



Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

**Prüfungsanforderungen und Konsequenzen
für die Ausbildung**

Prüfmit!



Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

Prüfungsanforderungen und Konsequenzen für die Ausbildung

Autoren: Volker Denzau – Gerd Labusch – Maren Keup-Gottschalck

IMPRESSUM

Herausgeber:

ver.di Bundesverwaltung
Bildungspolitik
Paula-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin
www.bildungspolitik.verdi.de

IG Metall – IG BCE, 2020

Auftragsnummer: W-3623-13-0820

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

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Auf ein Wort ...

Anlass für die Broschüre „Prüfungsanforderungen und Konsequenzen für die Ausbildung“ sind vielfältige Rückmeldungen und Hinweise der an der Ausbildungs- und Prüfungspraxis sowie der an der Erstellung von Prüfungsaufgaben Beteiligten.

Folgende Fragen wollen wir beantworten:

Aus dem Bereich der Prüfung Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“:

- Worauf ist beim fallbezogenen Fachgespräch in der Report-Variante und in der klassischen Variante zu achten?
- Welche Methoden eignen sich besonders für das fallbezogene Fachgespräch?
- Worauf ist bei der Beurteilung und Bewertung zu achten?
- Welche Bedingungen sind zu erfüllen, damit eine mündliche Ergänzungsprüfung durchgeführt werden kann?

Aus dem betrieblichen Ausbildungsalltag:

- Gibt es spezielle Anforderungen in der Ausbildung der Wahlqualifikationen?
- Worauf ist beim Report zu achten?
- Worauf muss bei der Gestaltung der Ausbildung geachtet werden?

Gender Erklärung

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden für alle personenbezogenen Bezeichnungen, die sich auf Frauen und Männer beziehen, die männliche Sprachform verwendet. Keineswegs ist damit eine Geschlechtsdiskriminierung noch eine Verletzung des Gleichheitsgrundsatzes beabsichtigt.

Inhaltsverzeichnis

1. Prüfungsbereiche und -inhalte der „Gestreckten Abschlussprüfung“ (GAP)	5
2. Ausbildung in Wahlqualifikationen	6
3. Fachaufgabe in der Wahlqualifikation	8
4. Fachgespräch – Prüfungsablauf und Anforderungen an die Durchführung	10
4.1 Allgemeine Hinweise und Erläuterungen zum Prüfungsablauf	11
4.2 Teilbereiche der Fachaufgabe im fallbezogenen Fachgespräch	12
4.4 Gestaltung und Bewertung des Fachgesprächs	13
5. Anforderungen an eine betriebliche Fachaufgabe in der Report-Variante	15
5.1 Hinweise zu den Anforderungen	15
5.2 Vorgaben und Empfehlungen für die Erstellung eines Reports	16
6. Anforderungen an eine praxisbezogenen Fachaufgabe	18
7. Struktur, Gewichtung und Bewertung der Teile 1 und 2 der gestreckten Abschlussprüfung nach Verordnung	18
7.1 Berechnungsschema der „Gestreckten Abschlussprüfung“ (GAP) dargestellt an Fallbeispielen	20
8. Hinweise zur Gestaltung und Struktur der Ausbildung vor dem Hintergrund der geänderten Prüfungsanforderungen	26
8.1 Unterschiedliche Prozessstrukturen	27
8.2 Voraussetzungen für eine kompetenzorientierte Ausbildung und Prüfung	29
8.3 Umsetzungsmöglichkeiten in der Ausbildung wie in Prüfungen	30
Anhang:	32
■ Muster für einen Report und für eine vom Prüfungsausschuss erstellte praxisbezogene Fachaufgabe	
■ Muster einer praxisbezogenen Fachaufgabe – Klassische Variante (erstellt durch den Prüfungsausschuss)	
■ Modifikation einer nicht geeigneten praktischen Fachaufgabe	
■ Auszug aus der Erprobungsverordnung	
■ Information der zuständigen Stelle (hier exemplarisch: IHK Nordwestfalen)	
■ Exemplarische Bewertungsbögen	
■ Infos zur Erstellung eines Reports	

1. Prüfungsbereiche und -inhalte der „Gestreckten Abschlussprüfung“ (GAP)

Am Beispiel der Kaufleute für Büromanagement soll in dieser Broschüre dargestellt werden, wie sich die Prüfungsbereiche und -inhalte aufteilen und worauf es bei der Prüfung ankommt. Obwohl es sich hier um ein konkretes Beispiel handelt, kann das Vorgehen und gestalten der Prüfung durchaus auch auf andere Berufe z.B. den Kaufleuten im E-Commerce übertragen werden.

Beim Berufsbild Kaufmann für Büromanagement erstreckt sich die Abschlussprüfung im Teil 1 und Teil 2 auf Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die im Rahmen der Ausbildung an den beiden Lernorten Ausbildungsbetrieb und Berufsschule laut Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan zu erwerben und zu vermitteln sind. Die Gestreckte Abschlussprüfung (GAP) findet laut §§ 3, 4 der Erprobungsverordnung in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

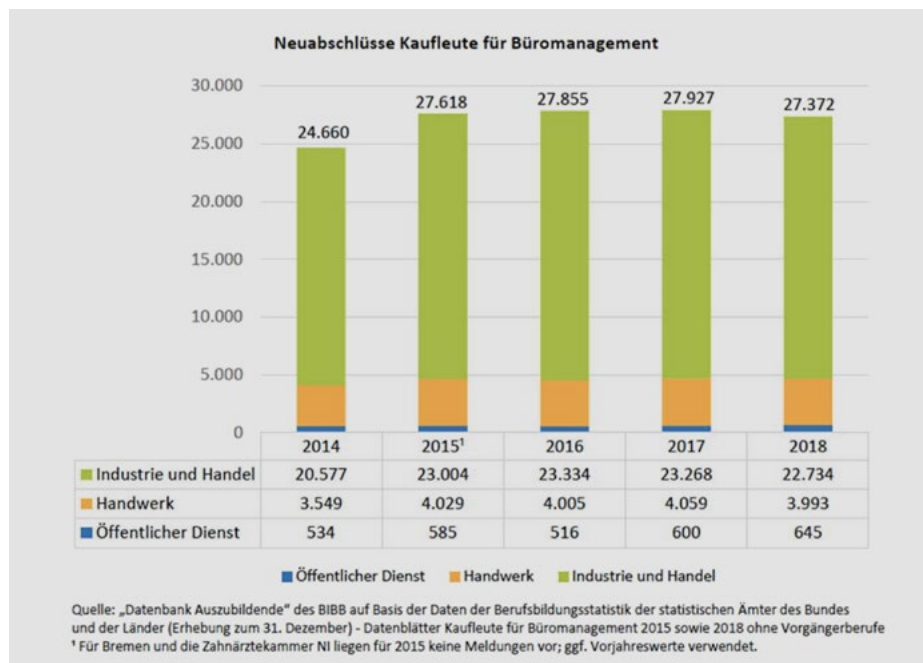
GAP Teil 1 – ein Prüfungsbereich	GAP Teil 2 – drei Prüfungsbereiche
■ Informationstechnisches Büromanagement: Schriftlich computergestützte Bearbeitung eines ganzheitlichen Arbeitsauftrages (Bearbeitungszeit: 120 Minuten)	■ Kundenbeziehungsprozesse: Schriftlich handlungsorientierte Bearbeitung komplexer berufstypischer Arbeitsaufträge und Aufgaben (Bearbeitungszeit: 150 Minuten) ■ Wirtschafts- und Sozialkunde: Schriftliche Bearbeitung fallbezogener Aufgaben (Bearbeitungszeit: 60 Minuten) ■ Fachaufgabe in der Wahlqualifikation: Fallbezogenes Fachgespräch über berufstypische, betriebspraktische Aufgabenstellungen, Vorgehensweisen und Lösungswege (Gesprächsdauer: 20 Minuten)

2. Ausbildung in Wahlqualifikationen

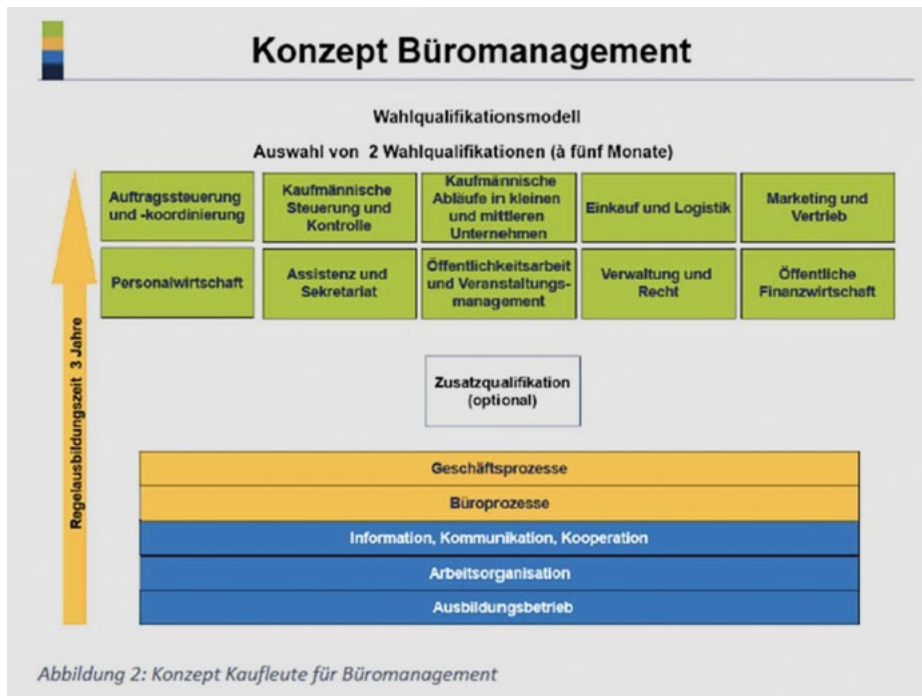
Beim Berufsbild Kaufmann für Büromanagement handelt sich um einen Beruf mit breit gefächerten Einsatzgebieten.

Der überwiegende Teil der Auszubildenden wird in Betrieben der Wirtschaft im Bereich der Industrie, des Handels und des Handwerks jeder Größe ausgebildet.

Mit 27.372 Neuabschlüssen führten die Kaufleute für Büromanagement 2018 wie im Vorjahr die Rangliste der am häufigsten gewählten Ausbildungsberufe an. Bei den Frauen ist er der meistgewählte Ausbildungsberuf 2018. Bei den Männern rangiert er 2018 an elfter Stelle bei den Neuabschlüssen (BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG 2018).



Im Rahmen der Ausbildung zum Kaufmann für Büromanagement wurde aufgrund der breiten Einsatzbereiche bewusst die vertiefte Ausbildung in zwei Wahlqualifikationen gewählt.



Quelle: Evaluierung der Erprobungsverordnung des Ausbildungsberufes Kaufmann und Kauffrau für Büromanagement, Abschlussbericht, BiBB Februar 2020

Mit dieser Form der Ausbildung können Betriebe ihrem Spektrum entsprechend zwei aus zehn Wahlqualifikationen auswählen. Der neue Ausbildungsberuf bietet die Möglichkeit, dem zukünftigen Fachkräftebedarf entsprechend auszubilden und lässt außerdem die Berücksichtigung individueller Interessen der Auszubildenden zu.

