



**Zum Umgang mit Report-Aufgaben
in der Abschlussprüfung
zum Kaufmann / zur Kauffrau
für Büromanagement**

Eine Handlungshilfe für Prüfer*innen

Prüfmit!

ver.di

Zum Umgang mit Report-Aufgaben in der Abschlussprüfung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Büromanagement

Ein Leitfaden für Prüfer*innen

Autorin: Gaby Sikorski

IMPRESSUM

Herausgeber:

ver.di Bundesverwaltung

Bildungspolitik

Paula-Thiede-Ufer 10

10179 Berlin

www.bildungspolitik.verdi.de

Auftragsnummer: W-3623-14-1120

Gestaltung: Kai Maass, Martin Wunderlich, www.maass-design.de

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
1. Der Report aus Sicht der Prüfer*innen – von der Erstellung bis zur Einreichung	5
2. Die Reportvariante aus Sicht der Prüflinge	10
3. Pro und kontra Report	11
4. Exkurs: Zur Bewertung mündlicher Prüfungsleistungen – inkl. rechtlicher Grundlagen	13
5. Vorbereitungen von Reportprüfungen	16
6. Die Durchführung von Reportprüfungen	19
7. Beispiel für allgemeine Reportfragen	20
8. Umgang mit ungeeigneten Reporten	23
9. Umgang mit Informations- und Wissensfragen	24
10. Abschluss der Prüfung und Bewertung der Prüfungsleistung	25
Fazit	28
Anhang:	29
■ Musterreport und exemplarische Fragen für das Fachgespräch	
■ Bewertungsbogen/Beobachtungsbogen für die mündliche Prüfung	

Einleitung

Mit der Neuordnung der Büroberufe und dem Start der neuen Berufsausbildung zum Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement begann 2014 ein kleiner Siegeszug: Bereits ab Gründung wurde die Ausbildung zu einer der beliebtesten in ganz Deutschland. So konnten im Sommer 2019 insgesamt 17675 Auszubildende in ganz Deutschland ihre Ausbildung erfolgreich mit der IHK-Prüfung abschließen. Mittlerweile könnte man bei den Kaufleuten für Büromanagement von einem Modeberuf sprechen. Er steht unangefochten auf Platz 1, wenn es um die Anzahl der Ausbildungsverträge geht. Als Begründung für die Berufswahl gelten: die Vielseitigkeit, die Vermittlung branchenübergreifender Kenntnisse, der qualifizierte Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln, die zusätzliche Teilspezialisierung aufgrund der Wahlqualifikationen und nicht zuletzt die Möglichkeit, zwischen einem Arbeitsplatz im Öffentlichen Dienst und in der freien Wirtschaft zu wählen.

Die moderne Ausbildung für ein neues Berufsbild stellt jedoch auch besondere Anforderungen an Prüfer*innen. Wenn sie bereits vorher in den Büroberufen eingesetzt waren, mussten sie sich in eine vollkommen neue Prüfungsordnung einarbeiten, die inhaltlich, formal und organisatorisch viele Herausforderungen mit sich bringt. Um einen gewissen Spielraum für spätere Änderungen zu schaffen, wurde zunächst bis 2020 eine Erprobungsverordnung installiert, die vor allem den Bereich der gestreckten Abschlussprüfung betrifft und zuerst im Jahr 2018 evaluiert wurde. Die Ergebnisse dazu wurden 2019 veröffentlicht. Zurzeit (Sommer 2020) häufen sich die Anzeichen, dass die Erprobungsverordnung, auch zwecks neuerlicher Evaluation, um weitere fünf Jahre verlängert wird. Zahlreiche Hinweise von Prüfer*innen im Rahmen der Evaluation bezogen sich auf den Umgang mit den Reportaufgaben als eine von zwei möglichen Varianten für das Fallbezogene Fachgespräch, das als mündliche Prüfung unter dem Begriff „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ mit 35 % in das Gesamtprüfungsergebnis eingeht. Dieser Aspekt ist vor allem deshalb interessant, weil der Schwerpunkt der Evaluation gar nicht auf den Reporten, sondern auf dem Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung lag. Es scheint also Diskussionsbedarf zum Thema „Report“ zu geben.

Der Report bildet einen der Bestandteile des Berufsbildes der Kaufleute für Büromanagement (KBM). Reporte bzw. andere Formen von schriftlichen Arbeiten zur Vorbereitung des Fachgesprächs im praktischen (mündlichen) Teil der Abschlussprüfung sind mittlerweile in vielen Berufsausbildungen üblich, auch im kaufmännischen Bereich, so bei den Industriekaufleuten. Doch bei den KBM gibt es einige Besonderheiten: Anders als bei den Industriekaufleuten findet keine inhaltliche Prüfung der Reporte statt, z. B. auf ihre thematische Eignung als Grundlage für das Fachgespräch. Zudem werden die Reporte selbst nicht bewertet. Darüber hinaus stehen zwei Prüfungsvarianten zur Auswahl: neben dem Report zu einer betrieblichen Fachaufgabe die so genannte „klassische Variante“ als praxisbezogene Fachaufgabe. Für die Prüfung zu einer betrieblichen Fachaufgabe müssen zwei Reporte erstellt werden: jeweils einer für jede der beiden Wahlqualifikationen, die – ebenfalls als neuer Bestandteil des Berufsbildes – zu Beginn der Ausbildung festgelegt werden.

(Quelle: <http://pes.ihk.de/Auswertung.cfm?Beruf=69210000000>)

Quelle: https://www.bibb.de/dokumente/pdf/naa309/naa309_2018_tab67_0bund.pdf)

Auch wenn die Prüfungsvariante „Report“ für viele Beteiligte in der Berufsausbildung einschließlich der Prüfer*innen noch immer ungewohnt und sperrig ist, bietet sie dennoch Chancen: Für Prüflinge stellt die Vorbereitung auf die Reportprüfung eine Bewährungsprobe im Rahmen der betrieblichen Ausbildung dar. Zum Nachweis des selbständigen Arbeitens können die Reportaufgaben als Bewerbung für eine spätere Übernahme ins Angestelltenverhältnis fungieren sowie im späteren Berufsleben als Basis bei der Durchführung eigener Projekte. Welche Herausforderungen und Chancen die Reportprüfung für Prüfer*innen mit sich bringt, ist eines der Themen dieser Veröffentlichung.

So wird es im Folgenden vor allem um die Reportprüfung aus Sicht der Prüfer*innen gehen, aber auch um das Thema Pro und Kontra Report sowie um die Bewertung mündlicher Prüfungsleistungen auf der Grundlage eines Reports. Der praktische Teil beginnt mit den prüfer*innenseitigen [Vorbereitungen auf die Reportprüfung](#), gefolgt von einem exemplarischen [Ablauf einer Reportprüfung](#) einschließlich Fragebeispielen und Bewertungsaspekten. Ein kurzes Fazit bildet den Abschluss. Im Anhang beigefügt ist ein [Bewertungsbogen](#) als Muster sowie ein [beispielhafter Prüfungsreport](#) mit eigens dazu entwickelten [Reportfragen](#) und eine Anregung für die Verwendung von Reporten in Abschlussprüfungen zur klassischen Variante.

Dieser Leitfaden wurde durch ver.di ermöglicht – den beteiligten Mitarbeiter*innen gebührt großer Dank. Auf der Grundlage bisheriger Ausbildungs- und Prüfungserfahrungen entstanden, soll er dazu dienen, neben den Prüfer*innen auch allen anderen Mitwirkenden in der Berufsausbildung der Umgang mit der Reportvariante zu erleichtern und zu vereinfachen. Sie alle, die Auszubildenden eingeschlossen, sollen ermutigt werden, sich intensiver mit der Reportvariante zu beschäftigen, um sie verstärkt als nützliches Prüfungswerkzeug zu erkennen und zu nutzen.

1. Der Report aus Sicht der Prüfer*innen – von der Erstellung bis zur Einreichung

Für alle Beteiligten in der Berufsbildung stellte die neue Ausbildung des Kaufmanns/der Kauffrau für Büromanagement im Vorfeld eine große Herausforderung dar. Eine komplett neue Prüfungsstruktur mit einer gestreckten Abschlussprüfung sowie zwei Varianten in der mündlichen Prüfung musste neu organisiert und vorbereitet werden. Die Umstellung war und ist für Prüfer*innen mit zusätzlicher Arbeit in erheblichem Umfang verbunden. Dies betrifft zunächst die „Gestreckte Abschlussprüfung“ mit einem ersten Teil, der ausschließlich EDV-basiert ist und einen hohen Korrekturaufwand erfordert. Dabei geht es um Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten im Umgang mit Word, Excel, DIN 5008, Rechtschreibung/Zeichensetzung, schriftlichem Ausdruck, Corporate Language/Corporate Design sowie um Textverständnis und Textgestaltung. Mit dem ersten Teil der „Gestreckten Abschlussprüfung“ ist für die KBM die Bewertung von Leistungen im Hinblick auf Textkompetenz und -korrektheit abgeschlossen.

Das ist deshalb von Bedeutung, weil im zweiten Teil der „Gestreckten Abschlussprüfung“ mit den Bereichen „Kundenbeziehungsprozesse“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“ Rechtschreibung, Zeichensetzung und Ausdruck ebenso wenig bewertet werden wie im Report als Vorbereitung auf das Fallbezogene Fachgespräch in der mündlichen Prüfung. Neben der „klassischen Variante“, die der ehemaligen mündlichen Prüfung der Kaufleute für Bürokommunikation ähnelt („Sekretariats- und Fachaufgabe“), ist der Report ebenfalls als Thema für das „Fallbezogene Fachgespräch“ vorgesehen. Die Prüflinge, die den Report als Variante wählen, müssen die Formvorschriften der IHK einhalten. Innerhalb dieses Rahmens gibt es jedoch einige Freiheiten: Eine Ablehnung von Reporten durch die IHK ist nach allgemeiner Auffassung lediglich aufgrund der Verletzung von Formvorschriften möglich, z. B. sofern mehr als die vorgesehenen drei Seiten eingereicht werden oder bei verspäteter Abgabe. Bei nicht erfolgter Einreichung gilt der Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ als nicht bestanden.

Praktisch jede IHK bietet mittlerweile Hinweise und Unterlagen zur Erstellung von Reporten. Beispielhaft sei hier die IHK Magdeburg erwähnt, die den Auszubildenden folgende Downloads zur Verfügung stellt, die sich direkt oder indirekt mit den Reporten befassen: Leitfaden zur Reporterstellung, Merkblatt zur Wahlqualifikation, Hinweise zum Fallbezogenen Fachgespräch, Empfehlung_Report_Fallbezogenes Fachgespräch, Checkliste für die Erstellung des Reports, Deckblatt für die Reporte zum Fallbezogenen Fachgespräch, Leitfaden zur Erstellung von Reporten, Büromanagement_Präsentation, Video zur Erstellung des Reports.

So dankenswert die Fülle des Materials ist, führt sie doch zumindest bei den Auszubildenden, aber auch bei Prüfer*innen häufig mehr zu Verwirrung als zu Klarheit. Oder einfach ausgedrückt: Wer soll das alles lesen? Die Auszubildenden sind i. d. R. damit überfordert, auch wenn dies festzustellen durchaus resignativen Charakter hat. Viele Auszubildende wissen sehr wenig über die Prüfungsvarianten, und zwar sowohl vor als auch nach ihrer Entscheidung, welche der beiden Varianten sie wählen. Sie sind auf die Hilfestellung durch ihren Ausbildungsbetrieb und die Berufsschule angewiesen. Manche erfahren erst direkt vor der mündlichen Prüfung, was sie erwartet. Bundesweit einheitliche Informationsangebote, vielleicht ebenfalls auf der Seite der AKA-IHK (Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen) könnten hier unterstützend wirken.

Praktisch jede IHK stellt Downloads mit dem eigenen Logo ins Netz, obwohl die Inhalte oft wörtlich übereinstimmen. Manche Informationen auf IHK-Seiten unterscheiden sich lediglich graduell oder in wenigen Formulierungen voneinander, einige widersprechen sich sogar. So findet sich in den Downloads der IHK Berlin ein (immer noch gültiges) älteres Muster für die Erstellung der Reporte, dessen Gestaltung durch die Neueinführung eines Deckblatts in Teilen widersinnig ist.

