übermittelt.

Die ungebundenen Aufgabenteile werden an den Prüfungsausschuss übermittelt und durch diesen bewertet. Durch die zuständige Stelle werden die Prüfungsausschüsse über die Ergebnisse in den gebundenen Aufgabenbereichen informiert. Die Ergebnisse werden durch die Prüfungsausschüsse zu einem Gesamtergebnis zusammengeführt. Über das Ergebnis fasst der Prüfungsausschuss gem. § 20 Abs. 1 S. 2 PrO Beschluss.

Nach der Prüfungsordnung des Bundesverwaltungsamtes ist das Ergebnis in den einzelnen Prüfungsbereichen und das Gesamtergebnis der Prüfung auf zwei Dezimalstellen ohne Auf- oder Abrundung auszuweisen.

3. Die Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Der Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ ist als fallbezogenes Fachgespräch vorgesehen. Hierbei soll der Prüfling entsprechend den Vorgaben der Ausbildungsverordnung 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.

Zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch sieht die Ausbildungsverordnung zwei unterschiedliche Varianten vor. Entweder ist ein Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe zu erstellen. Alternativ ist eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die der Prüfungsausschuss dem Prüfling zur Wahl stellt, zu bearbeiten und zu lösen.

Die Ausbildungsstätte legt fest, welche Variante gewählt wird, und teilt dies der zuständigen Stelle mit. In den Entscheidungsprozess kann der Auszubildende einbezogen werden.

Die Auswahl der beiden Wahlqualifikationen, die Gegenstand der Berufsausbildung sind, hängt von den Ausbildungsmöglichkeiten der ausbildenden Behörde ab. Sie trägt die Verantwortung, dass sie ihre im Ausbildungsvertrag fixierte Ausbildungsverpflichtung in vollem Umfang erfüllt.

① Bei der Prüfungsvariante „Betriebliche Fachaufgabe mit Report“ sollte der Auszubildende in die Themenauswahl einbezogen werden, da dieser die Aufgaben lösen/bearbeiten soll.

Sofern sich während der Berufsausbildung herausstellt, dass eine vereinbarte Wahlqualifikation nicht ausbildungsgerecht ist, kann sie einvernehmlich durch eine andere ersetzt werden. Voraussetzung ist, dass hierfür noch ein

mindestens fünfmonatiger Ausbildungszeitraum bis zur Abschlussprüfung zur Verfügung steht.

Das fallbezogene Fachgespräch ist auch in solchen Fällen zu führen, in denen die Abschlussprüfung wegen unzureichender schriftlicher Leistungen nicht mehr bestanden werden kann.

Zum formalen Teil des Prüfungsgesprächs gehört die Identitätsprüfung. Ebenfalls erfolgt hier eine kurze Belehrung (bspw. Verbot von Handys, Ablauf der Prüfung etc.) sowie die obligatorische Frage, ob sich der Prüfling gesundheitlich in der Lage fühlt, die Prüfung abzulegen. Hier kann der Prüfling ggf. die Befangenheit gegenüber einem Prüfungsausschussmitglied äußern.

① Der formale Teil gehört nicht zur Prüfungszeit.

Im Rahmen des Prüfungsgesprächs soll der Auszubildende zeigen, dass er über die notwendigen sprachlichen Fähigkeiten verfügt. Als weitere Kriterien spielen insbesondere auch Angemessenheit des Verhaltens, Verhaltensausprägung (sicheres Auftreten), zielorientiertes Verhalten, Auswahl adäquater Verhaltensmuster (Einhaltung sozialer bzw. kommunikativer Regeln) eine Rolle.

3.1. Die betriebliche Fachaufgabe mit Report

Eine Möglichkeit, die Prüfung in der Wahlqualifikation abzulegen, ist die betriebliche Fachaufgabe mit Report.

3.1.1 Erstellung und Umfang des Reports

Der Report ist spätestens am ersten Tag der schriftlichen Prüfung des Teils 2 der gestreckten Abschlussprüfung dem Prüfungsausschuss in 7-facher Ausfertigung vorzulegen.

① Sofern kein Report eingereicht wurde, gilt § 19 Abs. 5 PrO.

Für jede Wahlqualifikation ist jeweils ein Report anzufertigen. Beide Reports sind der zuständigen Stelle vorzulegen. Der Prüfungsausschuss entscheidet am Tag der Prüfung, in welcher Wahlqualifikation der Auszubildende geprüft wird. Der ausgewählte Report wird dem Prüfling durch den Prüfungsausschuss ausgehändigt.

Der Report darf einen Umfang von 3 Seiten nicht überschreiten. Des Weiteren sind folgende Formvorgaben zu beachten:

- ✓ Nummerierung der Seiten
- ✓ Schriftart: Arial
- ✓ Schriftgröße: 12
- ✓ Zeilenabstand: einzeilig
- ✓ Keine weiteren Anlagen sind zulässig

① **Weitere Hilfestellungen für die Reporterstellung können den „Hinweisen für die Anfertigung von Reporten“ [siehe Anlage 2] entnommen werden.**

Der zuständigen Stelle ist zu bestätigen, dass die Fachaufgabe eigenständig durchgeführt wurde. Dies bestätigt der Prüfungsteilnehmer auf dem Deckblatt des Reports **[siehe Anlage 3]**.

Was bedeutet eigenständig?

- ✓ Die Aufgabe wurde vom Auszubildenden selbst erledigt.
- ✓ Das Ergebnis der Aufgabe ist das Ergebnis des Auszubildenden.
- ✓ Der Report wird während der Einsätze in den Ausbildungsstätten gefertigt.

Wie ist mit Dienstgeheimnissen/Datenschutz umzugehen?

- ✓ Der Auszubildende muss mit der Ausbildungsstätte absprechen, ob Daten aus dem Arbeitsbereich für das Prüfungsgespräch verwendet werden dürfen.
- ✓ Ggf. sollte sich der Auszubildende Gedanken machen, wie mit personenbezogenen Daten umzugehen ist.

Der Report wird nicht durch den Prüfungsausschuss bewertet. Er dient als Grundlage für das anschließende Prüfungsgespräch. Aus dem Report entwickelt sich das fallbezogene Fachgespräch zwischen Prüfer und Auszubildenden.

Der Report sollte rein sachliche Informationen enthalten. Aufgrund dessen sollte ein sachlicher/klarer Sprachstil gewählt werden. Verwendete Abkürzungen sollten erläutert werden, damit der Prüfungsausschuss mit ihnen etwas anzufangen weiß.

Der Report ist in ganzen Sätzen fehlerfrei zu verfassen.

3.1.2 Welche Kriterien sind bei der Auswahl der betrieblichen Fachaufgabe zu berücksichtigen?

Es muss sich um eine reale Aufgabenstellung handeln, die vom Prüfling während seiner betriebspraktischen Unterweisung in der Wahlqualifikation tatsächlich durchgeführt werden muss.

Die Aufgabe muss über einen gewissen Schwierigkeitsgrad verfügen. Es sollte eine für den Auszubildenden neuartige Aufgabenstellung sein und für ihn eine Herausforderung darstellen, indem er einen eigenen Lösungsweg entwickeln muss. Der Auszubildende muss im späteren Fachgespräch die konkreten Problemstellungen sowie die gewählten Lösungswege erläutern und begründen (bspw. Darlegung der Vor- bzw. Nachteile der Lösungsstrategie). So ist es dem Prüfungsausschuss möglich, das Fachwissen zu überprüfen.

Bei standardisierten Arbeitsvorgängen sollte der Auszubildende auch andere Lösungsmöglichkeiten aufzeigen. So wird dem Prüfungsausschuss vermittelt, dass der Auszubildende in der Lage ist, eigene Lösungsstrategien zu finden und zu begründen, und nicht lediglich bekannte Abläufe reproduzieren kann.

Während der Bearbeitung sollten die erworbenen Fachkenntnisse vertieft werden. Zur Lösung der gestellten Aufgabe ist die Durchführung einer Recherche legitim. Dazu zählen bspw. auch Schnittstellen mit anderen Organisationseinheiten.

Die betriebliche Aufgabe sollte mindestens ein Lernziel der Wahlqualifikation abdecken. Es sollte ein Thema sein, bei dem mehrere Arbeitsschritte durchzuführen sind.

- ① **Bereits mit Beginn der dreijährigen Ausbildung - i. d. R. Einsatz in der 1. Wahlqualifikation - sollte sich der Auszubildende mit der mündlichen Prüfung in der Wahlqualifikation befassen.**
- ✓ **Mögliche Themen selektieren**
 - ✓ **Themenvorschläge vorbringen/aus-tauschen**

Mögliche Themenvorschläge

WQ 6 (Personalwirtschaft)

- Auswertung Weiterbildungsmaßnahmen (Gegenüberstellung altes Jahr und kommende Planung)
- Entwicklung Evaluationsbögen hinsichtlich Mitarbeiterzufriedenheit
- Akquise von Auszubildende für das neue Ausbildungsjahr
- Dienstreisen organisieren und abrechnen

WQ 7 (Assistenz- und Sekretariatsaufgaben)

- Organisation einer Sitzung
- Konferenzen vor- bzw. nachbereiten

WQ 8 (Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement)

- Planung eines Aktionstages
- Erstellung eines Artikels für das Intranet
- Organisation des „Tages der offenen Tür“

WQ 9 (Verwaltung und Recht)

- Widerspruchsbearbeitung
- Antragsbearbeitung (von der Antragstellung bis zu Lösung)

WQ 10 (Öffentliche Finanzwirtschaft)

- Stundung vorbereiten
- Vorbereitende Maßnahmen zur Haushaltsaufstellung

Mögliche Gliederung des Reports

Deckblatt [siehe Anlage 3]

1. Bezeichnung des Themas
 - ➔ Der Titel sollte treffend sein und die grobe Richtung vorgeben.
2. Einleitung/Aufgabenstellung/Ausgangssituation
 - ➔ Das Thema sollte kurz geschildert werden bzw. der Auszubildende sollte die (Einstellungs-)Behörde mit Hilfe von knappen Eckdaten vorstellen.
 - ➔ Die Einleitung soll kurz zum eigentlichen Thema hinführen.
 - ➔ In der Einleitung sollte kurz erläutert werden, was Ziel der Fachaufgabe in der WQ war.
 - ➔ Es sollte kurz darauf hingewiesen werden, ob es sich um ein Standardthema oder einen eher seltenen Arbeitsvorgang handelt.
3. Hauptteil
 - ➔ Der Hauptteil ist der wichtigste Bestandteil des Reports.
 - ➔ Hier wird die Lösung der Aufgabe bis hin zur Problemlösung beschrieben.
 - ➔ Es sollte hervorgehen, dass die Arbeit geplant wurde und systematisch vorgegangen wurde.
 - ➔ Im Hauptteil sollte beschrieben werden, welche Maßnahmen ergriffen wurden, die zum Ziel geführt haben. Lösungsalternativen sollten hier ggfs. aufgezeigt werden.
 - ➔ Eine präzise Formulierung ist hier unabdingbar. Ebenfalls sollten bedeutende Fakten benannt werden – weitere Details sollten Teil des Fachgesprächs mit dem Prüfungsausschuss sein.
4. Schlussbetrachtung/Auswertung
 - ➔ Im Schlussteil sollte Bezug zur Einleitung genommen werden. Ist die Zielstellung aus der Einleitung erreicht wurden?
 - ➔ Es sollte ein Fazit gezogen werden sowie eine eigene Bewertung des Nutzens der Fachaufgabe erfolgen.
 - ➔ Ebenso kann auf den persönlichen Nutzen der Fachaufgabe eingegangen werden.

3.1.3 Das Prüfungsgespräch

Der Prüfungsausschuss wird den Prüfling auffordern, die betriebliche Fachaufgabe sowie den Lösungsweg darzustellen. Die betriebliche Fachaufgabe mit Report sieht keine Vorbereitungszeit vor. Während des Prüfungsgesprächs kann der Prüfling seinen Report oder selbst angefertigte Notizen als Hilfsmittel verwenden. Weitere Hilfsmittel in Form von Gesetztexten werden mit Zulassung zur Prüfung bekanntgegeben. Es soll nicht darauf hinauslaufen, dass während des Fachgesprächs der Report vorgelesen wird. Da auch die Kommunikationsfähigkeit bewertet wird, sollte frei und offen gesprochen werden.

Im Anschluss an die kurze einleitende Darstellung der betrieblichen Fachaufgabe (Umfang max. 5 Minuten) folgt das Fachgespräch mit dem Prüfungsausschuss.

Im folgenden Fachgespräch wird der Prüfungsausschuss Fragen zur Fachaufgabe stellen (bspw. Begründungen für die gewählte Vorgehensweise in der Fachaufgabe, Erläuterung von Hintergründen und Schnittstellen, Bewertung der eigenen Ergebnisse). Ziel soll es sein, zu erfahren, ob der Prüfling seine bearbeitete Aufgabe tatsächlich verstanden hat.

Im Rahmen des Fachgesprächs kann der Prüfungsausschuss auch Fragen stellen, die über das Thema des Reports hinausgehen, aber den Inhalten der belegten Wahlqualifikation entsprechen.

Die Inhalte der Wahlqualifikation können aus der Ausbildungsverordnung entnommen werden.

Während des Prüfungsgesprächs ist durch den Prüfungsausschuss ein Protokoll zu führen. Dieses ist nach Abschluss von allen Prüfungsausschussmitgliedern zu unterzeichnen.

3.2. Die praxisbezogene Fachaufgabe

Bei dem praxisbezogenen Fachgespräch stellt der Prüfungsausschuss fest, dass alle Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten, die nach der Ausbildungsverordnung notwendig sind, vermittelt werden konnten.

Grundlage des Prüfungsgesprächs ist eine vom Prüfungsausschuss gestellte Aufgabe. Inhalt der Aufgaben sind die Ausbildungsinhalte der belegten Wahlqualifikationen. Diese

Variante des Prüfungsgesprächs bildet keine dienststellenbezogenen Besonderheiten ab.

Der Prüfungsausschuss entscheidet, in welcher Wahlqualifikation der Auszubildende geprüft wird, und teilt ihm dies am Tag der Prüfung mit.

Anschließend werden dem Prüfling zwei praxisbezogene Fachaufgaben vorgelegt. Der Prüfling hat 5 Minuten Zeit, sich für eine Aufgabe zu entscheiden. Im Anschluss daran beginnt die 20-minütige Vorbereitungszeit.

① Die Prüfungsaufgabe beinhaltet einen Sachverhalt sowie Fragestellungen zum Sachverhalt. Auf der Aufgabenstellung sind die zugelassenen Hilfsmittel / Anlagen / Bearbeitungshinweise angegeben.

Die Aufgabenvorschläge für das praxisbezogene Fachgespräch werden den Prüfungsausschüssen zusammen mit den Reports zugesendet. Da es sich hierbei um Vorschläge handelt, haben die Prüfungsausschüsse die Möglichkeit, diese Vorschläge ggf. anzupassen. Die zuständige Stelle empfiehlt, keine großen Änderungen vorzunehmen, damit die Aufgaben vergleichbar bleiben. Des Weiteren sind die Aufgaben durch Fachgremien erstellt worden, um alle fachlichen Besonderheiten abzudecken.

Die Prüflinge werden durch die zuständige Stelle über die zugelassenen Hilfsmittel informiert.

Musteraufgaben werden auf der Internetseite der zuständigen Stelle beim Bundesverwaltungsamt zum Download bereitgestellt (Navigation auf www.bva.bund.de: Themen > Bildung > Zuständige Stelle nach dem Berufsbildungsgesetz > Prüfungen > Kaufleute für Büromanagement).

**Mögliche Struktur des Prüfungsgesprächs bei der
praxisbezogenen Fachaufgabe**

1. Prüfungsbeginn
 - ➔ Mitteilung über die Entscheidung des Prüfungsausschusses welche WQ geprüft wird sowie Vorlage zweier unterschiedlicher Aufgaben dieser WQ.
 - ➔ Auswahl des Prüflings welche Aufgabe bearbeitet wird (5 Minuten Auswahlzeit).
 - ➔ Verständnisfragen dürfen gestellt und beantwortet werden.
 - ➔ Phase 1 zählt nicht zur Vorbereitungs- bzw. Prüfungszeit
 - ➔ Zuweisung zum Vorbereitungsraum

2. Vorbereitungszeit
 - ➔ Dauer = 20 Minuten
 - ➔ Die Aufgabenbearbeitung erfolgt im Vorbereitungsraum.
 - ➔ Dem Prüfling wird Konzeptpapier zur Verfügung gestellt.
 - ➔ Die Notizen des Prüflings werden nicht durch den Prüfungsausschuss bewertet.

3. Formaler Teil
 - ➔ Vorstellung der Prüfer sowie formaler Teil der Prüfung (Abgleich Personalien, Frage nach dem gesundheitlichen Befinden sowie allgemeine Belehrung etc.). An dieser Stelle kann ggfs. die Befangenheit gegenüber einem Prüfungsausschussmitglied geäußert werden.
 - ➔ Dieser Teil zählt nicht zum 20-minütigen Prüfungsgespräch.

4. Darstellung und Begründung des Lösungsweges
 - ➔ Strukturierter Vortrag des Prüflings der Überlegungen, die während der Vorbereitungszeit gemacht wurden.
 - ➔ Kommunikation zwischen Prüfling und Prüfungsausschuss fließt in die Bewertung ein.

5. Fachgespräch mit dem Prüfungsausschuss
 - ➔ Der Prüfungsausschuss hat nun Gelegenheit Fragen zu stellen. Dies können Fragen zur Lösung des Prüflings sein aber auch Fragen die über den Sachverhalt hinausgehen. (Die Fragen müssen sich auf Ausbildungsinhalte in der WQ beziehen.)

4. Bewertung der mündlichen Prüfungsleistung

Die Bewertung erfolgt auf der Grundlage des durchgeführten Prüfungsgesprächs.

Notizen des Prüflings und der Report fließen nicht in die Bewertung ein. Die Prüfungsausschussmitglieder führen über das Prüfungsgespräch ein Protokoll.

Bewertungsmaßstab ist die 100-Punkte-Skala. Die Punktevergabe ist nachvollziehbar durch den Prüfungsausschuss zu dokumentieren. Der Prüfungsausschuss hält das Ergebnis der Fachaufgabe und das Gesamtergebnis fest und teilt dies dem Prüfling mit.

Über das Bestehen oder Nichtbestehen erhält der Prüfling eine vom vorsitzenden Mitglied des Prüfungsausschusses unterzeichnete vorläufige Bescheinigung.