Die Festlegung der Wahlqualifikationen sollte in enger Abstimmung mit den Fachabteilungen, den betrieblichen Abläufen, der mittelfristigen Personalplanung sowie den Interessen der Auszubildenden erfolgen.

Der Einsatz im Rahmen der Wahlqualifikationen setzt eine entsprechende Zusammenarbeit der Personalabteilung mit den Fachabteilungen voraus, damit die betrieblichen Abläufe bestmöglich berücksichtigt werden können. Das ist eine besondere Herausforderung, die veränderte Anforderungen an die Gestaltung der Ausbildung stellt. Dabei sind eine fundierte und angemessene Beratungskompetenz sowie eine Akzeptanz der Ausbilder in den Fachabteilungen gefordert.

Mit dem Abschluss des Berufsausbildungsvertrages werden die Wahlqualifikationen, in denen ausgebildet wird, festgelegt. Die Entscheidung wird vom Betrieb getroffen.

3. Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Ein **fallbezogenes Fachgespräch** ist im Rahmen des 2. Teiles der gestreckten Abschlussprüfung für die **gewählten zwei Wahlqualifikationen** mit zwei Varianten, dem Report (A) oder der klassischen Variante (B), vorgesehen.

Für diesen Prüfungsbereich bestehen für beide Varianten folgende Vorgaben:

- Der Prüfling soll zeigen, dass er in der Lage ist, ...
 - berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie Lösungswege zu entwickeln, zu begründen und zu reflektieren,
 - kunden- und serviceorientiert zu handeln,
 - betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge zu planen, durchzuführen und auszuwerten

sowie

- Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen.

Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist bei beiden Varianten eine der festgelegten Wahlqualifikationen.

- Das Fachgespräch wird mit der Darstellung der Aufgabe und kurzer Beschreibung des Herangehens (des Lösungsweges) durch den Prüfling eingeleitet. (Empfehlung: 3 – 5 Minuten)
- Das Fachgespräch soll höchstens 20 Minuten dauern.

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



Das fallbezogene Fachgespräch: Ausgangspunkt bei der ...

Variante A

- Report-Variante

Ausgangspunkt für das fallbezogene Fachgespräch ist **eine von zwei betrieblichen Fachaufgaben** (je eine Fachaufgabe für die gewählten Wahlqualifikationen), die der Auszubildende in der betrieblichen Praxis von der Planung bis zur Kontrolle durchgeführt und jeweils in Reporten schriftlich dargestellt hat (siehe auch Hinweise für die Erstellung eines Reports).

Die betriebliche Fachaufgabe soll **berufstypisch, ganzheitlich, komplex** und aus der **betrieblichen Realität** stammen.

Der Prüfungsausschuss wählt **eine** dieser betrieblichen Fachaufgaben und den dazugehörigen Report als Grundlage für das Fachgespräch aus. Der Report selbst wird nicht bewertet.

Der Prüfling versichert mit der Abgabe des Reports durch seine Unterschrift, dass er die betrieblichen Fachaufgaben in den Wahlqualifikationen eigenständig durchgeführt hat.

Sofern die Report-Variante gewählt wurde, jedoch keine Reporte bis zum Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2 bei der zuständigen Kammer eingereicht wurden, wird dieser Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet.

Variante B

- Klassische Variante -

Alternativ besteht die Möglichkeit, **eine von zwei „praxisbezogenen Fachaufgaben“** als Ausgangspunkt für das Fachgespräch auszuwählen, die vom Prüfungsausschuss am Tag der Prüfung gestellt werden. Hierfür sind vom Prüfling keine Unterlagen vorab einzureichen. „... Grundlage für die Fachaufgaben ist **eine** der festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute Ausbildungsverordnung.“.

Innerhalb einer eingeräumten **Vorbereitungszeit von 20 Minuten** ist nur **eine Fachaufgabe** von den zwei praxisbezogenen Fachaufgaben zu bearbeiten. Dazu sind Lösungswege zu entwickeln.

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

Mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 teilt der Ausbildungsbetrieb der zuständigen Stelle mit, welche der beiden dargestellten Varianten bei dem Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ gewählt wird

Mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 teilt der Ausbildungsbetrieb der zuständigen Stelle mit, welche der beiden dargestellten Varianten bei dem Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ gewählt wird

Bei der Variante A (Report-Variante) hat der Auszubildende genügend Zeit, eigenständig die betrieblichen Fachaufgaben von der Planung bis zur Kontrolle durchzuführen und jeweils in Reporten schriftlich und im Prüfungsgespräch darzustellen. Aus diesem Grund ist das die Variante, die aus der Sicht der Autor*innen zu bevorzugen ist.

4. Fachgespräch – Prüfungsablauf und Anforderungen an die Durchführung

Das Fachgespräch ist ein Prüfungsinstrument zur Feststellung, ob der Auszubildende/Prüfling über die notwendige berufliche Handlungskompetenz verfügt.

Es geht dabei **nicht** um ein Abfragen von Fachwissen und Kenntnissen, sondern darum, ob der Prüfling in berufsbezogenen betrieblichen Arbeitsprozessen angemessen handeln und sich situationsgerecht verhalten kann. Dabei soll er zeigen, dass er betriebliche Prozesse versteht und durch seine Herangehensweise eine fachliche und dem Arbeitsprozess angemessene Problemlösung entwickeln kann.

Der Prüfungsteilnehmer sollte während des Fachgesprächs der hauptsächliche Agierende sein und nicht der Prüfer bzw. der Ausschuss. Der Prüfling erläutert die Problemlösung vor dem Hintergrund seiner betrieblichen Erfahrungen und der betriebspezifischen Regelungen.



4.1 Allgemeine Hinweise und Erläuterungen zum Prüfungsablauf

Dieser Prüfungsbereich der Gestreckten Abschlussprüfung wird nach der Begrüßung und Platzzuweisung eröffnet mit ...

- der Identitätsprüfung (Einladungsschreiben und Personalausweis)
- der Vorstellung der Mitglieder des Prüfungsausschusses
- der Frage nach dem Gesundheitszustand („Fühlen Sie sich gesundheitlich in der Lage, die Prüfung heute abzulegen?“ – Bei einem „nein“ wird die Prüfung nicht begonnen)
- einer kurzen Erläuterung des Prüfungsablaufs
- der Mitteilung, welche betriebliche Fachaufgabe (Report-Variante) bzw. welche Wahlqualifikation als Grundlage für das Fachgespräch gewählt wurde

Bei der „**Report-Variante**“ beginnt die Prüfung unmittelbar mit einer kurzen Darstellung des betrieblichen Auftrages (Warming up – Dauer: Empfehlung 3 bis 5 Minuten).

Bei der „**Klassischen Variante**“ werden dem Prüfling zwei praxisbezogene Fachaufgaben aus einer Wahlqualifikation vom Prüfungsausschuss zur Auswahl gegeben.

Innerhalb einer Vorbereitungszeit von 20 Minuten ist die ausgewählte praxisbezogene Fachaufgabe zu bearbeiten. Dazu sind Lösungswege zu entwickeln.

In der Regel wird die Bearbeitung in einem separaten Raum stattfinden. Zugelassene Hilfsmittel (z. B. ein Taschenrechner) werden vom Prüfungsausschuss zur Verfügung gestellt. Mobile Endgeräte des Prüflings sind während der Vorbereitungszeit beim Ausschuss zu hinterlegen.

Bei beiden Varianten sollte im anschließenden Fachgespräch zunächst an den einleitenden Ausführungen des Prüflings angeknüpft werden, z. B. zum Arbeitsablauf, zur Dauer der einzelnen Handlungen (Soll-/Ist-Vergleich), Unterstützungen durch andere interne/externe Bereiche, mögliche Störungen und deren Beseitigung etc.

Grundsätzliche Anmerkung: Es sollte ein Gespräch unter Fachleuten sein und keine Aneinanderreihung von Wissensfragen.

- Nach spätestens 20 Minuten ist das Gespräch zu beenden.
- Während des Gespräches ist es notwendig, dass jedes Mitglied des Ausschusses die Ergebnisse und deren Bewertung im gewählten Bewertungsbogen für sich (stichwortartig) schriftlich dokumentiert.
- Der Prüfungsausschuss bewertet das Prüfungsgespräch. Das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung (Bestanden und Note / Nicht Bestanden) wird ermittelt und festgelegt.

- Die Ergebnisse der einzelnen Prüfungsbereiche und das Gesamtergebnis sind dem Prüfling mitzuteilen und bei Bedarf zu begründen.
- Das Ausbildungsheft/der Tätigkeitsnachweis und die vorläufige Bescheinigung über das Prüfungsergebnis zur Vorlage beim Ausbildungsbetrieb sind dem Prüfling nach der Prüfung auszuhändigen.
- Der Prüfling wird darüber informiert, dass das Prüfungszeugnis durch die zuständige Stelle zugestellt wird.

4.2 Teilbereiche der Fachaufgabe im fallbezogenen Fachgespräch

Das zu bewertende fallbezogene Fachgespräch sollte laut Verordnung folgende Teilbereiche umfassen:

- **Planung:**
Berufstypische Aufgabenstellungen erfassen, betriebspraktische Aufgaben/-bereiche planen, den künftigen Arbeitsprozess inhaltlich und zeitlich strukturieren (Antizipation des inhaltlichen und zeitlichen Umfangs des betrieblichen Auftrags), Lösungswege entwickeln
- **Durchführung und Begründung der Vorgehensweise:**
Probleme und Vorgehensweisen erörtern, kunden- und serviceorientiert handeln, betriebspraktische Aufgaben durchführen, Lösungswege begründen
- **Berücksichtigung der Rahmenbedingungen und des Gesamtzusammenhangs:**
Wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Zusammenhänge berücksichtigen, Kommunikations- und Kooperationsbedingungen beachten
- **Kontrolle, Bewertung und Reflexion der Ergebnisse:**
Lösungswege reflektieren, betriebliche Ergebnisse (Leistungen) auswerten

4.4 Gestaltung und Bewertung des Fachgesprächs

Im Fachgespräch soll der Prüfling Gelegenheit erhalten, sein prozessbezogenes Handeln (operatives und kooperatives) in den betrieblichen Zusammenhängen (Report-Variante) oder in den für das Fachgespräch simulativ geschilderten betrieblichen Rahmen (klassische Variante) zu erläutern.

Bei der vom Prüfungsausschuss gewählten Fachaufgabe (klassische Variante) sind die im Berichtsheft dargestellten betrieblichen Aufgabenstellungen (mit betrieblichen Dokumenten) in die gestellten Fachaufgaben einzubauen.

Daher ist es notwendig, dass der Prüfungsausschuss vor der Prüfung ein Einblick in das Berichtsheft hat. Das muss von der zuständigen Stelle sichergestellt werden. (Anmerkung: Das Berichtsheft muss der zuständigen Stelle vor der Prüfung vorgelegt werden)

In beiden Varianten soll der Prüfling nachweisen, dass er prozessrelevante Qualifikationen erworben hat und diese für die Abwicklung von Arbeitsaufträgen/Aufträgen darstellen und erläutern kann.

Bei der Durchsicht des Reports werden vom Prüfungsausschuss **prozessbezogene Fragen bzw. Impulse** für das Fachgespräch vorbereitet. Zu Beginn des Fachgesprächs ist dem Prüfling Gelegenheit zu geben, seinen Arbeitsauftrag in knapper Form darzustellen.