Dies alles verwirrt die Auszubildenden, aber auch die Ausbilder*innen und letztlich auch die Prüfer*innen. Hinzu kommt, dass die meisten Auszubildenden auf der Suche nach einem „Rezept“ für einen guten Report sind, das es aber nicht gibt. Ähnliches gilt für die Prüfer*innen: Viele wünschen sich einen perfekten Report.

Daneben gibt es unterschiedliche Einreichungsmodalitäten für die Reporte. Einige kleinere IHK bestehen auf persönliche Übergabe der Reporte, andere verlangen die Zusendung auf dem Postweg an die Prüfer*innen und/oder zusätzlich die Abgabe der Ausdrucke vor Beginn der schriftlichen Prüfung. Die meisten größeren IHK lassen nur noch die digitalisierte Form als Up-

load zu. Aus den unterschiedlichen Einreichungsmodalitäten ergeben sich für die Prüflinge Unklarheiten und Unsicherheiten. Auch hier wäre eine gemeinsame Vorgehensweise hilfreich.

Immer wieder ist vor allem von Prüfer*innen aus kleineren IHK-Bezirken zu hören, dass Reportprüfungen überhaupt nicht stattfinden, angeblich weil eine IHK sie nicht prüfen lassen könne bzw. weil es keine Prüfungsausschüsse dafür gäbe. Möglicherweise basieren diese Aussagen lediglich auf Gerüchten. Gesichert scheint wohl, dass es Berufsschullehrkräfte gibt, die schon im Vorfeld dafür sorgen, dass ihre Schülerinnen und Schüler von der Reportvariante absehen, indem sie ihnen strikt davon abraten. Die erste Vorgehensweise, also die Reportprüfung abzulehnen bzw. zu behaupten, es gäbe dafür keinen Prüfungsausschuss, wäre rechtswidrig, die zweite zumindest zweifelhaft. Hier sind sowohl die IHK als auch die Prüfer*innen aufgefordert, entsprechende Aufklärungsarbeit zu leisten bzw. die zuständigen Ausbildungsberater*innen direkt anzusprechen, sofern es Unklarheiten gibt. So verständlich es ist, dass Prüfer*innen dem Aufwand, der sich aus den Reportprüfungen ergibt, kritisch gegenüberstehen, so wenig legitim ist es jedoch, die Reportvariante generell abzulehnen.

Für den Beruf „Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement“ lässt sich insgesamt beobachten, dass es nicht nur große Qualitäts-, sondern auch große Quantitätsunterschiede in den bisherigen praktischen Prüfungserfahrungen mit Reporten gibt. Einige hatten seit Start der Ausbildung weniger als 20 Reportprüfungen. Dies ist vor allem darin begründet, dass der Anteil der Reportprüfungen an den Abschlussprüfungen der KBM im Bundesdurchschnitt relativ niedrig ist. In den meisten Bundesländern liegt er bei maximal 10 %. Lediglich in Berlin gibt es im Durchschnitt mindestens ebenso viele Reporte wie klassische Aufgaben. Hier liegt das Verhältnis zurzeit (Sommerprüfungen 2020) bei 60/40 (Report/klassisch).

Zumindest lässt sich feststellen: Wer seit der Installation des neuen Berufes die KBM in Berlin prüft, hat deutlich mehr Reporte gelesen als Prüfer*innen in allen anderen Bundesländern. Dieses Mehr an Erfahrung ist Fluch und Segen zugleich, denn mit der steigenden Routine wächst – wie bei allen Prüfungsformen – auch die Möglichkeit von (thematischen) Wiederholungen, so dass ein gewisser Ermüdungseffekt die Folge sein kann. Für die Prüflinge haben die ersten selbständig geplanten und durchgeführten Projekte und Aufgaben im betrieblichen Rahmen allerdings einen vollkommen anderen Stellenwert als für Prüfer*innen. Dies betrifft die intellektuelle Herausforderung ebenso wie die verantwortungsbewusste Durchführung und die damit verbundenen Pflichten im Ausbildungsbetrieb. So ist es ganz normal, dass bestimmte Themen wiederholt auftreten, die sich für aktive Auszubildende als „Trainingsfeld“ gut eignen, wie die Weihnachtsfeier oder der Betriebsausflug. Zudem gibt es auch immer wieder Themen, die aktuelle Trends widerspiegeln. Dazu gehört in der WQ 7 (Assistenz und Sekretariat) z. B. die Umstellung auf einen digitalen Kalender oder in der WQ 6 der Umgang mit einer neuen Software für digitalisierte Personalakten.

Ein weiterer Aspekt scheint dazu bedenkenswert: Noch längst nicht alle Ausbilder*innen sind hinsichtlich der Reporte umfassend informiert, und dies trotz des erheblichen Aufwandes, den die IHK in den letzten Jahren betrieben haben, um die Qualität der eingereichten Reporte zu steigern. So zeigt sich in Gesprächen mit Auszubildenden immer wieder, auch gelegentlich im Rahmen der Abschlussprüfungen, dass sie bei der Auswahl und Umsetzung der Reportthemen von ihren Ausbildungsbetrieben überhaupt nicht bzw. nur minimal unterstützt werden. Hier leistet die Broschüre „Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement – Prüfungsanforderungen und Konsequenzen für die Ausbildung“, die im

Sommer 2020 mit Unterstützung von PrüfMit und IG Metall, IG BCM und ver.di erschienen ist, einen sinnvollen Beitrag.

Auch wenn vielleicht nur hier und da ein origineller und sicher formulierter Report den Prüfer*innenalltag aufhellt: Prüfer*innen sollten und müssen selbstverständlich damit rechnen, dass sich Inhalte wiederholen und dass viele Auszubildende in ihren Betrieben schlecht bzw. unzureichend beraten werden, wenn es um die Themen und um die Erstellung der Reporte geht. Auch wenn es erstrebenswert ist, dass Reporte klar, präzise und fehlerfrei formuliert werden: Es muss festgestellt werden, dass wenige Auszubildende über perfekte Deutschkenntnisse bzw. über eine hoch entwickelte Textkompetenz verfügen.

Simple Schuldzuweisungen wie „Das liegt an den Eltern/der Schule/den Ausbildungsbetrieben“ greifen hier nicht und werden der Problematik nicht gerecht. Die Gründe für die vorhandenen Mängel bei der Erstellung und beim Umgang mit Texten sind deutlich vielschichtiger. Oft steht die mündliche Kommunikation bei der Berufsausbildung im Vordergrund, oder schriftliche Leistungen werden darauf reduziert, wie viele Rechtschreib- und Kommafehler enthalten sind. Dabei wird gern vergessen, dass kein Textverarbeitungsprogramm dieser Erde selbständig einen Text erstellen kann. Tatsächlich ist es nicht einmal dazu fähig, sämtliche Fehler in einem Text zu finden. Ein kleines Beispiel: Einige Prüferinnen und Prüfer, sogar Berufsschullehrer*innen, wissen nicht, dass die Rechtschreibhilfe in Word keine Kommasetzung beherrscht und demzufolge falsch gesetzte Kommas weder erkennen noch korrigieren kann.

Das Schreiben längerer Texte hat aber nur mittelbar etwas mit der Beherrschung von Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik zu tun, vielmehr geht es um Inhalte. In den Berufsschulen kommt die Texterstellung häufig schon deshalb zu kurz, weil die Lehrkräfte – im Grunde zu Recht – damit überfordert sind, alle Fehler zu korrigieren. Eine inhaltliche Auseinandersetzung mit den selbst formulierten Texten der Schülerinnen und Schüler ist oft gar nicht vorgesehen bzw. wird dem Inhalt oft weniger Bedeutung zugesprochen als den leichter bewertbaren Aspekten Ausdruck, Rechtschreibung und Zeichensetzung. Der Inhalt kommt also oft zu kurz. Dabei wäre es eine gute Vorübung für einen späteren Report und darüber hinaus auch für das spätere Berufsleben, wenn in der Berufsschule mehr Berichte oder Beschreibungen (z. B. von Vorgängen) geschrieben würden.

Doch meist können – oft aus Zeitmangel – weder in den Ausbildungsbetrieben noch im Berufsschulunterricht die entsprechenden Kenntnisse in ausreichender Form vermittelt werden. Zudem sind sie nicht einmal nominaler Bestandteil der Ausbildung.

Wer sich einmal die Mühe macht, die Ausbildungsverordnung danach zu durchsuchen, wo es um die Erstellung von Texten geht, wird nur wenig finden.

Aus der Ausbildungsverordnung der KBM (BüroMKfAusbV):

- 1.2 a) Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern sowie situationsgerecht und normgerecht erstellen
- 1.2 d) Präsentationen vorgaben- und adressatengerecht entwerfen, gestalten und durchführen;
- 2.1 c) situationsgerecht und kundenorientiert Auskunft geben und beraten
- 2.1 d) Informationen kundengerecht aufbereiten
- 2.2 a) Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer Abwicklung mitwirken;
- 2.2 b) Kundenaufträge annehmen, bearbeiten sowie dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten
- 2.2 f) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten

Was den Berufsschulunterricht betrifft, finden sich die zu erwerbenden Kenntnisse und Fertigkeiten für die Erstellung von Texten in den einzelnen Lernfeldern und sind teilweise nur mühsam aufzufinden. Das Lernfeld 7 (Gesprächssituationen gestalten, vorgesehen für das 2. Ausbildungsjahr), wird in Lehrbüchern meist auf den Bereich der mündlichen Kommunikation beschränkt und umfasst insgesamt lediglich 40 Unterrichtseinheiten. Bis zur 1. AP werden die traditionellen Themen des beruflichen Schreibens bearbeitet: Anfragen und Angebote erstellen und beantworten, Aktennotizen verfassen, Protokolle erstellen sowie Reklamationen schreiben und beantworten. Nach der 1. AP konzentriert sich der Deutschunterricht dann meist auf den Bereich des Lernfelds 7. Die Erstellung längerer Texte ist nicht vorgesehen. Zusätzlich enthält der Rahmenlehrplan für die KBM folgenden Satz:

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

Dieser Satz wird häufig so verstanden, dass die „schreibtechnischen Kompetenzen“ auch die inhaltliche Arbeit an Texten betreffen würden. Dies ist sachlich nicht korrekt: Schreibtechnische Kompetenzen beziehen sich, wie der Name schon sagt, auf die Technik. Damit ist sowohl der Umgang mit Word als auch das Erlernen des 10-Finger-Tastenschreibens (inkl. DIN 5008) gemeint. Textkompetenz im Sinne eines sicheren Umgangs mit Texten unter Berücksichtigung von Textverständnis, -erstellung und -kritik wird nicht ausdrücklich gefördert, auch die handwerklichen Grundlagen für selbst erstellte Texte werden offenbar nicht berücksichtigt und können oft nicht gelehrt werden. Gelegentlich werden an Schulen und Bildungsträgern Kompetenzen hin- und hergeschoben. Für die Vermittlung von Kenntnissen in der Texterstellung sind dann beispielsweise EDV-Lehrkräfte zuständig, die mit der inhaltlichen Gestaltung von Texten, insbesondere unter Wahrung des Praxisbezugs, oft wenig zu tun haben. Auf der anderen Seite fehlen vielen Deutschlehrer*innen die schreibtechnischen Kenntnisse in Word sowie in der DIN 5008 ...

Aber wo, wenn nicht in der Berufsschule, sollen die Auszubildenden die Erstellung eines längeren Sachtextes erlernen?

Dabei darf eines nicht vergessen werden: Die Reporte werden nicht bewertet. Das bedeutet für Prüfer*innen, dass sie vollkommen frei vom Zwang, einen Text hinsichtlich seiner literarischen Qualität, seiner Struktur und seines Inhalts zu bewerten, die Reporte lesen können, um daraus die Grundlage für das Fachgespräch zu gewinnen. Eine Bewertung ist nicht erforderlich, und damit ist die Textkorrektur überflüssig.