5. Ausbildung einer Zusatzqualifikation

Die Ausbildungsbehörden haben die Möglichkeit, neben den beiden obligatorischen Wahlqualifikationen eine dritte Wahlqualifikation als Zusatzqualifikation anzubieten [§ 6 Abs. 1 der Erprobungsverordnung]. Sie kann vor Beginn oder während des Ausbildungsverhältnisses vereinbart werden. Für die Zusatzqualifikation gelten die inhaltlichen Vorgaben des Ausbildungsrahmenplanes [§ 6 Abs. 2 der Erprobungsverordnung].

Eine vermittelte Zusatzqualifikation wird auf Antrag gesondert im Rahmen der Abschlussprüfung unter den gleichen Bedingungen wie die zwingenden Wahlqualifikationen geprüft. Die Vorschriften der Prüfungsordnung gelten hier entsprechend. Für eine Zertifizierung durch die zuständige Stelle nach dem Berufsbildungsgesetz muss der Prüfling mindestens ausreichende Leistungen nachweisen [§ 7 der Erprobungsverordnung]. Das Ergebnis der Abschlussprüfung wird hierdurch nicht berührt.

Die Prüfungsvariante kann für die Zusatzqualifikation frei gewählt werden und ist nicht abhängig von der Prüfungsvariante in der Wahlqualifikation.

I. FAQs

Anmeldung zur Prüfung

Die Auszubildenden melden die Auszubildenden fristgerecht bei der zuständigen Stelle unter Verwendung des korrekten Anmeldevordrucks [siehe Anlage 5 und 6] zum Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung an.

Die zuständige Stelle gibt die Anmeldefristen rechtzeitig bekannt (schriftlich oder per E-Mail).

Mit Anmeldung bestätigen die Auszubildenden und die Auszubildenden, dass alle Zulassungsvoraussetzungen erfüllt sind.

Die Teilnahme an der Prüfung ist nur möglich, wenn die Anmeldung rechtzeitig erfolgt und die Zulassungsvoraussetzungen erfüllt sind.

Zulassung zur Prüfung

Die zuständige Stelle entscheidet über die Zulassung der Auszubildenden zur Abschlussprüfung. Sind nach ihrer Auffassung die Zulassungsvoraussetzungen nicht erfüllt, entscheidet der Prüfungsausschuss (vgl. § 11 Abs. 1 PrO). In solchen Fällen erhält der Prüfungsausschuss die Antragsunterlagen betroffener Prüflinge und eine Stellungnahme der zuständigen Stelle.

Der Prüfungsausschuss kann eine zu Unrecht ausgesprochene Zulassung bis zum ersten Prüfungstag zurücknehmen (vgl. § 11 Abs. 4 PrO).

Der Prüfling ist für beide Teile der gestreckten Abschlussprüfung gesondert zuzulassen. Die Voraussetzungen sind in § 8 Abs. 1 und Abs. 2 PrO geregelt.

Hilfsmittel für die Prüfungen

Die zuständige Stelle informiert die Prüflinge und die Prüfungsausschüsse über die zugelassenen Hilfsmittel.

Die Hilfsmittel sind am Tag der Prüfung in vorgeschriebenem Zustand mitzuführen.

Die Hilfsmittel für die schriftlichen Prüfungsbeiriche des Teils 1 und des Teils 2 der Abschlussprüfung werden ebenfalls zeitnah auf dem Internetportal der AkA bekanntgeben.

Vor Beginn der Prüfung sind die Hilfsmittel auf die zugelassenen Kommentierungen [siehe Anlage 4] zu kontrollieren.

Der Prüfling ist verantwortlich, dass die mitzuführenden Hilfsmittel am Tag der Prüfung vorliegen. Sofern die Hilfsmittel durch die zuständige Stelle bereitgestellt werden, informiert diese darüber.

Klausur-/Konzeptpapier, das für die Aufgabebearbeitung notwendig ist, wird durch die zuständige Stelle bereitgestellt. Die Prüfung darf nur unter Verwendung des zur Verfügung gestellten Papiers abgelegt werden.

Nachteilsausgleich

Auszubildenden mit Behinderungen ist auf ihren Antrag ein Nachteilsausgleich zu gewähren, wenn er erforderlich ist, um Benachteiligungen im Prüfungsverfahren gegenüber Nichtbehinderten auszugleichen (vgl. § 12 PrO) [siehe Anlage 7].

„Behindert“ sind nicht nur Prüflinge, die unter das SGB IX fallen. Auch vorübergehende gesundheitliche Störungen (z.B. Verletzung der Hände) können die vorhandene Leistungsfähigkeit einschränken.

Ein Nachteilsausgleich wird grundsätzlich durch die zuständige Stelle gewährt. In der Regel wird sie die Prüfungszeit verlängern oder die Verwendung besonderer technischer Hilfsmittel gestatten. Bei diesen Einzelfallentscheidungen wird darauf geachtet, dass der materielle Gehalt der Prüfungen nicht angetastet wird.

Die zuständige Stelle unterrichtet das vorsitzende Mitglied über den gewährten Nachteilsausgleich und stimmt mit ihm Verfahrensbesonderheiten ab, soweit sie die Arbeit des Prüfungsausschusses berühren.

Damit alle organisatorischen Voraussetzungen, die für die Prüfung relevant sind, geplant werden können, ist es erforderlich, dass der Antrag auf Nachteilsausgleich frühzeitig gestellt wird.

Prüfungstermine

Die Prüfungen in den Prüfungsbereichen „Informationstechnisches Büromanagement“ sowie „Kundenbeziehungsprozesse“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“ werden an zentralen Prüfungsterminen abgelegt. Die zuständige Stelle informiert die Ausbildenden über die Prüfungstermine schriftlich oder per E-Mail.

Die Ausbildenden kommunizieren die Prüfungstermine an die Prüfungsteilnehmer.

Vorlage der Reporte

Die Reporte sind der zuständigen Stelle in 7-facher Ausfertigung vorzulegen. Ein Exemplar verbleibt bei der zuständigen Stelle, die weiteren werden an die ordentlichen Prüfungsausschussmitglieder übersandt. Über den Termin zur Vorlage informiert die zuständige Stelle die Ausbildenden.

Ablauf der Prüfungen

Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung wird an einem Tag abgelegt. Offizielle Pausen sind dabei nicht vorgesehen.

Die beiden schriftlichen Prüfungsbereiche des Teils 2 der gestreckten Abschlussprüfung werden am gleichen Tag abgelegt. Die Prüfung wird durch eine angemessene Pause zwischen den einzelnen Prüfungsbereichen unterbrochen.

Die Prüfung in der Wahlqualifikation wird nach der Korrekturphase der schriftlichen Prüfungsbereiche des Teils 2 abgenommen. Der Prüfungsausschuss lädt die Prüflinge zum mündlichen Prüfungsgespräch ein **[siehe Anlage 13]**.

Nichtöffentlichkeit

Die Prüfungen sind nicht öffentlich (vgl. § 15 PrO). Der Prüfungsausschuss kann jedoch Gäste zu den Prüfungen zulassen, wenn die zuständige Stelle keine Bedenken erhebt. Die Anwesenheit von Gästen wird in der Regel nur während der Prüfungsgespräche zugelassen. Lehnt ein Prüfling die Anwesenheit eines Gastes ab, ist dessen Teilnahme ausgeschlossen.

Ein Recht, an den Prüfungen teilzunehmen, haben fachlich zuständige Vertreter des Bundesministeriums des Innern, Mitglieder des Berufsbildungsausschusses und Angehörige der zuständigen Stelle. Sie sind keine „Gäste“.

Mitgliedern von Personalvertretungen sowie Jugend- und Auszubildendenvertretungen steht ein Teilnahmerecht im Rahmen des § 80 des Bundespersonalvertretungsgesetzes wegen der ressortübergreifenden Zuständigkeit des Bundesverwaltungsamtes nicht zu. Sie können jedoch Gäste sein.

Aus Rücksicht auf die Prüflinge können grundsätzlich nur ein bis zwei Außenstehende das Prüfungsgeschehen beobachten.

Anwesende Dritte in Prüfungen haben über alle Prüfungsvorgänge Verschwiegenheit zu wahren (vgl. § 15 letzter Satz PrO). Sie sind vor der Prüfung darüber zu belehren.

Die Beratung über die Prüfungsergebnisse ist ausschließlich Angelegenheit des Prüfungsausschusses. Die Anwesenheit Dritter ist hier nicht zulässig.

Anonymisierung

Nach § 16 Abs. 3 PrO sind die schriftlichen Prüfungsarbeiten nicht mit dem Namen des Prüflings, sondern mit der Angabe der Kennziffer zu versehen. Die Kennziffer wird nach dem Zufallsprinzip vergeben und dem Prüfling mit Zulassung zur Prüfung durch die zuständige Stelle mitgeteilt.

Die Anonymisierung wird erst aufgehoben, nachdem der Prüfungsausschuss die Ergebnisse beschlossen hat.

Aufsichtsführung

Die Anfertigung der Prüfungsarbeiten wird von erfahrenen, vertrauenswürdigen Kräften beaufsichtigt. Dies müssen keine Prüfungsausschussmitglieder sein. Über den Verlauf der Prüfungsbearbeitung ist durch die aufsichtsführende Person gem. § 16 Abs. 2 S. 2 PrO eine Niederschrift **[siehe Anlage 10]** zu fertigen.

Im Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“ erfolgt die Aufgabenbearbeitung unter Nutzung des PCs. Die Aufsichtsführenden werden hier durch IT-Fachkräfte unterstützt. Diese sind mit der eingesetzten Hard- bzw. Software vertraut.

Aufgabe der IT-Fachkräfte ist es, den reibungslosen technischen Ablauf der Prüfung zu gewährleisten.

Niederschriften

Den zeitlichen Ablauf der Anfertigung von Prüfungsarbeiten und der Vorbereitung auf das Prüfungsgespräch dokumentieren die Aufsichtsführenden in einer Niederschrift (vgl. § 16 Abs. 2 PrO). Sie vermerken für jeden einzelnen Prüfling Beginn, Unterbrechungen und Ende der Bearbeitungszeit sowie Besonderheiten **[siehe Anlage 10]**.

Über die Feststellung der einzelnen Prüfungsergebnisse und des Gesamtergebnisses der Prüfung wird ebenfalls eine Niederschrift gefertigt, die die Mitglieder des Prüfungsausschusses unterzeichnen (vgl. § 21 Abs. 5 PrO) **[siehe Anlage 11 und 12]**.

Der (inhaltliche) Verlauf von Prüfungsgesprächen und Ergänzungsprüfungen ist nach den Prüfungsregelungen des Bundesverwaltungsamtes nicht in einer Niederschrift festzuhalten.

Für alle erforderlichen Niederschriften sind Vordrucke vorbereitet, die auch elektronisch zur Verfügung gestellt werden können.

Täuschungen und Ordnungsverstöße

Täuschungshandlungen während der Bearbeitung der Prüfungsarbeiten führen nicht zum Abbruch der Prüfung. Das vorsitzende Prüfungsausschussmitglied ist umgehend zu informieren (vgl. § 18 Abs. 1 PrO). Sofern ein Prüfling den Prüfungsablauf stört, kann die Aufsichtsführung diese Person vorläufig von der Prüfung ausschließen.

Der Prüfungsausschuss entscheidet über die Anerkennung der erbrachten Prüfungsleistungen. Bei schwerwiegenden Vorkommnissen kann die Wiederholung von Prüfungsbereichen angeordnet oder die Abschlussprüfung für nicht bestanden erklärt werden.

Der Prüfungsausschuss hat im Falle einer Täuschungshandlung den Prüfling zu hören.

Sofern eine Täuschungshandlung nach Abschluss der Prüfung festgestellt wird, gelten die Vorschriften gem. § 18 Abs. 3 PrO.

Prüfungsausschuss

Der Prüfungsausschuss besteht aus sechs ordentlichen und sechs stellvertretenden Mitgliedern. Er setzt sich in einem paritätischen Verhältnis zusammen (d.h. jeweils 2 Beauftragte der Arbeitgeber und Arbeitnehmer und zwei Lehrkräfte einer berufsbildenden Schule).

Der Prüfungsausschuss wählt einen Vorsitz bzw. einen stellvertretenden Vorsitz. Dieser hält den Kontakt zur zuständigen Stelle des Bundesverwaltungsamts und übernimmt formale Aufgaben. Dazu zählen:

- Unterrichtung der zuständigen Stelle über Beschlüsse des Prüfungsausschusses und Besonderheiten bei den Prüfungen
- Einberufung der Ausschusssitzungen
- Regelung der Protokollführung und der Durchführung von Beschlüssen
- Verkündung und Beurkundung der Ergebnisse der Prüfungen

Beschlussfähigkeit

Der Prüfungsausschuss ist beschlussfähig, wenn mindestens 4 seiner Mitglieder mitwirken.

Für die Bewertung der Prüfungsgespräche reicht die bloße Beschlussfähigkeit der Mitglieder nicht aus. Die Prüfungsgespräche sind von allen sechs Mitgliedern abzunehmen. Stehen nicht genügend ordentliche Mitglieder zur Verfügung, treten an diese Stelle die stellvertretenden Mitglieder derselben Interessensvertretung.

Zustandekommen von Beschlüssen

Über das Zustandekommen eines Beschlusses entscheidet die Mehrheit der abgegebenen Stimmen. Eine Enthaltung stellt kein abgegebenes Votum dar.

Bei Stimmgleichheit ist die Stimme des Vorsitzenden Mitgliedes entscheidend.

Niederschriften des Prüfungsausschusses

Die Prüfungsausschüsse dokumentieren mit Hilfe eines Protokolls die beschlussfassenden Sitzungen. Dabei ist mindestens festzuhalten:

- Bezeichnung des Prüfungsausschusses
- Namen der Anwesenden
- Protokollführer/-in
- Feststellung der Beschlussfähigkeit gem. § 4 Abs. 2 PrO
- Themen der Beschlussfassung (bspw. Feststellung der Ergebnisse)

Die Niederschrift ist von allen Anwesenden zu unterzeichnen. Im Nachgang ist diese Niederschrift der zuständigen Stelle vorzulegen.

Ausschluss und Befangenheit

Ausschussmitglieder, die gesetzlich ausgeschlossen sind (z. B. aufgrund Verwandtschaft) oder bei denen die Besorgnis der Befangenheit besteht, dürfen nicht an der Prüfung mitwirken. Entsprechende Gründe sind dem vorsitzenden Mitglied unverzüglich mitzuteilen.

Ausbilder sollen nicht an der Prüfung mitwirken, es sei denn, es liegen besondere Umstände vor.

Der Prüfungsausschuss entscheidet über Ausschluss und Befangenheit.

Verschwiegenheitspflicht

Die Verschwiegenheitspflicht der Mitglieder von Prüfungsausschüssen (vgl. § 6 PrO) bezieht sich auf alle Prüfungsangelegenheiten, deren Bekanntwerden die Objektivität des Verfahrens und die Chancengleichheit beeinträchtigen oder die Persönlichkeitsrechte von Prüflingen berühren können. Darunter fallen vorher gegebene Hinweise zu erlaubten Hilfsmitteln in einer Prüfung, die Rückschlüsse auf die Prüfungsthematik zulassen, oder Bemerkungen gegenüber Dritten über Aussagen von Prüflingen während der Prüfung.

Gegenüber der zuständigen Stelle, deren Organ der Prüfungsausschuss ist, gilt die Schweigepflicht nicht. Darüber hinaus hat der Berufsbildungsausschuss des Bundesverwaltungsamtes das Recht, sich über die Prüfungen zu informieren.

Bewertung der Prüfungsarbeiten

Im Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“ des Teils 1 der Abschlussprüfung kommt eine ungebundene Prüfungsaufgabe zum Einsatz.

Bei Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung werden gebundene und ungebundene Aufgabenstellungen verwendet. Der Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ besteht ausschließlich aus gebundenen Aufgaben. Im Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“ finden sich sowohl gebundene wie auch ungebundene Aufgaben.

Die ungebundenen Aufgaben werden durch mindestens 2 Mitglieder des Prüfungsausschusses bewertet.

Gebundene Aufgabenteile werden maschinell ausgewertet. Damit eine konkrete Zuordnung erfolgen kann, trägt der Prüfungsteilnehmer die dreistellige Kammernummer (402) sowie die fünfstelligen Prüfungskennziffer (wird mit Zulassung mitgeteilt) auf dem Aufgabenbogen ein. Bei fehlender oder falscher Kennziffer ist eine Auswertung nicht möglich. Der Prüfling trägt seine Lösungen in den beigefügten Lösungsbogen ein.

Die zuständige Stelle informiert die Prüfungsausschüsse zeitnah über die Länge der Korrekturphase.

Die Ergebnisse des Teils 1 und der schriftlichen Prüfungsarbeiten des Teils 2 der Abschlussprüfung sind dem Prüfling jeweils nach deren Beschluss schriftlich bekannt zu geben.

Information der Prüflinge durch den Prüfungsausschuss

Das vorsitzende Mitglied des Prüfungsausschusses unterrichtet die Prüflinge nach der beschlussfassenden Sitzung schriftlich anhand eines Vordrucks **[siehe Anlage 13]** über die schriftlichen Ergebnisse der Abschlussprüfung (vgl. § 20 Abs. 4 PrO). Gleichzeitig wird ggf. die Möglichkeit einer Ergänzungsprüfung **[siehe dazu Seite 12 / 13]** eröffnet sowie Termin und Ort des Prüfungsgesprächs mitgeteilt.

Die Ergebnisse sollten mindestens eine Woche vor dem Prüfungsgespräch übermittelt werden, weil die Zeit für den Postweg und die

Rückmeldung der Prüflinge zu einer avisierten Ergänzungsprüfung zu berücksichtigen sind.

Entsprechend frühzeitig muss die beschlussfassende Sitzung terminiert werden.

Planung der mündlichen Prüfung durch den Prüfungsausschuss

In der Sitzung zum Beschluss der schriftlichen Ergebnisse wird die Reihenfolge der Prüflinge im Prüfungsgespräch festgelegt.

Die Prüfungsgespräche von Prüflingen, die sich voraussichtlich einer Ergänzungsprüfung unterziehen können, sollten an den ersten Prüfungstagen vorgesehen werden.

Geplant wird auch die Reihenfolge der Ergänzungsprüfungen, die nach den Prüfungsgesprächen abgenommen werden. Prüfungsgespräch und Ergänzungsprüfung sollten bei betroffenen Prüflingen nicht an demselben Tag durchgeführt werden, um Überforderungen zu vermeiden.

Aufgrund ihres individuellen Charakters werden die Prüfungsgespräche ebenso wie mündliche Ergänzungsprüfungen in Form von Einzelprüfungen durchgeführt.

Vorläufige Bescheinigung

Der Prüfungsausschuss stellt im Regelfall nach jedem Prüfungsgespräch das Ergebnis der mündlichen Prüfung und das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung fest.

Ist im Einzelfall noch eine Ergänzungsprüfung abzunehmen, kann über das Gesamtergebnis erst danach entschieden werden.