Die prozessbezogenen Fragen/Impulse knüpfen an die vorgelegten praxisbezogenen Unterlagen bzw. an die praktischen Erfahrungen des Prüflings lt. Berichtsheft an. Dem Prüfling wird damit die Möglichkeit eingeräumt, die mit seinem Auftrag verbundenen Abläufe und Strukturen sowie Informations- und Kommunikationslinien vor dem Hintergrund eigener Erfahrungen zu erläutern.

Mit offenen Fragen bzw. Impulsen wird das Fachgespräch durch den Prüfer gesteuert und gestaltet – eine besondere Anforderung.

Im Folgenden sind beispielhaft einige offene Fragen und Impulse aufgeführt.

Offene Fragen – Impulse ...

1. ... zur Arbeitsabfolge, zur Organisation und Zuständigkeit der Arbeit und beteiligter Schnittstellen sowie zur Struktur

- Was wurde bearbeitet/getan? – „Stellen Sie dar, wie Sie den Auftrag im Betrieb bearbeitet haben.“
- Wie wurde es bearbeitet/getan? – „Erläutern Sie Ihre Vorgehensweise.“
- Welche Unterlagen wurden erstellt/sind erforderlich (Dokumente)? – „Haben Sie dafür bestimmte Unterlagen benötigt und erstellt?“
- Welche Schnittstellen gibt es? – „Sie haben dargestellt, dass mehrere Bereiche bei der Erledigung des Auftrags beteiligt waren. Erläutern Sie die Zuständigkeiten, die Funktionen und den Anteil der inner- und außerbetrieblichen Beteiligten während/bei der Auftragsbearbeitung.“

2. ... zu den betrieblichen Instrumenten und Hilfsmitteln, zur zeitlichen Planung etc.

- Stellen Sie die betrieblichen DV-Programme (SAP bzw. andere ERP-Programme), Dokumente, sonstige Hilfsmittel und Methoden dar, die bei der Auftragsbearbeitung eingesetzt wurden.
- Sie haben darauf hingewiesen, dass Sie den Auftrag nicht in der geplanten/kalkulierten Zeit erledigen konnten. Erläutern Sie uns die Ursache(n), die dafür maßgeblich verantwortlich war/waren.

Grundlagen der Bewertung:

Die Bewertung der prozessrelevanten Qualifikationen nimmt der gesamte Prüfungsausschuss am Ende des Fachgespräches vor.

Jeder Prüfungsausschuss muss sich **unabhängig und eigenständig** darüber verständigen, wie ein für ihn sinnvoller Bewertungsbogen aussehen soll.

Die von der zuständigen Stelle zur Verfügung gestellten Bewertungsbögen sind nur Vorschläge und deren Nutzung keine Pflicht. Häufig sind sie auch für das Führen von Fachgesprächen nicht geeignet, da sie in der Regel auf Wissensfragen ausgerichtet sind.

Zwei mögliche Varianten eines Bewertungsbogens sind im Anhang als Muster aufgeführt.

Es sei noch einmal ausdrücklich betont: Diese Vorgaben/Muster sind aber nicht verbindlich. Jeder Prüfungsausschuss muss sich eigenständig und unabhängig für eine Bewertungsstruktur entscheiden. Die Vorgaben/Muster dienen dabei nur zur Hilfestellung. Hier gilt dasselbe wie bei den Lösungshinweisen bei den schriftlichen Aufgabenstellungen. Auch diese sind nur Hinweise und keine verbindlichen Vorgaben.

5. Anforderungen an eine betriebliche Fachaufgabe in der Report-Variante

Die betriebliche Fachaufgabe ist ein berufstypischer Auftrag aus der Praxis - er ist kein eigens für die Prüfung formulierter Auftrag.

Die Auswahl des Auftrags sollte im Rahmen der betrieblichen Ausbildung durch den Auszubildenden und den Ausbildenden gemeinsam erfolgen.

Die Vorgaben der Erprobungsverordnung unter § 4, Absatz 5 sind dabei zu beachten.

5.1 Hinweise zu den Anforderungen

Ein Berufs- bzw. Betriebsbezug muss gegeben sein und dazu folgende Kriterien erfüllen: Die Fachaufgabe muss einen Bezug zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbildes „Kaufmann/ Kauffrau für Büromanagement“ haben und dabei Folgendes erfüllen:

- Mehrere Lernziele der zwei gewählten Wahlqualifikation gemäß Ausbildungsrahmenplan werden abgedeckt (Komplexität sicherstellen).
- Für die betriebliche Fachaufgabe kann es mehr als nur einen richtigen Lösungsweg geben. Lösungsvarianten können dann Thema des Fachgesprächs sein
- Die betriebliche Fachaufgabe beinhaltet einen typischen Geschäftsprozess.

Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung

- Planung, Durchführung und Auswertung sind als Handlungsschritte systematisch angelegt.
- Durch die Bearbeitung kann die berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis gestellt werden.

Bearbeitung der Fachaufgabe

- Sie ist keine reine Routineaufgabe, sondern stellt eine Herausforderung für den Auszubildenden. Im Sinne einer beruflichen Aufgaben- und Problemstellung dar, bei der alte und neue Informationen interpretiert und situations- und lösungsgerecht kombiniert werden.
- Auftreten von Problemen und Konflikten bzw. veränderten Bedingungen als mögliche Herausforderungen.
- Auftragsbezogene Recherchen.
- Umsetzung des Lösungsprozesses erfordert die Berücksichtigung bzw. Abstimmung mit verschiedenen betrieblichen Schnittstellen (z. B. Abteilungen, Kollegen, Kunden).

5.2 Vorgaben und Empfehlungen für die Erstellung eines Reports

Die zwei Reports sind laut Verordnung **spätestens** bis zum Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2 bei der jeweils zuständigen Stelle einzureichen. Allerdings haben die einzelnen zuständigen Stellen (Industrie- und Handelskammer, Handwerkskammer oder Behörden) die Möglichkeit Abgabetermine vorzugeben und haben dieses auch getan. Die Termine müssen jedoch für jeden Auszubildenden und den Betrieb öffentlich zugänglich sein.

Für die Erstellung von Reports haben die zuständigen Stellen auch formale Vorgaben erarbeitet. Für die Handelskammer Hamburg sind diese z. B. unter folgendem Link zu finden:

<https://www.hk24.de/blueprint/servlet/resource/blob/3931294/3ff5cd9db000a236e0eabf90b2eda530/leitfaden-fuer-die-erstellung-von-reports-data.pdf>

Hier wird folgendes vorgegeben:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Jeden Report mit dem Formular-Deckblatt versehen (auf hk24.de, Dokument-Nr. 1745482) mit Unterschrift/Stempel des Ausbildungsbetriebes und der/s Auszubildenden• höchstens 3 Seiten Umfang (DIN A 4, Deckblatt nicht mitgezählt)• Schriftgröße 11, Schriftart Arial• 1,5-zeilig verfasst• linker und rechter Rand 2,5 cm | <ul style="list-style-type: none">• fortlaufende Seitennummerierung• Name auf jeder Seite• Verwendung der Ich-Form• Gliederung des Reportes gemäß der Vorgaben (siehe zweite Seite des Deckblatt-Formulars)• Beide Reports jeweils im PDF-Format über unser Online-System einreichen• keine Anlagen |
|---|--|

Der/die Prüfungsteilnehmer/in erhält ca. 4 – 6 Wochen vor der schriftlichen Prüfung einen Brief mit seinen/ihren Zugangsdaten für das Online-System. Beide Reports müssen **spätestens** bis zum Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2 über das Online-System eingereicht werden.

Achtung: Wer seine Reports nicht fristgerecht abgibt, kann nicht an der mündlichen Prüfung teilnehmen. Die Prüfungsleistung wird dann mit null Punkten bewertet.

Weiter heißt es dort:

Wie sollten die Reporte aufgebaut sein (Gliederung)?

Im Report sollen Sie das Umfeld der betrieblichen Fachaufgabe skizzieren, die Aufgabe beschreiben, den Prozess der Planung und Durchführung darstellen und das Ergebnis bewerten.

Neben der Beschreibung der Aufgabenstellung soll der Report in den Phasen Planung, Durchführung, Berücksichtigung der Rahmenbedingungen und Kontrolle/Bewertung des Gesamtzusammenhangs dargestellt werden:

Beschreibung der Aufgabenstellung/der Ausgangssituation *(Was muss der Prüfer unbedingt wissen, um die Aufgabe zu verstehen? Was ist das Ziel der Aufgabenbearbeitung? Welches Ergebnis soll erreicht werden? Soll der Prüfer einen Überblick über die relevanten betrieblichen Rahmenbedingungen erhalten? ...)*

1. Planung *(Welche wesentlichen Prozessschritte sind zu berücksichtigen? Welche Lösungsvarianten kommen in Betracht und wie sind sie zu bewerten? Was sind Ihre eigenständigen Leistungen? ...)*

2. Durchführung/ Begründung der Vorgehensweise *(Für welche der gefundenen Lösungsvarianten haben Sie sich entschieden? Wie begründen Sie Ihre Entscheidung? Wie haben Sie die einzelnen Prozessschritte umgesetzt? ...)*

3. Berücksichtigung der Rahmenbedingungen/des Gesamtzusammenhangs *(Welche rechtlichen und wirtschaftlichen Vorgaben und Kriterien waren zu berücksichtigen? Mit welchen Personen - Auftraggeber, externe Partner, Kunden oder andere Mitarbeiter - war eine Abstimmung erforderlich? Welche vor- und nachgelagerten Prozesse sind zu berücksichtigen? ...)*

4. Kontrolle und Bewertung der Ergebnisse *(Welches Ergebnis wurde erzielt? Sind unvorhergesehen Schwierigkeiten aufgetreten? Wie hat das Zusammenwirken mit verschiedenen Schnittstellen geklappt? Was könnte zukünftig verbessert werden? ...)*

Diese Vorgaben der Handelskammer Hamburg finden sich auch bei vielen anderen Industrie- und Handelskammer wieder und dürften damit auch einen hohen Grad an allgemeiner Verbindlichkeit haben.

6. Anforderungen an eine praxisbezogene Fachaufgabe

Um eine Vergleichbarkeit zwischen den beiden möglichen Varianten betriebliche Fachaufgabe und praxisbezogene Fachaufgabe sicherzustellen, müssen an die praxisbezogene Fachaufgabe die vom Prüfungsausschuss erarbeitet wird, dieselben Anforderungen gestellt werden, wie an die betriebliche Fachaufgabe.

Die praktische Fachaufgabe muss selbstverständlich auch einen Bezug zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbildes „Kaufmann/ Kauffrau für Büromanagement“ haben und dabei Folgendes erfüllen:

- Mehrere Lernziele der gewählten Wahlqualifikation gemäß Ausbildungsrahmenplan werden abgedeckt (Komplexität sicherstellen).
- Für die praktische Fachaufgabe muss es mehr als nur einen richtigen Lösungsweg geben. Lösungsvarianten, die vom Prüfling vorgestellt werden, können genauso Thema des Fachgesprächs sein, wie Varianten die vom Prüfungsausschuss als Möglichkeit zur Diskussion gestellt werden.
- Die praktische Fachaufgabe beinhaltet einen typischen Geschäftsprozess und basiert auf den Erfahrungen und Arbeitsinhalten des Prüflings.
- Basis der praktischen Fachaufgabe sollten die Erfahrungen und Arbeiten sein, die der/ die Auszubildende selbst durchgeführt hat und die im Ausbildungsnachweisheft/ Berichtsheft dokumentiert sind.

