Kaufmann für Büromanagement

Merkblatt für die Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Gültig für alle Ausbildungs- und Umschulungsverhältnisse mit Beginn ab 01.08.2025 (Verordnung über die Berufsausbildung 2025)

IHK Industrie- und Handelskammer Karlsruhe

Die erste Adresse

IHK Industrie- und Handelskammer Karlsruhe

Merkblatt für die Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Allgemeines zur „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ (fallbezogenes Fachgespräch)

Im Prüfungsbereich **„Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“** soll nachgewiesen werden, dass der Prüfling in der Lage ist (§ 13 Verordnung):

1. komplexe berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen,
2. Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern,
3. Lösungswege zu entwickeln und zu begründen,
4. kunden- und serviceorientiert zu handeln,
5. wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Zusammenhänge bei der Planung, Durchführung und Auswertung zu berücksichtigen,
6. Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen sowie
7. den gewählten Lösungsweg zu reflektieren und Ergebnisse zu bewerten.

Weitere Vorgaben der Verordnung (§ 13 Verordnung):

1. Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen.
2. Bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt.
3. Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet (5 Minuten).
4. Wahl zwischen Report- oder Klassischer Prüfungsvariante.
5. Bei der Anmeldung zur Prüfung teilt der Ausbildungsbetrieb der IHK Karlsruhe mit, welche Prüfungsvariante („Report“ oder „Klassisch“) gewählt wird.
6. Die Prüfungszeit für das fallbezogene Fachgespräch beträgt 20 Minuten.

Beim fallbezogenen Fachgespräch „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ gibt es zwei Möglichkeiten die Prüfung zu absolvieren: die „Report-Variante“ und die „Klassische-Variante“ (§ 13 (2) 4. a) und b)).

Der Ausbildungsbetrieb und der Prüfling teilen der IHK Karlsruhe mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 verbindlich mit, welche Prüfungsvariante („Report“ oder „Klassisch“) gewählt wird sowie welche beiden Wahlqualifikationen festgelegt werden.

Eine Änderung nach Abgabe der Anmeldung ist nicht mehr möglich!

Präsentationsmedien und Hilfsmittel sind für das Fallbezogene Fachgespräch nicht vorgesehen.

IHK Karlsruhe
Lammstraße 13-17, 76133 Karlsruhe 0721 174-231 laura.baer@karlsruhe.ihk.de karlsruhe.ihk.de
Stand: Oktober 2026 (Ausbildungsordnung ab 01.08.2025!)

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden die Personenbezeichnungen im gesamten Dokument in der männlichen Form verwendet. Dies schließt alle anderen Personen selbstverständlich mit ein.

Industrie- und Handelskammer Karlsruhe

„Report-Variante“

Wird diese Variante gewählt, erstellt der Prüfling für jede der beiden festgelegten Wahlqualifikationen einen jeweils höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer komplexen betrieblichen Fachaufgabe.

Bei der Auswahl der Themen für die Fachaufgaben ist zu beachten, dass es sich dabei nicht um eine/n reine/n Routinearbeit/-ablauf handelt, sondern Themen mit herausforderndem Charakter!

(Sonderaufgaben/Problem- und Konfliktlösungen innerhalb einer/s Routinearbeit/-ablaufs ist möglich)

Der Ausbildende (Betrieb) hat zu bestätigen, dass die komplexen betrieblichen Fachaufgaben vom Prüfling eigenständig im Betrieb durchgeführt wurden.

Die Reporte sind spätestens bis zur festgelegten Abgabefrist der IHK Karlsruhe über eine digitale Plattform einzureichen. Der Prüfling muss die Reporte so frühzeitig einreichen, dass der Ausbilder diese noch vor Ablauf der Abgabefrist prüfen und bestätigen kann.

Zu spät eingereichte Reporte werden mit null Punkten im Fach „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ bewertet. Die Reporte selbst werden nicht bewertet.

Anforderungskriterien:

1. Berufs- und Betriebsbezug

Die komplexe betriebliche Fachaufgabe hat Bezug zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbilds „Kaufmann für Büromanagement“. Sie deckt mehrere Lernziele der gewählten Qualifikationseinheit gemäß Ausbildungsrahmenplan ab. Die Bearbeitung der komplexen betrieblichen Fachaufgabe erfordert einen Lösungsprozess. Mindestens ein Teil eines realen Geschäftsprozesses wird dabei abgebildet.

2. Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung

Der Auszubildende kann durch die Bearbeitung der komplexen betrieblichen Fachaufgabe seine berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis stellen.