Für alle Prüfer*innen ergibt sich daraus auch, dass sie sich beim Lesen eines Reports vollkommen freimachen können von der Verpflichtung, einen Text auf seine (literarischen) Qualitäten hin beurteilen zu müssen. Andererseits sollten sie sich ebenfalls davon lösen, schon vor dem Fachgespräch ein bewusstes oder teilweise vielleicht unbewusstes Urteil über einen Prüfling aufgrund seiner Rechtschreibfehler oder mangelnder Grammatikkenntnisse zu fällen. Eine Vorabbewertung oder gar eine Vorverurteilung ist in jedem Fall unangebracht.

Ob und wie sich ein Report als Grundlage für das Fachgespräch eignet, ist also eine Frage, die nur sehr mittelbar mit der Textkompetenz der Prüflinge in Verbindung steht. Lediglich wenn es aufgrund von zu vielen Fehlern oder von unklaren Formulierungen zu gravierenden Verständnisproblemen kommt, lässt sich hier ein Zusammenhang herstellen.

(https://www.kmk.org/fileadmin/pdf/Bildung/BeruflicheBildung/rlp/KaufmannBueromanagement13-09-27-E_01.pdf)

2. Die Reportvariante aus Sicht der Prüflinge

Viele Prüflinge wählen aufgrund der Empfehlungen von Lehrkräften und Ausbilder*innen die „klassische Variante“ – einige wissen gar nicht, dass es noch eine zweite Variante gibt bzw. gäbe. Die Gründe dafür sind vielfältig: Informationsdefizite bis hin zu Desinteresse bei Auszubildenden, ein nicht immer aktueller Wissensstand bei Ausbilder*innen und Lehrkräften, auch gelegentlich falsche, überholte oder missverständliche Inhalte auf Webportalen. So finden sich noch immer Webseiten, die von Kaufleuten für Bürokommunikation oder Bürokaufleuten sprechen, obwohl die korrekte Berufsbezeichnung Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement lautet.

Der Report taucht in der Google-Suche und in vielen Publikationen vor allem als schriftlich zu erbringende Leistung auf. Fast immer geht es vorrangig um die Texterstellung. Doch das ist nicht ganz richtig: Die Grundlage für den Report ist immer eine betriebliche Fachaufgabe. Dies sollte den Auszubildenden von Anfang an klar sein, denn allzu oft reduzieren sie selbst die Reportaufgabe auf den Akt des Schreibens. Die Schreibearbeit wird dabei als eigentliche Herausforderung betrachtet und oft als Grund, die klassische Variante zu bevorzugen. Dazu lässt sich feststellen: Die vorhandenen Hilfestellungen der IHK, z. B. die vorgegebene Struktur in Form von Zwischenüberschriften, sowie die Tipps und Anleitungen

für die Erstellung von Reporten erleichtern grundsätzlich auch unerfahrenen Schreibenden die Arbeit am Text in erheblichem Maße. Allerdings sind aus den o. g. Gründen die meisten Auszubildenden in der Entwicklung längerer Texte ungeübt.

Ob sich eine betriebliche Fachaufgabe für die Reportprüfung eignet, lässt sich inzwischen über Checklisten der IHK und andere Unterlagen verhältnismäßig unkompliziert klären. Prinzipiell lässt sich aus jedem Projekt, das die Elemente einer vollständigen beruflichen Handlung enthält, eine Fachaufgabe entwickeln. Für die betriebliche Fachaufgabe ist dabei weniger der Projektcharakter entscheidend als vor allem, dass ein Planungs- und Durchführungsspielraum sowie die Möglichkeit zur Entscheidung zwischen mehreren Handlungsvarianten existiert. Eine prozessorientierte Handlungsweise ist dabei zweitrangig, wenn auch wünschenswert. So eignen sich auch eigenständig durchgeführte Aufgaben mit weniger Planungs- und Durchführungsspielraum, sofern die Handlungen begründet werden können oder müssen, also z. B. eine selbständig durchgeführte Auftragsbearbeitung vom ersten Kontakt bis zum Abschluss.

Routinearbeiten wie Postein- und -ausgang oder rein theoretische Vorgänge („Wie man eine Rechnung kontrolliert“) sind dagegen ungeeignet. Sobald die Voraussetzungen gegeben sind, kann der/die Auszubildende an der Umsetzung des Reports arbeiten: Die einzelnen Textabschnitte werden, passend zu den Überschriften, mit Inhalten, vielleicht zunächst in Stichpunkten, gefüllt. Die Auszubildenden haben im Idealfall ihre Reportaufgabe zum Abschluss gebracht und wissen daher sehr genau, was sie getan und geleistet haben. Eigentlich müssen sie das nur noch zu Papier bringen. Doch die Verschriftlichung, so sehr sie Bestandteil des Berufsbildes ist, fällt vielen schwer. Moderne Lehrwerke berücksichtigen diese Defizite und bauen sukzessive die Texterstellung ein. Längere Briefe oder E-Mails zu entwerfen, ein Projekt vorzuschlagen, mehrere Möglichkeiten gegeneinander abzuwägen und schließlich begründete Entscheidungen zu treffen – das sind Übungen, die später nicht nur die Arbeit an den Reportaufgaben erleichtern, sondern auch generell den Umgang mit den Aufgaben des Prüfungsbereichs „Kundenbeziehungsprozesse“.

3. Pro und kontra Report

Wenn Prüflinge sich für die Reportvariante entscheiden, steht dabei oft im Vordergrund, dass sie glauben, damit die weniger aufwändige und damit weniger arbeitsintensive Variante zu wählen. Richtig daran ist, dass für die Reportvariante nicht der Inhalt beider Wahlqualifikationen gelernt bzw. vorbereitet werden muss, so wie dies für die „klassische Variante“ erforderlich ist. Dabei wählen die Prüfer*innen zu einer der beiden Wahlqualifikationen zwei Aufgaben aus, von denen der Prüfling eine zur Bearbeitung auswählen muss. Nach 20 Minuten Vorbereitungszeit folgt das Fachgespräch auf der Grundlage der vorbereiteten Fachaufgabe. Da die Prüflinge nicht wissen, zu welcher Wahlqualifikation ihnen zwei unbekannte Aufgaben gestellt werden, ist es ratsam, dass sie sich auf alle Eventualitäten gefasst machen und sämtliche Inhalte ihrer beiden Wahlqualifikationen parat haben. Für die Vorbe-

reitung auf die mündliche Prüfung nach der klassischen Variante steht den Prüflingen der gesamte Zeitraum nach der 2. AP – in der Regel 4-6 Wochen – zur Verfügung.

Hingegen haben die Prüflinge, die sich für die Reportvariante entscheiden, Arbeit im Vorfeld: Während ihrer Ausbildung müssen sie im Rahmen der Vermittlung der Inhalte ihrer Wahlqualifikationen, also im 3. Ausbildungsjahr, eine geeignete betriebliche Fachaufgabe finden und durchführen, und in der stressigen Phase vor der 2. AP können sie sich nicht auf die Prüfungsvorbereitung konzentrieren, sondern müssen zusätzlich ihre Reporte erarbeiten und pünktlich abliefern.

Für einige Prüflinge stellt sich die Frage „klassisch“ oder „Report“ kaum: Wer herausragende Leistungen im Betrieb und in der Schule erbringt, Spaß an selbständiger Arbeit hat und problemlos Texte schreibt, ist ein idealer „Report“-Kandidat. Doch noch eine weitere Gruppe kann von der Reportprüfung profitieren: Prüflinge, denen z. B. aufgrund von Sprachproblemen das Lesen schwerfällt. Wer Deutsch nicht als Muttersprache gelernt hat, wird u. U. mit der Reportvariante besser zurechtkommen. Einen einfachen Text zu schreiben, der auf einer eigenen Erfahrung beruht und bei dem es weder auf korrekte Rechtschreibung noch auf korrekte Grammatik ankommt, erscheint dann leichter, als unter Zeitdruck eine möglicherweise umfangreiche, auf jeden Fall aber unbekannte Aufgabe zu lesen, zu verstehen und zu bearbeiten, um anschließend darüber flüssig zu sprechen.

Wer Prüflinge als Ausbilder*in berät, sollte die genannten Aspekte im Auge behalten. Die Reportprüfung bedeutet in der Regel sehr viel mehr Aufwand im Vorfeld der Abschlussprüfungen, einschließlich der intensiven Beschäftigung mit den beiden Wahlqualifikationen, sowie einen erhöhten Stresslevel durch die Deadline zur Einreichung direkt vor der 2. AP. Andererseits kann sich der Prüfling in der Reportprüfung mit hoher Wahrscheinlichkeit darauf verlassen, über seine eigene Fachaufgabe und damit zu einem selbst gewählten Thema sprechen zu dürfen. Zusätzlich sorgt die Verschriftlichung fast immer dafür, dass der Prüfling sich intensiver mit seinen Reportthemen beschäftigt: Er denkt mehr nach, findet logische Abfolgen und Begründungen, so dass sich unabhängig vom Text eine engere Verbindung zwischen dem Prüfling und seinen Reporten entwickelt, die sich positiv auf das Fachgespräch auswirken kann. Die Menge an Arbeit im Vorfeld wird quasi durch weniger Aufwand und größere Sicherheit in der Prüfung belohnt. Bei der klassischen Variante ist es umgekehrt: Die Prüflinge kennen ihre Aufgaben nicht, sie wissen nicht, was sie in der Prüfung erwartet, und sie müssen sich auf die Inhalte beider Wahlqualifikationen vorbereiten.

Für die Prüfer*innen bedeutet die Reportprüfung zunächst einmal Arbeit, und zwar deutlich mehr als bei der klassischen Variante. Für diese existiert ein so genannter „Fragenkatalog“, herausgegeben von der AKA-IHK, der aber nicht verpflichtend verwendet werden muss. Jede Prüfungskommission kann die Aufgaben für das Fachgespräch selbst erstellen. Es müssen lediglich die Bewertungskriterien beachtet werden.

4. Exkurs: Zur Bewertung mündlicher Prüfungsleistungen – inkl. rechtlicher Grundlagen

Aber was wird denn eigentlich bewertet? – Die Prüfungsanforderungen sind in der Ausbildungsordnung für die KBM festgehalten:

Auszug aus der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement/zur Kauffrau für Büromanagement (Dezember 2013, BüroMKfAusbV):

§ 7 Abschlussprüfung

(5) Für den Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,
 - a) berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie Lösungswege zu entwickeln, zu begründen und zu reflektieren.
 - b) kunden- und servicegerecht zu handeln.
 - c) betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge zu planen, durchzuführen und auszuwerten sowie
 - d) Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen.

Hierbei bezeichnen 1. a) und c) die Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung bzw. das PDCA-Modell. (PDCA-Modell: Plan – Do – Check – Act)

Für die Erreichung der Prüfungsleistung ist es notwendig, in Zusammenhängen zu denken. Moderne Berufsabschlussprüfungen orientieren sich ebenso am ganzheitlichen und handlungsorientierten Lernen und Arbeiten wie die gesamte Berufsausbildung. Zu einer vollständigen beruflichen Handlung gehören

- 1. Information: Was soll warum gemacht werden?
- 2. Planung: Wie kann das umgesetzt werden?
- 3. Entscheidung: Welcher Lösungsweg wird dafür gewählt?
- 4. Durchführung: In welchen Arbeitsschritten findet die Umsetzung statt?
- 5. Kontrolle: Wie sach- und fachgerecht wurde der Arbeitsauftrag durchgeführt?
- 6. Bewertung: Was hat gut geklappt? Was könnte optimiert werden?

Diese Struktur zieht sich durch sämtliche Berufsausbildungen und vom Ausbildungsvertrag, zu dem der Ausbildungsrahmenplan in Form des betrieblichen Ausbildungsplans gehört, bis zur Abschlussprüfung; sie betrifft die Lerninhalte und die Gestaltung von Prüfungsfragen und ist bekanntermaßen auch die Grundlage (hoffentlich) jeder betrieblichen Unterweisung.