Daraus leitet sich automatisch ab, dass der Prüfungsausschuss Einsicht in das Berichtsheft vor der Prüfung hat und nicht verpflichtet ist bzw. sein kann, eine solche Fachaufgabe aus dem Aufgabenpool der zuständigen Stelle zu übernehmen

Beispiele für Reporte und wie eine praktische Fachaufgabe aussehen könnte, finden sich im Anhang.

7. Struktur, Gewichtung und Bewertung der Teile 1 und 2 der gestreckten Abschlussprüfung nach Verordnung

Die beiden Teile 1 und 2 der gestreckten Prüfung bilden als Abschlussprüfung eine Einheit, auch wenn die Prüfungsleistungen in unterschiedlichen Ausbildungsabschnitten erbracht werden.

Der Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung ist nach 18 Monaten abzulegen und umfasst die zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der ersten 15 Monaten der betrieblichen und schulischen Ausbildung (vgl. den Ausbildungsrahmenplan für die Ausbildungsbetriebe und den Rahmenlehrplan für die Berufsschule).

Am Ende der Ausbildungszeit erfolgen im Teil 2 der GAP jeweils schriftliche Bearbeitungen von Aufgaben und Aufträgen in den beiden Prüfungsbereichen „Kundenbeziehungsprozesse“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“.

Für die gewählten Wahlqualifikationen ist ein „fallbezogenes Fachgespräch“ mit zwei Varianten („Report-Variante oder um „Klassische Variante“) vorgesehen.

Struktur und Gewichtung der Gestreckten Abschlussprüfung (GAP) nach der Verordnung				
GAP Teil 1	Gewichtung	Prüfungsbereiche		
	25%	Informationstechnisches Büromanagement		
(nach 18 Monaten)		Schriftlich computergestützte Bearbeitung eines ganzheitlichen Arbeitsauftrages		
		Bearbeitungszeit: 120 Minuten		
GAP Teil 2	75%	Kundenbeziehungsprozesse	Wirtschafts- und Sozialkunde	Fachaufgabe in der Wahlqualifikation
		150 Minuten	60 Minuten	20 Minuten
		Schriftlich: handlungsorientierte Bearbeitung komplexer berufstypischer Arbeitsaufträge und Aufgaben	Schriftliche Bearbeitung fallbezogener Aufgaben	Fallbezogenes Fachgespräch über berufstypische, betriebspraktische Aufgabenstellungen, Vorgehensweisen und Lösungswege ■ Report-Variante oder ■ Klassische Variante
		30%	10%	35%

Bestehensregelung

Die Bedeutung einzelner Prüfungsbereiche für die berufliche Handlungsfähigkeit wird durch unterschiedliche Gewichtungen hervorgehoben. Die Gewichtungsangaben sind für die Prüfungsausschüsse verbindlich.

In der Bestehensregelung werden die Mindestleistungen festgelegt. Grundsätzlich gilt: Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn in allen Prüfungsbereichen mindestens 50,0 Punkte (Note „ausreichend“) erreicht werden.

Bei der Gestreckten Abschlussprüfung gibt es keine eigenständige Bestehensregelung für den Teil 1. Daher kann der Prüfling auch im Teil 1 mit nicht ausreichender Leistung in die Abschlussprüfung Teil 2 eintreten. Allerdings müssen dann in dem Teil 2 bessere Leistungen erzielt werden, um die „nicht ausreichende“ Leistung im Teil 1 (Note „mangelhaft“ oder „ungenügend“) auszugleichen.

7.1 Berechnungsschema der „Gestreckten Abschlussprüfung“ (GAP) dargestellt an Fallbeispielen

Fall 1:

Beschluss des Prüfungsausschusses **nach** der Bewertung der drei schriftlichen Prüfungsbereiche und der Fachaufgabe in der Wahlqualifikation (Fachgespräch):

Die Prüfung ist mit der Gesamtnote „befriedigend“ bestanden - Gesamtpunkte: 72,0 (ganzzahlig)

(1) Bitte beachten: Durch die Gewichtung ergeben sich bei den Zwischenergebnissen in der Regel Dezimalzahlen, die nicht auf- oder abgerundet werden.

→ Nur das **Endergebnis ist kaufmännisch** zu runden: Dezimalzahlen sind aufzurunden, deren erste Nachkommastelle 0,5 und größer ist.

GAP Teil 1	Prüfungsbereiche	Punkte ganz- zählig	Punkte Gewich- tung	Punkte	
				Zwischenergebnis	Endergebnis
				(1)	(2)
1	Informationstechnisches Büromanagement	75	25	18,75	52,85 71,60
2	Kundenbeziehungs- prozesse	75	30	19,5	
	Wirtschafts- und Sozialkunde	50	10	5,00	
	Fachaufgabe in der Wahlqualifikation	81	35	28,35	

Auf der Grundlage des Notenschlüssels der zuständigen Stelle sind im Prüfungszeugnis in den einzelnen Prüfungsbereichen folgende Punkte und Noten auszuweisen.

GAP	Prüfungsbereiche	Punk- te	Note im Prüfungszeug- nis
1	Informationstechn. Büromanagement	75	befriedigend
2	Kundenbeziehungsprozesse	65	ausreichend
	Wirtschafts- und Sozialkunde	50	ausreichend
	Fachaufgabe in der Wahlqualifikation	81	gut
	Gesamtergebnis	72	befriedigend

Notenschlüssel IHK	
vom 100 möglichen Punkten	Note
0	ungenügend (6)
30	mangelhaft (5)
50	ausreichend (4)
67	befriedigend
81	gut (2)
92	sehr gut (1)

Fall 2:

Vorläufiger Beschluss des Prüfungsausschusses nach der Bewertung der drei schriftlichen Prüfungsbereiche.

GAP Teil 1	Prüfungsbereiche	Punkte ganz- zählig	Punkte Gewich- tung	Punkte	
				Zwischenergebnis	Endergebnis
				(1)	(2)
1	Informationstechnisches Büromanagement	48	25	12,00	
2	Kundenbeziehungs- prozesse	45	30	13,50	
	Wirtschafts- und Sozialkunde	45	10	4,50	
	Fachaufgabe in der Wahlqualifikation				

Der Prüfungsausschuss informiert über die zuständige Stelle den Prüfling, dass ...

- die Prüfung mit zwei mangelhaften Prüfungsleistungen im Teil 2 der GAP nicht bestanden ist
- die Prüfung in den Wahlqualifikationen im fallbezogenen Fachgespräch unabhängig von den schriftlichen Prüfungsleistungen stattfinden kann
- erst nach einer mindestens ausreichenden Prüfungsleistung (50 Punkte und mehr) im fallbezogenen Fachgespräch die Möglichkeit besteht
 - in einer mündlichen Ergänzungsprüfung die **mangelhafte Leistung** im Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ **auszugleichen** und
 - das Prüfungsergebnis **insgesamt „ausreichend“** (mindestens 50 Punkte) ergibt
- der Prüfling schriftlich beantragen muss, in welchem Prüfungsbereich die mündliche Ergänzungsprüfung stattfinden soll.

Die nachstehende Abfolge der Prüfung ist laut Verordnung zwingend einzuhalten:

1. Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Dieser Prüfungsbereich muss erfolgreich (mit mindestens 50 Punkten) absolviert werden, um festzustellen, ob der Prüfling durch eine „mündliche Ergänzungsprüfung (MEP)“ die theoretische Möglichkeit hat, eine der zwei mangelhaften Leistung im Teil 2 der GAP auszugleichen und insgesamt die Prüfung mit mindestens 50 Punkten (Note: ausreichend) zu bestehen.

Das Fachgespräch bewertet der Prüfungsausschuss mit 50 Punkten (ausreichend).

Nach dem Fachgespräch sind **48,0 Punkte** (ganzzahlig) zunächst erreicht – damit ist die Prüfung nicht bestanden.

GAP Teil 1	Prüfungsbereiche	Punkte ganzzahlig	Punkte Gewichtung	Punkte		
				Zwischenergebnis		Endergebnis
				(1)	(2)	
1	Informationstechnisches Büromanagement	48	25	12,00	35,50	47,50
2	Kundenbeziehungs- prozesse	45	30	13,50		
	Wirtschafts- und Sozialkunde	45	10	4,50		
	Fachaufgabe in der Wahlqualifikation	→ 50	35			

2. Eine mündliche Ergänzungsprüfung von etwa 15 Minuten im Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse **oder** Wirtschafts- und Sozialkunde kann auf Antrag des Prüflings nun erfolgen.

Das schriftliche Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung ist im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

→ Der Prüfling beantragt eine MEP im Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse.

Es folgt nun die MEP im Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse mit einer Dauer von etwa 15 Minuten.

Die Leistungen in der mündlichen Ergänzungsprüfung bewertet der Prüfungsausschuss mit 66 Punkten. Die schriftlichen Leistungen in diesem Bereich sind **zweifach** und die mündliche Prüfung ist **einfach** zu gewichten.

Nebenrechnung: Ergänzungsprüfung				
	Punkte	Ergebnisse	Gewichtung	
Kundenbeziehungsprozesse	45	Schriftliche Prüfungsleistung	2-mal	90
		Mündliche Ergänzungsprüfung →	1-mal	66
		Zwischenergebnis	Summe	156
		Neue Punktzahl	Divisor: 3 =	52

Damit betragen die schriftlichen Leistungen im Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“ nunmehr **52 Punkte**.

Dies führt dazu, dass die Prüfungsnote „ausreichend“ und die **Gesamtleistung mit 50,0 Punkten** (ganzzahlig – kaufmännisch gerundet) **auch mit ausreichend** bewertet wird.

GAP Teil 1	Prüfungsbereiche	Punkte ganz- zahlig	Punkte Gewich- tung	Punkte		
				Zwischergebnis		Endergebnis
				(1)	(2)	
1	Informationstechnisches Büromanagement	48	25	12,00		37,60 49,60
2	Kundenbeziehungs- prozesse	→ 52	30	15,60		
	Wirtschafts- und Sozialkunde	45	10	4,50		
	Fachaufgabe in der Wahlqualifikation	→ 50	35	17,50		

In den einzelnen Prüfungsbereichen sind folgende Punkte und Noten erreicht (ganzzahlig – kaufmännisch gerundet):

GAP	Prüfungsbereiche	Punkte	Note
1	Informationstechnisches Büromanagement	48	mangelhaft
2	Kundenbeziehungsprozesse	52	ausreichend
	Wirtschafts- und Sozialkunde	45	mangelhaft
	Fachaufgabe in der Wahlqualifikation	50	ausreichend
	Gesamtergebnis	50	ausreichend

8. Hinweise zur Gestaltung und Struktur der Ausbildung vor dem Hintergrund der geänderten Prüfungsanforderungen

Die Form der Prüfung muss auch Rückwirkung auf die gesamte Struktur und Gestaltung der Ausbildung haben. Eine prozess- und kompetenzorientierte Prüfung kann nur erfolgreich sein, wenn auch die Ausbildung so gestaltet ist und umgekehrt.

Hier gibt es noch einen erheblichen Nachholbedarf. Speziell die schriftlichen Aufgabenstellungen sind weit davon entfernt kompetenzorientiert zu sein. Es stehen immer noch kleinteilige und wissensbasierte Abfragen im Vordergrund.

Auch die Reporte dokumentieren häufig, falls sie überhaupt gewählt werden, dass kleinteilig und nicht verordnungskonform ausgebildet wird.