Die einzelnen Prüflinge werden unmittelbar nach dem Beschluss des Gesamtergebnisses persönlich über den Ausgang der Abschlussprüfung unterrichtet und erhalten von dem vorsitzenden Mitglied des Prüfungsausschusses eine vorläufige Bescheinigung über das Bestehen und die Gesamtnote oder das Nichtbestehen der Abschlussprüfung (vgl. § 21 Abs. 8 PrO) **[siehe Anlage 14]**.

Mit dem Bestehen der Abschlussprüfung endet das Ausbildungsverhältnis.

Der Zeitpunkt des Bestehens ist der Tag, an welchem dem Prüfling die Entscheidung des Prüfungsausschusses hierüber zugeht (besonders in Form der vorläufigen Bescheinigung).

Kann die vorläufige Bescheinigung nicht persönlich ausgehändigt werden, ist sie betroffenen Prüflingen unverzüglich zuzuleiten und das Empfangsdatum nachzuweisen (vgl. § 21 Abs. 8 PrO).

Bei Wiederholungsprüfungen, in denen Prüflinge nur schriftliche Prüfungsarbeiten anfertigen müssen, verzögert sich die Feststellung des Prüfungsergebnisses durch die Korrekturarbeiten. In solchen Fällen sollte den Prüflingen die vorläufige Bescheinigung über das Ergebnis der Abschlussprüfung am Tag der Beschlussfassung ausgehändigt werden, damit der Tag des Bestehens unmittelbar und eindeutig feststeht.

Ist ein solches Verfahren z.B. wegen fehlender Ortsnähe nicht praktikabel, kann die Ausbildungsbehörde per Telefax oder anderer geeigneter Form gebeten werden, die vorläufige Bescheinigung möglichst noch am selben Tag gegen Empfangsbekanntnis auszuhändigen.

Sofern diese Möglichkeit ausgeschlossen ist, wird dem Prüfling die vorläufige Bescheinigung postalisch mit Zustellungsurkunde an den Wohnort übersandt.

Der Tag des Bestehens der Abschlussprüfung wird in der vorläufigen Bescheinigung, sofern sie nicht unmittelbar übergeben werden kann, mit der Formulierung „am Tag der Aushändigung (oder Zustellung) dieser Bescheinigung“ umschrieben.

Nachbereitung der Abschlussprüfung durch den Prüfungsausschuss

Nach Beendigung der Prüfung unterzeichnet der Prüfungsausschuss die Ergebnisniederschrift. Das vorsitzende Mitglied unterschreibt die vorbereiteten Zeugnisse **[siehe Anlage 15]**. Sie werden zusammen mit den Prüfungsarbeiten, Niederschriften und sonstigen Unterlagen der zuständigen Stelle zugeleitet.

Auszubildende, die die Abschlussprüfung nicht bestanden haben, erhalten einen schriftlichen Bescheid von der zuständigen Stelle (vgl. § 23 Abs. 1 PrO).

Die Prüfungsunterlagen werden beim Bundesverwaltungsamt während der vorgeschriebenen Dauer aufbewahrt (vgl. § 27 PrO).

Einsichtnahme in die Prüfungsunterlagen

Nach § 27 der Prüfungsordnung haben Prüflinge das Recht, ihre Prüfungsunterlagen einzusehen.

In der Regel bittet die zuständige Stelle ein Mitglied des Prüfungsausschusses, die Einsichtnahme zu überwachen, damit die Originalunterlagen aus Gründen der Beweissicherung nicht verfälscht werden können. Die Prüflinge dürfen Aufzeichnungen machen.

Ein Anspruch auf Einsichtnahme besteht erst nach Abschluss der gesamten Abschlussprüfung.

Wiederholung von Prüfungsleistungen

Eine nicht bestandene Prüfung kann max. zweimal wiederholt werden. Erfolgt die Wiederholung innerhalb von zwei Jahren nach dem erstmaligen Nichtbestehen, kann sich der Prüfling auf Antrag bei der zuständigen Stelle von bereits bestandenen Prüfungsbereichen befreien lassen.

Eine Wiederholung von Prüfungsleistungen kann erst erfolgen, wenn alle ggf. noch offenen Prüfungsbereiche nachgeholt wurden.

Sollte die Prüfung in der Wahlqualifikation wiederholt werden, muss nicht zwingend die gleiche Prüfungsvariante gewählt werden.

II. Rechtsvorschriften

Prüfungsordnung

für die Durchführung von Abschlussprüfungen
in dem anerkannten Ausbildungsberuf
Kaufmann für Büromanagement
Kauffrau für Büromanagement

vom 23. Januar 2015
in der Fassung vom 11. November 2015

Inhalt

Abschnitt 1

Prüfungsausschuss

- § 1 Errichtung
- § 2 Zusammensetzung und Berufung
- § 3 Ausschluss und Befangenheit
- § 4 Vorsitz, Beschlussfähigkeit, Abstimmung
- § 5 Geschäftsführung
- § 6 Verschwiegenheit

Abschnitt 2

Vorbereitung der Prüfung

- § 7 Prüfungstermine
- § 8 Zulassungsvoraussetzungen für die Abschlussprüfung
- § 9 Zulassungsvoraussetzungen in besonderen Fällen
- § 10 Anmeldung zur Prüfung
- § 11 Entscheidung über die Zulassung
- § 12 Regelungen für behinderte Menschen

Abschnitt 3

Durchführung der Prüfung

- § 13 Gegenstand und Gliederung der Prüfung
- § 14 Prüfungsaufgaben
- § 15 Nichtöffentlichkeit
- § 16 Leitung und Aufsicht
- § 17 Ausweispflicht und Belehrung
- § 18 Täuschungshandlungen und Ordnungsverstöße
- § 19 Rücktritt, Nichtteilnahme

Abschnitt 4

Bewertung, Feststellung und Beurkundung des Prüfungsergebnisses

- § 20 Bewertung
- § 21 Feststellung des Prüfungsergebnisses
- § 22 Prüfungszeugnis
- § 23 Nicht bestandene Prüfung

Abschnitt 5

Wiederholungsprüfung

- § 24 Wiederholungsprüfung

Abschnitt 6

Schlussbestimmungen

- § 25 Zusatzqualifikation
- § 26 Rechtsbehelfe
- § 27 Prüfungsunterlagen
- § 28 Genehmigung, Inkrafttreten

Nach § 47 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931), das durch Artikel 436 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, erlässt das Bundesverwaltungsamt als zuständige Stelle nach § 73 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes die vom Berufsbildungsausschuss beim Bundesverwaltungsamt am 29. April 2014 und 20. November 2014 nach § 79 Absatz 4 des Berufsbildungsgesetzes beschlossene und durch seinen Beschluss vom 10. November 2015 geänderte Prüfungsordnung für die Durchführung von Abschlussprüfungen in dem anerkannten Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement / Kauffrau für Büromanagement:

Abschnitt 1

Prüfungsausschuss

§ 1

Errichtung

Für die Abnahme der Abschlussprüfungen errichtet das Bundesverwaltungsamt als zuständige Stelle (im Folgenden: die zuständige Stelle) einen Prüfungsausschuss. Bei Bedarf können mehrere Prüfungsausschüsse errichtet werden.

§ 2

Zusammensetzung und Berufung

(1) Der Prüfungsausschuss besteht aus sechs Mitgliedern. Die Mitglieder müssen für die Prüfungsgebiete sachkundig und für die Mitwirkung im Prüfungswesen geeignet sein.

(2) Dem Prüfungsausschuss müssen als Mitglieder jeweils zwei Beauftragte der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer sowie zwei Lehrkräfte einer berufsbildenden Schule angehören. Die Mitglieder haben Stellvertreterinnen oder Stellvertreter.

(3) Die Mitglieder und die stellvertretenden Mitglieder werden von der zuständigen Stelle für mindestens drei Jahre und längstens für fünf Jahre berufen.

(4) Die Beauftragten der Arbeitnehmer werden auf Vorschlag der im Bereich der zuständigen Stelle bestehenden Gewerkschaften und selbständigen Vereinigungen von Arbeitnehmern

mit sozial- oder berufspolitischer Zwecksetzung berufen.

(5) Lehrkräfte von berufsbildenden Schulen werden im Einvernehmen mit der Schulaufsichtsbehörde oder der von ihr bestimmten Stelle berufen.

(6) Werden Mitglieder nicht oder nicht in ausreichender Zahl innerhalb einer von der zuständigen Stelle gesetzten angemessenen Frist vorgeschlagen, beruft die zuständige Stelle insoweit nach pflichtgemäßem Ermessen.

(7) Die Mitglieder und stellvertretenden Mitglieder des Prüfungsausschusses können nach Anhören der an ihrer Berufung Beteiligten aus wichtigem Grund abberufen werden.

(8) Die Tätigkeit im Prüfungsausschuss ist ehrenamtlich. Für bare Auslagen und für Zeitversäumnis ist, soweit eine Entschädigung nicht von anderer Seite gewährt wird, eine angemessene Entschädigung zu zahlen, deren Höhe von der zuständigen Stelle mit Genehmigung der obersten Bundesbehörde festgesetzt wird.

§ 3

Ausschluss und Befangenheit

(1) Prüfungsausschussmitglieder, die nach § 20 des Verwaltungsverfahrensgesetzes (VwVfG) ausgeschlossen sind oder bei denen die Besorgnis der Befangenheit nach § 21 VwVfG besteht, dürfen nicht an der Prüfung mitwirken.

(2) Mitwirken sollen ebenfalls nicht die Ausbilderinnen oder Ausbilder, soweit nicht besondere Umstände eine Mitwirkung zulassen oder erfordern.

(3) Gründe für einen Ausschluss oder die Besorgnis der Befangenheit sind unverzüglich dem vorsitzenden Mitglied des Prüfungsausschusses mitzuteilen. Der Prüfungsausschuss entscheidet über den Ausschluss von der Mitwirkung. Das betroffene Mitglied darf an dieser Entscheidung nicht mitwirken. Das ausgeschlossene Mitglied darf während des weiteren Verlaufs der Prüfung nicht zugegen sein.

§ 4**Vorsitz, Beschlussfähigkeit, Abstimmung**

(1) Der Prüfungsausschuss wählt ein Mitglied, das den Vorsitz führt, und ein weiteres Mitglied, das den Vorsitz stellvertretend übernimmt. Das vorsitzende Mitglied und seine Stellvertretung sollen nicht derselben Mitgliedergruppe angehören.

(2) Der Prüfungsausschuss ist beschlussfähig, wenn mindestens vier Mitglieder mitwirken. Er beschließt mit der Mehrheit der abgegebenen Stimmen. Bei Stimmgleichheit gibt die Stimme des vorsitzenden Mitglieds den Ausschlag.

§ 5**Geschäftsführung**

(1) Die zuständige Stelle regelt im Einvernehmen mit dem Prüfungsausschuss dessen Geschäftsführung, insbesondere Einladungen, Protokollführung und Durchführung der Beschlüsse.

(2) Die Sitzungsprotokolle sind von der Protokollführerin oder dem Protokollführer und dem vorsitzenden Mitglied zu unterzeichnen.

§ 6**Verschwiegenheit**

Die Mitglieder des Prüfungsausschusses haben über alle Prüfungsvorgänge Verschwiegenheit zu wahren.

Abschnitt 2**Vorbereitung der Prüfung****§ 7****Prüfungstermine**

(1) Die zuständige Stelle bestimmt die Prüfungstermine im Benehmen mit dem vorsitzenden Mitglied des Prüfungsausschusses, soweit sie nicht wegen der Teilnahme an überregional einheitlichen Prüfungen vorgegeben sind.

(2) Die zuständige Stelle gibt den Auszubildenden die Prüfungstermine für die schriftlichen Prüfungsbereiche sowie den Zeitraum für den praktischen Teil der Abschlussprüfung und die Anmeldefristen rechtzeitig vor Beginn der Abschlussprüfung in Teil 1 und Teil 2 schriftlich

oder per E-Mail bekannt. Die Auszubildenden haben die Auszubildenden unverzüglich zu unterrichten.

§ 8**Zulassungsvoraussetzungen für die Abschlussprüfung**

(1) Zum Teil 1 der Abschlussprüfung ist zuzulassen,

1. wer zum Zeitpunkt der Prüfung in der Regel die ersten 15 Monate der Berufsausbildung zurückgelegt hat,
2. wer den vorgeschriebenen schriftlichen Ausbildungsnachweis (Berichtsheft) geführt hat und
3. wessen Berufsausbildungsverhältnis in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse eingetragen oder aus einem Grund nicht eingetragen ist, den weder die oder der Auszubildende noch deren oder dessen gesetzliche Vertretung zu vertreten hat.

(2) Zum Teil 2 der Abschlussprüfung ist zuzulassen,

1. wer die Ausbildungszeit zurückgelegt hat oder wessen Ausbildungszeit nicht später als zwei Monate nach dem Prüfungstermin endet, und
2. wer an Teil 1 der Abschlussprüfung teilgenommen und den vorgeschriebenen schriftlichen Ausbildungsnachweis (Berichtsheft) geführt hat.

§ 19 Absatz 4 bleibt unberührt.

(3) Behinderte Menschen sind zur Abschlussprüfung auch zuzulassen, wenn die Voraussetzungen des Absatzes 1 Nr. 2 und 3 nicht vorliegen.

§ 9**Zulassungsvoraussetzungen in besonderen Fällen**

(1) Auszubildende können nach Anhören der Auszubildenden und der Berufsschule vor Ablauf der Ausbildungszeit zum Teil 1 und zum Teil 2 der Abschlussprüfung zugelassen werden, wenn ihre Leistungen dies rechtfertigen.

(2) Zur Abschlussprüfung ist auch zuzulassen, wer nachweist, dass er mindestens das Ein- und eineinhalbfache der Zeit, die als Ausbildungszeit vorgeschrieben ist, in dem Beruf Kaufmann für Büromanagement / Kauffrau für Büromanagement tätig gewesen ist. Als Zeiten der Berufstätigkeit gelten auch Ausbildungszeiten in ei-

nem anderen einschlägigen Ausbildungsberuf. Vom Nachweis der Mindestzeit nach Satz 1 kann ganz oder teilweise abgesehen werden, wenn durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft gemacht wird, dass die Bewerberin oder der Bewerber die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigt. Ausländische Bildungsabschlüsse und Zeiten der Berufstätigkeit im Ausland sind dabei zu berücksichtigen.

(3) Zur Abschlussprüfung ist ferner zuzulassen, wer in einer berufsbildenden Schule oder einer sonstigen Berufsbildungseinrichtung ausgebildet worden ist, wenn dieser Bildungsgang der Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement entspricht. Ein Bildungsgang entspricht dieser Berufsausbildung, wenn er

1. nach Inhalt, Anforderung und zeitlichem Umfang der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement (Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung) in ihrer jeweils geltenden Fassung gleichwertig ist,
2. systematisch, insbesondere im Rahmen einer sachlichen und zeitlichen Gliederung, durchgeführt wird und
3. durch Lernortkooperation einen angemessenen Anteil an fachpraktischer Ausbildung gewährleistet.

§ 10 Anmeldung zur Prüfung

(1) Die Ausbildenden melden die Auszubildenden fristgerecht (§ 7 Absatz 2) bei der zuständigen Stelle unter Verwendung deren Anmeldevordruckes zum Teil 1 und zum Teil 2 der Abschlussprüfung an. Der Vordruck enthält einen Hinweis auf das Antragsrecht behinderter Menschen nach § 12. Anzumelden sind auch Auszubildende, die die gesamte Abschlussprüfung oder Teile von ihr nachholen (§ 19) oder wiederholen (§ 18 Absätze 2 bis 4, § 24).

(2) In den Fällen des § 9 Absatz 2 und 3 und wenn bei Wiederholungsprüfungen kein Ausbildungsverhältnis mehr besteht, kann der Prüfling selbst die Zulassung zur Prüfung beantragen.

(3) Der Anmeldung sind beizufügen:

1. zum Teil 1 der Abschlussprüfung in den Fällen des § 8 Absatz 1 und des § 9 Absatz 1
 - a) die Zustimmungserklärung des Prüflings und
 - b) die Bestätigung der oder des Ausbildenden, dass der schriftliche Ausbildungsnachweis (Berichtsheft) geführt worden ist;
2. zum Teil 2 der Abschlussprüfung in den Fällen des § 8 Absatz 2 und des § 9 Absatz 1
 - a) die Unterlagen nach Nummer 1 und
 - b) die Angabe, welche Variante für den Prüfling im Prüfungsbereich "Fachaufgabe in der Wahlqualifikation" nach § 4 Absatz 5 Satz 1 Nummer 3 der Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung (Erprobungsverordnung) in ihrer jeweils geltenden Fassung zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch gewählt wird:
 - die Erstellung eines höchstens dreiseitigen Reports über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe für jede der beiden festgelegten Wahlqualifikationen oder
 - die Bearbeitung einer von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die vom Prüfungsausschuss auf der Grundlage einer der beiden festgelegten Wahlqualifikationen zur Wahl gestellt werden;
 - c) gegebenenfalls die Mitteilung einer zu prüfenden Zusatzqualifikation und Glaubhaftmachung ihrer Vermittlung nach § 7 Absatz 1 der Erprobungsverordnung;
3. in den Fällen des § 9 Absatz 1 zusätzlich das letzte Zeugnis der Berufsschule;
4. in den Fällen des § 9 Absatz 2 und 3 Nachweise oder glaubhafte Darlegung im Sinne des § 9 Absatz 2 oder Ausbildungsnachweise im Sinne des § 9 Absatz 3;
5. im Fall des § 12 zusätzlich eine Bescheinigung über Art und Umfang der Behinderung.

§ 11**Entscheidung über die Zulassung**

(1) Über die Zulassung zur Abschlussprüfung entscheidet die zuständige Stelle. Hält sie die Zulassungsvoraussetzungen nicht für gegeben, entscheidet der Prüfungsausschuss.

(2) Auszubildenden, die Elternzeit in Anspruch genommen haben, darf bei der Entscheidung über die Zulassung hieraus kein Nachteil erwachsen.

(3) Die Entscheidung über die Zulassung soll dem Prüfling spätestens sechs Wochen vor dem Prüfungsbeginn mitgeteilt werden. Mit der Zulassung sind der Prüfungszeitpunkt und der Prüfungsort für die schriftlichen Prüfungsbereiche der Abschlussprüfung bekannt zu geben.

(4) Der Prüfungsausschuss kann die Zulassung bis zum ersten Prüfungstag zurücknehmen, wenn sie auf Grund gefälschter Unterlagen oder falscher Angaben ausgesprochen worden ist.

(5) Entscheidungen nach den Absätzen 1 und 4 sind schriftlich bekannt zu geben.