Daraus folgt, dass die vorgegebenen Unterlagen zur Erstellung von Reporten, die beispielsweise von den IHK zum Download zur Verfügung gestellt werden, ebenfalls einen ähnlichen Aufbau vorsehen:

- 1. Aufgabenstellung/Arbeitsauftrag/Ausgangssituation
- 2. Planung
- 3. Durchführung/Begründung der Vorgehensweise
- 4. Berücksichtigung der Rahmenbedingungen/des Gesamtzusammenhangs
- 5. Kontrolle/Bewertung und Ergebnisse

So wird das Modell der vollständigen beruflichen Handlung für Prüfer*innen zur Basis jeder Prüfung: eine praktische und praktikable logische Struktur, die allen Beteiligten transparent und nachvollziehbar die Prüfung erleichtert. Die Aufgabe der Prüfer*innen ist es, diese Struktur mit Leben zu füllen, indem individuelle Prüfungsleistungen abgefordert werden, mit denen der Prüfling seine berufliche Handlungskompetenz nachweist.

In der Reportprüfung wie auch in der Klassischen Variante wird demnach jeweils nach denselben Kriterien geprüft und bewertet. Lediglich die Grundlage dafür ist unterschiedlich. Entweder wird eine praxisbezogene Fachaufgabe zur entsprechenden Wahlqualifikation vom Prüfling in einem Vorbereitungsraum innerhalb von 20 Minuten bearbeitet, so dass die Ergebnisse als Grundlage eines Fallbezogenen Fachgesprächs dienen können. Oder der Prüfling hat auf der Basis von zwei selbst durchgeführten betrieblichen Fachaufgaben während der Berufsausbildung zwei Reporte zu seinen beiden WQ erstellt, von denen die Prüfer*innen einen auswählen, der dann ebenfalls als Grundlage für das Fallbezogene Fachgespräch dient. In beiden Fällen dauert die tatsächliche praktische Prüfung maximal 20 Minuten.

Was aber bedeutet berufliche Handlungskompetenz?

Die berufliche Handlungskompetenz ergibt sich aus

Fachkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Erkennen von Zusammenhängen ■ Anwenden von Fachwissen ■ Erkennen und Anwenden von Normen, Gesetzen und Vorschriften
Methodenkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Erkennen von Arbeitszielen ■ Herstellen von Zusammenhängen ■ Finden und Bewerten von Alternativen ■ die Fähigkeit, sich neue Kenntnisse, Fertigkeiten und Methoden selbst anzueignen
Sozialkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Arbeiten im Team ■ Wahrnehmen von Wünschen, Erwartungen und Einstellungen in der Kommunikation mit Mitarbeitern und Kollegen ■ Austausch von Informationen aktives Zuhören ■ offenes Ansprechen eigener Gefühle ■ Bereitschaft zu Kompromissen ■ respektvoller Umgang mit anderen ■ Empathie ■ Berücksichtigung interkultureller Erfahrungen und Werte
Persönliche Kompetenz/ Selbstkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zeitmanagement ■ Stressmanagement ■ Selbstmotivation ■ Selbstbewusstsein ■ Offenheit für Veränderungen ■ Selbstreflexion ■ Selbstkritik

(unter Verwendung einer Tabelle aus Kaufleute für Büromanagement: Der Report in der Wahlqualifikation; Bettermann/Hankofer, NWB Verlag GmbH & Co. KG, Herne 2017)

Alle Kompetenzen gemeinsam stellen die berufliche Handlungskompetenz dar – das Ziel der Berufsausbildung. Dabei spielt in der modernen Arbeitswelt für die KBM die Beherrschung von Fachwissen, z. B. in der Kenntnis und richtigen Anwendung von Fachbegriffen oder im Umgang mit dem kaufmännischen Schriftverkehr, noch immer eine wichtige, aber keine herausragende Rolle in der Berufsausbildung. Das wird gelegentlich von einigen Beteiligten im Prüfungswesen bedauert. Hier ist also die Selbstkompetenz der Prüfenden gefragt, zu der (s. o.) Offenheit für Veränderungen, Selbstreflexion und Selbstkritik gehören.

Die Grundlage dafür steht im Berufsbildungsgesetz (BBiG), § 1, Abs. 3:

„Die Berufsausbildung hat die für die Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt notwendigen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) in einem geordneten Ausbildungsgang zu vermitteln. Sie hat ferner den Erwerb der erforderlichen Berufserfahrungen zu ermöglichen.“

(unter Verwendung einer Tabelle aus Kaufleute für Büromanagement: Der Report in der Wahlqualifikation; Bettermann/Hankofer, NWB Verlag GmbH & Co. KG, Herne 2017)

Hieraus ergeben sich mehrere Fragen: Welche Erfordernisse und welche Möglichkeiten haben die Prüfer*innen, wenn ein Report als Grundlage für das Fallbezogene Fachgespräch dient? Welche Vorbereitung auf eine Reportprüfung ist sinnvoll? Wie sieht eine perfekte Reportprüfung aus? Und schließlich: Wie können sich Prüfer*innen die Arbeit mit den Reporten erleichtern, ohne dabei in Routine zu verfallen oder womöglich Bewertungsfehler zu riskieren, weil sie von falschen Voraussetzungen oder Erwartungen ausgehen?

5. Vorbereitung von Reportprüfungen

Die meisten Prüfer*innen der KBM sind sich darüber im Klaren, dass, wie bereits dargestellt, der Umgang mit Reporten deutlich mehr Aufwand bedeutet als die klassische Variante. Dazu gehört auch die gründliche Vorbereitung. Zumindest die ausgewählten Reporte müssen dazu vorher gelesen werden, und zwar (möglichst) von allen Mitgliedern der Prüfungskommission. Nur dann lassen sich Fragen und Aufgabenstellungen entwickeln, so dass die Vorgaben der Prüfungsordnung der jeweiligen IHK erfüllt werden. Beispielfhaft hierzu der Auszug aus der Prüfungsordnung der IHK Berlin:

§ 18 Prüfungsaufgaben

(1) Der Prüfungsausschuss beschließt auf der Grundlage der Ausbildungsordnung oder der Umschulungsordnung oder -prüfungsregelung der IHK die Prüfungsaufgaben.

Da für die individuell erstellten Reporte keine Vorgaben hinsichtlich möglicher Fragen und Aufgabenstellungen existieren (können), weil es sich um individuelle Einzelleistungen handelt, sind die Prüfer*innen aufgefordert, die Reporte zu lesen, um daraus individuelle Prüfungsaufgaben zu entwickeln.

Das bedeutet: Die Festlegung von Prüfungsaufgaben aufgrund eines vorhandenen Fragenkatalogs entfällt ebenso wie vorgegebene Lösungsvorschläge. Stattdessen entwickeln die Prüfer*innen Fragen zu den Reporten, die sie durch Beschluss zu Prüfungsaufgaben machen.

Die teilweise herrschende Praxis, dass lediglich ein Ausschussmitglied alle Reporte liest und die Entscheidung vornimmt, welcher Report gewählt wird sowie welche Fragen dazu gestellt werden, ist zumindest fragwürdig.

Um der Leistung der Prüflinge, den Prüfungsanforderungen und der jeweiligen Prüfungsordnung der IHK gerecht zu werden, sollten Standardfragen weitgehend vermieden werden. Hierbei handelt es sich um so allgemein formulierte Fragestellungen, dass sie zu jedem Report passen. Dennoch eignen sich allgemeine Fragen manchmal ganz gut als „Eisbrecher“ zu Beginn oder als Abschlussfragen, sofern sie den rechtlichen Vorgaben zur „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ entsprechen. Sie müssen sich also auf die gewählte WQ und auf die gewählte Fachaufgabe beziehen.

Für die Organisation der Vorbereitung einer Reportprüfung gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Hier eine Variante, die sich als praktikabel erwiesen hat:

- 1. Jedes Mitglied der Prüfungskommission übernimmt eigenverantwortlich eine möglichst gleiche Zahl an Reportprüflingen, liest zunächst deren Reporte, wählt einen Report für die Prüfung aus und formuliert Fragen dazu.
- 2. Die Fragen werden vorab und rechtzeitig (ca. 10 Tage vor dem Prüfungstermin) den beiden anderen Prüfer*innen per E-Mail geschickt. Diese lesen die ausgewählten Reporte sowie die Fragen und haben daher noch Zeit für Anmerkungen und eigene Fragestellungen.
- 3. Bei einer Kommissionssitzung vor der mündlichen Prüfung wird die Auswahl der Reporte formlos beschlossen, ebenso die Fragenauswahl. Ggf. können Fragen, Anmerkungen und Probleme besprochen werden.

Diese Vorgehensweise entspricht den Vorgaben der Prüfungsordnung und der Ausbildungsverordnung. Auf diese Weise wird der Aufwand für alle etwas gemindert. Dennoch ist damit zu rechnen, dass die Vorbereitung der Reportprüfungen zeitaufwändig bleibt. Das intensive Lesen der Reporte, auch wenn es manchmal schwerfällt, sollte für Prüfer*innen jedoch ebenso selbstverständlich sein wie die gezielte Auseinandersetzung mit dem Inhalt, um Fragen daraus formulieren zu können.

Auffällig ist, dass Prüfer*innen gelegentlich, wahrscheinlich aufgrund mangelnder Übung, dazu neigen, vor allem Verständnisfragen zu den Reporten zu stellen. Je sicherer und verständlicher ein Report formuliert ist, desto schwerer fällt es ihnen, Fragen zu formulieren. Dabei ist es eigentlich relativ einfach, Fragen zu finden, wenn man sich (siehe oben) am Gerüst der vollständigen beruflichen Handlung orientiert.

Einige Prüfungsausschüsse überlassen den Berufsschullehrkräften beinahe die gesamte Vorbereitung der Reportprüfungen sowie die Formulierung von Fragen und die Fragestellung in der Prüfung, manchmal sogar, ohne dass die AG- und AN-Vertreter*innen vor der Prüfung über die Auswahl der Reporte informiert werden. In dieser Gesamtheit wäre eine solche Vorgehensweise anfechtbar, denn es fehlt u. a. die Beschlussfassung zu den Prüfungsaufgaben.

Diese Kritik schließt auch die bekannte Praxis ein, sich vorab überhaupt nicht mit den Reporten auseinanderzusetzen. In der Prüfung wird der Prüfling dann aufgefordert, den – manchmal zwischen Tür und Angel kurz vor Prüfungsbeginn – ausgewählten Report nachzuerzählen, und während er spricht, überlegen sich die Prüfenden Fragen dazu. Abgesehen von der mangelnden Rechtskonformität handelt es sich dabei um eine eklatante Missachtung der Leistung des Prüflings. In der Regel ist ja davon auszugehen, dass sich ein Prüfling mit seiner betrieblichen Fachaufgabe und seinem Report sehr viel Mühe gegeben hat. Dies sollte von den Prüfenden mindestens anerkannt und respektiert werden.

Als Rechtfertigung für eine solche Vorgehensweise geben manche Prüfer*innen an, dass in der praktischen Prüfung eine spontane Prüfungsleistung erbracht werden muss. Dabei verkennen sie, dass nicht die Prüfer*innen, sondern der Prüfling die Prüfungsleistung spontan zu erbringen hat. Dass dies zu einer mündlichen Prüfung gehört, lässt sich einer Entscheidung des Bundesverwaltungsgerichts entnehmen:

„[...] Anders als bei schriftlichen Prüfungen erbringt der einzelne Prüfling hier die ihm abverlangte Prüfungsleistung in Form der mündlichen Beantwortung (oder auch Nichtbeantwortung) der an ihn gestellten Prüfungsfragen "spontan" unter den Augen des Prüfers oder – in aller Regel – des Prüferkollegiums. [...]"

(Bundesverwaltungsgericht, Urteil vom 06.09.1995 – 6 C 18/93 –, BVerwGE 99, 185-201)

Viele Mitglieder von Prüfungskommissionen, nicht nur die Lehrkräfte, machen sich – wie schon erwähnt – das Leben selbst schwer, indem sie die Reporte nicht nur lesen und Fragen dazu formulieren, sondern Fehler in Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik und Ausdruck anstreichen oder gar korrigieren und bewerten. Das ist unnötig und kostet Zeit, die sich für andere Vorbereitungsarbeiten besser verwenden lässt. Noch einmal: Es geht um den Nachweis der beruflichen Handlungskompetenz anhand einer vollständigen beruflichen Handlung, die im Idealfall im Report vorgestellt und im Fallbezogenen Fachgespräch erörtert wird.