Eine gelungene Berufsausbildung, die sich dann auch in den Prüfungen wiederfinden muss, lässt sich wie folgt beschreiben:

Eine prozess- und kompetenzorientierte Berufsausbildung soll ...

- dem dynamischen Wandel der Arbeitswelt mit ihren rasch sich verändernden Aufgaben und Qualifikationsanforderungen Rechnung tragen, d. h. curricular und didaktisch an betrieblichen Arbeits- und Geschäftsprozessen und ihrer Anforderungsstruktur orientiert werden – anstatt an fachsystematischen oder themenbezogenen Lehrgängen,
- viele verschiedene betriebliche Fachkräfte und deren Arbeitsplätze in der betrieblichen Wertschöpfungskette als Lernorte nutzen, d. h. zur innerbetrieblichen Dezentralisierung der Berufsausbildung beitragen,
- die Fähigkeit fördern, aktuell relevantes Wissen selbstständig zu erschließen, d. h. zu suchen, zu bewerten und anzuwenden. Dafür sollen nicht nur Faktenwissen, sondern zunehmend auch zusammenhängendes Überblicks- und Orientierungswissen sowie Schlüsselqualifikationen thematisiert werden,
- die Auszubildenden durch eine handlungsorientierte, d. h. der Logik der Selbststeuerung und -erschließung folgenden Lernarchitektur unterstützen,
- die grundlegende Fachtheorie nicht wirkungsschwach „pur“, sondern anwendungsbezogen, d. h. integriert in die Bearbeitung praxisbezogener Aufgaben eigenverantwortlich erschließen und aneignen lassen,

- die Auszubildenden durch die Förderung komplexer und flexibler Handlungskompetenzen darauf vorbereiten, selbständig und verantwortlich, gestaltungsoffene und sich dynamisch verändernde berufstypische Aufgaben zu bewältigen,
- die Auszubildenden darauf vorbereiten, ihre Arbeitsaufgaben in vollständigen Prozessketten sowie in die übergeordneten Geschäftsprozesse einzuordnen und zu gestalten
- die Auszubildenden angemessen auf die Veränderungen durch die zunehmende Digitalisierung vorbereiten, dazu gehört die Vermittlung von Medienkompetenz ebenso wie die kritische Bewertung dieser neuen Techniken und Anwendungen

8.1 Unterschiedliche Prozessstrukturen

Die im Rahmen einer solchen Ausbildung zu berücksichtigenden Prozesse lassen sich folgendermaßen unterscheiden:

Geschäftsprozesse:

Umfassen alle Prozesse von der Kundenwerbung, der Auftragserteilung über alle Stufen der gesamten Wertschöpfungskette bis zur Auslieferung der Endprodukte an die Kunden. Geschäftsprozesse können deshalb auch beschrieben werden als die Summe aller betrieblichen Aktivitäten, die eine Marktleistung hervorbringen.

Leistungsprozesse:

Alle Prozesse der betrieblichen Organisation (z. B. Koordination, Steuerung, Strategie), die zur integrativen Strukturierung aller Prozessabschnitte zu einem Gesamtoptimum der spezifischen Wertschöpfungskette mit dem Ziel der Erstellung einer fehlerfreien Leistung notwendig sind.

Arbeitsprozesse:

Notwendige Prozesse, damit der Leistungsprozess erbracht werden kann, d. h. es ist die Abfolge von Arbeitsschritten, welche beschreiben, wie in der Prozesskette Arbeitsaufgaben ausgeführt werden.

Ziel der Ausbildungsplanung ist die Identifikation der für die Berufsausbildung geeigneten Leistungsprozesse sowie der darin integrierten berufstypischen Arbeitsprozesse. Weil die einzelnen Kern- und Fachqualifikationen der Ausbildungsordnungen sich nicht immer eindeutig bestimmten betrieblichen Organisationseinheiten zuordnen lassen, folgt man der betrieblichen Organisation und wählt gemäß dem jeweiligen Lernortprofil diejenigen Abteilungen/Arbeitsplätze als Lernorte aus, die erst in ihrer Gesamtheit zu vermittelnde Qualifikationen und Inhalte vollständig „abdecken“.

Dabei haben es nicht nur die Auszubildenden, sondern auch das betriebliche Ausbildungspersonal mit zwei neuartigen Konstrukten berufspädagogischer Begrifflichkeit zu tun.

Berufstypische Tätigkeiten und Arbeitsaufträge:

Berufliche Tätigkeiten einer Fachkraft, deren Abfolge der sachgerechten Bearbeitung der Arbeitsaufgaben in der Prozesskette dient.

In den Ausbildungsrahmenplänen der Ausbildungsordnungen werden diese als „zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten“ beschrieben. Die Inhalte der Ausbildung werden aus betrieblichen Referenzprozessen abgeleitet, indem berufstypische Arbeitsaufträge (die eine betriebliche Fachkraft üblicherweise ausführt) in Lern-Aufgaben transformiert werden.

Leitprinzipien:

Aus den betrieblichen Arbeits- und Geschäftsprozessen werden die Grundtypen betrieblicher Aufgabenstellungen hergeleitet. Sie ergeben sich aus dem Betriebszweck des Unternehmens, seiner Produktpalette und den Kernaufgaben der Wertschöpfungskette. Diese Prozesskette kann durch Kern- und Subprozesse (z. B. Support- und Supply-Prozesse) beschrieben werden.

Zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit, die insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren sowie das Handeln im betrieblichen Gesamtzusammenhang einschließt, sollen Auszubildende lernen, ihre berufstypischen Tätigkeiten in die übergeordneten Kontexte der Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebs einzuordnen.

Die betriebliche Fachaufgabe in der sich die beruflichen Anforderungen wiederfinden müssen, ist für den Nachweis der beruflichen Handlungskompetenz das beste Instrument. Diese Anforderungen sind in der Ausbildungsordnung beschrieben und dargestellt. Ist ein Betrieb nicht in der Lage diese Anforderungen alle abzubilden, müssen die Mittel der Verbundausbildung oder andere nach Berufsbildungsgesetz vorgesehene Mittel genutzt werden, damit dieses ermöglicht wird.

Es kann nicht sein, dass Auszubildende kleinspurig ausgebildet werden und damit auf dem Arbeitsmarkt keine angemessene Arbeit finden. Der Querschnittsberuf der Kaufleute für Büromanagement bietet vielfältige Möglichkeiten einer breit aufgestellten Ausbildung, diese müssen von den Betrieben genutzt und ausgeschöpft werden. Die zuständigen Stellen müssen dementsprechend hier ihre Kontroll- und Beratungsfunktion im vollen Umfang wahrnehmen, damit diese Chancen nicht vergeben werden.

Im Rahmen der Evaluation dieses Berufsbildes durch das BiBB wurde deutlich, dass hier noch einiges im Argen liegt.

8.2 Voraussetzungen für eine kompetenzorientierte Ausbildung und Prüfung

Kompetenzen werden nur in Situationen ihres Gebrauchs sichtbar, d. h. sie sind nur dann beobachtbar bzw. bewertbar, wenn sie als Tätigkeit zum Bearbeiten einer dazu passenden Aufgabe realisiert oder beschrieben werden. Kompetenzen sind generell nur anhand von Tätigkeiten zur sach- und situationsgerechten Bearbeitung bestimmter Aufgaben oder Verwendungssituationen zu beschreiben. Als Beschreibungskategorien können dazu auch die Bestandteile von Lernzielen herangezogen werden. Zur Gestaltung der Ausbildung in Betrieb, Schule und für die Prüfung sind folgende Schritte zu realisieren:

1. Schritt: Referenzprozesse identifizieren und entschlüsseln

Dazu gilt es, die Handlungs- bzw. Tätigkeitsfelder der jeweiligen Ausbildungsberufe zu „sichten“, d. h. in ihrem gesamten Spektrum zu identifizieren und anhand anforderungsrelevanter Kategorien zu erfassen und zu beschreiben. Anschließend müssen daraus betriebliche Referenzprozesse abgeleitet und in einen betrieblichen Ausbildungsplan übertragen bzw. daraus Prüfungsaufgaben entwickelt werden.

2. Schritt: Berufsrelevante bzw. betriebliche Arbeitsaufgaben mit curricularen Vorgaben verknüpfen

Die ausgewählten Referenzprozesse müssen nun betriebliche bzw. berufstypische Arbeitsaufträge und Aufgaben widerspiegeln und sich auf aufgaben- und situationsbezogenen Anforderungsaspekte beziehen, die sich aus den lt. Verordnung vorgegebenen Themenfelder und die dazu zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnissen und Fähigkeiten ableiten.

Eine schriftliche Aufgabe setzt ein Szenario voraus, da sich Kompetenzen nur indirekt, d.h. in einem kontextgebundenen Handeln der Fachkräfte zeigen und sich auch nur dort erfassen lassen. Die Bearbeitung der Prüfungsaufgabe soll in eine für die Auszubildenden leicht nachvollziehbare berufstypische Standardsituation eingebettet werden. Dazu muss eine Situation beschrieben werden, die es den zu Prüfenden ermöglicht, sich in die berufsscharakteristische Situation hineinzusetzen und sich dort mit seiner zukünftigen (Berufs-)Rolle zu identifizieren. (Authentische berufliche Aufgaben) Dazu wird vor einem exemplarischen Branchen- und Unternehmenshintergrund ein typisches Ereignis beschrieben, aus dem dann ein konkreter Arbeitsauftrag resultiert. Das bedeutet, dass bei der Lösung das Umfeld und die notwendigen Schnittstellen berücksichtigt werden müssen und es dabei mehrere Lösungsvarianten gibt.

So wird es möglich, dass auch eine Prüfungsaufgabe – mit erkennbarem Bezug zur Ausbildungsordnung (Ausbildungsberufsbild/Ausbildungsrahmenplan) – eine berufstypische Aufgabe oder Tätigkeit der betrieblichen Fachkraft beschreibt und gleichzeitig die Prüfung in einem direkten Zusammenhang zur Ausbildung steht. Verwendet werden muss dabei die jeweilige Fachsprache.

8.3 Umsetzungsmöglichkeiten in der Ausbildung wie in Prüfungen

Die oben beschriebenen Referenzprozesse lassen sich in der Ausbildung, zur Vorbereitung auf die Prüfung wie auch in der Prüfung mit unterschiedlichen Formen umsetzen:

Ausbilden(Prüfen) mit Kundenaufträgen

Die Auszubildenden bearbeiten einen berufstypischen Auftrag von der Auftragsannahme bis zur Rechnungstellung. In der Regel erfolgt das Lernen an einem realen Kundenauftrag. Es kann sich auch um fiktive Kundenaufträge handeln, die aber unterstützt mit der betrieblichen Software möglich nah an der Realität bearbeitet werden müssen.

Nur so ist im Unterschied zum Lernauftrag möglich, dass der Auszubildende in direkten Kontakt mit internen und externen Kunden den Auftrag bearbeiten sowie seine Arbeitsschritte rechtfertigen und begründen muss.

Prozessorientierte Lernaufträge – Prüfungsaufgaben

Sie sind weitgehend gestaltungsoffen. Auf eine Vorgabe spezieller Techniken und Bearbeitungsschritte wird verzichtet. Ebenfalls werden keine speziellen Ausbildungsmaterialien zur Verfügung gestellt. Nur die betriebsüblichen Unterlagen und Informationsquellen dürfen genutzt werden. Die Auszubildenden werden aufgefordert, den Lernauftrag selbständig zu bearbeiten. Das bedeutet, dass sie sich eigenständig zu erschließen haben, welche Vorgaben im Einzelnen einzuhalten, welche Materialien und Informationen für den Auftrag erforderlich sind.