3. Bearbeitung der Fachaufgabe

Die komplexe betriebliche Fachaufgabe ist keine Routineaufgabe für den Auszubildenden, sondern hat herausfordernden Charakter. Bei ihrer Bearbeitung können Probleme und Konflikte bzw. veränderte Bedingungen auftreten, die eine flexible Reaktion des Auszubildenden erforderlich machen. Zur Bearbeitung der Fachaufgabe ist die Recherche von Informationen (z. B. über interne/externe Informationsquellen, Programme, Unterlagen etc.) erforderlich. Die Umsetzung des Lösungsprozesses erfordert die Berücksichtigung bzw. Abstimmung mit verschiedenen Schnittstellen (z. B. vor- und nachgelagerte betriebliche Abläufe/ Bereiche, Vertriebspartner, Kollegen, Vorgesetzte, Experten etc.).

4. Gestaltungsspielraum

Die komplexe betriebliche Fachaufgabe bietet in Abstimmung mit Verantwortungsträgern oder Prozessverantwortlichen organisatorische Freiheitsgrade oder Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume für den Auszubildenden (z. B. hinsichtlich Vorgehens, Einbindung von Vertriebspartnern, Terminen, Budget etc.). Es gibt alternative Lösungswege und Vorgehensweisen, die der Auszubildende zur Bearbeitung der betrieblichen Fachaufgabe wählen bzw. selbständig (in Absprache mit Ausbildungspersonal) entwickeln kann.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden die Personenbezeichnungen im gesamten Dokument in der männlichen Form verwendet. Dies schließt alle anderen Personen selbstverständlich mit ein.

5. Auswertbarkeit
Die Ergebnisse der komplexen betrieblichen Fachaufgabe ermöglichen eine Bewertung, z. B. hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit oder des Kundennutzens, die der Auszubildende selbständig vornehmen kann.
Der Auszubildende hat die Möglichkeit zu reflektieren, inwieweit die Ziele der Aufgabe erreicht wurden und kann ggf. Verbesserungsvorschläge ableiten. Die Reflektion einer durchgeführten komplexen betrieblichen Fachaufgabe muss nicht zwingend in der Feststellung eines erfolgreichen Ergebnisses münden: Auch die schlüssige Auseinandersetzung mit einem unerwarteten oder unerwünschten Ergebnis kann ein wirklichkeitsnahes Fazit sein.

Aufbau Musterreport:

1. Genaue Bezeichnung der Wahlqualifikation/Beschreibung der Aufgabenstellung/der Ausgangssituation
Die genaue Bezeichnung der Wahlqualifikation muss aufgeführt werden z.B. „Auftragsprozess steuern“.
Was muss der Prüfer unbedingt wissen, um die Aufgabe zu verstehen? Was ist das Ziel der Aufgaben-bearbeitung? Welches Ergebnis soll erreicht werden? Soll der Prüfer einen Überblick über die relevanten betrieblichen Rahmenbedingungen erhalten?

2. Planung des Vorgehens
Welche wesentlichen Prozessschritte sind zu berücksichtigen? Welche Lösungsvarianten kommen in Betracht und wie sind sie zu bewerten? Was sind Ihre eigenständigen Leistungen?

3. Durchführung der betrieblichen Fachaufgabe/Begründung
Für welche der gefundenen Lösungsvarianten haben Sie sich entschieden? Wie begründen Sie Ihre Entscheidung? Wie haben Sie die einzelnen Prozessschritte umgesetzt? Was verlief nach Plan, was nicht?

4. Berücksichtigung der Rahmenbedingungen
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?

5. Kontrolle und Bewertung der Ergebnisse
Welches Ergebnis wurde erzielt? Sind unvorhergesehen Schwierigkeiten aufgetreten? Wie hat das Zusammenwirken mit verschiedenen Schnittstellen funktioniert? Was könnte zukünftig verbessert werden?

Aus den beiden Reporten wählt der Prüfungsausschuss einen aus. Die darin beschriebene komplexe betriebliche Fachaufgabe bildet den Ausgangspunkt für die Entwicklung des fallbezogenen Fachgesprächs.

Das Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet (5 Minuten). Der Prüfungsausschuss führt das Fachgespräch für die zugrunde liegende Wahlqualifikation so, dass die genannten Vorgaben (siehe oben) nachgewiesen werden können. Dem Prüfling wird am Tag der Prüfung bei der Begrüßung mitgeteilt, welcher Report und somit auch Wahlqualifikation vom Prüfungsausschuss ausgewählt wurde.