6. Die Durchführung von Reportprüfungen

Zum Ablauf des Fachgesprächs, ebenso wie für alle Fragen von Prüfenden rund um die Abschlussprüfung, haben viele IHK auf der Basis der „Umsetzungsempfehlung für die Durchführung der Abschlussprüfung Kaufmann/-frau für Büromanagement“ des DIHK e. V. eigene Handreichungen bzw. Umsetzungsempfehlungen für Ausbilder*innen und Prüfer*innen veröffentlicht, die an die Anforderungen und Vorgaben der jeweiligen Einzel-IHK angepasst wurden. Diese Handreichungen enthalten u. a. Empfehlungen für die Vorbereitung, Durchführung und Bewertung des Fallbezogenen Fachgesprächs in beiden Varianten. Sie sind meist als Download erhältlich.

Neu berufene Prüfer*innen werden normalerweise darüber informiert – jedoch hat sich in vielen Seminaren herausgestellt, dass selbst langjährig Prüfende diese Veröffentlichung „ihrer“ IHK nicht immer kennen. Die Lektüre ist schon wegen der komprimierten Informationen auf verhältnismäßig wenigen Seiten empfehlenswert. Das Thema des Ablaufs einer Reportprüfung gehört stets dazu und soll an dieser Stelle noch etwas umfangreicher ausgeführt werden.

Idealer Ablauf einer Reportprüfung

In der Regel werden sich die Prüfer*innen vorab besprechen, wer das Gespräch führt und ob nur einer oder alle Fragen stellen, was ebenfalls rechtlich zulässig ist. Empfehlenswert ist es, sich darüber zu einigen, wer das Gespräch beginnt. Ebenso sinnvoll ist es, dass ein Mitglied der Prüfungskommission die Kontrolle der Prüfungszeit übernimmt.

Der Prüfling wird freundlich begrüßt, die Formalitäten werden erledigt, der Prüfungsausschuss stellt sich vor. Der oder die Vorsitzende erklärt den Ablauf und bezeichnet den Report, der die Grundlage des folgenden Fallbezogenen Fachgesprächs wird. Der Prüfling darf seinen Report zur Hand nehmen. Die meisten Prüfungsausschüsse lassen Markierungen im Report zu. Rein rechtlich spricht nichts dagegen. Anlagen oder weitere Unterlagen sind nicht zulässig. Stifte und Papier sind nicht nötig, ebenso wenig wie Präsentationsmedien.

Der Prüfling erhält nun die Gelegenheit, einleitend über sein Reportthema, insbesondere über die Aufgabenstellung und den Lösungsweg, zu sprechen. Die meisten Prüflinge sind in der Lage, einen drei- bis fünfminütigen Vortrag zu halten. Ein künftiger Kaufmann/eine künftige Kauffrau für Büromanagement erlernt den Umgang mit Präsentationen und dürfte mit einem Kurzvortrag keine Probleme haben. Ohne dass ein Zeitlimit vorgeschrieben oder genannt wird, sollte der Prüfling nun frei, also ohne von seinem Report abzulesen und möglichst ohne Unterbrechungen und ohne Rückfragen seitens der Prüfer*innen reden dürfen. Wenn der Prüfling länger als ca. sieben Minuten spricht, ist eine Unterbrechung möglich und ratsam, um das Fachgespräch zu beginnen.

Diese erste Phase dient dem Einstieg des Prüflings in die Prüfung und in sein Thema, das ihm vertraut ist. Daher wird sich in den meisten Fällen die erste Aufregung gelegt haben, sobald sich der Prüfling auf dem sicheren Terrain seines betrieblichen Fachauftrags bewegt. Doch der mündliche Bericht erfüllt noch eine weitere wichtige Aufgabe: Sprache, Diktion und inhaltliche Gestaltung zeigen den Prüfer*innen, ob der Prüfling seine Fachaufgabe wirklich selbst erfüllt und den Report selbst verfasst hat.

Es gibt Prüfungsausschüsse, die eine einleitende Darstellung des Prüfungsthemas ablehnen, und zwar häufig mit der Begründung, sie hätten schließlich den Report schon gelesen und müssten ihn nicht noch einmal hören. Dieser Ansatz kann aus den genannten psychologischen und methodisch-didaktischen Gründen verworfen werden.

Im Anschluss an die mündliche Darstellung der Reportaufgabe folgen die Fragen der Prüfer*innen. Sie sollen sich auf den Report beziehen, das heißt: auf den Sachverhalt, auf den sich der Prüfling im Rahmen der betreffenden Wahlqualifikation vorbereitet hat. Als Frageform bieten sich offene Fragen an. Dadurch hat der Prüfling die Möglichkeit, selbständig ganzheitliche Prozesse und Zusammenhänge darzustellen, so dass die Prüfenden Handlungskompetenzen erkennen und bewerten können. Für die Struktur des Fachgespräches ist es sinnvoll, die Gliederung des Reportes bzw. der Bestandteile der vollständigen beruflichen Handlung zu übernehmen. (Beispiel: „Wir kommen jetzt zur Durchführung Ihrer Aufgabe.“) Dieses Vorgehen erleichtert zudem die Protokollierung und die Notenfindung.

Für den Prüfungsablauf ist generell ein genaues Zeitmanagement wichtig. Ein Mitglied der Prüfungskommission sollte (s. o.) stets die exakte Prüfungszeit festhalten – schon geringfügige Überschreitungen können als Formfehler rechtliche Konsequenzen bis hin zur Anfechtung nach sich ziehen.

(Beispielhaft hier: <https://www.ihk-lueneburg.de/blueprint/servlet/resource/blob/3781376/47ffbd3203aa8244cee615d66194865b/umsetzungsempfehlung-data.pdf>)

7. Beispiele für allgemeine Reportfragen

Die hier genannten Fragebeispiele, die sich aufgrund des Gesamtzusammenhangs inhaltlich zum Teil überschneiden, dienen zum einen der Vorbereitung auf Reportprüfungen, aber auch der größeren Sicherheit der Prüfer*innen während der Prüfung. Die Fragen eignen sich zudem als Inspiration für den Einstieg in tiefer gehende Gespräche. Sie beziehen sich, auch wenn sie allgemein formuliert sind, immer auf die in der Ausbildungsverordnung genannten Prüfungsanforderungen sowie auf die Einzelkompetenzen.

Hier folgen einige Beispiele:

Fragen zur Aufgabenstellung/zum Arbeitsauftrag/zur Ausgangssituation

- Wie sind Sie auf Ihre betriebliche Fachaufgabe gekommen?
(Diese Angabe fehlt häufig in den Reporten)
- Das genau war Ihre Aufgabe? (wird häufig unklar oder gar nicht angegeben)
- Wo waren Sie genau tätig? (Zentrale, Niederlassung, Abteilung, z. B. Personalbüro?)
- Wie viele Mitarbeiter waren außer Ihnen dort tätig?
- Welche Abteilungen waren vorhanden? Welche Überschneidungen in den Arbeitsgebieten/
Zuständigkeiten gab es?

Fragen zur Planung

- Welche anderen Möglichkeiten hätte es gegeben, um diese Aufgabe in Angriff zu nehmen?
- Warum haben Sie sich für diese Aufgabenplanung entschieden?
- Was mussten Sie in der Planungsphase alles beachten?
- Mit wem haben Sie in der Planungsphase zusammengearbeitet und wie lief diese
Zusammenarbeit?

Fragen/Aufgaben zur Durchführung/Begründung der Vorgehensweise

- Wie wären Sie vorgegangen, wenn Sie ein höheres/niedrigeres Budget zur Verfügung gehabt
hätten?
- Wie wären Sie vorgegangen, wenn Sie mehr/weniger Zeit zur Verfügung gehabt hätten?
- Wie viel Zeit hatten Sie insgesamt für die Planung und Durchführung? Haben Sie sich
ausschließlich auf diese Aufgabe konzentrieren können? (bleibt häufig unerwähnt)
- Warum haben Sie sich für diese Vorgehensweise entschieden?
- Welche Schwierigkeiten sind bei der Durchführung entstanden?
- Wie haben Sie diese Schwierigkeiten bewältigt?

Fragen zum Gesamtzusammenhang

- Auf welche Aspekte zum Thema Umweltschutz/Nachhaltigkeit haben Sie geachtet?
- Welche gesetzlichen Vorgaben mussten Sie berücksichtigen?
- Welche datenschutzrechtlichen Aspekte mussten Sie beachten?
- Welche finanziellen Vorgaben gab es?

Fragen zu Kontrolle/Bewertung und zu den Ergebnissen

- Wie zufrieden sind Sie selbst mit dem Ergebnis?
- Wie war die Reaktion Ihrer Kolleginnen und Kollegen auf Ihre Arbeit?
- Wie haben Ihre Anleiter*innen und Vorgesetzten auf Ihre Arbeit reagiert?
- Was waren die größten Probleme bei dieser Aufgabe?
- Was würden Sie beim nächsten Mal anders machen?
- Was nehmen Sie aus dieser Aufgabe in Ihr Berufsleben mit?

Fragen zu einzelnen Kompetenzen

Fachkompetenz

- Was bedeutet der Begriff XYZ, den Sie verwendet haben?
- Welche Vorschriften/Gesetze mussten Sie bei der Umsetzung der Aufgabe beachten?

Methodenkompetenz

- Was war das konkrete Ziel Ihrer Arbeit?
- Was haben Sie durch diese Aufgabe Neues gelernt?

Sozialkompetenz

- Wie lief die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen/Kollegen?
- Wie sind Sie mit Kritik (z. B. durch Vorgesetzte) umgegangen?

Persönliche Kompetenz/Selbstkompetenz

- Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Zeitmanagement?
- Wie sehen Sie selbst Ihre Leistung?

Diese Fragen sollen die Initiierung des Prüfungsgesprächs erleichtern, also z. B. einen nervösen, einsilbigen Prüfling dazu bringen, etwas aus sich herauszugehen. Wer bisher als Prüfer*in wenig Erfahrung mit Reportprüfungen hat, kann sich anhand dieser Fragen zudem den Einstieg in die konkrete Problematik eines Reports erarbeiten.

Ein häufiger Kritikpunkt an den Reporten ist die „fehlende Tiefe“ – was auch immer damit gemeint ist. Es ist jedoch keineswegs Aufgabe des Prüflings, ein literarisches Meisterwerk zu produzieren oder ein sensationelles Projekt darzustellen, sondern sie sollen mit ihrem Report lediglich die Vorlage für das Fallbezogene Fachgespräch liefern. Für die Entwicklung tiefgründiger Betrachtungen sind, wenn überhaupt, die Prüfer*innen zuständig – es ist ihre Aufgabe, das Gespräch so zu gestalten, dass das Ziel der Prüfung: die Bewertung der beruflichen Handlungskompetenz im Sinne der Ausbildungsverordnung, erreicht werden kann. Im Idealfall ist das Ergebnis ein echtes Gespräch, ein in Augenhöhe geführter mündlicher Austausch zwischen Fachleuten, von dem die Prüflinge tatsächlich profitieren können und das für sie den abschließenden Höhepunkt ihrer Berufsausbildung darstellt. Das lässt sich vielleicht nur selten erreichen, könnte aber tatsächlich auch für Prüfer*innen ein realistisches Ziel darstellen. Ein solches Gespräch wäre dann von allen Wissensabfragen und von den für beide Seiten quälenden, prüfungstypischen Details befreit. Eine Idealvorstellung? – Sicherlich, aber durchaus im Sinne einer modernen Berufsabschlussprüfung.

Zum Ende des Fachgesprächs können die Prüfenden zu den Reportüberschriften „Kontrolle und Bewertung“ übergehen. Hier sind die Prüflinge in ihren Reporten oft etwas zurückhaltend bzw. haben sie Probleme damit, zu diesen Themen konkret etwas zu schreiben. Manche trauen sich auch einfach nicht zuzugeben, dass sie Spaß an ihrer Aufgabe hatten und sehr zufrieden mit sich waren. Hier ist

es Aufgabe der Prüfenden, die Prüflinge zur Selbstkritik und zur Selbstreflexion anzuregen. Auf diese Weise ergeben sich auch zum Ende hin oft interessante Aspekte, so dass die restliche Prüfungszeit im Idealfall für die Beteiligten wie im Fluge vergeht.