Lernaufgaben

Eine besondere Form stellt das Ausbilden mit Lernaufgaben dar. Das Konzept der Lernaufgabenerstellung verfolgt den Anspruch, Lerninhalte besonders lerngerecht aufzubereiten. Sie bauen aufeinander auf, so dass mit der erfolgreichen Bearbeitung der einen Lernaufgabe erst die Bearbeitung einer weiteren möglich ist. Die Bearbeitung in Lernschritten erfolgt dabei hierarchisch-sequentiell, d. h. vom Leichten zum Schwierigen, im Unterschied zum Kundenauftrag, der linear-chronologisch aufgebaut ist und dabei das Prinzip vom Leichten zum Schwierigen nicht durchgehend einhalten kann.

Im Rahmen der Ausbildung können dabei auch unterschiedliche Lehrmethoden situations- und anlassbezogen eingesetzt werden:

- Darbietende Lehrverfahren wie z. B. Vortrag, Präsentation u. ä.
- Erarbeitende/entwickelnde Lehrverfahren wie z. B. Lehrgespräch, Diskussion, Moderation u. ä.
- Aufgebende Lehrverfahren wie z. B. Rollenspiel, Fallstudie, Planspiel u. ä.

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

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

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

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

Didaktische Überlegungen und Prinzipien, Ausbildung gestalten; Kaufmann für Büromanagement/ Kauffrau für Büromanagement, S. 178, Bielefeld, 1. Auflage 2014

Anhang:

Muster für einen Report und für eine vom Prüfungsausschuss erstellte praxisbezogene Fachaufgabe

Muster: Report zur betrieblichen Fachaufgabe in der Wahlqualifikation „Auftragssteuerung und -koordination“

Name: Karina Musterfrau
Geburtstag: xx.yy.zz
Ausbildungsberuf: Kaufmann/-frau für Büromanagement
Ausbildungsbetrieb: Kfz-Zubehör GmbH
ABC-Straße 1
2xxxx Hamburg

Inhaltsverzeichnis

Firmenprofil
Betrieblicher Auftrag (Aufgabenstellung)
Planung des Auftrages
Angebotserstellung
Begleitende Beschaffungsplanung mit Angebotsvergleich
Durchführung des Auftrages

- Kommunikation mit dem Neukunden
- Kundenbestellung und Warenauslieferung
- Kundenrechnung erstellen

Kontrolle, Bewertung und Reflexion der Ergebnisse

Firmenprofil

Die Kfz-Zubehör GmbH wurde 1985 in Hamburg gegründet und ist der Automobilbranche zuzuordnen.

Sie beliefert Kunden aus Hamburg und dem Umland mit Pkw-Ersatzteilen. Insgesamt sind zurzeit in Voll- und Teilzeit 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt.

Der Geschäftsführung sind die drei Abteilungen „Einkauf/Logistik“, „Kaufmännische Verwaltung“ und „Vertrieb“ untergeordnet, denen weitere Unterabteilungen bzw. Bereiche zugeordnet sind.

Zurzeit bin ich in der Hauptabteilung „Kaufmännische Verwaltung“ im Bereich „Auftragssteuerung und -koordination“ eingesetzt.

Betrieblicher Auftrag (Aufgabenstellung)

Bearbeiten Sie die Anfrage des Kunden Meisterwerkstatt Max Debit, der von uns im Laufe des Vormittags ein Angebot über diverse Ersatzteile mehrerer Pkw-Typen erwartet. Betreuen Sie diesen Vorgang bis einschließlich der Erstellung einer Aus-gangsrechnung.

Planung des Auftrages

In der Regel wendet sich der Kunde mit seiner Anfrage an unsere Auftragsannahme mit der Bitte um ein schnellstmögliches Angebot. Häufig liegen den Anfragen Zeichnungen oder auch Musterteile bei, um den Vorgang fehlerfrei und schnell erledigen zu können. Anfragen bzw. Aufträge werden in unserem Warenwirtschaftssystem (WWS) angelegt und vom System jeweils mit einer fortlaufenden Nummer versehen. Auch kann aus dem System entnommen werden, ob es sich um einen Alt- oder Neukunden handelt.

Diese Anfrage kommt von einem Neukunden. Mit Hilfe des WWS überprüfe ich, ob die angefragten Güter vorrätig sind. Bis auf ein Ersatzteil sind alle angefragten Güter vor Ort, die ich für den Neukunden vorerst reserviere. Bei Neukunden lassen wir grundsätzlich die Bonität über eine Auskunftei überprüfen. Bei dem Kunden Meisterwerkstatt Max Debit beträgt der Bonitätsindex 310. (Anhang: Zahlungsbedingungen)

Angebotserstellung

Außerdem veranlasse ich im WWS die Erstellung eines Angebots mit Angaben über den Lieferzeitpunkt und über unsere Zahlungskondition für Neukunden.

Der Neukunde kann, falls die Bestellung während des Vormittags bei uns vorliegt, aus dem Angebot entnehmen, dass die Pkw-Ersatzteile noch im Laufe des Nachmittags ausgeliefert werden können. Sollte der Neukunde es wünschen, könnten wir auch per Express die Pkw-Ersatzteile mit einem Ver-sandkostenaufschlag unverzüglich ausliefern. Auch diese Information weise ich im Angebot aus.

Für das nicht vorrätige Pkw-Ersatzteil wird vom WWS ein Bestellvorschlag mit Angaben über mögliche Lieferer und deren voraussichtlicher Lieferzeit ausgewiesen. Die kürzeste Lieferdauer beträgt 2 Tage. Auch dieses Ersatzteil nehme ich in das Angebot mit der voraussichtlichen Lieferdauer auf.

Die Angebotsdaten werden mit den Bestelldaten des Kunden abgeglichen und von mir in den Auftrag eingetragen.

Nach Absprache mit der zuständigen Sachbearbeiterin übermittle ich dem Neukunden per Mail dieses Angebot.

Begleitende Beschaffungsplanung mit Angebotsvergleich

Für das nicht auslieferbare Pkw-Ersatzteil mit voraussichtlicher Lieferzeit von 2 Tagen plane ich für die Beschaffung Alternativen mit kürzerer Lieferzeit.

Ich erfrage bei den vom WWS ausgewiesenen Lieferanten telefonisch bzw. per Mail, ob die angegebene Lieferzeit verkürzt werden kann und welche Kosten uns zusätzlich in Rechnung gestellt werden. Eine weitere Möglichkeit sehe ich auch darin, dass ein Mitbewerber uns aushilft.

Report zur betrieblichen Fachaufgabe in der Wahlqualifikation „Auftragssteuerung und -koordination“

Meine zuständige Sachbearbeiterin weist darauf hin, dass von mindestens drei Anbietern Angebote eingeholt werden müssen, nach deren Prüfung beim günstigsten Lieferer zu bestellen ist.

Könnte das Kriterium Zeit besonders relevant sein, ist das ausschlaggebende Kriterium für die Bestellung nicht der günstigste Bezugspreis, sondern die kürzeste Lieferzeit.

Bevor ich den Neukunden über die verkürzte Lieferzeit und den möglicherweise veränderten Angebotspreis informiere, muss ich mein weiteres Vorgehen mit der Sachbearbeiterin abstimmen.

Durchführung des Auftrages

Aufgrund der Kundenanfrage sind folgende Schritte bei diesem Auftrag durchzuführen:

- Ein verbindliches Angebot erstellen und den Kunden unverzüglich informieren
- Die erwartete Kundenbestellung nach Eingang sofort erledigen und versenden
- Die Rechnung für den Kunden schreiben

Kommunikation mit dem Neukunden

Dem Neukunden sende ich noch während des Vormittags per Mail unser Angebot zu, in dem neben den angefragten Artikeln die jeweilig gewünschten Mengen und unsere Verkaufspreise ausgewiesen sind. Alle Artikel sind bis auf einen sofort lieferbar. Ich weise darauf hin, dass der zurzeit nicht lieferbare Artikel im Laufe des nächsten Vormittags ausgeliefert werden kann. In dem Angebot sind unsere Lieferungs- und Zahlungskonditionen gesondert ausgewiesen.

Kundenbestellung und Warenauslieferung

Am selben Vormittag geht die Bestellung des Kunden bei uns ein. Damit hat er unsere Preise und Konditionen akzeptiert.

Er erwartet in seiner Werkstatt (Firmensitz) zwischen 12:00 und 13:00 Uhr den Wareneingang. Er geht davon aus, dass – wie im Angebot ausgewiesen – am nächsten Tag zwischen 10:00 und 11:00 Uhr die Auslieferung des fehlenden Artikels ebenfalls in seiner Werkstatt erfolgen wird.

Wir mailen dem Kunden eine Auftragsbestätigung und eine Mitteilung, dass die Ware in der gewünschten Zeitspanne noch am Bestellttag ausgeliefert wird.

Am Bestellttag wird gegen 12:30 Uhr die Ware mit dem Lieferschein ausgehändigt. Die vom Kunden unterschiedene Lieferscheinkopie erhalte ich noch im Laufe des Nachmittags.

Report zur betrieblichen Fachaufgabe in der Wahlqualifikation „Auftragssteuerung und -koordination“

Kundenrechnung erstellen

Die Rechnungsnummer besteht aus dem Rechnungsjahr, der verantwortlichen Kostenstelle und einer fortlaufenden Nummer. Die fortlaufende Nummer wird automatisch vom WWS erzeugt. Ist die Rechnung fertig geschrieben, zeigt mir das System die Rechnung in einer Bildschirmübersicht an. Hier besteht die Möglichkeit, die Kopfdaten wie Rechnungsempfänger, Datum und Rechnungsnummer zu überprüfen. Anschließend drucke ich die Rechnung aus und lege sie in die Unterschriftenmappe, damit der Unterabteilungsleiter die Rechnung noch einmal überprüfen und unterschreiben kann. Auch hier arbeiten wir nach dem Vier-Augen-Prinzip. Nach der Unterschriftseinholung kopiere ich die Rechnung, hefte sie mit den übrigen Unterlagen (Angebot, Kundenbestellung, Lieferschein mit Kundenunterschrift) zusammen und sortiere sie in dem dafür vorgesehenen Ordner. Die Ausgangsrechnung wird auf dem Postweg an die Meisterwerkstatt Max Debit verschickt. Der letzte Arbeitsschritt ist das Hinterlegen der Ausgangsrechnung als Datei im WWS. Von hier aus werden sie über den Abteilungsleiter zur Buchhaltung gegeben.

Kontrolle, Bewertung und Reflexion der Ergebnisse

Die Beschaffungsmaßnahmen des nicht auslieferbaren Pkw-Ersatzteiles haben erheblich viel Zeit durch Telefongespräche bei unseren Hauslieferern, die Einholung neuer Angebote bei anderen Lieferanten und die Gespräche mit der zuständigen Sachbearbeiterin in Anspruch genommen. Außerdem war der Bezugspreis des Ersatzteiles um 5 Euro höher als bei unseren Hauslieferern. Dies hätte alles vermieden werden können, wenn das Lager bzw. die Beschaffung rechtzeitig eine Neubestellung veranlasst hätten, damit unsere Lieferfähigkeit jederzeit gewährleistet ist. Die unterstrichenen Textstellen im Report können als Gesprächsanlässe dienen.