IHK Karlsruhe
Lammstraße 13-17, 76133 Karlsruhe 0721 174-231 laura.baer@karlsruhe.ihk.de karlsruhe.ihk.de
Stand: Oktober 2026 (Ausbildungsordnung ab 01.08.2025!)

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden die Personenbezeichnungen im gesamten Dokument in der männlichen Form verwendet. Dies schließt alle anderen Personen selbstverständlich mit ein.

IHK Industrie- und Handelskammer Karlsruhe

Gestaltungshinweise für die Reporte

Die Reporte haben ein Deckblatt (= siehe Vorlage „Persönliche Erklärung“) mit Angabe von:

- ○ Name und Vorname des Prüflings
- ○ Ausbildungsbetrieb
- ○ die zugrunde liegende Wahlqualifikation
  (genaue Bezeichnung der Wahlqualifikation, z.B. „Auftragsprozess steuern“)
- ○ Durchführungszeitraum (Zeitraum, wann die Wahlqualifikationen im Betrieb vermittelt wurden)
- ○ das Thema der komplexen betrieblichen Fachaufgabe
- ○ Bestätigung vom Ausbildungsbetrieb, dass die Fachaufgaben eigenständig im Betrieb durchgeführt worden sind

Gestaltung der Reporte:

- ○ Umfang von maximal 3 DIN A 4-Seiten (ohne Mitrechnung des Deckblattes und Anlagen)
- ○ zusätzliche Anlagen, wie z. B. Rechnung, Angebot, Kalkulation, erstellte Flyer oder ähnliches sind erlaubt
- ○ werden einseitig beschrieben
- ○ Schriftgröße „11“
- ○ Schriftart „Arial“
- ○ der Abstand beträgt 1,5 Zeilen
- ○ die Reporte haben einen linken und rechten Rand von 2,5 cm
- ○ die Seiten werden fortlaufend nummeriert
- ○ auf jeder Seite steht der Name des Prüflings sowie die genaue Bezeichnung der Wahlqualifikation
- ○ die Reporte werden in der „Ich-Form“ und in deutscher Sprache verfasst
- ○ Datenschutz und Urheberrechte sind zu beachten. Eventuelle Quellenangaben und Nutzung von KI sind fachlich korrekt anzugeben

Für jede der beiden Wahlqualifikationen ist ein Report auf der digitalen Plattform https://pao-ihk-karlsruhe.de/tibrosBB/BB_auszubildende.jsp **als jeweils eine Pdf-Datei** (max. 5 MB) einzustellen.
Die Abgabefrist der IHK Karlsruhe ist zu beachten!

Die PINs zum Upload der Reporte werden rechtzeitig vorher verschickt.

Bitte halten Sie die Einreichungsfrist unbedingt ein und beachten, dass die Einreichung erst dann vollständig abgeschlossen ist, wenn die Reporte von beiden Vertragsparteien (Auszubildender und Ausbilder) bestätigt wurden. Werden die Reporte nicht fristgerecht eingereicht, gilt die Abschlussprüfung als nicht bestanden.

Ohne Angabe von wichtigen Gründen wird eine einmalige Fristverlängerung von 24 Stunden gewährt. Weitere Fristverlängerungen werden ausschließlich durch Angabe eines wichtigen Grundes und nur durch entsprechende Information seitens des Ausbildungsbetriebes an die IHK gewährt.

IHK Karlsruhe
Lammstraße 13-17, 76133 Karlsruhe 0721 174-231 laura.baer@karlsruhe.ihk.de karlsruhe.ihk.de
Stand: Oktober 2026 (Ausbildungsordnung ab 01.08.2025!)

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden die Personenbezeichnungen im gesamten Dokument in der männlichen Form verwendet. Dies schließt alle anderen Personen selbstverständlich mit ein.

Industrie- und Handelskammer Karlsruhe

„Klassische Variante“ (praxisbezogene Fachaufgaben des Prüfungsausschusses)
Wird diese Variante gewählt, bekommt der Prüfling am Tag der mündlichen Prüfung bei der Begrüßung mitgeteilt, für welche Wahlqualifikation sich der Prüfungsausschuss entschieden hat. Der Prüfling erhält vom Prüfungsausschuss zwei praxisbezogene Fachaufgaben zur Wahl gestellt. Grundlage für die beiden Fachaufgaben ist eine der beiden vorab mit der Anmeldung festgelegten Wahlqualifikationen. Der Prüfling soll die von ihm gewählte praxisbezogene Fachaufgabe bearbeiten und Lösungswege entwickeln. Hierfür ist ihm eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten einzuräumen. Die Prüfungszeit für das fallbezogene Fachgespräch beträgt 20 Minuten.