Festzuhalten ist: Die wesentlichen Probleme im Umgang mit Reporten ergeben sich letztlich nicht aus Mängeln in Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik oder aus „fehlender Tiefe“, sondern eher daraus, dass noch immer Reporte eingereicht werden, die im Grunde nicht für Reportprüfungen geeignet sind. Da werden Routineaufgaben wie der Posteingang oder die sachliche Rechnungsprüfung in der 3. Person Singular geschildert – beides entspricht nicht den Vorgaben. Und das trotz der Bemühungen aller Beteiligten, trotz der Veröffentlichungen, Leitfaden und Handlungsanweisungen, Checklisten und Anforderungskriterien, die sich inzwischen in vielfältiger Form online oder gedruckt als Hilfestellungen finden lassen. Viele Auszubildende können offenbar mit all diesen Vorgaben nichts anfangen. Sie verstehen Anweisungen falsch (oder gar nicht), weil Texte widersprüchlich oder kompliziert formuliert sind. Meistens ist es notwendig, mit jedem Einzelnen die Vorgaben zu besprechen. In der Berufsschule und in den Ausbildungsbetrieben fehlt dafür oft die Zeit. Doch die Auszubildenden und Ausbilder müssen gegenüber der IHK mit ihrer Unterschrift u. a. bestätigen, dass ein Report vom Prüfling selbst erstellt wurde. Das bedeutet zumindest, dass ihn jemand gelesen haben sollte. Besser noch: dass ihn jemand durchgesehen und mit dem/der Auszubildenden besprochen hat.

8. Umgang mit ungeeigneten Reporten

Aber wie gehen Prüfer*innen vor, wenn sie Reporte auswählen müssen, die nicht den Vorgaben entsprechen? Wenn sie beispielsweise einen allgemeinen Text über eine Aufgabe geschrieben haben oder eine Routineaufgabe beschreiben? Eine Ablehnung ist rechtlich nicht zulässig, die Umstellung auf die Klassikvariante entfällt ebenfalls. Was folgt, wenn der Prüfungsausschuss per Beschluss festgestellt hat, dass ein Prüfling einen Report bzw. zwei Reporte eingereicht hat, die die von der IHK vorgegebenen Kriterien nicht erfüllen? Relativ häufig geschieht es, dass die Wahlqualifikationen verwechselt werden oder dass ein Report nicht zur Wahlqualifikation passt. Dieses Problem lässt sich relativ leicht lösen: Man führt ein Fachgespräch auf der Grundlage des Reportes – so wie vorgesehen – und nennt dazu die richtige Wahlqualifikation. Eine falsche Überschrift oder eine falsche Zuordnung sollte innerhalb der Prüfungskommission vorab besprochen werden. Wichtig ist dabei vor allem, dass die Prüfungskommission sich über ihr Vorgehen einig ist.

Doch wie könnte die Vorgehensweise aussehen, wenn ein Report den Posteingang beschreibt? Oder wenn er aus einer allgemeinen Abhandlung über den Umgang mit der Ablage besteht?

Sollte dies lediglich einen Report von beiden betreffen, bliebe die Möglichkeit, den zweiten Report als Grundlage für das Fachgespräch zu wählen. Diese Möglichkeit wird unter Prüfer*innen kontrovers diskutiert. Dagegen spricht, dass ein Prüfling sich auf diese Weise einen Vorteil verschaffen könnte, wenn er absichtlich einen ungeeigneten Report abliefern, um dann im Fachgespräch zum zweiten

Report umso mehr zu glänzen. Auch wenn das theoretisch möglich wäre, gilt hier jedoch ebenfalls: Es geht für die Benotung lediglich um die spontan erbrachte Prüfungsleistung, also um das Fachgespräch. Die Prüfungskommission hat es selbst in der Hand, ein Gespräch zu entwickeln, das geeignet ist, die berufliche Handlungskompetenz des Prüflings zu ermitteln.

Falls beide Reporte per Beschluss der Prüfungskommission für ungeeignet erklärt werden, müssen die Prüfenden nolens volens auf der Grundlage eines der beiden Reporte Fragen entwickeln. Hierfür eignen sich zum Einstieg allgemeine Fragen aus der Aufgabenstellung. Unangebracht ist die Frage, wie es dazu kommen konnte, dass der Prüfling einen ungeeigneten Report geliefert hat. Das ist kontraproduktiv und kostet wertvolle Zeit, die dem Prüfling verloren geht.

Inzwischen gibt es Empfehlungen von Seiten verschiedener IHK (z. B. Berlin), dass im Falle eines ungeeigneten Reports Fragen aus der gesamten Wahlqualifikation gestellt werden können. Dazu gehören dann u. U. auch Wissensfragen, die sich weniger um Planung, Durchführung und Bewertung einer Aufgabe drehen und eigentlich nicht Gegenstand des Fallbezogenen Fachgesprächs sein sollten. Doch im Falle eines Reports über eine Routineaufgabe geht es darum, dass der Auszubildende überhaupt die Chance bekommt, die mündliche Prüfung durch ein Fallbezogenes Fachgespräch zu bestehen. Das bedeutet für die Prüfer*innen noch einmal mehr Zeit und mehr Aufwand. Dann kann es durchaus dazu kommen, dass die Prüflinge mit ihrem Report weniger Arbeit haben als ihre Prüfer*innen.

9. Umgang mit Informations- und Wissensfragen

Auch aus anderen Gründen ist es manchmal sinnvoll, Informations- und Wissensfragen zu stellen, zumindest zu Beginn des Fachgesprächs: Manche Prüflinge sind so nervös und aufgeregt, dass sie kaum sprechen können. Dann kann eine Wissensfrage die Situation etwas auflockern. Wissensfragen kennen sie aus der Schule, sie können damit umgehen und werden auf diese Weise etwas lockerer. Viele Prüflinge sind es nicht gewöhnt, strukturiert und ohne mediale Hilfsmittel, die sie z. B. bei einer Präsentation zur Verfügung haben, über ihre Arbeit zu sprechen. Hinzu kommt oft die Erwartungshaltung, dass sie in der mündlichen Prüfung zu Fachbegriffen und Arbeitsprozessen befragt werden. Diese Haltung wird oft von Ausbilder*innen und sogar von Lehrkräften verstärkt, die sich mit den Prüfungsanforderungen der KBM oder mit den neueren Entwicklungen im Prüfungswesen wenig beschäftigt haben.

Vielen Prüflingen ist anzusehen, dass sie vollkommen ahnungslos ins Fachgespräch gehen. Eine Vorbereitung auf die mündliche Prüfung, z. B. in Form einer Prüfungssimulation, ist weder in der Berufsschule noch im Betrieb selbstverständlich. Daher folgt hier ein Appell: Im Interesse der Prüflinge wäre es absolut sinnvoll, wenn sowohl die Ausbildungsbetriebe als auch die Berufsschule standardmäßig Prüfungssimulationen für das Fachgespräch mit in das Programm für die Prüfungsvorbereitung auf-

nähmen. Viele Prüflinge wissen nicht, was sie im Prüfungsraum erwartet. Das ist bedauerlich und lässt sich durch einfache Vorübungen (z. B. eine Aufgabe beschreiben) sowie gezielte Simulationen eines Fachgesprächs ändern. Ob ein Prüfling gar nicht oder umfangreich vorbereitet ist, erkennen geübte Prüfer*innen schon zu Beginn der Prüfung sehr schnell: Gut vorbereitete Prüflinge strahlen Sicherheit aus. Sie kennen nicht nur ihr Reportthema, sondern sie können es auch darlegen und gehen deutlich souveräner mit Fragen um als schlecht oder gar nicht vorbereitete Prüflinge.

Im Verlauf der Prüfung sind die meisten Prüflinge eher zurückhaltend bis schweigsam. Eine Aufgabe der Prüfer*innen besteht darin, durchgängig für eine angenehme, ruhige Atmosphäre zu sorgen. Offene Fragen und eine freundlich zugewandte Art helfen dem Prüfling dabei, sich besser zu konzentrieren und letztlich ein gutes Prüfungsergebnis zu erzielen.

10. Abschluss der Prüfung und Bewertung der Prüfungsleistung

Es ist empfehlenswert, im Sinne einer rechtssicheren Prüfung und im Interesse der Prüflinge die vorgegebene maximale Prüfungszeit von 20 Minuten komplett auszunutzen. Zum einen beobachten sich die Prüflinge gegenseitig und kommunizieren selbstverständlich miteinander, während sie auf ihre Prüfung oder auf das Ergebnis warten. Sollte ein Prüfling erkennbar kürzere Zeit als ein anderer geprüft werden und dafür ein gutes Ergebnis erhalten, der andere Prüfling dagegen mit längerer Prüfungszeit ein schlechteres, dann könnte allein diese Tatsache schon Anlass für eine Anfechtung sein. Nach allen Erfahrungen sind Prüfungsklagen vor allem dann erfolgreich, wenn es um Formfragen geht.

Ein anderer Grund ist eher psychologischer Natur: Es gibt den Prüflingen mehr Sicherheit und mehr Vertrauen, wenn der Gleichbehandlungsgrundsatz auch formal eingehalten wird. Bei den Reportprüfungen („betriebliche Fachaufgabe“) ist es üblich, dass sie nicht von Prüfungen nach der klassischen Variante („praxisbezogene Fachaufgabe“) unterbrochen werden. Das heißt, dass wartende Prüflinge i. d. R. nach derselben Variante geprüft werden, was die Möglichkeiten der Kommunikation noch steigert.

Sobald die Prüfungszeit beendet ist, wird das Gespräch für beendet erklärt, der Prüfling wird hinausgehoben, und es beginnt die Phase der Notenfindung – ein manchmal langwieriger Prozess, denn von den vorangegangenen 20 Minuten hängt möglicherweise das Bestehen der Prüfung insgesamt ab. Allein die Niederschrift der Beobachtungen während der Prüfung, die nicht immer direkt in der Prüfungszeit erfolgen kann, nimmt bereits einige Zeit in Anspruch. Hier gilt: Je schlechter das Prüfungsergebnis, desto mehr muss begründet werden.

Für die Bewertung ist es sinnvoll, dass die einzelnen Mitglieder der Prüfungskommission jeweils voneinander unabhängig und zunächst ohne Kommentar der anderen ihren ersten Eindruck darstellen können. Sehr oft wird hier bereits deutlich, dass ein einheitliches Bild entstanden ist – die Prüfer*innen

sind sich oft im Wesentlichen einig. Manche Prüfungskommissionen nehmen für die Notenfindung die schriftlichen Prüfungsergebnisse als Grundlage. Das ist zwar üblich, widerspricht aber den Intentionen des Fachgesprächs. Selbst ein Prüfling, der in den schriftlichen Prüfungen ausreichend oder gar mangelhaft abgeschlossen hat, kann im Fachgespräch ein „Sehr gut“ erzielen.

Eine empfehlenswerte Methode der Notenfindung ist es hingegen, für die einzelnen Prüfungsbereiche unabhängig von bisherigen Ergebnissen Punkte zu vergeben, die erst am Ende addiert werden. So entsteht oft ein überraschend realistisches Ergebnis, das von den bisherigen Prüfungsergebnissen unbeeinflusst ist.

Eine Praxis, keine Einsen zu vergeben, ist durch nichts zu begründen und widerspricht ebenfalls den Prüfungsvorgaben. Sollte zwischen den Prüfer*innen Uneinigkeit herrschen, ob die Prüfungsleistung mit Eins (92-100 Punkte) oder Zwei (82-91 Punkte) bewertet wird, könnte die folgende Frage gestellt werden: „Welche Leistung habe ich vermisst? Was fehlt mir für eine Eins?“ Die Diskussion darüber erleichtert die Einigung zwischen den Prüfer*innen und damit die Notenfindung in erheblichem Maße. Manchmal gibt es Probleme bei der Notenfindung, weil sich die einzelnen Prüfungsbereiche (z. B. Ausgangssituation, Planungskompetenz) nicht oder kaum voneinander abgrenzen lassen. Hier hilft es, wie oben erwähnt, die Struktur des Reports für die Fragestellungen zu übernehmen. Die Prüfer*innen können sich dann leichter untereinander absprechen, welche Teile der Prüfung zu welchen Bereichen gehören, und eine Einigung erzielen.