Zahlungsbedingungen – Kunden		
	Skonto (%)	Skontofrist
Z01	3	10
Z02	2,5	10
Z03	2	7
Z04	1	7
Z05	0	0
Z06	0	0

Ziel 30 Tage netto Kasse für Z01 bis Z04

Muster einer praxisbezogenen Fachaufgabe - Klassische Variante

(erstellt durch den Prüfungsausschuss):

Wahlqualifikation „Auftragssteuerung und -koordination“

Sie sind Mitarbeiter/in der **Firma Franz Meyer, Großhandel für Papier und Bürobedarf**

Seit einem Jahr werden zwei Auszubildende (zwei Umschüler) in unserem Unternehmen zum „Kaufmann für Büromanagement“ ausgebildet. Mit der Betreuung und Anleitung eines Auszubildenden (eines Umschülers) werden Sie beauftragt.

Auftrag:

- Stellen Sie den betrieblichen Ablauf dar, der durch die Bestellung der Industrie-Druck GmbH ausgelöst wird.
- Begründen Sie, welche Zahlungsbedingung Sie auswählen.

Anlage 1: Bonitätsindex

Industrie-Druck GmbH		Klassifikation					
Risikofaktoren	Gewichtung %	1	2	3	4	5	6
Zahlungsweise	20			60			
Krediturteil	25				100		
Unternehmensentwicklung	8			24			
Auftragslage	7			21			
Rechtsform	4			12			
Branche	4			12			
Unternehmensalter	4			12			
Umsatz	2			6			
Umsatz pro Mitarbeiter	4				16		
Mitarbeiterstruktur	2	2					
Eigenkapital	4				16		
Kapitalumschlag	4					20	
Zahlungsverhalten des Unternehmens	4					20	
Zahlungsverhalten der Kunden	4					20	
Bilanzdaten	4				16		
Summe	100	2	0	147	148	60	0
Bonitätsindex		357					

Anlage 2:

Industrie-Druck GmbH

**Rahlstedter Straße 144
22143 Hamburg**

Industrie-Druck GmbH • Rahlstedter Straße 144 • 22143 Hamburg

Franz Meyer e. K.
Großhandel für Papier- und Bürobedarf
Hamburger Straße 111

Telefon 040 - 6 72 45
Telefax 040 - 6 72 46
Industrie.Druck.GmbH@t-online.de

22083 Hamburg

Bestellung Nr. 888 / Angebot: aa.bb.20cc Lieferschein Nr. Telefon, Name (0 40) 6 72 45 - Fitschen Datum: xx.yy.20zz

Sehr geehrte Damen und Herren,

aufgrund Ihres Angebots vom TT.MM.JJJJ bestellen wir für unser Büro die unten aufgeführten Artikel.

Wir gehen davon aus, dass wir – wie im Angebot ausgewiesen – in der xx. Kalenderwoche mit der Anlieferung rechnen können.

Mit freundlichem Gruß
Fitschen

Art.-Nr.	Menge	Bezeichnung	Einzelpreis	Gesamtpreis
3873-136	1	Schreibtisch »Content« Modell V	1.000,00	1.200,00
3873-156	2	Bürodrehstuhl	250,00	500,00
Warenwert:				1.500,00
19 % Umsatzsteuer:				285,00
Rechnungsbetrag:				1.785,00

Bankkonto	Industrie-Druck GmbH
Commerzbank	Amtsgericht Hamburg, HRB 1101
IBAN DE 52 0004 0000 0277 8470 00	Steuernummer: 51/430/00369

Anlage 3:

Zahlungsbedingungen – Kunden		
	Skonto (%)	Skontofrist
Z01	3	10
Z02	2,5	10
Z03	2	7
Z04	1	7
Z05	0	0
Z06	0	0

Ziel 30 Tage netto Kasse für Z01 bis Z04

Anlage 4:

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Angebot, Lieferung

1. Unsere Angebote gelten nur für den kaufmännischen Geschäftsverkehr und solange der Vorrat reicht. Sie sind stets unverbindlich und freibleibend. Zwischenverkauf und Preisänderungen vor Vertragsabschluss behalten wir uns vor.
2. Liefertermine werden nach Möglichkeit eingehalten, sie sind jedoch unverbindlich. Wir führen normalerweise alle Artikel am Lager. Bei einem Bestelleingang bis 12 Uhr gelangen diese Artikel spätestens bis 18 Uhr zum Versand. Sollte in einzelnen Fällen die Ware nicht am Lager vorrätig sein, behalten wir uns eine spätere Auslieferung vor.

Preise und Zahlungsbedingungen

3. Alle im Katalog angegebenen Preise sind Nettopreise und gelten zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
4. Der Rechnungsbetrag ist unverzüglich fällig, soweit nicht andere Bedingungen vereinbart sind.
5. Bei Zahlungsverzug sind wir berechtigt, ab der 2. Mahnung Mahngebühren in Höhe von 10 EUR und Verzugszinsen zu berechnen.

Transportkosten

6. Die Versandkosten gehen bei Aufträgen bis zu einem Netto-Warenwert unter 200 EUR zu Lasten des Kunden. Ab 200 EUR liefern wir frei Haus.

Eigentumsvorbehalt

7. Alle gelieferten Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.
8. Der Kunde darf gelieferte Ware nur im ordentlichen Geschäftsgang weiterveräußern. Der Kunde tritt uns schon jetzt alle Forderungen aus der Weiterveräußerung der Ware ab. Wir ermächtigen den Kunden, die abgetretenen Forderungen im eigenen Namen einzuziehen. Wir bleiben aber berechtigt, diese Forderungen selbst einzuziehen, sobald der Kunde mit Zahlungen an uns in Verzug kommt oder seine Zahlung einstellt.

Gewährleistung

9. Der Kunde ist verpflichtet, die Ware unverzüglich bei Anlieferung sowohl auf Beschädigung als auch auf offensichtliche Mängel zu untersuchen. Die Mängel sind unverzüglich dem Zusteller anzuzeigen und auf den Frachtpapieren zu vermerken.
10. Es gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.
11. Versteckte Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen.
12. Die beschädigte Ware bleibt bis zur Begutachtung durch einen Sachverständigen beim Empfänger.

Erfüllungsort und Gerichtsstand

13. Erfüllungsort ist für beide Teile Hamburg.
14. Gerichtsstand ist für beide Vertragspartner Hamburg

Lösungshinweis: Klassische Variante

Franz Meyer, Großhandel für Papier und Bürobedarf

- Der Prüfling stellt die einzelnen Bereiche seines Ausbildungsbetriebs dar, die im Zusammenhang mit der Abwicklung/Erledigung der Kundenbestellung unmittelbar/mittelbar beteiligt sind.
- Der Prüfling begründet/erläutert, warum/dass es für Stamm- und Neukunden unterschiedliche Konditionen hinsichtlich Skonti und Zahlungsfristen gibt.
- Der Prüfling erläutert den Bonitätsindex und begründet, welche Relevanz der Bonitätsindex für die Festlegung der Zahlungsbedingung für einen Neukunden hat.
- Der Prüfling begründet die Höhe der Transportkosten.
- Der Prüfling stellt dar und begründet, welche Schritte er hinsichtlich der Lieferfähigkeit im Einzelnen plant.

Modifikation einer nicht geeigneten praktischen Fachaufgabe

Nicht geeignete Aufgabenstellung	Modifikation dieses Beispiels
<u>Ausgangssituation:</u> Sie sind Mitarbeiter in der Vertriebsabteilung der Firma XXY Niederstein am Inn. Ein Stammkunde nimmt telefonisch Kontakt mit Ihnen auf und fragt nach 500 Kühlschränken (NewLine) nebst Lieferbedingungen bei Ihnen an.	<u>Ausgangssituation</u> für einen Auszubildenden aus dem Bereich Handel: Sie sind Mitarbeiter der Vertriebsabteilung der Handelsfirma <u>XXY Niederstein am Inn</u>. Ein Stammkunde nimmt telefonisch Kontakt mit Ihnen auf und fragt nach, ob innerhalb von zwei Wochen 500 Kühlschränke (NewLine) in den Farben Weiß (300) und Grün (200) geliefert werden können.
Wie begleiten Sie die Kaufvertragsabwicklung? Gehen Sie dabei insbesondere darauf ein, a) welche Punkte ein verbindliches Angebot enthalten muss und ob eine bestimmte Form eingehalten werden muss, b) welche Punkte Sie intern für das Angebot in Erfahrung bringen müssen, c) welche internen Unterlagen Sie für die Erstellung eines auf den Kunden zugeschnittenen Angebotes benötigen, d) wie im vorliegenden Fall ein Kaufvertrag zustande kommt, e) welche rechtlichen Möglichkeiten der Kunde hat, wenn die gelieferten Geräte eine andere als die bestellte Farbe haben.	Bearbeiten Sie diese Anfrage bis zur Lieferung der Ware. Möglicher Impuls für das Prüfungsgespräch ■ Bei Anlieferung stellt der Kunde fest, dass alle gelieferten Kühlschränke weiß sind. Erläutern/begründen Sie, wie Sie damit umgehen!

Nicht geeignete Aufgabenstellung	Modifikation dieses Beispiels
Vor der Beschreibung einer Musterlösung erfolgt der allgemeine Hinweis: Andere sinnvolle und richtige Lösungen sind zu akzeptieren, insbesondere, wenn sie sich aus dem Hintergrund des Ausbildungsbetriebes ableiten. Auch Antworten, die über den Rahmen der Aufgabe hinausgehen und sich auf vom Prüfungsausschuss gestellte Fragen ergeben, sind zu berücksichtigen. Die Fragen müssen sich aber auf die Ausbildungsordnung beziehen.	
Lösungshinweis Angebot: Ein Angebot legt die Bedingungen fest, zu denen der Anbieter bereit ist, Ware zu liefern oder eine Dienstleistung zu erbringen. Das Angebot kann formlos (auch mündlich) erfolgen, üblich ist allerdings die Schriftform. Inhalt des Angebots: ■ Genaue Bezeichnung der Ware (bzw. der Dienstleistung) ■ Menge und Preis ■ Rabatte, Skonto ■ Kosten der Fracht und Verpackung ■ Erfüllungsort, Gerichtsstand, ggf. Eigentumsvorbehalt ■ Lieferzeit ■ Zahlungsbedingungen ■ Ggf. die Regelungen für Liefer-, Annahme- und Zahlungsstörungen	Lösungshinweis: ■ Der Prüfling erläutert und stellt dar, dass es für Stammkunden besondere Konditionen bezogen auf Rabatt, Skonti und Zahlungsfristen gibt. (Angebot) ■ Der Prüfling erläutert wie der Kaufvertrag zu Stande kommt. ■ Der Prüfling stellt dar, wie mit dem Kunden der Kaufvertrag abgewickelt wird, welche Lieferfristen und Konditionen vereinbart wurden. Hinweis zum Impuls: ■ Da es sich um einen Stammkunden handelt, stellt der Prüfling dar, dass es besondere Bemühungen geben wird, diesen Mangel auszugleichen. (Preisnachlass, kurzfristige Nachlieferung u. ä.)