§ 12**Regelungen für behinderte Menschen**

Behinderten Menschen sind auf Antrag die ihrer Behinderung angemessenen Erleichterungen im Prüfungsverfahren einzuräumen. Art und Umfang der im Einzelfall zu gewährenden Erleichterungen sind rechtzeitig mit den behinderten Menschen - auf ihren Wunsch unter Beteiligung der Schwerbehindertenvertretung - zu erörtern.

Abschnitt 3**Durchführung der Prüfung****§ 13****Gegenstand und Gliederung der Prüfung**

(1) Gegenstand und Gliederung der Abschlussprüfung sowie ihre Dauer richten sich nach § 3 und § 4 der Erprobungsverordnung. § 5 Absatz 1 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung ist zu berücksichtigen. Danach ist die Befähigung zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen

und Kontrollieren einschließt, auch in der Abschlussprüfung nachzuweisen.

(2) Teil 1 der Abschlussprüfung wird schriftlich computergestützt in dem Prüfungsbereich "informationstechnisches Büromanagement" durchgeführt. Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

(3) Teil 2 der Abschlussprüfung wird

1. schriftlich in den Prüfungsbereichen
 - a) Kundenbeziehungsprozesse (Prüfungszeit 150 Minuten) und
 - b) Wirtschafts- und Sozialkunde (Prüfungszeit 60 Minuten)

sowie

2. anhand eines höchstens 20 Minuten dauernden fallbezogenen Fachgesprächs in dem Prüfungsbereich "Fachaufgabe in der Wahlqualifikation" in einer der ausgebildeten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung

durchgeführt.

(4) Die Reporte über die Durchführung der betrieblichen Fachaufgaben nach § 4 Absatz 5 Satz 1 Nummer 3 Buchstabe a der Erprobungsverordnung sind dem Prüfungsausschuss spätestens am ersten Tag von Teil 2 der Abschlussprüfung zuzuleiten. Mit der Vorlage der Reporte über die Durchführung der betrieblichen Fachaufgaben hat die oder der Auszubildende zu bestätigen, dass der Prüfling die Fachaufgaben eigenständig im Betrieb durchgeführt hat. Auf die Vorlagefrist wird mit der Bekanntgabe der Termine nach § 7 Absatz 2 hingewiesen.

Reporte dürfen den vorgeschriebenen Umfang von drei Seiten nicht überschreiten.

(5) In Teil 2 der Abschlussprüfung ist die Prüfung nach § 5 Absatz 3 der Erprobungsverordnung in einem der Prüfungsbereiche "Kundenbeziehungsprozesse" oder "Wirtschafts- und Sozialkunde" auf Antrag des Prüflings 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.

§ 14 Prüfungsaufgaben

(1) Der Prüfungsausschuss beschließt die Prüfungsaufgaben sowie ihre Lösungs- und Bewertungshinweise und die zulässigen Arbeits- und Hilfsmittel auf der Grundlage der Ausbildungsordnung. Er kann Vorschläge von den an der Berufsausbildung Beteiligten berücksichtigen.

(2) Prüfungsaufgaben, die überregional von einem Gremium erstellt oder ausgewählt werden, das entsprechend § 40 Absatz 2 des Berufsbildungsgesetzes zusammengesetzt ist, sind grundsätzlich von dem Prüfungsausschuss zu übernehmen.

(3) Werden in einer Prüfungsregion einheitliche Prüfungsaufgaben eingesetzt, die von einem Gremium der zuständigen Stelle ausgewählt werden, das entsprechend § 40 Absatz 2 des Berufsbildungsgesetzes zusammengesetzt ist, findet Absatz 1 keine Anwendung.

§ 15 Nichtöffentlichkeit

Die Prüfungen sind nicht öffentlich. Vertreterinnen oder Vertreter des Bundesministeriums des Innern und der zuständigen Stelle sowie die Mitglieder und stellvertretenden Mitglieder des Berufsbildungsausschusses können anwesend sein. Der Prüfungsausschuss kann im Einvernehmen mit der zuständigen Stelle andere Personen als Gäste zulassen, sofern keiner der Prüflinge widerspricht. Bei der Beratung über das Prüfungsergebnis dürfen nur die Mitglieder des Prüfungsausschusses anwesend sein. § 6 gilt für anwesende Dritte sinngemäß.

§ 16 Leitung und Aufsicht

(1) Die Prüfung wird unter der Leitung des vorsitzenden Mitglieds vom Prüfungsausschuss abgenommen.

(2) Die zuständige Stelle regelt im Benehmen mit dem Prüfungsausschuss die Aufsichtführung während der Prüfung, die sicherstellen soll, dass der Prüfling selbständig und nur mit den zugelassenen Arbeits- und Hilfsmitteln arbeitet. Über den formalen Ablauf ist eine Niederschrift zu fertigen.

(3) Schriftliche Prüfungsarbeiten sind nicht mit den Namen der Prüflinge, sondern mit Kennziffern zu versehen, die nach dem Zufallsprinzip vergeben werden.

§ 17 Ausweispflicht und Belehrung

Die Prüflinge haben sich auf Verlangen über ihre Person auszuweisen. Sie sind vor Beginn der Prüfung über den Prüfungsablauf, die zur Verfügung stehende Zeit, die zugelassenen Arbeits- und Hilfsmittel sowie über die Folgen von Täuschungshandlungen und Ordnungsverstößen zu belehren.

§ 18 Täuschungshandlungen und Ordnungsverstöße

(1) Täuscht ein Prüfling während der Bearbeitung der Prüfungsaufgaben oder versucht er zu täuschen, ist das vorsitzende Mitglied des Prüfungsausschusses zu unterrichten. Der Prüfling darf jedoch an dem Prüfungsbereich bis zu dessen Ende teilnehmen. Stört ein Prüfling den Prüfungsablauf erheblich, kann die Aufsicht führende Person ihn vorläufig von der Prüfung ausschließen.

(2) Über die Folgen der Täuschungshandlung oder des Ordnungsverstoßes entscheidet der Prüfungsausschuss nach Anhören des Prüflings. Der Prüfungsausschuss kann je nach Schwere der Täuschungshandlung oder des Ordnungsverstoßes die Wiederholung von Prüfungsbereichen anordnen oder die Abschlussprüfung für nicht bestanden erklären.

(3) Wird die Täuschungshandlung erst nach Abschluss der Prüfung bekannt, kann der Prüfungsausschuss in besonders schweren Fällen innerhalb eines Jahres nach Abschluss der Prüfung die Prüfung für nicht bestanden erklären und die Wiederholung der gesamten Prüfung oder die Wiederholung einzelner Prüfungsbereiche anordnen. Der Prüfling ist vor der Entscheidung zu hören. Die Jahresfrist gilt nicht in den Fällen, in denen der Prüfling über seine Teilnahme an der Prüfung getäuscht hat.

(4) Die Absätze 2 und 3 gelten für die Durchführung der betrieblichen Fachaufgaben und die Erstellung der Reporte nach § 4 Absatz 5 Satz 1 Nummer 3 Buchstabe a der Erprobungsverordnung entsprechend.

§ 19**Rücktritt, Nichtteilnahme**

(1) Der Prüfling kann vor Beginn der Prüfung in Teil 1 oder in Teil 2 der Abschlussprüfung durch schriftliche Erklärung von der Prüfung zurücktreten. In diesem Fall gilt die Prüfung in dem jeweiligen Teil als nicht begonnen. Hat der Prüfling ohne vorherige schriftliche Erklärung an der Prüfung nicht teilgenommen, gilt die Abschlussprüfung als nicht bestanden, es sei denn, der Prüfling war aus wichtigem Grund an der Teilnahme oder an der rechtzeitigen Abgabe der Erklärung gehindert.

(2) Nimmt der Prüfling aus wichtigem Grund an Teilen der Prüfung nicht teil, sind diese nachzuholen; in sich abgeschlossene Prüfungsleistungen werden anerkannt. Der Prüfungsausschuss bestimmt das weitere Verfahren im Einvernehmen mit der zuständigen Stelle. Liegt ein wichtiger Grund nicht vor, werden betroffene Prüfungsbereiche mit null Punkten bewertet.

(3) Die Entscheidung über das Vorliegen eines wichtigen Grundes trifft der Prüfungsausschuss nach Anhören des Prüflings.

(4) Hat der Prüfling aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, an Teil 1 der Abschlussprüfung nicht teilgenommen, ist Teil 1 zusammen mit Teil 2 der Abschlussprüfung abzulegen.

(5) Hält der Prüfling die Frist für die Vorlage der Reporte über die Durchführung der betrieblichen Fachaufgaben (§ 13 Absatz 4) nicht ein, gilt Absatz 2 entsprechend.

Abschnitt 4**Bewertung, Feststellung und Beurkundung des Prüfungsergebnisses****§ 20****Bewertung**

(1) Schriftliche Prüfungsleistungen sind von jeweils zwei Mitgliedern des Prüfungsausschusses zu beurteilen und zu bewerten. Der Prüfungsausschuss beschließt die Ergebnisse.

(2) Das fallbezogene Fachgespräch (§ 13 Absatz 3 Nummer 2) und eine mündliche Ergänzungsprüfung (§ 13 Absatz 5) sind von allen Mitgliedern des Prüfungsausschusses zu beurteilen und zu bewerten.

(3) Prüfungsleistungen sind nach folgendem Maßstab zu bewerten:

Eine den Anforderungen in besonderem Maß entsprechende Leistung = sehr gut = 100 bis 92 v.H. der erreichbaren Gesamtpunktzahl;
eine den Anforderungen voll entsprechende Leistung = gut = unter 92 bis 81 v.H. der erreichbaren Gesamtpunktzahl;
eine den Anforderungen im Allgemeinen entsprechende Leistung = befriedigend = unter 81 bis 67 v.H. der erreichbaren Gesamtpunktzahl;
eine Leistung, die zwar Mängel aufweist, aber im Ganzen den Anforderungen noch entspricht = ausreichend = unter 67 bis 50 v.H. der erreichbaren Gesamtpunktzahl;
eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht, jedoch erkennen lässt, dass die notwendigen Grundkenntnisse vorhanden sind = mangelhaft = unter 50 bis 30 v.H. der erreichbaren Gesamtpunktzahl;
eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht und bei der selbst die Grundkenntnisse lückenhaft sind = ungenügend = unter 30 bis 0 v.H. der erreichbaren Gesamtpunktzahl.

(4) Die Ergebnisse der schriftlichen Prüfungsarbeiten des Teils 1 und des Teils 2 der Abschlussprüfung sind dem Prüfling jeweils nach deren Beschluss (Absatz 1 Satz 2) schriftlich bekannt zu geben. Mit der Bekanntgabe der Ergebnisse des Teils 2 der Abschlussprüfung sind dem Prüfling Zeitpunkt und Ort des fallbezogenen Fachgesprächs im Prüfungsbereich "Fachaufgabe in der Wahlqualifikation" mitzuteilen.

§ 21**Feststellung des Prüfungsergebnisses**

(1) Der Prüfungsausschuss stellt das Gesamtergebnis der Prüfung fest.

(2) Die Prüfungsbereiche sind nach § 5 Absatz 1 der Erprobungsverordnung wie folgt zu gewichten:

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

(3) Die Abschlussprüfung ist nach § 5 Absatz 2 der Erprobungsverordnung bestanden, wenn

1. das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung mindestens „ausreichend“ ist,
2. das Ergebnis des Teils 2 der Abschlussprüfung mindestens "ausreichend" ist,

3. in mindestens zwei Prüfungsbereichen des Teils 2 der Abschlussprüfung mindestens ausreichende Leistungen erbracht wurden und
4. kein Prüfungsbereich des Teils 2 der Abschlussprüfung mit "ungenügend" bewertet worden ist.

Die Ergebnisse in den einzelnen Prüfungsbereichen und das Gesamtergebnis der Prüfung werden mit zwei Dezimalstellen ohne Auf- oder Abrundung ausgewiesen.

(4) Bei der Ermittlung des Ergebnisses einer mündlichen Ergänzungsprüfung (§ 13 Absatz 5) sind das bisherige Ergebnis des betroffenen Prüfungsbereichs und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

(5) Über die Feststellung der einzelnen Prüfungsergebnisse und des Gesamtergebnisses der Prüfung ist eine Niederschrift zu fertigen. Sie ist von den Mitgliedern des Prüfungsausschusses zu unterzeichnen.

(6) Endet die Abschlussprüfung mit dem fallbezogenen Fachgespräch oder einer mündlichen Ergänzungsprüfung, teilt der Prüfungsausschuss dem Prüfling im Anschluss daran mit, ob und mit welcher Note er die Prüfung bestanden hat.

(7) Die Prüfung einer Zusatzqualifikation ist nach § 7 Absatz 3 der Erprobungsverordnung bestanden, wenn sie mit mindestens "ausreichend" bewertet worden ist.

(8) Über das Bestehen und die Gesamtnote der Abschlussprüfung ist dem Prüfling unverzüglich eine von dem vorsitzenden Mitglied zu unterzeichnende vorläufige Bescheinigung zu erteilen. Ist eine persönliche Aushändigung nicht möglich, ist dem Prüfling die vorläufige Bescheinigung zuzuleiten und das Empfangsdatum nachzuweisen. Die vorläufige Bescheinigung ersetzt nicht das rechtsverbindliche Zeugnis nach § 22 oder den Bescheid über das Nichtbestehen der Abschlussprüfung nach § 23.

§ 22 Prüfungszeugnis

(1) Bei bestandener Prüfung erhält der Prüfling von der zuständigen Stelle ein Zeugnis.

(2) Das Prüfungszeugnis enthält

1. die Bezeichnung "Prüfungszeugnis nach § 37 Absatz 2 des Berufsbildungsgesetzes",
2. die Personalien des Prüflings,
3. den Ausbildungsberuf,
4. das Gesamtergebnis der Prüfung,
5. die Ergebnisse der einzelnen Prüfungsleistungen,
6. das Datum des Bestehens der Prüfung,
7. die Ausweisung der Niveaustufe des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR),
8. die Unterschriften des vorsitzenden Mitglieds des Prüfungsausschusses und einer Vertreterin
oder eines Vertreters der zuständigen Stelle und
9. das Siegel der zuständigen Stelle.

(3) In dem Prüfungszeugnis können das Ergebnis der bestandenen Prüfung in einer Zusatzqualifikation nach § 7 der Erprobungsverordnung und auf Antrag des Prüflings das Ergebnis berufsschulischer Leistungsfeststellungen gesondert ausgewiesen werden.

(4) Auf Antrag des Prüflings sind dem Prüfungszeugnis eine englischsprachige und eine französischsprachige Übersetzung beizufügen.

§ 23 Nicht bestandene Prüfung

(1) Bei nicht bestandener Prüfung erhalten der Prüfling, seine gesetzliche Vertretung und die oder der Auszubildende von der zuständigen Stelle einen schriftlichen Bescheid. Darin sind nicht ausreichende Leistungen in den Prüfungsbereichen anzugeben. In dem Bescheid ist zugleich anzugeben, welche Prüfungsbereiche in einer Wiederholungsprüfung nicht mehr wiederholt zu werden brauchen.

(2) Auf die besonderen Bedingungen der Wiederholungsprüfung nach § 24 ist hinzuweisen.

Abschnitt 5**Wiederholungsprüfung****§ 24****Wiederholungsprüfung**

(1) Eine nicht bestandene Abschlussprüfung kann zweimal wiederholt werden. Teil 1 der Abschlussprüfung kann erst nach Feststellung des Nichtbestehens der Abschlussprüfung wiederholt werden.

(2) In einer Wiederholungsprüfung ist der Prüfling auf seinen Antrag von der Prüfung in einzelnen Prüfungsbereichen zu befreien, wenn diese jeweils mindestens mit der Note ausreichend bewertet wurden und er spätestens innerhalb von zwei Jahren, gerechnet vom Tag nach Beendigung der erstmalig nicht bestandenen Prüfung an, an der Wiederholungsprüfung teilnimmt.

(3) Die Prüfung kann frühestens zum nächsten Prüfungstermin wiederholt werden.

Abschnitt 6**Schlussbestimmungen****§ 25****Zusatzqualifikation**

Die Vorschriften dieser Prüfungsordnung gelten entsprechend für die Prüfung einer Zusatzqualifikation gemäß § 49 des Berufsbildungsgesetzes. Das Ergebnis der Prüfung nach § 37 des Berufsbildungsgesetzes bleibt unberührt.

§ 26**Rechtsbehelfe**

Maßnahmen und Entscheidungen des Prüfungsausschusses sowie der zuständigen Stel-

le sind bei ihrer schriftlichen Bekanntgabe an den Prüfling mit einer Rechtsbehelfsbelehrung zu versehen.

§ 27**Prüfungsunterlagen**

Nach Abschluss der Prüfung ist dem Prüfling auf Antrag Einsicht in seine Prüfungsunterlagen zu gewähren. Die schriftlichen Prüfungsarbeiten und Reporte über die Durchführung betrieblicher Fachaufgaben sind zwei Jahre, die Anmeldungen nach § 10 und Niederschriften nach § 16 Absatz 2 und § 21 Absatz 5 sind zehn Jahre aufzubewahren.

§ 28**Genehmigung, Inkrafttreten**

Die Änderung der Prüfungsordnung vom 23. Januar 2015 (GMBI 2015, S. 154) ist am 10. November 2015 nach § 47 Absatz 1 Satz 2 i. V. m. § 81 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes vom Bundesministerium des Innern genehmigt worden. Sie tritt am Tag nach ihrer Veröffentlichung in Kraft.

Ausbildungsverordnung

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

vom 11. Dezember 2013 (BGBl. I S. 4125),
geändert durch Artikel 1 der Verordnung zur Änderung von Ausbildungsordnungen im Bereich
Büromanagement vom 16. Juni 2014 (BGBl. I S. 791)

Auf Grund 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:

§ 1

Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

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.

§ 2

Dauer der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

Ausbildungsrahmenplan

(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.

(2) Eine von der zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans nach Anlage 2 abweichende Organisation der Berufsausbildung ist insbesondere zulässig, wenn betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

* Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 4 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst im amtlichen Teil des Bundesanzeigers veröffentlicht.

§ 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 Kundenbeziehungen,
 - 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-Leistungs-Rechnung,
 - 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;
4. Einkauf und Logistik:
 - 4.1 Bedarfsermittlung,
 - 4.2 operativer Einkaufsprozess,
 - 4.3 strategischer Einkaufsprozess,
 - 4.4 Lagerwirtschaft;

§ 5

Durchführung der Berufsausbildung

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.

(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 Auszubildenden 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 Auszubildenden 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.

(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.

§ 6

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zur Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich

1. auf die in den Anlagen 1 und 2 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.

(3) Die Zwischenprüfung findet im Prüfungsbereich "Büro- und Beschaffungsprozesse" statt.