Während die Planungskompetenz im sog. „Prüfungskatalog“ der AKA für die klassischen Aufgaben bedauerlicherweise gelegentlich vernachlässigt wird – so gibt es immer wieder Aufgaben, die weder eine Ablaufplanung noch eine inhaltliche Planung vorsehen –, kann sie in der Reportprüfung stets als eigener Prüfungsbereich besprochen und entsprechend bewertet werden. Doch wie lassen sich diese Kompetenzen bewerten? Hier ist zum einen der Bewertungsbogen eine wertvolle Hilfe, zum anderen die Tabelle zur Handlungskompetenz sowie die Fragen zum Report und natürlich der Bewertungsbogen. Hilfreiche Fragen bei der Bewertung sind dann zum Beispiel: Wie gut kann der Prüfling Zusammenhänge finden? Welchen Grad von Selbständigkeit zeigt er im Erkennen und Bewerten von Alternativen? Wie entwickelt ist seine Fähigkeit, sich Kenntnisse, Fertigkeiten und Methoden selbst anzueignen?

Die Fähigkeit zum abstrakten Denken, zur strukturierten Darstellung und zur Selbstreflexion sind in der Regel Kennzeichen leistungsstärkerer Prüflinge, die in der Lage sind, komplexe betriebliche Aufgaben („vollständige berufliche Handlung“) umfassend darzulegen und kritisch zu erörtern. Schwächere Prüflinge sind oft daran zu erkennen, dass sie sich kaum oder gar nicht strukturiert äußern können. Das zeigt sich meistens schon beim Start. Manchmal steigern sich allerdings auch Prüflinge nach einem schwachen Beginn, andere wieder lassen nach einem guten Start merklich nach. Die beiden letzten Phänomene sind allerdings häufiger in der klassischen Variante zu beobachten. Bei den Reportprüfungen sind die Prüflinge selbst die Fachleute – sie haben ihre Aufgaben selbst durchgeführt, was ihnen i. d. R. Selbstvertrauen gibt. Bei schwächeren Prüflingen, bei denen es oft darum geht, ob sie die erforderliche Punktzahl für das Bestehen der Prüfung überhaupt erreichen, wird es zum Erreichen einer ausreichenden Note (50-66 Punkte) eher weniger um das Erreichen von umfassenden Ergebnissen gehen als um die Erfüllung von Mindeststandards: logische Reihenfolge der Darstellung, ein Mindestmaß

an selbständigem Denken und Handeln, z. B. durch Erklärung einzelner Schritte oder Beschreibung von Schwierigkeiten bei der Durchführung und deren Überwindung – damit können auch schwächere Prüflinge Punkte sammeln.

Insgesamt hat es sich als sinnvoll erwiesen, in der Bewertungsphase nicht nur die Mängel hervorzuheben, sondern auch die positiven Aspekte und die erbrachten Leistungen zu besprechen.

Da der Report selbst nicht bewertet wird, ist es für die Benotung auch unerheblich, ob eine betriebliche Fachaufgabe zum Abschluss gebracht bzw. erfolgreich beendet wurde. Relevant für die Bewertung ist lediglich die spontan erbrachte Prüfungsleistung. Dazu gehört z. B. die Reflexion bei einer unvollendet gebliebenen Fachaufgabe: Was waren die Gründe für das Scheitern bzw. für den Abbruch? Wie hätte es weitergehen können?

Im Sinne einer rechtssicheren und pädagogisch sinnvollen Prüfungsbewertung sollten die Prüfer*innen darauf achten, dass die Benotung eindeutig ist. Immer wieder ist zu hören, dass ein Prüfling im Gesamtergebnis 91 Punkte hat, dass ihn also lediglich 1 Punkt von der Eins trennt, oder analog 49 Punkte – 1 Punkt von der Vier. 49 Punkte bedeuten bekanntlich: Der Prüfling hat nicht bestanden. Solche knappen Ergebnisse sind nach Möglichkeit zu vermeiden. Da die Prüfer*innen mit der Benotung des fallbezogenen Fachgesprächs i. d. R. auch die Gesamtnote festsetzen, können sie hier selbst für klare Ergebnisse sorgen.

Zur Erleichterung der Bewertungsphase und zur Inspiration der Prüfer*innen ist im Anhang ein beispielhaftes Prüfungsformular beigelegt. Prüfungsausschüsse können selbst ihre Bewertungsformulare gestalten und müssen nicht die von ihrer IHK vorbereiteten Formulare verwenden – dieses Detail ist noch immer nicht allen Prüfer*innen bekannt. Allerdings müssen alle Formulare die erforderlichen Bewertungsvorgaben und -kriterien berücksichtigen.

Ebenfalls beigelegt ist ein exemplarischer Report mit eigens dafür erstellten möglichen Fragen, die sich für das Fachgespräch eignen. Die beigelegten Fragebeispiele lassen sich beliebig erweitern.

Fazit

Abschließend betrachtet, bietet die Reportvariante den Prüfer*innen trotz des zusätzlichen Arbeitsaufwandes eine Gelegenheit, moderne Berufsabschlussprüfungen kreativ, konstruktiv und effizient durchzuführen. Die betriebliche Fachaufgabe (Report) ist demnach mehr Chance als Herausforderung und sollte daher für alle Prüfer*innen zumindest als gleichberechtigtes, ebenso geschätztes Prüfungsinstrument neben der „klassischen Variante“ (praxisbezogene Fachaufgabe) fungieren.

Bei Prüfer*innen setzt der Umgang mit den Reporten ein hohes Maß an Selbstkompetenz voraus: offen zu sein für neue Entwicklungen, Eigenmotivation und Zeitmanagement ... all das gehört ebenfalls dazu. Die Vorbereitung von Reportprüfungen ist zeitintensiv, lässt sich aber durch eine effiziente Zusammenarbeit in der Prüfungskommission reduzieren. Reportprüfungen sind i. d. R. sowohl für die Prüflinge als auch für die Prüfer*innen reizvoll und meist inhaltlich interessanter als die „klassischen Aufgaben“ aus dem Prüfungskatalog: Sie bilden tatsächliche berufliche Handlungen ab und haben daher einen konkreten Praxisbezug, der die modernen Anforderungen an Prüfungsleistungen widerspiegelt und im Idealfall eine intensive, kritische und reflektierte Auseinandersetzung mit einer fachpraktischen Aufgabe darstellt. Reportprüfungen erweitern also im wahrsten Sinne des Wortes den Horizont – sowohl der Prüflinge als auch der Prüfer*innen.

Schließlich gibt es noch einen weiteren Nebeneffekt, der bisher nur selten erwähnt wird, aber nicht zu vernachlässigen ist: Aus Reporten lassen sich ohne großen Aufwand neue praxisbezogene Aufgaben für die „klassische Variante“ entwickeln. So könnte eine Reportaufgabe nicht nur einen Prüfling in seinem Fachgespräch unterstützen, sondern als entsprechend umformulierte und anonymisierte Aufgabe in künftigen Prüfungen dazu dienen, anderen Auszubildenden zum erfolgreichen Berufsabschluss zu verhelfen. Damit könnte der Report auch für die Prüfer*innen eine Bedeutung erhalten, die über den Prüfungstag hinausreicht. Als Anregung und für diesen Zweck ist ein Beispiel für eine solche Aufgabe beigefügt und findet sich ebenfalls im Anhang.

Anhang

Musterreport und exemplarische Fragen für das Fachgespräch

Hinweis:

Der Report entspricht im Original den formalen Vorgaben der IHK, er wurde lediglich optisch an das Textlayout angepasst. Der Text des Reports wurde dahingehend verändert, dass der Praktikumsbetrieb nicht mehr erkennbar ist. – Die Zuordnung in die „Sachliche und zeitliche Gliederung“, also zur Wahlqualifikation, nehmen die Prüflinge eigenständig vor. Sie spielt bei der Bewertung ebenso wenig eine Rolle wie der Report selbst.

Möglicher Umgang mit dem Musterreport:

Dieser Report kann zunächst kursorisch gelesen werden, um einen Überblick über den Inhalt und den Gesamtzusammenhang zu gewinnen. Für die Entscheidung, welche der beiden eingereichten Reportaufgaben für die Prüfung ausgewählt wird, ist das i. d. R. ausreichend. Beim zweiten (intensiven) Lesen, also nach der Auswahl, könnten Unklarheiten markiert und Fragen formuliert werden. Einige exemplarische Fragen zum Report finden sich im Anschluss. Schließlich folgt noch ein Vorschlag, wie sich aus diesem Report eine Aufgabe für die „klassische Variante“ gestalten lässt.

Musterreport

Report zum Fallbezogenen Fachgespräch Kaufmann/-frau im Büromanagement

Wahlqualifikation:

3. Kaufmännische Steuerung in kleinen und mittleren Unternehmen

3.2 b) Thema: Einführung eines verbindlichen Urlaubsabrechnungssystems

Innerhalb meiner Ausbildung habe ich diese Wahlqualifikation unter anderem in der Personalabteilung der XXX Hotel AG absolviert. XXX ist eine Hotelkette mit 4 Sternen, die ca. 1000 Mitarbeiter hat. Gegründet wurde diese 19XX von XYZ. Am besten beschreibt man diese Hotelkette mit Begriffen wie „hip und bezahlbar“. Mir wurden im Praktikumszeitraum 4 Häuser (interner Begriff für Hotels) zur Verwaltung und Abrechnung zugeteilt und anvertraut. Zu meinen Aufgaben dort gehörte unter anderem die Vorbereitung und Nachbereitung der Entgeltabrechnung.

Aufgabenstellung / Arbeitsauftrag:

Die Entgeltabrechnung findet nach einem Fristkalender statt. Dazu werden mir sämtliche Unterlagen vom Hotelmanager geschickt, die für den Lohn relevant sind. Wir zählen dazu Krankheits-/ und Urlaubstage, Ab-/Bezüge, Kündigungen und Neueinstellungen oder Verlängerungen, Abgeltungen. Die

Übermittlung der Urlaubstage der Mitarbeiter erfolgte jedoch unübersichtlich, fast chaotisch, so dass diese Informationen nicht mit dem Lohnprogramm direkt verarbeitet werden konnten.

Oft wurden sie sogar vergessen. Zum Jahresende fiel mir auf, dass die Resturlaubstage zu 80 % falsch waren. Dadurch ergaben sich hohe Urlaubsrückstellungen oder es wurden zu hohe oder unnötige Abteilungen gezahlt. Auch die tarifliche Anpassung der Urlaubstage wurde oft vergessen. Das ergab rückwirkend einen hohen Aufwand für die Sachbearbeitung. Diese Missstände führten dazu, dass meine Abteilungsleitung mich bat, das System der Urlaubsabrechnung zu verbessern.

Planung:

Im Austausch mit meinen unmittelbaren Kollegen in der Abteilung stellte ich fest, dass es keine einheitlichen Urlaubsanträge in diesem Unternehmen gibt. Die Rückfrage bei den Hotelmanagern der mir zugeteilten Häuser bestätigte das und erklärte auch, warum die Urlaubsabrechnung in Verbindung mit der Entgeltabrechnung nicht fehlerfrei laufen konnte. Das Fehlen eines Systems führte dazu, dass Urlaube der Lohnabteilung entweder nicht gemeldet wurden oder in ungenügender Form, z. B. als Mail: „Herr XXX hatte 2 Tage Urlaub; Frau XXX war 2 Tage nicht da.“ Daraufhin habe ich im Internet recherchiert und mir aus vielen Online-Vorlagen Inspiration geholt, um einen Urlaubsantrag zu entwerfen. Meiner Meinung nach ist ein einheitliches Urlaubsabrechnungssystem die beste Möglichkeit, die Abrechnung zu verbessern.