Nicht geeignete Aufgabenstellung	Modifikation dieses Beispiels
Kundendatei: Kundenstatus (Sonderstatus, -bedingungen), besondere bestehende (Preis-)Absprachen, Skontoregelungen, besondere Lieferbedingungen für diesen Kunden, Rabatte auf Verkaufspreisliste, Lieferfristen erfragen Mögliche interne Unterlagen: ■ Kundenkartei (besondere Vereinbarungen) ■ Verkaufspreislisten ■ Lieferbedingungen ■ Rabattstaffeln Kaufvertrag: ■ Annahme des Kunden (z. B. Bestellung auf Basis des Angebotes) Reklamation: Dem Hersteller Gelegenheit zur Nacherfüllung geben ■ Nachbesserung (in diesem Fall kaum möglich) ■ Nachlieferung neuer Geräte in der richtigen Farbe mit ausreichender Frist ■ Rücktritt vom Kaufvertrag nach erfolgloser Nachfristsetzung ■ Schadensersatz nach erfolgloser Nachfristsetzung	Hinweise zur Gesprächsführung: Der Prüfungsausschuss wird bei Stocken des Gespräches (Blockaden) mit anregenden Fragen bzw. Impulsen das Gespräch wieder in Gang bringen, wie z. B.: Was hätten Sie in diesem Fall in ihrem Betrieb getan? Sollte sich der Prüfling inhaltlich verhaspeln, können Impulse, Hilfestellungen gegeben werden, um das Gespräch wieder in Gang zu bringen. Z. B.: Sie erinnern sich doch sicher, wie beim Kauf z. B. Ihres Smartphones der Kaufvertrag zu Stande gekommen ist. Wie war das noch?

Begründung, warum die o. a. Aufgabenstellung nicht geeignet ist:

- (1) Es wird eine betriebliche Situation geschildert, die für die Lösung keine Vorgaben enthält.
- (2) Die Fragen führen den Prüfling sehr eng und geben wenig Gelegenheit für ein offenes Gespräch.
- (3) Es werden Wissensfragen gestellt, die dem Prüfling keine Möglichkeit geben, seine Erfahrungen einzubringen und frei zu agieren.
- (4) Es wird eine Frage nach einer Vertragsstörung gestellt, die in den Aufgaben nicht vorkommt.
- (5) Aus der Aufgabenstruktur wird deutlich, dass der Lösungshinweis sehr „wissens-/faktengebunden“ ist.

- (6) Es wird Wissen abgefragt, das eine klare Struktur von richtig und falsch beinhaltet.
- (7) Wenn der Prüfling nicht im Handelsbetrieb ausgebildet wurde, hat er keine Möglichkeit, sich auf seine **betrieblichen Strukturen** zu beziehen.

Anmerkung:

Die Vorbemerkung zu den Lösungshinweisen eröffnet alle Möglichkeiten -
damit **auch reine Wissensfragen**.

Noch deutlicher wird das daran, wie der Lösungshinweis formuliert wird. In der Regel wird bei dem Lösungshinweis nur eine Lösung, wie es in den Schulbüchern (Schulbuchwissen) üblich ist, angegeben.

Fazit:

Eine solche Fachaufgabe entspricht in keiner Weise den Anforderungen der Verordnung und ist deshalb abzulehnen.

Auszug aus der Erprobungsverordnung

Anhang Auszug aus der Erprobungsverordnung

§ 4 Teil 2 der Abschlussprüfung - Absatz (5)

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

1. der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,
 - *) berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie Lösungswege zu entwickeln, zu begründen und zu reflektieren,
 - *) kunden- und serviceorientiert zu handeln,
 - *) betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge zu planen, durchzuführen und auszuwerten sowie
 - *) Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen;
2. mit dem Prüfling soll ein fallbezogenes Fachgespräch durchgeführt werden, für das folgende Vorgaben bestehen:
 - *) Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung,
 - *) bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt,
 - *) das Fachgespräch soll höchstens 20 Minuten dauern und
 - *) das Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet;
3. zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch soll der Prüfling
 - *) für jede der beiden festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe erstellenoder
 - *) 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 Reports 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.“

§ 5 - Gewichtung der Prüfungsbereiche, Bestehen der Prüfung

(1) Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

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

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

- ☞ im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“,
- ☞ im Ergebnis von Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“,
- ✓ in mindestens zwei Prüfungsbereichen von Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“ und
- ✓ in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 der Abschlussprüfung 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

- ☞ einer der beiden Prüfungsbereiche schlechter als „ausreichend“ bewertet worden ist und
- ☞ 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.

Information der zuständigen Stelle (hier exemplarisch: IHK Nordwestfalen)

Kaufmann/-frau für Büromanagement

Abschlussprüfung Teil 2 – Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“

Erläuterungen zum Onlineverfahren der „Report-Variante“

Allgemeine Hinweise

Die beiden zu erstellenden Reporte sind ausschließlich online einzustellen. Einer der beiden Reporte dient als Grundlage für das „Fallbezogene Fachgespräch“. Der Report selbst wird nicht bewertet. Der Prüfling meldet sich mit den separat aufgeführten Login-Daten auf der folgenden IHK-Internetseite an: <http://www.ihk-nordwestfalen.de/P04088>

Bei der ersten Anmeldung im Onlinesystem muss der Prüfling seine eigene E-Mail-Adresse, sowie die E-Mail-Adresse des zuständigen Ausbilders im Ausbildungsbetrieb eintragen. Die angegebenen E-Mail-Adressen müssen aktuell sein. Darüber hinaus muss sichergestellt sein, dass die Postfächer regelmäßig auf neue Mails überprüft werden.

Die Reporte müssen vom Prüfling online als PDF-Datei auf dem o. g. Onlineportal eingestellt werden. Bei der Einstellung der Reporte bestätigt der Prüfling im System, dass die Reporte eigenständig erstellt wurden und mit dem Ausbildungsbetrieb abgestimmt sind. Liegen bis zur Abgabefrist (siehe Anschreiben) keine Reporte online vor, hat der Prüfling dadurch die „klassische Variante“ gewählt und die „Report-Variante“ entfällt.

Formale Hinweise für die Erstellung der Reporte

- Nicht mehr als 3 Seiten Umfang (ohne Deckblatt)
- Deckblatt mit Name und Aufgabenstellung/Arbeitsauftrag
- Schrittgröße 12, Schriftart Arial (oder ähnlich)
- Zeilenabstand 1,5
- Linker und rechter Rand von 2,5 cm
- Fortlaufende Seitennummerierung
- Name auf jeder Seite

Inhaltliche Hinweise für der Erstellung der Reporte

Gliederungspunkte (Beispiel)

- Aufgabenerstellung/Arbeitsauftrag
- Planung
- Durchführungsphase / Begründung der Vorgehensweise
- Rahmenbedingungen/Gesamtzusammenhang
- Kontrolle/Bewertung der Ergebnisse

Kriterien einer betrieblichen Fachaufgabe (Report-Variante) Berufs- und Betriebsbezug

- Bezug der Fachaufgabe zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbildes ist vorhanden.
- Mehrere Lernziele der gewählten Qualifikationseinheit gemäß Ausbildungsrahmenplan werden abgedeckt.
- Die betriebliche Fachaufgabe erfordert einen Lösungsprozess.
- Mindestens ein Teil eines realen Geschäftsprozesses wird abgebildet.

Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung

- Planung, Durchführung und Auswertung muss erfolgen.
- Durch die Bearbeitung kann die berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis gestellt werden.

Bearbeitung der Fachaufgabe

- Keine Routineaufgabe, sondern Herausforderung für den Auszubildenden. Beispiel für Herausforderungen: Auftreten von Problemen und Konflikten bzw. veränderten Bedingungen.
- Recherche von Informationenerforderlich.
- Umsetzung des Lösungsprozesses erfordert die Berücksichtigung bzw. Abstimmung mit verschiedenen betrieblichen Schnittstellen (Kollegen, Kunden etc.).

Gestaltungsspielraum

- Gewisse organisatorische Freiheitsgrade oder Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume für den Auszubildenden sind vorhanden.
- Alternative Lösungswege und Vorgehensweisen sind möglich. Auswertbarkeit
- Ergebnisse der betrieblichen Fachaufgabe ermöglichen eine Bewertung, z.B. hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit oder des Kundennutzens.
- Möglichkeiten der Reflexion der Aufgabe ist vorhanden z. B. inwieweit Ziele erreicht wurden.
- Ableitung von Verbesserungsvorschlägen.
- Erfolgreiches Ergebnis der Aufgabe ist nicht zwingend.
- Auch schlüssige Auseinandersetzungen mit unerwartetem oder unerwünschtem Ergebnis kann das Fazit sein.

☐ betriebliche Fachaufgabe (Report)
☐ praxisbezogene Fachaufgabe

Name: _____

Datum:

[illegible]

48

Bewertungsbogen: Kaufmannfrau für Büromanagement – Fachaufgabe in der Wahlqualifikation (s. u.) auf Grundlage einer gestellten Aufgabe

Name:	Datum:
Wahlqualifikation:	Thema der Aufgabe:

Prüfungsnummer.	Prüfungsbeginn:	Prüfungsende:
-----------------	-----------------	---------------

Bewertungskriterien	Soll-Punkte	Notizen/Anmerkungen	Ist-Punkte
Planungskompetenz			
Notwendige, relevante Bearbeitungsschritte erfasst?	15 Punkte		
Begründung der Vorgehensweise			
Lösungsweg Lösungsalternativen	15 Punkte		
Problemlösung			
Hintergrundwissen	40 Punkte		
Reaktion auf Problem			
Selbständiges Schließen von Wissenslücken			
Erläuterung von Hintergründen			
Betrieblicher Gesamtzusammenhang	20 Punkte		
Berücksichtigung von Schnittstellen			
Erreichte Gesamtpunktzahl			
Sonstige Bemerkungen			
Unterschriften (Prüfungsausschuss)			

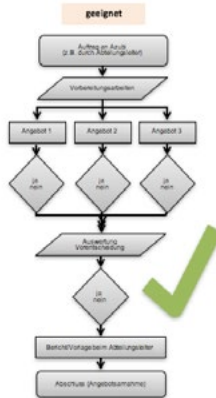
Infos zur Erstellung eines Reports

Es gibt inzwischen gutes Material zur Erstellung eines Reports und was sich für eine betriebliche Aufgabe für einen Report eignet. Wir haben hier einige Links aufgeführt, die hier einen guten Hinweis geben.

Als betriebliche Fachaufgabe



- Beispiele:
- Daten erfassen
 - Protokoll schreiben
 - Routineauftrag eingeben
 - Reise buchen
 - Anruf entgegennehmen
 - Dokumente ablegen, Akte anlegen



- Beispiele:
- Neue Angebote vergleichen und bewerten
 - Entscheidungen mit Handlungsalternativen vorbereiten
 - Prozesse planen und durchführen
 - Neue Anforderungen ermitteln
 - Besondere Veranstaltung organisieren

<https://youtu.be/F-IJS2NEa6E>

<https://www.youtube.com/watch?v=B6TI70hY7HY&feature=youtu.be>

<https://www.rheinessen.ihk24.de/.../Leitfaden-zur-Erstellung-eines-Reports-data.pdf>

Weitere empfehlenswerte Links zum beruflichen Prüfungswesen:

<https://wap.igmetall.de/pruefen.htm>

<https://www.pruef-mit.de/>

<http://www.pruefungswesen-igbce.de/pruef-mit/>

Quelle: Leitfaden zur Reporterstellung (Betriebliche Fachaufgabe bei Kaufleuten für Büromanagement), IHK S.2 ohne Datum

Quelle: Leitfaden zur Reporterstellung (Betriebliche Fachaufgabe bei Kaufleuten für Büromanagement) IHK S. 2 ohne Datum