(4) Für den Prüfungsbereich "Büro- und Beschaffungsprozesse" bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,
 - a) Wege der Informationsbeschaffung und den Umgang mit Informationen darzustellen und die Datenschutzregelungen zu berücksichtigen,

- b) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen vorzubereiten und dabei Entscheidungswege und Schnittstellen zu berücksichtigen,
 - c) bürowirtschaftliche Abläufe und Termine zu planen, zu organisieren und zu überwachen,
 - d) Vorschriften für die eigene Arbeitssicherheit und die Arbeitsplatzgestaltung zu berücksichtigen,
 - e) vertragsrechtliche Aspekte bei der Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen zu berücksichtigen;
2. der Prüfling soll berufstypische und prozessbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
 3. die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

§ 7

Abschlussprüfung

(1) Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. In der Abschlussprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er

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.

Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen

1. informationstechnisches Büromanagement,
2. Kundenbeziehungsprozesse,
3. Fachaufgabe in der Wahlqualifikation,
4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

(3) Für den Prüfungsbereich "informationstechnisches Büromanagement" bestehen folgende Vorgaben:

1. 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.

(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,
 - 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 festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 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 Ausbildungsbetrieb teilt der zuständigen Stelle mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung 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 der Abschlussprüfung zuzuleiten. Sie werden nicht bewertet. Aus den beiden betrieblichen Fachaufgaben wählt der Prüfungsausschuss eine aus. Ausge-

hend 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.

§ 8

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 mit mindestens "ausreichend",
2. in mindestens drei Prüfungsbereichen mit mindestens "ausreichend" und
3. in keinem Prüfungsbereich mit "ungenügend".

(3) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche "informationstechnisches Büromanagement", "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.

§ 9

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

(1) Diese Verordnung tritt am 1. August 2014 in Kraft.

(2) Gleichzeitig treten außer Kraft:

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.

**Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und
Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-
Ausbildungsverordnung**

vom 11. Dezember 2013 (BGBl. I S. 4141),
geändert durch Artikel 2 der Verordnung zur Änderung von Ausbildungsordnungen im Bereich
Büromanagement vom 16. Juni 2014 (BGBl. I S. 791)

Auf Grund 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:

§ 1

Ziel und Gegenstand der Erprobung

(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.

(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.

§ 2

Abschlussprüfung

(1) Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. In der Abschlussprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er

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.

Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.

(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.

§ 3

Teil 1 der Abschlussprüfung

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

- (2) Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich
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.

(3) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich "informationstechnisches Büromanagement" statt.

(4) Für den Prüfungsbereich "informationstechnisches Büromanagement" bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, im Rahmen eines ganzheitlichen Arbeitsauftrages Büro- und Beschaffungsprozesse 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.

§ 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;

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 ge-

- sellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen;
2. der Prüfling soll fallbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
 3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 5

Gewichtung der Prüfungsbereiche, Bestehen der Abschlussprüfung

(1) Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. informationstechnisches
Büromanagement mit 25 Prozent,
2. Kundenbeziehungs-
prozesse mit 30 Prozent,
3. Fachaufgabe in der
Wahlqualifikation mit 35 Prozent,
4. Wirtschafts- und Sozial-
kunde 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 mit "ungenügend".

(3) 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. 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.

§ 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.

§ 7

Prüfung der Zusatzqualifikation

(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.

(2) Für die Prüfung der Zusatzqualifikation gilt § 4 Absatz 5 entsprechend.

(3) Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn sie mit mindestens "ausreichend" bewertet worden ist.

§ 8

Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse

Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die vor Ablauf des 31. Juli 2020 begonnen werden, sind die Vorschriften dieser Verordnung weiter anzuwenden.

§ 9

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2014 in Kraft und am 1. August 2020 außer Kraft.

III. Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung

Anlage 1

(zu § 3 Absatz 1 Satz 1)

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

- sachliche Gliederung –

Abschnitt A: Gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Büroprozesse (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	
1.1	Informationsmanagement (§ 4 Absatz 2 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 Onlineanwendungen aufzeigen e) Wege der Informationsbeschaffung beherrschen f) Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen
1.2	Informationsverarbeitung (§ 4 Absatz 2 Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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 und Berechnungen durchführen 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 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 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

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
2	Geschäftsprozesse (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	
2.1	Kundenbeziehungen (§ 4 Absatz 2 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) Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit erkennen und berücksichtigen
2.2	Auftragsbearbeitung und -nachbereitung (§ 4 Absatz 2 Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer 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 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 Wareneingangsunterlagen vergleichen, Dienstleistungen abnehmen, bei Abweichungen Differenzen klären
2.4	personalbezogene Aufgaben (§ 4 Absatz 2 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 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 c) Investitionen und Finanzierung an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern 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

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Auftragssteuerung und -koordination (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	
1.1	Auftragsinitiierung (§ 4 Absatz 3 Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kunden produktspezifisch und kaufmännisch beraten b) Angebotsgrundlagen und -alternativen mit dem Kunden entwickeln c) ergänzenden Service anbieten d) Kalkulationsdaten für Angebote einholen e) Angebote erstellen f) Auftragseingang prüfen, Auftrag bestätigen
1.2	Auftragsabwicklung (§ 4 Absatz 3 Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zeit- und Ressourcenplan in Abstimmung mit den Beteiligten erstellen b) auftragsrelevante Beschaffungen sicherstellen c) auftragsbegleitend mit Kunden kommunizieren d) auftragsbezogene Daten einholen e) Soll- und Ist-Vergleich der Leistungserbringung durchführen, bei Bedarf nachsteuern f) Abnahme der Leistung veranlassen
1.3	Auftragsabschluss (§ 4 Absatz 3 Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Auftragsdokumentation vervollständigen und bearbeiten b) Aufträge nachkalkulieren c) Aufträge fakturieren, Kundenrechnungen erstellen d) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf Maßnahmen einleiten
1.4	Auftragsnachbereitung (§ 4 Absatz 3 Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten b) Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren c) Kundenreklamationen bearbeiten d) Probleme in Auftragsprozessen identifizieren und analysieren e) Problemlösungen vorschlagen
2	kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	
2.1	Finanzbuchhaltung (§ 4 Absatz 3 Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kreditoren- und Debitorenstammdaten aufnehmen und pflegen b) Geschäftsvorgänge unter Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Regelungen buchhalterisch einordnen c) Belege erfassen, kontieren und auf Bestands- und Erfolgskonten buchen d) im Rahmen der Kontokorrentbuchhaltung Zahlungseingänge überwachen und Zahlungsausgänge veranlassen e) Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten f) bei periodengerechten Abschlussarbeiten unterstützen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
2.2	Kosten-und-Leistungs-Rechnung (§ 4 Absatz 3 Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zweck und Struktur der betrieblichen Kosten-und-Leistungs-Rechnung bei Aufgabenstellungen berücksichtigen b) Kosten ermitteln, aufbereiten und überwachen c) Leistungen kalkulieren und verrechnen d) Ergebnisse der Kosten-und-Leistungs-Rechnung für Entscheidungen aufbereiten
2.3	Controlling (§ 4 Absatz 3 Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Einflussfaktoren auf den Betriebserfolg identifizieren und reflektieren b) Ergebnisse der Betriebsrechnung und der Finanzbuchhaltung für das Controlling aufbereiten und interpretieren c) Soll- und Ist-Vergleiche durchführen, Abweichungen feststellen und kommunizieren d) Kennzahlen ermitteln, aufbereiten und beurteilen, Statistiken und Berichte erstellen
3	kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	
3.1	laufende Buchführung (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Buchungsvorgänge bearbeiten b) Kassenbuch führen c) Bestands- und Erfolgskonten führen d) Offene-Posten-Listen verwalten e) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren und Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten f) am buchhalterischen Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen mitwirken
3.2	Entgeltabrechnung (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Personalstammdaten erfassen und pflegen b) erforderliche Prozessdaten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten c) Auszahlungsbeträge unter Berücksichtigung geltender steuer-, sozial- und tarifrechtlicher Bestimmungen ermitteln d) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen erstellen
3.3	betriebliche Kalkulation (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kosten verursachungsgerecht zuordnen b) Angebote unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen kalkulieren c) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren d) Verfahren der Voll- und Teilkostenrechnung anwenden e) durch Nachkalkulation Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg ermitteln

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
3.4	betriebliche Auswertungen (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Ermittlung der Unternehmensertragslage mitwirken b) Wirkungen der Abschreibungen für den Betriebserfolg unterscheiden c) Statistiken erstellen und Plan-Ist-Vergleiche durchführen d) betriebliche Kennzahlen beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten
4	Einkauf und Logistik (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	
4.1	Bedarfsermittlung (§ 4 Absatz 3 Nummer 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen b) Mengen und Termine disponieren
4.2	operativer Einkaufsprozess (§ 4 Absatz 3 Nummer 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) interne Einkaufsrichtlinien und Rahmenverträge sowie betriebliche Compliance einhalten b) Bezugsquellen ermitteln, analysieren und Lieferantenvorauswahl treffen c) Angebote einholen und vergleichen d) Bestellung durchführen, Auftragsbestätigung mit der Bestellung vergleichen und bei Abweichungen Lösungen vereinbaren e) Vertragserfüllung überwachen und bei Vertragsstörung Maßnahmen einleiten
4.3	strategischer Einkaufsprozess (§ 4 Absatz 3 Nummer 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Verhandlung von Einkaufskonditionen mitwirken b) Lieferanteninformationen für Entscheidungen systematisch erfassen c) bei der Erstellung von Rahmenverträgen mitwirken d) Prozesse der Bedarfsermittlung und des Einkaufs reflektieren und Verbesserungen vorschlagen
4.4	Lagerwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Nummer 4.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen b) vom Ausbildungsbetrieb genutztes Lagersystem bei logistischen Abläufen berücksichtigen c) Wareneingang prüfen, Mängelbeseitigung veranlassen d) Bestände erfassen, kontrollieren und bewerten
5	Marketing und Vertrieb (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)	
5.1	Marketingaktivitäten (§ 4 Absatz 3 Nummer 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Instrumente der Marktbeobachtung und -analyse nutzen und dabei Mitbewerber sowie Marktentwicklungen beachten b) an der Entwicklung von Marketingmaßnahmen mitwirken c) Ressourcen planen und organisieren und Kosten ermitteln d) bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen, insbesondere der Verkaufsförderung, mitwirken und diese Maßnahmen dokumentieren e) Aktivitäten hinsichtlich Zeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität überwachen und gegebenenfalls nachsteuern f) Wirkungen von Marketingmaßnahmen feststellen und Verbesserungsvorschläge entwickeln

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
5.2	Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen (§ 4 Absatz 3 Nummer 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundendaten und -informationen nutzen b) Vertriebsformen berücksichtigen c) Situation des Kunden analysieren, Bedarf feststellen, kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren; Angebote unterbreiten d) Verträge und Vertragsverhandlungen vorbereiten und an Vertragsabschlüssen mitwirken e) Erfüllung von Verträgen überwachen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten
5.3	Kundenbindung und Kundenbetreuung (§ 4 Absatz 3 Nummer 5.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben gestalten b) Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen c) Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen d) Kundenzufriedenheit ermitteln, Maßnahmen vorschlagen
6	Personalwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Nummer 6)	
6.1	Personalsachbearbeitung (§ 4 Absatz 3 Nummer 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen c) Vorgänge im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen bearbeiten d) Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten e) Auskünfte im Zusammenhang mit der Personalverwaltung erteilen f) Personalstatistiken führen und auswerten g) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen h) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen
6.2	Personalbeschaffung und -entwicklung (§ 4 Absatz 3 Nummer 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen b) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken c) im Bereich der Personalentwicklung insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren d) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen e) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
7	Assistenz und Sekretariat (§ 4 Absatz 3 Nummer 7)	
7.1	Sekretariatsführung (§ 4 Absatz 3 Nummer 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und über Prioritäten von Interessen und Anliegen entscheiden c) Kommunikation mit den Beteiligten situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln d) Kommunikationsstörungen vermeiden e) Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten
7.2	Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung (§ 4 Absatz 3 Nummer 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Termine koordinieren und überwachen; Wiedervorlage steuern b) termingerecht 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
7.3	Organisation von Reisen und Veranstaltungen (§ 4 Absatz 3 Nummer 7.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen b) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten c) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten
8	Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement (§ 4 Absatz 3 Nummer 8)	
8.1	Öffentlichkeitsarbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 8.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Ausbildungsbetriebes analysieren b) an der Entwicklung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Zielsetzung, Zielgruppen und unterschiedlichen Medien mitwirken c) Umsetzung der Maßnahmen planen und organisieren d) Wirkung der Maßnahmen analysieren und bewerten
8.2	Veranstaltungsmanagement (§ 4 Absatz 3 Nummer 8.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) an Veranstaltungsplanungen, insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Ressourcenkalkulation, räumlicher Organisation und Ausstattung, mitwirken und dabei wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Aspekte berücksichtigen b) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten und Teilnehmer bei Anfragen und organisatorischen Problemen unterstützen c) Prozesse mit Dienstleistern koordinieren und überwachen, dabei betriebliche Compliance einhalten und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten d) Kosten nachkalkulieren, Rechnungen prüfen und kontieren e) Veranstaltungen dokumentieren und analysieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse nutzen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
9	Verwaltung und Recht (§ 4 Absatz 3 Nummer 9)	
9.1	Kunden- und Bürgerorientierung (§ 4 Absatz 3 Nummer 9.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf sachgerechte Antragsstellung hinwirken b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten
9.2	Rechtsanwendung (§ 4 Absatz 3 Nummer 9.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Anliegen und Zuständigkeiten klären, Sachverhalte ermitteln, Maßnahmen einleiten b) Beteiligungsverfahren durchführen, dabei Verfahrensvorschriften beachten c) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden d) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen und ungebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen
9.3	Verwaltungshandeln (§ 4 Absatz 3 Nummer 9.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Verwaltungsakte entwerfen b) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen c) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerden entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten d) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen e) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren f) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen
10	öffentliche Finanzwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Nummer 10)	
10.1	Finanzwesen (§ 4 Absatz 3 Nummer 10.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes der ausbildenden Stelle unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans anwenden b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans mitwirken d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen
10.2	Haushalts- und Kassenwesen (§ 4 Absatz 3 Nummer 10.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten b) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken c) gebuchte Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen 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

Abschnitt C: Gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Ausbildungsbetrieb (§ 4 Absatz 4 Nummer 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen und gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang beschreiben b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern c) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten erläutern und Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben
1.2	Produkt- und Dienstleistungsangebot (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes beschreiben b) Leistungen des Wirtschaftszweiges darstellen c) Markt- und Wettbewerbssituation des Ausbildungsbetriebes darstellen
1.3	Berufsbildung (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung beschreiben b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) Bedeutung lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen sowie den Nutzen beruflicher Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen
1.4	arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften beachten b) Arbeitsverträge unter Berücksichtigung arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen unterscheiden c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen der Brandbekämpfung ergreifen
1.6	Umweltschutz (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.6)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1.7	wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.7)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rolle der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen 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
2	Arbeitsorganisation (§ 4 Absatz 4 Nummer 2)	
2.1	Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel (§ 4 Absatz 4 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 4 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
2.3	Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Absatz 4 Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) personenbezogenen Datenschutz als Persönlichkeitsschutz verstehen und Datenschutzregelungen in den Arbeitsprozessen anwenden b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren
2.4	Qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen (§ 4 Absatz 4 Nummer 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen einordnen und mitgestalten b) eigenes Handeln im Arbeitsprozess in Bezug auf den Erfolg des Geschäftsprozesses und auf die Belange aller Beteiligten reflektieren und anpassen c) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen im Betrieb beitragen
3	Information, Kommunikation, Kooperation (§ 4 Absatz 4 Nummer 3)	
3.1	Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informationen recherchieren, beurteilen, aufbereiten und archivieren b) Informationen auswerten, interpretieren und in sprachlich angemessener Form weitergeben c) Vor- und Nachteile verschiedener Informationsquellen berücksichtigen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
3.2	Kommunikation (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) interne und externe Kommunikationsprozesse gestalten b) Anlässe und Arten mündlicher und schriftlicher Kommunikation berücksichtigen c) Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden d) ziel- und kundenorientierte Gespräche führen, Zeitrahmen einhalten, Ergebnisse zusammenfassen e) soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen
3.3	Kooperation und Teamarbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> 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
3.4	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) Auskünfte in einer Fremdsprache einholen und erteilen

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 Kundenbeziehungen,
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 Berufsbildposition der zwei ausgewählten Wahlqualifikationen nach § 4

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

IV. Rahmenlehrplan

Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 27.09.2013**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 gleichberechtigter Partner 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.

Selbstkompetenz¹

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.

¹ Der Begriff "Selbstkompetenz" ersetzt den bisher verwendeten Begriff "Humankompetenz". Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

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.
- 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 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 <http://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 öffent-

liche 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 mit Hilfe 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 weiter zu entwickeln. 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				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		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 präsentieren1. 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 die Güterarten 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 mit Hilfe 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 organisieren1. 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, Burnout) 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 Potentiale 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 bearbeiten1. 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 mit Hilfe 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 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 beschaffen1. 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 mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht. Sie bewerten und vergleichen eingehende Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien mit Hilfe 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 binden2. 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 mit Hilfe 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 mit Hilfe 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 beurteilen2. Ausbildungsjahr
Zeitrhythmuswert: 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 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 Ausgangsrechnungen 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 gestalten2. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 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 der Kundenbedürfnisse 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 wahrnehmen2. Ausbildungsjahr
Zeitrhythmuswert: 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 und gesamtwirtschaftliche Faktoren (*Demografie, außenwirtschaftliche Entwicklungen*) und 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 mit Hilfe 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 ihrer eigenen Position als Arbeitnehmer im Betrieb und den daraus resultierenden Konfliktpotentialen.

Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten3. 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 eruieren 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 mahnen 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 steuern3. Ausbildungsjahr
Zeitrhythmuswert: 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 mit Hilfe der Ergebnistabelle. Dazu grenzen sie Aufwendungen und Erträgen 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 optimieren3. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 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 organisieren3. Ausbildungsjahr
Zeiträchtwert: 40 Stunden**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Veranstaltungen und Geschäftsreisen eigenverantwortlich und effizient zu planen, mit zu gestalten 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 durchführen3. Ausbildungsjahr
Zeitrhythmuswert: 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 mit Hilfe 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
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Einsatz von Preis- und Kommunikationspolitik für die Kundengewinnung und -bindung zu nutzen.</p>		<p><i>1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes</i></p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren anhand der Daten der Marktforschung (<i>Primär- und Sekundärforschung</i>) und der Kundendaten die aktuelle Marktsituation (<i>Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage</i>) zum Leistungsangebot des Betriebes. Sie gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen mit den Anwendungsmöglichkeiten (<i>Formulargestaltung</i>) eines Textverarbeitungsprogramms.</p>		<p><i>offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen</i></p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich darüber, auf welchem Markt (<i>Käufer- und Verkäufermarkt</i>) sich ihr Betrieb befindet. Sie leiten daraus die absatzpolitischen Ziele und Möglichkeiten der Preisfestsetzung auch mit Hilfe von Modellen (<i>vollständige Konkurrenz</i>) ab.</p>		<p><i>verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert</i></p>
<p>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.</p>		<p><i>Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt</i></p>
<p>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.</p>		
<p>Sie formulieren einen Werbebrief als Serienbrief an ihre Kundinnen und Kunden und gestalten diesen und weitere Werbemittel mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms. Zur Gewinnung ausländischer Kunden verfassen sie einen Brief auch in einer Fremdsprache. Sie nutzen auch Möglichkeiten aktueller Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik.</p>		<p><i>offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen Fremdsprache ist berücksichtigt</i></p>
<p>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.</p>		<p><i>Gesamtext gibt Hinweise zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen über die Handlungsphasen hinweg</i></p>
<p>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.</p>		<p><i>Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz; Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt</i></p>

	Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan
--	--

V. Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan

der Berufsausbildung
zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan			
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate	Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	

Abschnitt A: Gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen

1. Büroprozesse						
1.1 Informationsmanagement						
a) betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden	X		X		X	3, 12
b) Grundfunktionen des Betriebssystems anwenden	X		X			2
c) Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen aufzeigen	X					
d) Nutzen und Risiken von Onlineanwendungen aufzeigen	X					
e) Wege der Informationsbeschaffung beherrschen	X		X			2
f) Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen	X		X			2
1.2 Informationsverarbeitung						
a) Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern sowie situationsgerecht und normgerecht erstellen	X		X			2, 3, 4, 9
b) Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht und effizient anwenden	X		X			2, 3, 4, 5, 9
c) Vor- und Nachteile verschiedener Präsentationsmedien und -techniken abwägen	X		X			1, 5
d) Präsentationen vorgaben- und adressatengerecht entwerfen, gestalten und durchführen	X		X			1, 5
e) Präsentationen reflektieren	X		X			1
f) Kalkulationstabellen erstellen und Berechnungen durchführen	X		X			4, 8, 10
g) Daten in Diagrammen darstellen	X		X			4, 10
h) Tabellen und Diagramme dokumentenübergreifend verwenden	X		X			4, 10
i) Dokumente pflegen und archivieren	X		X			2
j) Dateien exportieren und importieren	X		X			4
1.3 bürowirtschaftliche Abläufe						
a) Bedarf an Büromaterial planen, beschaffen und verwalten	X		X			4
b) Posteingang und -ausgang bearbeiten	X		X			2

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
c) Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten	X		X			2
d) bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen	X					2
1.4 Koordinations- und Organisationsaufgaben						
a) interne und externe Termine planen, koordinieren und überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten	X		X			2
b) Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbreiten sowie betreuen	X		X		X	2, 12
c) bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken		X			X	13
2. Geschäftsprozesse						
2.1 Kundenbeziehungsprozesse						
a) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen	X		X			3
b) Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten	X			X		5
c) situationsgerecht und kundenorientiert Auskunft geben und beraten	X		X	X		3, 7
d) Informationen kundengerecht aufbereiten	X		X	X		3, 7
e) Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit erkennen und berücksichtigen	X		X			3
2.2 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung						
a) Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer Abwicklung mitwirken	X		X			3
b) Kundenaufträge annehmen, bearbeiten sowie dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten	X		X			3
c) Auftragsabwicklung und Kunden festlegen	X		X			3
d) Begleitdokumente und Rechnungen erstellen	X		X			3
e) Vor- und Nachkalkulationen durchführen und auswerten	X		X			3
f) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	X			X		7
2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen						
a) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln	X		X			4
b) Bezugsquellen ermitteln, Auswahl begründen und dabei Beschaffungsrichtlinien sowie Rahmenverträge beachten	X		X			4
c) Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen	X		X			4

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
d) Bestellungen durchführen	X		X			4
e) Liefertermine überwachen und bei Verzug mahnen	X		X			4
f) Bestellungen mit den Wareneingangsunterlagen vergleichen, Dienstleistungen abnehmen, bei Abweichungen Differenzen klären	X		X			4
2.4 personalbezogene Aufgaben						
a) Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen		X		X		8
b) Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vorbereiten		X			X	12
c) bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten		X	X	X		2, 8
d) bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten		X		X		8
2.5 kaufmännische Steuerung						
a) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung beachten		X		X		6, 10
b) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen des Ausbildungsbetriebes anwenden		X			X	10
c) Investitionen und Finanzierung an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern		X		X		9
d) Kosten- und Leistungsstruktur des Ausbildungsbetriebes berücksichtigen		X		X	X	6, 10
e) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen, rechnerisch und sachlich prüfen		X		X		6
f) Zahlungen unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen vorbereiten		X	X			4

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan			
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate	Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	

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

1. Auftragssteuerung und -koordination						
1.1 Auftragsinitiierung						
a) Kunden produktspezifisch und kaufmännisch beraten		X	X			3
b) Angebotsgrundlagen und -alternativen mit dem Kunden entwickeln		X	X			3
c) ergänzenden Service anbieten		X	X			3
d) Kalkulationsdaten für Angebote einholen		X	X		X	3, 10
e) Angebote erstellen		X	X			3
f) Auftragseingang prüfen, Auftrag bestätigen		X	X			3
1.2 Auftragsabwicklung						
a) Zeit- und Ressourcenplan in Abstimmung mit den Beteiligten erstellen		X	X			3
b) auftragsrelevante Beschaffungen sicherstellen		X	X			4
c) auftragsbegleitend mit Kunden kommunizieren		X	X			4
d) auftragsbezogene Daten einholen		X	X			4
e) Soll- und Ist-Vergleich der Leistungserbringung durchführen, bei Bedarf nachsteuern		X		X		6
f) Abnahme der Leistung veranlassen		X	X			4
1.3 Auftragsabschluss						
a) Auftragsdokumentation vervollständigen und bearbeiten		X	X			3
b) Aufträge nachkalkulieren		X	X			3
c) Aufträge fakturieren, Kundenrechnungen erstellen		X	X			3
d) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf Maßnahmen einleiten		X			X	9
1.4 Auftragsnachbereitung						
a) Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten		X	X			3
b) Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren		X		X		5
c) Kundenreklamationen bearbeiten		X		X		7
d) Probleme in Auftragsprozessen identifizieren und analysieren		X		X		3
e) Problemlösungen vorschlagen		X			X	11
2. kaufmännische Steuerung und Kontrolle						
2.1 Finanzbuchhaltung						
a) Kreditoren- und Debitorenstammdaten aufnehmen und pflegen		X		X		6
b) Geschäftsvorgänge unter Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Regelungen buchhalterisch einordnen		X		X		6

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
c) Belege erfassen, kontieren und auf Bestands- und Erfolgskonten buchen		X		X		6
d) im Rahmen der Kontokorrentbuchhaltung Zahlungseingänge überwachen und Zahlungsausgänge veranlassen		X		X		6
e) Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten		X			X	9
f) bei periodengerechten Abschlussarbeiten unterstützen		X				
2.2 Kosten-und-Leistungs-Rechnung						
a) Zweck und Struktur der betrieblichen Kosten- und-Leistungs-Rechnung bei Aufgabenstellungen berücksichtigen		X			X	10
b) Kosten ermitteln, aufbereiten und überwachen		X			X	10
c) Leistungen kalkulieren und verrechnen		X			X	10
d) Ergebnisse der Kosten-und-Leistungs-Rechnung für Entscheidungen aufbereiten		X			X	10
2.3 Controlling						
a) Einflussfaktoren auf den Betriebserfolg identifizieren und reflektieren		X			X	9
b) Ergebnisse der Betriebsrechnung und der Finanzbuchhaltung für das Controlling aufbereiten und interpretieren		X		X		6
c) Soll- und Ist-Vergleiche durchführen, Abweichungen feststellen und kommunizieren		X		X	X	6, 10
d) Kennzahlen ermitteln, aufbereiten und beurteilen, Statistiken und Berichte erstellen		X			X	6, 9, 10
3. kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen						
3.1 laufende Buchführung						
a) Buchungsvorgänge bearbeiten		X		X		6
b) Kassenbuch führen		X		X		6
c) Bestands- und Erfolgskonten führen		X				
d) Offene-Posten-Listen verwalten		X		X		6
e) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren und Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten		X		X		6
f) am buchhalterischen Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen mitwirken		X		X		6
3.2 Entgeltabrechnung						
a) Personalstammdaten erfassen und pflegen		X		X		8
b) erforderliche Prozessdaten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten		X		X		8
c) Auszahlungsbeträge unter Berücksichtigung geltender steuer-, sozial- und tarifrechtlicher Bestimmungen ermitteln		X		X		8

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
d) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen erstellen		X		X		8
3.3 betriebliche Kalkulation						
a) Kosten verursachungsgerecht zuordnen		X		X		6
b) Angebote unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen kalkulieren		X	X			3
c) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren		X		X		6
d) Verfahren der Voll- und Teilkostenrechnung anwenden		X			X	10
e) durch Nachkalkulation Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg ermitteln		X			X	10
3.4 betriebliche Auswertungen						
a) bei der Ermittlung der Unternehmensertragslage mitwirken		X		X		6
b) Wirkungen der Abschreibungen für den Betriebserfolg unterscheiden		X		X		6
c) Statistiken erstellen und Plan-Ist Vergleiche durchführen		X		X		8
d) betriebliche Kennzahlen beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten		X			X	9
4. Einkauf und Logistik						
4.1 Bedarfsermittlung						
a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen		X	X			4
b) Mengen und Termine disponieren		X	X			4
4.2 operativer Einkaufsprozess						
a) interne Einkaufsrichtlinien und Rahmenverträge sowie betriebliche Compliance einhalten		X	X			4
b) Bezugsquellen ermitteln, analysieren und Lieferantenvorauswahl treffen		X	X			4
c) Angebote einholen und vergleichen		X	X			4
d) Bestellung durchführen, Auftragsbestätigung mit der Bestellung vergleichen und bei Abweichungen Lösungen vereinbaren		X	X			4
e) Vertragserfüllung überwachen und bei Vertragsstörung Maßnahmen einleiten		X	X			4
4.3 strategischer Einkaufsprozess						
a) bei der Verhandlung von Einkaufskonditionen mitwirken		X	X			4
b) Lieferanteninformationen für Entscheidungen systematisch erfassen		X	X			4

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
c) bei der Erstellung von Rahmenverträgen mitwirken		X	X			4
d) Prozesse der Bedarfsermittlung und des Einkaufs reflektieren und Verbesserungen vorschlagen		X	X			4
4.4 Lagerwirtschaft			X			4
a) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen		X				
b) vom Ausbildungsbetrieb genutztes Lagersystem bei logistischen Abläufen berücksichtigen		X	X			4
c) Wareneingang prüfen, Mängelbeseitigung veranlassen		X	X			4
d) Bestände erfassen, kontrollieren und bewerten		X	X			4
5. Marketing und Vertrieb						
5.1 Marketingaktivitäten						
a) Instrumente der Marktbeobachtung und -analyse nutzen und dabei Mitbewerber sowie Marktentwicklungen beachten		X		X		5
b) an der Entwicklung von Marketingmaßnahmen mitwirken		X		X		5
c) Ressourcen planen und organisieren und Kosten ermitteln		X		X		5
d) bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen, insbesondere der Verkaufsförderung, mitwirken und diese Maßnahmen dokumentieren		X		X		5
e) Aktivitäten hinsichtlich Zeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität überwachen und gegebenenfalls nachsteuern		X		X		5
f) Wirkungen von Marketingmaßnahmen feststellen und Verbesserungsvorschläge entwickeln		X		X		5
5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen						
a) Kundendaten und -informationen nutzen		X		X		5
b) Vertriebsformen berücksichtigen		X		X		5
c) Situation des Kunden analysieren, Bedarf feststellen, kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren; Angebote unterbreiten		X		X		5
d) Verträge und Vertragsverhandlungen vorbereiten und an Vertragsabschlüssen mitwirken		X	X			4
e) Erfüllung von Verträgen überwachen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten		X	X			4

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate 1. - 15. 16. -36.	Schuljahr			Lernfelder	
		1.	2.	3.		
5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung						
a) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben gestalten		X	X		3	
b) Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen		X		X	5	
c) Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen		X		X	7	
d) Kundenzufriedenheit ermitteln, Maßnahmen vorschlagen		X		X	5	
6. Personalwirtschaft						
6.1 Personalsachbearbeitung						
a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten		X		X	8	
b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen		X		X	8	
c) Vorgänge im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen bearbeiten		X		X	8	
d) Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten		X		X	8	
e) Auskünfte im Zusammenhang mit der Personalverwaltung erteilen		X		X	8	
f) Personalstatistiken führen und auswerten		X		X	8	
g) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen		X		X	8	
h) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen		X		X	8	
6.2 Personalbeschaffung und -entwicklung						
a) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen		X		X	8	
b) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken		X		X	8	
c) im Bereich der Personalentwicklung insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren		X		X	8	
d) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen		X	X	X	2, 8	
e) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen		X		X	8	

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
7. Assistenz und Sekretariat						
7.1 Sekretariatsführung						
a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden		X	X			2
b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und über Prioritäten von Interessen und Anliegen entscheiden		X	X			2
c) Kommunikation mit den Beteiligten situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln		X		X		7
d) Kommunikationsstörungen vermeiden		X		X		7
e) Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten		X			X	13
7.2 Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung						
a) Termine koordinieren und überwachen; Wiedervorlage steuern		X	X			2
b) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen		X				
c) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen		X	X			2
d) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden		X	X			2, 3
e) Geschäftskorrespondenz führen		X	X			2
7.3 Organisation von Reisen und Veranstaltungen						
a) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen		X			X	12
b) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten		X			X	12
c) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten		X			X	12
8. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement						
8.1 Öffentlichkeitsarbeit						
a) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Ausbildungsbetriebes analysieren		X		X		5
b) an der Entwicklung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Zielsetzung, Zielgruppen und unterschiedlichen Medien mitwirken		X		X		5
c) Umsetzung der Maßnahmen planen und organisieren		X		X		5
d) Wirkung der Maßnahmen analysieren und bewerten		X		X		5

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate 1. - 15. 16. -36.	Schuljahr			Lernfelder	
		1.	2.	3.		
8.2 Veranstaltungsmanagement						
a) an Veranstaltungsplanungen insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Ressourcenkalkulation, räumlicher Organisation und Ausstattung, mitwirken und dabei wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Aspekte berücksichtigen	X			X	12	
b) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten sowie Teilnehmer bei Anfragen und organisatorischen Problemen unterstützen	X			X	12	
c) Prozesse mit Dienstleistern koordinieren und überwachen, dabei betriebliche Compliance einhalten und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten	X	X			4	
d) Kosten nachkalkulieren, Rechnungen prüfen und kontieren	X			X	10	
e) Veranstaltungen dokumentieren und analysieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse nutzen	X			X	12	
9. Verwaltung und Recht						
9.1 Kunden- und Bürgerorientierung						
a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf sachgerechte Antragsstellung hinwirken	X					
b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen	X					
c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten	X					
9.2 Rechtsanwendung						
a) Anliegen und Zuständigkeiten klären, Sachverhalte ermitteln, Maßnahmen einleiten	X					
b) Beteiligungsverfahren durchführen, dabei Verfahrensvorschriften beachten	X					
c) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden	X					
d) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen und ungebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen	X					
9.3 Verwaltungshandeln						
a) Verwaltungsakte entwerfen	X					
b) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen	X					
c) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerde entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten	X					
d) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen	X					
e) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren	X					

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
f) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen		X				
10. öffentliche Finanzwirtschaft						
10.1 Finanzwesen						
a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes der ausbildenden Stelle unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans anwenden		X				
b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden		X				
c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans mitwirken		X				
d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen		X				
10.2 Haushalts- und Kassenwesen						
a) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten		X				
b) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken		X				
c) gebuchte Einnahmen, Ausgabe, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen		X				
d) Übersichten für Mittelzu- und Mittelabflüsse erstellen, überwachen und weiterleiten		X				
e) Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen		X				
f) Unterlagen für den Jahresabschluss zusammenstellen		X				

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan			
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	

Abschnitt C: Gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

1. Ausbildungsbetrieb						
1.1 Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur						
a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen und gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang beschreiben	X		X			1
b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern	X		X			1
c) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten erläutern und Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären	X				X	11
d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben	X		X			1
1.2 Produkt- und Dienstleistungsangebot						
a) Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes beschreiben	X		X			1
b) Leistungen des Wirtschaftszweiges darstellen	X			X		5
c) Markt- und Wettbewerbssituation des Ausbildungsbetriebes darstellen	X			X		5
1.3 Berufsbildung						
a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung beschreiben	X	X	X			1
b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen	X	X	X			1
c) Bedeutung lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen sowie den Nutzen beruflicher Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen	X	X	X			1, 8
1.4 arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften						
a) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften beachten	X	X	X	X		1, 8
b) Arbeitsverträge unter Berücksichtigung arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen unterscheiden	X	X	X	X		1, 8
c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären	X	X		X		7

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit						
a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen	X	X	X			2
b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden	X	X	X			2
c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten	X	X				
d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen der Brandbekämpfung ergreifen	X	X				
1.6 Umweltschutz						
Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere						
a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	X	X	X			3
b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden	X	X	X			2
c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen	X	X	X			3
d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	X	X	X			3
1.7 wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln						
a) Rolle der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen für den betrieblichen Erfolg erkennen	X	X			X	9, 10, 11
b) betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und Aspekte der Nachhaltigkeit bei der Aufgabenerledigung berücksichtigen	X	X	X	X		3, 5
c) Verfahren der Wirtschaftlichkeitsrechnung anwenden	X	X			X	10
d) Kosten-Nutzen-Relationen bei der Aufgabenerledigung beurteilen und Aufgaben effektiv erledigen	X	X			X	12
2. Arbeitsorganisation						
2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel						
a) eigene Arbeit systematisch planen, durchführen, kontrollieren und reflektieren; dabei inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte berücksichtigen	X		X			2
b) Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen	X		X			2