Durchführungsphase / Begründung der Vorgehensweise:

Durch meinen Arbeitsauftrag konnte ich mich direkt nach meiner Recherche der Erstellung dieser Vorlage widmen. In meinem Entwurf ist auch vermerkt, ob der Mitarbeiter Resturlaub aus dem Vorjahr beansprucht oder den aktuellen Jahresurlaub. Es ist ersichtlich, ob und wann Urlaubstage genehmigt oder verschoben wurden. Es wird darin auch zwischen Urlaubstagen und Guttagen unterschieden. Mit diesem einheitlichen Formular vermeidet man Diskussionen und Unstimmigkeiten. Mein Entwurf des Urlaubsantrages ging zur Durchsicht an meine Abteilungsleiterin. Im Anschluss leitete ich diesen an die Marketingabteilung weiter, da Schriftart und Farbe sowie das Logo eine bestimmte Norm einhalten müssen. Nach positiver Rückmeldung durfte ich die Vorlagen vereinheitlichen und diese für jedes unserer 24 Hotels anpassen. Mein Ziel war es, dass alle Hotelmanager (egal, in welchem Haus sie eingesetzt werden) mit diesen Urlaubsanträgen arbeiten und bestenfalls in der gleichen Arbeitsweise. Es ging also auch um die Vereinfachung, damit alle Kollegen in der Personalabteilung eindeutige Daten haben, mit denen die Abrechnung durchgeführt werden konnte. Natürlich kann ein Antrag hinfällig werden (das ist mir bewusst), dennoch müssten dann Mitarbeiter und/oder Hotelmanager uns ansprechen, wenn z. B. auffällt, dass Urlaub laut der Entgeltabrechnung genommen wurde, aber tatsächlich nicht stattfand. So etwas jeden Monat auf der Entgeltabrechnung zu kontrollieren, liegt auch in der Mitwirkungspflicht des Mitarbeiters und Hotelmanagers.

Kontrolle /Bewertung der Ergebnisse:

Alle Hotelmanager wurden Anfang Januar 2020 während der Neujahrs-Tagung auf den neuen Umgang mit dem Abrechnungssystem hingewiesen. Seit Januar gab es deutlich weniger Probleme in der

Urlaubsabrechnung bspw. beim Ausscheiden eines Mitarbeiters und seiner Urlaubsabgeltung sowie die Aktualisierung der Urlaubstage von bestehenden Mitarbeitern. Meinen Rückmeldungen zufolge müssen sich alt eingesessene Hotelmanager erstmal an die neue Arbeitsweise gewöhnen, aber nach einigen „kleinen Diskussionen“ konnte ich das neue System mit Unterstützung meiner Kollegen den Hotelmanagern näherbringen. Ich hatte in diesem Zuge auch andere Vorlagen für die Abrechnung angepasst. So gibt es nun eine einheitliche Checkliste mit sämtlichen entsprechenden Vorlagen, die im Organisationshandbuch hinterlegt sind. Die Abrechnung wird für alle Häuser monatlich in der gleichen Weise vorgenommen und auch wir „Personaler“ können nun ohne Weiteres ein uns „unbekanntes“ Haus aushilfsweise abrechnen. Ich freue mich, dass man für meine Verbesserungsvorschläge offen war und das Ganze nun „betriebskonform“ vereinheitlicht wurde. Sollten Hotelmanager nun in ein neues Haus kommen, was sie betreuen, ist es uns möglich, schnell Auskunft geben zu können, wer wann für welchen Zeitraum Urlaub beantragt und auch vom vorherigen Manager genehmigt bekommen hat. Bisher habe ich also mehr positives als negatives Feedback von den Hotel-Managern, den Kollegen und auch anderen Mitarbeitern erhalten.

(Mit Dank an die Kursteilnehmerin, die diesen Report zur Verfügung gestellt hat!)

Exemplarische Prüfungsfragen zum Report „Einführung eines verbindlichen Urlaubsabrechnungs-systems“

Hinweis:

Bei diesen Prüfungsfragen auf der Grundlage der auf den Seiten 14-16 genannten allgemeinen Fragen handelt es sich lediglich um Vorschläge. Die Struktur entspricht den inhaltlichen Vorgaben/Zwischenüberschriften und sollte in der Prüfung nach Möglichkeit eingehalten werden, um die Bewertung zu erleichtern.

Aufgabenstellung:

- Was gehörte alles zu Ihren Aufgaben im Personalbüro?
- Wie viele Kollegen waren außer Ihnen im Personalbüro tätig?
- Wie und woran haben Sie erkannt, dass die Resturlaubstage falsch berechnet waren?

Planung:

- Wie sind Sie auf die Idee eines einheitlichen Urlaubsantrages gekommen? Haben Sie dafür recherchiert, kannten Sie so etwas aus anderen Zusammenhängen?
- Welche andere Vorgehensweise wäre (außer einem einheitlichen Urlaubsantrag) möglich gewesen?
- Worin lagen die Vorteile Ihrer Vorgehensweise?
- Wie haben Sie die Internetrecherche gestaltet? Wo haben Sie gesucht?

Durchführungsphase:

- Bitte beschreiben Sie den Begriff „Guttage“!
- Wie viel Zeit benötigten Sie in etwa für die Durchführungsphase?
- Unter welchen Umständen kann ein Urlaubsantrag hinfällig werden?

Wie berücksichtigen Sie dies in Ihrem Vorgehen?

- Haben Sie vor oder nach dem Neujahrstagung zu verschiedenen Hotelmanagern Kontakt aufgenommen? Wenn ja, in welcher Form? Wie haben sie reagiert?
- Wie haben Sie den Umgang mit dem neuen Formular vorab getestet?

Kontrolle/Bewertung:

- Welche Art von negativem Feedback haben Sie erhalten?
- Wie lief die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen/Kollegen in der Personalabteilung?
- Was nehmen Sie aus dieser Aufgabe für die Zukunft mit?

Vorschlag für die Gestaltung einer praxisbezogenen Fachaufgabe unter Verwendung des Musterreports:

Fallbezogenes Fachgespräch Wahlqualifikation:

3. Kaufmännische Steuerung in kleinen und mittleren Unternehmen

oder

6. Personalwirtschaft

(20 Minuten Vorbereitungszeit)

Situation:

Sie sind in der Personalabteilung der Hotelkette HotSpots AG mit den Entgeltabrechnungen aller Mitarbeiter beauftragt. Die Informationen und Unterlagen dazu gehen Ihnen monatlich von den Managern der 22 einzelnen Hotels zu.

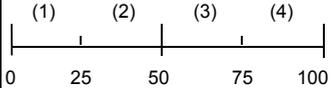
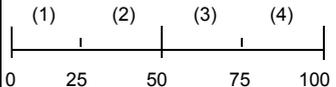
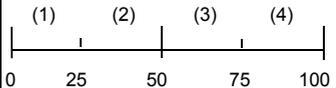
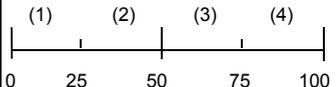
Ihnen fällt auf, dass die Berechnungen von Urlaubstagen und damit die Abrechnungen oft fehlerhaft sind. Am Jahresende haben Sie viel Arbeit damit, die tatsächlichen Resturlaubstage zu recherchieren und falsche Abrechnungen zu korrigieren. Viele Rückfragen bei den Hotelmanagern sind die Folge. Darunter leidet das Betriebsklima, sowohl bei den Angestellten als auch bei den Hotelmanagern, die dafür verantwortlich sind, der Personalabteilung die korrekten Angaben zu übermitteln.

Auf Nachfrage erfahren Sie, dass die einzelnen Hotelmanager für die Gewährung von Urlaub zuständig sind, dass es aber kein System für die Meldung von Urlaubstagen gibt. Sowohl längere Urlaube als auch einzelne Urlaubstage werden der Personalabteilung oft gar nicht oder verspätet gemeldet bzw. in ungeeigneter Form, z. B. als E-Mail mit fehlerhaften oder ungenügenden Angaben („Frau Meyer kommt jetzt drei Tage nicht.“).

Sie erhalten die Aufgabe, das System der Urlaubsabrechnung zu verbessern.

- 1. Bitte schildern Sie zunächst in Ihren eigenen Worten das Problem und Ihre Aufgabe!
- 2. Wie könnten Sie vorgehen, um sich einen Überblick über die Problematik und den bisherigen Umgang damit zu verschaffen?
- 3. Mit welchen Begründungen könnten Sie die Geschäftsleitung davon überzeugen, dass die einzelnen Hotelmanager nach einem einheitlichen System arbeiten sollten?
- 4. Welche Möglichkeiten fallen Ihnen ein, um ein einfaches und effizientes System für die Urlaubsgewährung und –abrechnung einzuführen?
- 5. Wie könnten Sie bei der Einführung Ihres neuen Systems vorgehen?

Bewertungsbogen/Beobachtungsbogen für die mündliche Prüfung

Bewertungsbogen – Fachaufgabe in der Wahlqualifikation Nr. _____ - Fallbezogenes Fachgespräch - <input type="checkbox"/> betriebliche Fachaufgabe (Report) <input type="checkbox"/> praxisbezogene Fachaufgabe		<input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau Name: _____ Vorname: _____		Datum: _____	
Ausgangssituation <ul style="list-style-type: none"> • Der Auftrag wird eindeutig erfasst und dargestellt • Kundenwünsche werden auftragsgerecht berücksichtigt • Umfeld und Schnittstellen sind umfassend beschrieben 	Beurteilung <div style="text-align: center;"> (1) (2) (3) (4)  </div>	Notizen	Pkt.	Beginn: _____ Uhr Ende: _____ Uhr Zeitvorgabe: <input type="checkbox"/> eingehalten <input type="checkbox"/> nicht eingehalten	
Planungskompetenz <ul style="list-style-type: none"> • Ressourcen (Personal, Sachmittel), Termine und Kosten sind umfassend angeführt und in die Planung integriert • Der Ablauf des Auftrages wird umfassend und nachvollziehbar geplant und in überschaubare, sinnvolle Teilaufgaben gegliedert 	Beurteilung <div style="text-align: center;"> (1) (2) (3) (4)  </div>	Notizen	Pkt.	Fachaufgabe: Bewertung der Fachaufgabe: umfassend/komplex? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein verwandte Methoden / Techniken aktuell? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein enthält vollständige Handlung? (planen, durchführen, kontrollieren) <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
Auftragsbearbeitung (Durchführung) <ul style="list-style-type: none"> • Die Durchführung der Prozessschritte sind umfassend erläutert • Maßnahmen zur Qualitätssicherung sind integriert • (störuptionsbedingte) Abweichungen, Anpassungen und Folgen sind umfassend begründet und berücksichtigt 	Beurteilung <div style="text-align: center;"> (1) (2) (3) (4)  </div>	Notizen	Pkt.	Sonstige Bemerkungen: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	
Auswertung (Reflexion) <ul style="list-style-type: none"> • Zielerreichung / Ergebnisse sind durch Ist-Soll-Vergleich überzeugend festgestellt und dargestellt • wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Aspekte / Zusammenhänge sind umfassend berücksichtigt • Auftrag ist kunden-, serviceorientiert umfassend erfüllt worden • Kommunikations- und Kooperationsbedingungen sind umfassend berücksichtigt; • Beurteilung des eigenen Ergebnisses • Reflexion der eigenen Vorgehensweise 	Beurteilung <div style="text-align: center;"> (1) (2) (3) (4)  </div>	Notizen	Pkt.	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> Punktesystem: 100 - 92 = sehr gut 91 - 82 = gut 81 - 67 = befriedigend 66 - 50 = ausreichend 49 - 30 = mangelhaft 29 - 0 = ungenügend </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> erreichte Punkte </div> </div>	

Zone (1) von 0 - 25: nicht erschließbar, nicht erkennbar; **Zone (2) von 25 – 50:** bedingt erschließbar, in Ansätzen erkennbar; **Zone (3) von 50 – 75:** Teilaspekte/-aufgaben/-schritte sind erkennbar, nicht vollständig / noch lückenhaft, verbesserungsbedürftig; **Zone (4) von 75 – 100** wesentliche Aspekte dargestellt / beschrieben → bis zur umfassenden, eindeutigen, nachvollziehbaren und vollständigen Darstellung / Beschreibung