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan
und Rahmenlehrplan

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
c) Methoden des selbstständigen Lernens anwenden, Fachinformationen nutzen, Lern- und Arbeitstechniken anwenden	X		X			2
d) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse berücksichtigen	X					
2.2 Arbeitsplatzergonomie						
a) Vorschriften für Büroarbeitsplätze beachten	X		X			2
b) Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung der Umwelt- und Gesundheitsfaktoren und ergonomischer Grundsätze erläutern	X		X			2
2.3 Datenschutz und Datensicherheit						
a) personenbezogenen Datenschutz als Persönlichkeitsschutz verstehen und Datenschutzregelungen in den Arbeitsprozessen anwenden	X			X		8
b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren	X		X			2
2.4 qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen						
a) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen einordnen und mitgestalten	X	X				11
b) eigenes Handeln im Arbeitsprozess in Bezug auf den Erfolg des Geschäftsprozesses und auf die Belange aller Beteiligten reflektieren und anpassen	X	X			X	11
c) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen im Betrieb beitragen	X	X	X	X		3, 4, 7, 8
3. Information, Kommunikation, Kooperation						
3.1 Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen						
a) Informationen recherchieren, beurteilen, aufbereiten und archivieren	X		X			1
b) Informationen auswerten, interpretieren und in sprachlich angemessener Form weitergeben	X		X			1
c) Vor- und Nachteile verschiedener Informationsquellen berücksichtigen	X		X			1
3.2 Kommunikation						
a) interne und externe Kommunikationsprozesse gestalten		X	X	X		2, 7
b) Anlässe und Arten mündlicher und schriftlicher Kommunikation berücksichtigen		X	X	X		2, 7
c) Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden		X	X	X		2, 7
d) ziel- und kundenorientierte Gespräche führen, Zeitrahmen einhalten, Ergebnisse zusammenfassen		X		X		3, 7
e) soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen		X	X			3, 7

	Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan
--	---

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
3.3 Kooperation und Teamarbeit						
a) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit erkennen	X	X	X			2
b) Feedback konstruktiv geben und entgegennehmen	X	X	X	X		1, 2, 7
c) interne und externe Kooperationsprozesse gestalten	X	X	X			7, 13
d) Aufgaben im Team planen und bearbeiten	X	X	X		X	2, 4, 12, 13
e) zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen	X	X	X			7, 13
3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben						
a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden	X	X	X			2, 3, 7
b) Auskünfte in einer Fremdsprache einholen und erteilen	X	X	X			2, 3, 7

VI. Anlagen

Anlage 1 – Hinweise zur Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Hinweise für Prüfungsteilnehmerinnen und Prüfungsteilnehmer
im Prüfungsbereich "Fachaufgabe in der Wahlqualifikation"

1.	Der Prüfungsausschuss wählt <u>eine</u> der beiden Wahlqualifikationen, in denen Sie ausgebildet worden sind, für das fallbezogene Fachgespräch aus. Die ausgewählte Wahlqualifikation wird Ihnen unmittelbar vor dem Fachgespräch bekannt gegeben.	Auswahl der Wahlqualifikation für die Prüfung
2.	Sofern Sie keine Reporte zu betrieblichen Fachaufgaben vorgelegt haben, erhalten Sie von dem Prüfungsausschuss zwei Aufgaben, von denen Sie <u>eine</u> zur Bearbeitung und Lösung auswählen. Für die Auswahl stehen Ihnen 5 Minuten zur Verfügung. Die Bearbeitungsdauer beträgt 20 Minuten.	20 Minuten Bearbeitungszeit für Auswahlaufgaben 5 Minuten für die Auswahl
3.	Das Fachgespräch wird durch Sie mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg eingeleitet.	Beginn mit der einleitenden Darstellung
4.	Für die einleitende Darstellung stehen Ihnen höchstens 5 Minuten zur Verfügung.	5 Minuten einleitende Darstellung
5.	Bei Ihrer einleitenden Darstellung können Sie Notizen und ggf. Ihren Report nutzen.	Hilfsmittel für die einleitende Darstellung
6.	Das Fachgespräch einschließlich einleitender Darstellung dauert höchstens 20 Minuten.	20 Minuten Gesamtdauer
7.	Beachten Sie bei Ihrer einleitenden Darstellung und dem Fachgespräch mit dem Prüfungsausschuss die Prüfungsanforderungen der Ausbildungsordnung: a) Berufstypische Aufgabenstellungen erfassen, Probleme und Vorgehensweisen erörtern, Lösungswege entwickeln, begründen und reflektieren b) kunden- und serviceorientiert handeln, c) betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge planen, durchführen und auswerten sowie d) Kommunikations- und Kooperationsbedingungen berücksichtigen	Prüfungsanforderungen
8.	Nach Beendigung des Fachgesprächs verlassen Sie den Prüfungsraum. Der Prüfungsausschuss wird Sie nach einer kurzen Beratung wieder hereinbitten, um Ihnen das Ergebnis der Abschlussprüfung mitzuteilen.	Bekanntgabe des Prüfungsergebnisses
9.	Der Prüfungsausschuss wird Ihnen eine vorläufige Bescheinigung über den Ausgang der Abschlussprüfung aushändigen, die Sie bitte unverzüglich - möglichst an demselben Tag - Ihrer Ausbildungsbehörde vorlegen.	Vorläufige Bescheinigung

Anlage 2 – Hinweise für die Anfertigung von Reporten

Hinweise für die Anfertigung von Reporten über die Durchführung betrieblicher Fachaufgaben im Prüfungsbereich "Fachaufgabe in der Wahlqualifikation"

1.	Formulieren Sie das Thema der betrieblichen Fachaufgaben knapp und so konkret, dass das Bearbeitungsziel deutlich wird. Falls erforderlich, können Sie das Bearbeitungsziel zusätzlich in Stichworten erläutern.	Thema der Fachaufgabe
2.	Nutzen Sie für Ihre beiden Reporte über die Durchführung der betrieblichen Fachaufgaben das Deckblatt, welches das Bundesverwaltungsamt bereitgestellt hat [s. auch Internet unter www.bva.bund.de - Themen - Bildung - Zuständige Stelle – Prüfungen – Prüfungen der Kaufleute für Büromanagement].	Deckblatt des Reports
3.	Der Umfang des einzelnen Reports darf höchstens 3 Seiten betragen. Das Deckblatt zählt nicht mit.	max. 3 Seiten
4.	Nummerieren Sie bitte die Seiten.	Seitennummierung
5.	Fertigen Sie die Reporte einzeilig an in der Schriftart Arial, Schriftgröße 12.	Schrift, Zeilenabstand
6.	Einer Ihrer zwei Reporte ist die Grundlage für Ihr Fachgespräch mit dem Prüfungsausschuss. Das Fachgespräch wird bewertet. Wichtig ist eine klare, folgerichtige Gliederung Ihres Reports, die <u>zum Beispiel</u> auf das Bearbeitungsziel der Fachaufgabe, Schritte der Planung, Vorbereitung und Durchführung, Beteiligungspflichten, Bearbeitungsergebnis und eventuelle Lösungsalternativen eingeht.	Gliederung des Reports
7.	Beachten Sie bei der Durchführung Ihrer betrieblichen Fachaufgaben und Ausarbeitung Ihrer Reporte die Prüfungsanforderungen der Ausbildungsordnung. Sie bieten Ihnen Anhaltspunkte für die Vollständigkeit: a) Berufstypische Aufgabenstellungen erfassen, Probleme und Vorgehensweisen erörtern, b) Lösungswege entwickeln, begründen und reflektieren c) kunden- und serviceorientiert handeln, d) betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge planen, durchführen und auswerten sowie e) Kommunikations- und Kooperationsbedingungen berücksichtigen	Prüfungsanforderungen
8.	Die betrieblichen Fachaufgaben müssen Sie eigenständig durchführen und die Reporte selbständig verfassen.	Eigenständige Bearbeitung
9.	Beachten Sie unbedingt den Termin für die Abgabe Ihrer Reporte. Der Termin wird durch die zuständige Stelle rechtzeitig bekanntgegeben.	Abgabetermin
10.	Die Reporte sind dem Bundesverwaltungsamt, Referat BBA II 6, 50728 Köln, in 7-facher Ausfertigung zuzuleiten.	7-fache Ausfertigung

Anlage 3 – Deckblatt zum Report

Name, Vorname des Prüflings

*Dieses Deckblatt ist zusammen mit dem Report einzureichen.***Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement****R E P O R T****über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe im Prüfungsbereich
"Fachaufgabe in der Wahlqualifikation"**

Bezeichnung der Wahlqualifikation
Thema der betrieblichen Fachaufgabe [falls erforderlich mit Erläuterungen zum Bearbeitungsziel]

Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe [max. 3 Seiten ohne Deckblatt / bitte in 7-facher Ausfertigung beifügen]	
Prüfungsanforderungen	
<ul style="list-style-type: none"> a) Berufstypische Aufgabenstellungen erfassen, Probleme und Vorgehensweisen erörtern, b) Lösungswege entwickeln, begründen und reflektieren c) kunden- und serviceorientiert handeln, d) betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge planen, durchführen und auswerten sowie e) Kommunikations- und Kooperationsbedingungen berücksichtigen 	
Zahl der beigefügten Seiten	

Erklärung der / des Ausbildenden
<input type="checkbox"/> Die / Der Auszubildende hat die Fachaufgabe eigenständig im Betrieb durchgeführt.
Ausbildende Einrichtung, Datum, Unterschrift der / des Ausbildungsverantwortlichen

Entscheidung des Prüfungsausschusses
<input type="checkbox"/> Die betriebliche Fachaufgabe, der hierzu erstellte Report und die zugrunde liegende Wahlqualifikation sind für das fallbezogene Fachgespräch ausgewählt.
<input type="checkbox"/> Die betriebliche Fachaufgabe ist <u>nicht</u> für das fallbezogene Fachgespräch ausgewählt.
Datum, Unterschrift des vorsitzenden Mitgliedes des Prüfungsausschusses

Anlage 4 – Hinweise zu den Prüfungen

Hinweise für Prüfungsteilnehmerinnen und Prüfungsteilnehmer

<p>Bitte geben Sie alle mitgebrachten Gegenstände wie Taschen und insbesondere mobile Kommunikationstechnik, die ausgeschaltet sein muss, vor Beginn der Prüfung bei den Aufsichtführenden ab. Ausgenommen sind nur Schreibutensilien, zugelassene Gesetzestexte und Verpflegung. Ausnahmen müssen vor der Prüfung beim Bundesverwaltungsamt beantragt werden und schriftlich genehmigt sein.</p>	<p>Taschen und Kommunikationsgeräte</p>
<p>Sofern Ihnen eine Prüfungserleichterung gewährt worden ist, legen Sie bitte den Aufsichtführenden vor Beginn der Prüfung den Bescheid des Bundesverwaltungsamtes vor.</p>	<p>Prüfungserleichterung</p>
<p>Bevor Sie mit der Bearbeitung der Prüfungsaufgaben beginnen, überprüfen Sie bitte, ob die Aufgabenseiten und die angegebenen Anlagen vollständig sind.</p>	<p>Vollständigkeit der Aufgabe</p>
<p>Vor Beginn der Prüfung erhalten Sie eine Kennziffer. Sie dürfen Ihre Prüfungsarbeiten nur mit Ihrer Kennziffer - nicht mit Ihrem Namen - versehen.</p>	<p>Kennziffer</p>
<p>Benutzen Sie nur das bereitgestellte Papier und die Hilfsmittel, die in der Prüfungsaufgabe angegeben sind. Die Verwendung nicht ausdrücklich zugelassener Hilfsmittel wird als Täuschungsversuch gewertet.</p>	<p>Zulässige Hilfsmittel</p>
<p>Soweit Sie Ihre eigenen Gesetzestexte verwenden, beachten Sie bitte, dass sie keine Erläuterungen enthalten dürfen.</p> <p>Ausgenommen sind</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Korrekturen wegen Vorschriftenänderungen, ▪ Unterstreichungen oder Durchstreichungen, ▪ Hervorhebungen (Farbmarkierungen, Einrahmungen, Einklammerungen, Anführungs-, Ausrufe- und Fragezeichen sowie die mathematischen Zeichen + - * : > < = ≠), ▪ Verweisungen auf andere Normen in Form von Zahlen und Kurzbezeichnung "§ 5 Abs. 2 S. 2 Nr. 3 VwZG" sowie die Zusätze "i.V.m., vergleiche, siehe, auch, aber, oder, und, analog" und Verweisungs Pfeile. <p>Jede andere Kommentierung ist nicht gestattet. Aufkleber und Reiter dürfen nur zu Beginn eines Gesetzes, einer Verordnung etc. angebracht werden und ausschließlich mit der Kurzbezeichnung des Gesetzes, der Verordnung etc. - z. B. "BGB" oder "VOL" - versehen sein.</p> <p>Radierte Wörter oder Zeichen sind unzulässig, wenn sie trotz der Radierung noch zu erkennen sind.</p> <p>Die Aufsichtführenden überprüfen, ob Ihre Gesetzestexte unzulässige Eintragungen enthalten. Beanstandete Unterlagen werden eingezogen und dem Prüfungsausschuss zugeleitet, der über die Folgen des Regelverstößes entscheidet.</p>	<p>Zulässige Eintragungen in Gesetzestexten</p>

Taschenrechner, die für die Aufgabenbearbeitung zugelassen sind, müssen netz-unabhängig sein. Sie dürfen nicht programmierbar sein.	Taschenrechner
Der Prüfling trägt die Verantwortung für den ordnungsgemäßen Zustand der von ihm mitgebrachten Hilfsmittel.	Verantwortung
Die vorgeschriebene Dauer für die Bearbeitung ist auf dem Deckblatt der Prüfungsaufgaben angegeben. Sie kann nicht überschritten werden.	Bearbeitungsdauer
Während der Prüfung dürfen die Prüflinge den Prüfungsraum nur einzeln verlassen. Die Zeit der Abwesenheit wird protokolliert. Hat einer der Prüflinge seine Prüfungsarbeit abgegeben und den Raum endgültig verlassen, müssen die anderen Prüflinge im Prüfungsraum bleiben, bis sie ihre Arbeit ebenfalls abgeben.	Verlassen des Prüfungsraums
Nach Beendigung der Aufgabenbearbeitung sind die Prüfungsarbeit, der Aufgabentext, das gesamte zur Verfügung gestellte Papier und Konzepte abzugeben.	Rückgabe aller Unterlagen
Führen gesundheitliche Gründe dazu, dass Sie an der Prüfung nicht teilnehmen können oder sie abbrechen, müssen Sie unverzüglich einen Arzt aufsuchen und eine ärztliche Bescheinigung vorlegen.	Erkrankung
Die Folgen von Täuschungshandlungen, Ordnungsverstößen sowie der Nichtteilnahme an der Prüfung sind in der Prüfungsordnung für die Durchführung von Abschlussprüfungen in dem jeweiligen Beruf geregelt.	Folgen von Verstößen

Anlage 5 – Anmeldung zu Teil 1 der Abschlussprüfung

Ausbildungsbehörde

**Bundesverwaltungsamt
Referat SQ 7
50728 Köln**

Anmeldung zu Teil 1 der Abschlussprüfung im Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

Die in der Anlage aufgeführten Auszubildenden melde ich zur Teilnahme an der Prüfung an.

- Der oder die Auszubildende bestätigt, dass die zur Abschlussprüfung angemeldeten Auszubildenden den schriftlichen Ausbildungsnachweis (Berichtsheft) geführt haben.
- Um Übermittlung der Prüfungsergebnisse (Zeugnisdurchschrift) an die Ausbildungsbehörde wird gebeten (§ 37 Abs. 2 BBiG).

Auszubildende mit Behinderungen

Nach den Prüfungsregelungen des Bundesverwaltungsamtes werden Auszubildenden mit Behinderungen während der Zwischen- und der Abschlussprüfung Prüfungserleichterungen gewährt, wenn sie erforderlich sind, Benachteiligungen gegenüber nicht behinderten Auszubildenden auszugleichen.

- Prüfungserleichterungen werden beantragt.
- Der Antrag der oder des Auszubildenden ist beigefügt [Vordruck verfügbar unter www.bva.bund.de - Themen - Bildung - zuständige Stelle - Prüfungen]. Die / Der Auszubildende ist über die Möglichkeit der **Beratung durch die Schwerbehindertenvertretung** informiert.

Datum, Unterschrift der oder des Auszubildenden

Anlage 6 – Anmeldung zu Teil 2 der Abschlussprüfung

Ausbildungsbehörde

Bundesverwaltungsamt
Referat SQ 7
50728 Köln

Anmeldung zu Teil 2 der Abschlussprüfung im Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

Die in der Anlage aufgeführten Auszubildenden melde ich zur Teilnahme an der Prüfung an.

- Der oder die Ausbildende bestätigt, dass die zur Abschlussprüfung angemeldeten Auszubildenden den schriftlichen Ausbildungsnachweis (Berichtsheft) geführt haben.
- Um Übermittlung der Prüfungsergebnisse (Zeugnisdurchschrift) an die Ausbildungsbehörde wird gebeten (§ 37 Abs. 2 BBiG).
- Um Ausweisung des Ergebnisses der berufsschulischen Leistungsfeststellungen auf dem Prüfungszeugnis wird gebeten (§ 37 Abs. 2 BBiG).

Auszubildende mit Behinderungen

Nach den Prüfungsregelungen des Bundesverwaltungsamtes werden Auszubildenden mit Behinderungen während der Zwischen- und der Abschlussprüfung Prüfungserleichterungen gewährt, wenn sie erforderlich sind, Benachteiligungen gegenüber nicht behinderten Auszubildenden auszugleichen.

- Prüfungserleichterungen werden beantragt.
- Der Antrag der oder des Auszubildenden ist beigelegt [Vordruck verfügbar unter www.bva.bund.de - Themen - Bildung - zuständige Stelle - Prüfungen]. Die / Der Auszubildende ist über die Möglichkeit der **Beratung durch die Schwerbehindertenvertretung** informiert.

Datum, Unterschrift der oder des Auszubildenden

Anmeldung zu Teil 2 der Abschlussprüfung im Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

Name, Vorname der oder des Auszubildenden	Geburtsdatum, Geburtsort

Ausgebildete Wahlqualifikationen

1. [Bezeichnung]

2. [Bezeichnung]

Ausgewählte Prüfungsvariante für beide Wahlqualifikationen

- Erstellung eines höchstens dreiseitigen Reports über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe für jede der beiden ausgebildeten Wahlqualifikationen oder
- Bearbeitung einer von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die der Prüfungsausschuss auf der Grundlage einer der beiden ausgebildeten Wahlqualifikationen zur Wahl stellt

Prüfung einer Zusatzqualifikation

 ja

 nein

[Bezeichnung]

Ausgewählte Prüfungsvariante

- Erstellung eines höchstens dreiseitigen Reports über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe oder
- Bearbeitung einer von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die der Prüfungsausschuss auf der Grundlage der Zusatzqualifikation zur Wahl stellt

Bestätigung der / des Auszubildenden

Die Zusatzqualifikation ist umfassend nach § 6 Abs. 2 der Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen vermittelt worden.

Datum, Unterschrift der oder des Ausbildungsverantwortlichen

Der Anmeldung zur Prüfung stimme ich zu.

Datum, Unterschrift der oder des Auszubildenden

Anlage 7 – Antrag auf Prüfungserleichterungen**Antrag auf Prüfungserleichterungen**

Name, Vorname	Geburtsdatum
Ausbildungsbehörde	Dienstl. Telefon + ggf. private Tel./ Mobil-Nr.
Ausbildungsberuf	E-Mail (dienstlich + ggf. privat)

Ich beantrage einen Nachteilsausgleich

- in der Zwischenprüfung/gestreckten Abschlussprüfung Teil 1 am
- in der Abschlussprüfung/gestreckten Abschlussprüfung Teil 2 am

Grad der Behinderung: %

Sofern keine Anerkennung nach dem SGB IX vorliegt:

Art der Beeinträchtigung:

Bitte beantworten Sie folgende Fragen:

- Wie beeinträchtigt Sie Ihre Behinderung bei der Prüfung?
Hinweis: Sie können beim Ausfüllen dieses Antrags die Schwerbehindertenvertretung in Ihrer Behörde um Beratung bitten.
- Welche Prüfungserleichterungen benötigen Sie zum Ausgleich Ihrer Beeinträchtigung?
[z.B. Verlängerung der Prüfungszeit / technische Hilfsmittel / Assistenzen / Gebärdendolmetscher ...]

Datum, Unterschrift der / des Auszubildenden

Die Angaben werden bestätigt.

Datum, Unterschrift der Schwerbehindertenvertretung oder der / des Ausbildungsverantwortlichen

Anlage 8 – Bewertungshilfe für das fallbezogene Fachgespräch

Abschlussprüfung im Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

**Bewertungshilfe für das fallbezogene Fachgespräch
im Prüfungsbereich "Fachaufgabe in der Wahlqualifikation"**

Name des Prüflings	Prüfungsdatum
Wahlqualifikation	Beginn, Ende (Uhrzeit)
Gegenstand der Bewertung	<p>Das 20-minütige fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet. Empfohlen werden höchstens 5 Minuten für die einleitende Darstellung.</p> <p>Das Fachgespräch wird von allen Mitgliedern des Prüfungsausschusses verfolgt und bewertet. Nach dem Fachgespräch werden die Leistungseinschätzungen mit dem Ziel eines einvernehmlichen Ergebnisses erörtert. Der Prüfungsausschuss beschließt das Endergebnis.</p>
<p>Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,</p> <p>a) berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie Lösungswege zu entwickeln, zu begründen und zu reflektieren</p> <p><u>Gegenstand der Bewertung können sein:</u></p> <p><input type="checkbox"/> Erkennt/Erfasst die wesentlichen und kritischen Probleme des Sachverhalts und stellt einen Gesamtzusammenhang her.</p> <p><input type="checkbox"/> Aufgabe und/oder Sachverhalt wird vollständig dargestellt.</p> <p><input type="checkbox"/> Strukturiert den Arbeitsablauf und legt Beteiligungen (Stellen, Personen etc.) fest. Zeigt die zu verwendenden Hilfsmittel auf (bspw. IT, Vordrucke, Gesetze, Formularblätter etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Setzt richtige Prioritäten bei der Aufgabenerfüllung</p> <p><input type="checkbox"/> Logischer Aufbau der einleitenden Darstellung</p> <p><input type="checkbox"/> Begründung des Lösungsweges unter Abwägung der Vor-/Nachteile, Abwägung von Folgen, Sinnhaftigkeit etc.</p> <p><input type="checkbox"/> _____ _____ _____</p> <p>Bewertet nach Vollständigkeit, richtiger Darstellung, richtiger Begründung sowie sachlogischer und nachvollziehbarer Struktur.</p>	Notizen/ Dokumentation

b) kunden- und serviceorientiert zu handeln,

Kundenorientierung (auf die Person bezogen):

- Erkennt und berücksichtigt die Bedürfnisse/Besonderheiten des Kunden.
- Abwägen von Interessen/Ermessen.
- Schlägt Alternativen vor.
- Geht adressatengerecht auf den Kunden ein.
- Zeigt Hilfsbereitschaft.
- Setzt Grenzen bzw. zeigt diese auf.
- Ermessensgebrauch (da wo möglich)

Serviceorientierung (auf sachliche Aspekte bezogen)

- Erkennt, ob die Bedürfnisse des Kunden durch eine Serviceleistung des Hauses erfüllbar sind.
- Berät hinsichtlich des Serviceangebots.
- Bezieht Hilfsmittel ein.
- Bietet Hilfestellung an.
- Formuliert Lösungsvorschläge/Alternativen/Serviceangebote.

Bewertet nach Angemessenheit des Verhaltens/Nachvollziehbarkeit des Verhaltens, zielorientierem Verhalten, Auswahl adäquater Verhaltensmuster/Lösungswege sowie Praktikabilität/Umsetzbarkeit.

Notizen/Dokumentation

- c) betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge zu planen, durchzuführen und auszuwerten sowie

Wirtschaftlich (bei Planung, Durchführung und Auswertung)

- Wägt Kosten/Nutzen ab (bspw. Ressourcen, personell-sachlich).
- Berücksichtigt Aspekte der Sparsamkeit.
- Reflektiert die Verfügbarkeit von Ressourcen.
- Berücksichtigt Zeitfaktoren (Dringlichkeiten, Prioritäten, Zeiträume etc.).

Rechtlich (bei Planung, Durchführung und Auswertung)

- Kennt rechtliche Grundlagen und wendet diese fallbezogen und korrekt an.
- Erkennt Ermessensspielräume und wendet diese an (da wo möglich).
- Schätzt Folgen ab.

Ökologisch (bei Planung, Durchführung und Auswertung)

- Berücksichtigt Ressourcenschonung bei der Kommunikation, Arbeitsprozessen und – ergebnissen.
- Berücksichtigt bei der Abwägung unterschiedlicher Alternativen Nachhaltigkeitsfaktoren.

Bewertet nach richtig/falsch/Angemessenheit, Grad der Vollständigkeit (im Planen, Durchführen, Kontrollieren) sowie Erkennen von Zielkonflikten (bei rechtlichen, wirtschaftlichen und ökologischen Aspekten).

Notizen/Dokumentation

d) Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen

Kommunikation

- Setzt angemessene Körpersprache/nonverbale Kommunikation ein (Mimik, Gestik, Haltung, Blickkontakt etc.).
- Setzt die Stimme angemessen ein (Tempo, Lautstärke, Sprachfluss, Artikulation etc.).
- Verständlichkeit (gegliedert, prägnant, roter Faden etc.)
- Adressatengerechte Kommunikation (Wortschatz, Wortwahl, Satzbau etc.)
- Nutzung von Kommunikationsmitteln (E-Mail, Telefon, Schreiben etc.)

Kooperation

- Dialog (hört zu, unterbricht nicht etc.)
- Durchsetzungsvermögen (setzt Grenzen, bleibt auf der sachlichen Ebene, bleibt freundlich etc.).
- Adressatenorientierung (bspw. Eingehen auf den Kunden)
- Kompromissfähigkeit (zeigt Alternativen auf, bewertet Konsequenzen für sich selbst und dem Gegenüber etc.)
- Transparente Darstellung
- Umgang in „schwierigen“ Situationen bzw. mit „schwierigen“ Kunden

Bewertet nach Angemessenheit des Verhaltens, Verhaltensausrprägung (sicheres Auftreten), zielorientiertem Verhalten, Auswahl adäquater Verhaltensmuster (Einhaltung sozialer/kommunikativer Regeln).

Notizen/Dokumentation

Bewertungsschlüssel

100 bis 92 Punkte	(1) sehr gut	eine den Anforderungen in besonderem Maß entsprechende Leistung
unter 92 bis 81 Punkte	(2) gut	eine den Anforderungen voll entsprechende Leistung
unter 81 bis 67 Punkte	(3) befriedigend	eine den Anforderungen im Allgemeinen entsprechende Leistung
unter 67 bis 50 Punkte	(4) ausreichend	eine Leistung, die zwar Mängel aufweist, aber im Ganzen den Anforderungen noch entspricht
unter 50 bis 30 Punkte	(5) mangelhaft	eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht, jedoch erkennen lässt, dass die notwendigen Grundkenntnisse vorhanden sind
unter 30 bis 0 Punkte	(6) ungenügend	eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht und bei der selbst die Grundkenntnisse lückenhaft sind

Anlage 9 – Mitteilung des Ergebnisses von Teil 1 der Abschlussprüfung**Mitteilung des Ergebnisses von Teil 1 der Abschlussprüfung
nach § 37 Absatz 2 des Berufsbildungsgesetzes**

**Frau / Herr Monika/Max Mustermann
geb. am 01.01.1990 in Musterstadt**

hat Teil 1 der Abschlussprüfung

im Ausbildungsberuf

Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

abgelegt.

**Ergebnis im Prüfungsbereich
„Informationstechnisches Büromanagement“:
100 Punkte / Note „sehr gut“**

Köln, den xx.xx.20xx

**BUNDESVERWALTUNGSAMT
Im Auftrag**

Bewertungsschlüssel					
	100	-	92 Punkte:	Note 1	sehr gut
unter	92	-	81 Punkte:	Note 2	gut
unter	81	-	67 Punkte:	Note 3	befriedigend
unter	67	-	50 Punkte:	Note 4	ausreichend
unter	50	-	30 Punkte:	Note 5	mangelhaft
unter	30	-	0 Punkte:	Note 6	ungenügend

**Diese Mitteilung ersetzt nicht das rechtsverbindliche Zeugnis nach § 22 der Prüfungsordnung
oder den Bescheid nach § 23 der Prüfungsordnung.**

Anlage 12 – Niederschrift über die Beschlussfassung zu Teil 2 der Abschlussprüfung

Niederschrift

Feststellung der Ergebnisse der Abschlussprüfung im Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

Bitte Punkte mit 2 Dezimalstellen ohne Auf- oder Abrundung angeben!

Kennziffer des Prüflings:	Ergebnisse der Abschlussprüfung		Bestehen der Abschlussprüfung
a) Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse	Punkte x 30 =	Punkte	<input type="checkbox"/> kein Prüfungsbereich des Teils 2 mit der Note 6
b) Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde	Punkte x 10 =	Punkte	<input type="checkbox"/> mindestens zwei Prüfungsbereiche des Teils 2 mindestens ausreichend
c) Prüfungsbereich Fachaufgabe in der Wahlqualifikation	Punkte x 35 =	Punkte	<input type="checkbox"/> Teil 2 der Abschlussprüfung mindestens ausreichend
d) Summe Teil 2	Summe a) – c)	Punkte	<input type="checkbox"/> Abschlussprüfung bestanden
e) Ergebnis des Teils 2 der Abschlussprüfung	: 75 =	Punkte	<input type="checkbox"/> mündliche Ergänzungsprüfung zulässig
f) Teil 1 der Abschlussprüfung	Punkte x 25 =	Punkte	[in <u>einem</u> der Prüfungsbereiche Kundenbeziehungsprozesse sowie Wirtschafts- und Sozialkunde, wenn ein Bereich oder beide schlechter als ausreichend ausgefallen und wenn durch die Ergänzungsprüfung das Bestehen möglich]
g) Summe Teil 2 + Teil 1	Summe d) + f)	Punkte	
Gesamtergebnis der Abschlussprüfung	: 100 =	Punkte	<input type="checkbox"/> Abschlussprüfung bestanden <input type="checkbox"/> Abschlussprüfung <u>nicht</u> bestanden

Bewertungsschlüssel

100,00 Punkte – 92,00 Punkte: Note 1 (sehr gut); unter 92,00 Punkte - 81,00 Punkte: Note 2 (gut); unter 81,00 Punkte - 67,00 Punkte: Note 3 (befriedigend); unter 67,00 Punkte - 50,00 Punkte: Note 4 (ausreichend); unter 50,00 Punkte - 30,00 Punkte: Note 5 (mangelhaft); unter 30,00 Punkte - 00,00 Punkte: Note 6 (ungenügend)

Ergänzungsprüfung [Gewichtung schriftlich ./ mündlich = zwei zu eins]

Kennziffer des Prüflings	Schriftlicher Prüfungsbereich	Ergebnis der schriftlichen Prüfung	x 2 =	Summe	+	Ergebnis der Ergänzungsprüfung	Summe	: 3 =	Endgültige Bewertung
		Punkte	x 2 =		+	Punkte		: 3 =	Punkte
		Punkte	x 2 =		+	Punkte		: 3 =	Punkte
		Punkte	x 2 =		+	Punkte		: 3 =	Punkte

Prüfung von Zusatzqualifikationen

Kennziffer des Prüflings	Bezeichnung der Zusatzqualifikation	Ergebnis der Prüfung	Note	Bestehen (mindestens ausreichend) der Prüfung
		Punkte		<input type="checkbox"/> bestanden <input type="checkbox"/> nicht bestanden
		Punkte		<input type="checkbox"/> bestanden <input type="checkbox"/> nicht bestanden

Neben den Mitgliedern des Prüfungsausschusses und dem jeweiligen Prüfling war während der Fachgespräche anwesend (Name, Vorname, Funktion, Datum, Uhrzeit)

Den Prüflingen ist nach Beendigung der Prüfung im Anschluss an das letzte Fachgespräch in den praktischen Prüfungsbereichen bzw. nach der Ergänzungsprüfung mitgeteilt worden, ob und mit welcher Note sie die Abschlussprüfung bestanden haben.

Den Prüflingen ist nach § 21 Abs. 8 der Prüfungsordnung die Bescheinigung über das Bestehen und die Gesamtnote der Abschlussprüfung erteilt worden.

Der Prüfungsausschuss hat die einzelnen Ergebnisse und das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung festgestellt und beschlossen.

Datum, Unterschriften der Mitglieder des Prüfungsausschusses

Anlage 13 – Bekanntgabe der schriftlichen Prüfungsergebnisse des Teils 2 der Abschlussprüfung

Bekanntgabe der schriftlichen Prüfungsergebnisse des Teils 2 der Abschlussprüfung

Hinweis für die Prüflinge

Bitte setzen Sie Ihre **vollständige** Anschrift in das Adressenfeld. An diese Anschrift wird Ihnen die gewünschte Auskunft übersandt.

.....

An das vorsitzende Mitglied des Prüfungsausschusses

Bitte übersenden Sie mir die Ergebnisse meiner Prüfungsarbeiten in der Abschlussprüfung im Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement an die oben angegebene Adresse.

Datum, Unterschrift des Prüflings

Urschriftlich zurück

Sehr geehrte Prüfungsteilnehmerin, sehr geehrter Prüfungsteilnehmer, im schriftlichen 2. Teil der Abschlussprüfung haben Sie folgende Ergebnisse erzielt:

	Punkte	Note
Prüfungsbereich: Kundenbeziehungsprozesse		
Prüfungsbereich: Wirtschafts- und Sozialkunde		

Diese vorläufige Mitteilung der schriftlichen Prüfungsergebnisse ersetzt nicht das rechtsverbindliche Zeugnis nach § 22 der Prüfungsordnung oder den Bescheid nach § 23 der Prüfungsordnung.

Sie können eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen, um das Nichtbestehen der Abschlussprüfung abzuwenden. Bitte teilen Sie mit, in welchem mit „mangelhaft“ bewerteten schriftlichen Prüfungsbereich des Teils 2 die Ergänzungsprüfung durchgeführt werden soll. Bei Beratungsbedarf durch den Prüfungsausschuss kontaktieren Sie bitte Frau/Herrn _____ unter Tel.: _____

Termin für die Fachaufgabe in der Wahlqualifikation	Datum	Uhrzeit
Termin der mündlichen Ergänzungsprüfung	Datum	Uhrzeit
Prüfungsort	Anschrift und Prüfungsraum	

Mit freundlichen Grüßen

Datum, Unterschrift des vorsitzenden Mitglieds des Prüfungsausschusses

Anlage 14 – vorläufige Bescheinigung über das Ergebnis der Abschlussprüfung

Bescheinigung

nach § 21 Abs. 8 der Prüfungsordnung
für die Durchführung von Abschlussprüfungen
in dem anerkannten Ausbildungsberuf
Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

Frau / Herr

Monika/Max Mustermann

hat am

xx.xx.20xx

die Abschlussprüfung für den Ausbildungsberuf

Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

vor dem Prüfungsausschuss beim Bundesverwaltungsamt

als zuständige Stelle nach § 73 Abs. 1 des Berufsbildungsgesetzes

mit der Note „sehr gut“ bestanden.

nicht bestanden.

**Die Vorsitzende / Der Vorsitzende
des Prüfungsausschusses**

Datum, Unterschrift

**Diese vorläufige Bescheinigung ersetzt nicht das rechtsverbindliche Zeugnis
nach § 22 der Prüfungsordnung oder den Bescheid nach § 23 der Prüfungsordnung.**

Anlage 15 - Prüfungszeugnis

PRÜFUNGSZEUGNIS
nach § 37 des Berufsbildungsgesetzes

Frau/Herr
Monika/Max Mustermann

geboren am 01.01.1990 in Musterhausen

hat am xx.xx.20xx

vor dem Prüfungsausschuss beim Bundesverwaltungs-
amt
die Abschlussprüfung für den Ausbildungsberuf

Kaufmann für Büromanagement
Kauffrau für Büromanagement

bestanden.

Köln, den xx.xx.20xx

Die / Der Vorsitzende
des Prüfungsausschusses

BUNDESVERWALTUNGSAMT
als zuständige Stelle
nach § 73 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes
Im Auftrag

Einzelleistungen und Gesamtergebnis

Prüfungsbereich Informationstechnisches Büromanagement	Punkte x 25 =	Punkte
Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse	Punkte x 30 =	Punkte
Prüfungsbereich Fachaufgabe in der Wahl- qualifikation (Bezeichnung)	Punkte x 35 =	Punkte
Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde	Punkte x 10 =	Punkte
	Summe	Punkte
		: 100
Gesamtergebnis der Abschlussprüfung		Punkte
Note		

Niveau nach dem Deutschen und Europäischen Qualifikationsrahmen

Dieser Abschluss ist im Deutschen und Europäischen Qualifikationsrahmen dem Niveau 4 zugeordnet; vergleiche Bekanntmachung vom 1. August 2013 (BAnz AT 20.11.2013 B2).

Rechtsbehelfsbelehrung

Gegen diesen Bescheid kann innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe Widerspruch beim Bundesverwaltungsamt, 50728 Köln, erhoben werden.

Bewertungsschlüssel

Punkte	Noten
100 - 92	1 (sehr gut)
unter 92 - 81	2 (gut)
unter 81 - 67	3 (befriedigend)
unter 67 - 50	4 (ausreichend)
unter 50 - 30	5 (mangelhaft)
unter 30 - 0	6 (ungenügend)