Ausgehend von der Fachaufgabe, die der Prüfling gewählt hat, führt der Prüfungsausschuss für die zugrundeliegende Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die oben genannten Vorgaben nachgewiesen werden können.

Beispielaufgabe „Klassische Variante“ anhand der Wahlqualifikation „Personalwirtschaftliche Prozesse umsetzen“:

Sie sind Mitarbeiter der Personalabteilung bei der Firma XY GmbH. Die Firma hat 50 Mitarbeiter.

Es wird ein neuer Mitarbeiter im Außendienst (mit Zusatzvereinbarung über die Privatnutzung eines Geschäftswagens) eingestellt. Sie haben die Aufgabe erhalten die Personalakte anzulegen. Beschreiben Sie Ihre Vorgehensweise.

Bei der Bearbeitung Ihrer Aufgabe sollten Sie insbesondere die personenbezogenen Daten und Sozialversicherungen berücksichtigen.

Aufgabenstellung:
Erläutern Sie, wie Sie an die Aufgabe herangehen und wie Sie die Aufgabe lösen:

Bitte berücksichtigen Sie dabei:

- Planung **Wie planen Sie diese Aufgabe?**
- Durchführung/Begründung der Vorgehensweise **Wie führen Sie diese Aufgabe in einzelnen Schritten durch? Wie begründen Sie Ihre Vorgehensweise?**
- Rahmenbedingungen/Gesamtzusammenhang **Welche Rahmenbedingungen (Mitarbeiter, Gesetze, Abläufe, etc.) müssen Sie in der Planung und Durchführung berücksichtigen?**
- Kontrolle/Bewertung der Ergebnisse **Wie kontrollieren Sie den Erfolg Ihrer Maßnahme? Wie bewerten Sie Ihre Ergebnisse?**

IHK Karlsruhe
Lammstraße 13-17, 76133 Karlsruhe 0721 174-231 laura.baer@karlsruhe.ihk.de karlsruhe.ihk.de
Stand: Oktober 2026 (Ausbildungsordnung ab 01.08.2025!)

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden die Personenbezeichnungen im gesamten Dokument in der männlichen Form verwendet. Dies schließt alle anderen Personen selbstverständlich mit ein.

Industrie- und Handelskammer Karlsruhe

Aus den folgenden Wahlqualifikationen müssen zwei verbindlich festgelegt werden:

(lt. Verordnung über die Berufsausbildung, Abschnitt B)

1. Wahlqualifikation: Auftragsprozess steuern

Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

a) Kunden produktspezifisch und kaufmännisch beraten
b) Angebotsgrundlagen und -alternativen mit dem Kunden entwickeln
c) ergänzenden Service anbieten
d) Kalkulationsdaten für Angebote einholen
e) Angebote erstellen
f) Auftragseingang prüfen, Auftrag bestätigen
g) Zeit- und Ressourcenplan in Abstimmung mit den Beteiligten erstellen
h) auftragsrelevante Beschaffungen sicherstellen
i) auftragsbegleitend mit Kunden kommunizieren
j) auftragsbezogene Daten einholen
k) Soll- und Ist-Vergleich der Leistungserbringung durchführen, bei Bedarf nachsteuern
l) Abnahme der Leistung veranlassen
m) Auftragsdokumentation vervollständigen und bearbeiten
n) Aufträge nachkalkulieren
o) Aufträge fakturieren, Kundenrechnungen erstellen
p) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf Maßnahmen einleiten
q) Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten
r) Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren
s) Kundenreklamationen bearbeiten
t) Probleme in Auftragsprozessen identifizieren und analysieren
u) Problemlösungen vorschlagen

2. Wahlqualifikation: Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen

Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

a) Kreditoren- und Debitorenstammdaten aufnehmen und pflegen
b) Geschäftsvorgänge unter Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Regelungen buchhalterisch einordnen
c) Belege erfassen, kontieren und auf Bestands- und Erfolgskonten buchen
d) Zahlungseingänge überwachen und Zahlungsausgänge veranlassen
e) Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten
f) bei periodengerechten Abschlussarbeiten unterstützen
g) Zweck und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung bei Aufgabenstellungen berücksichtigen
h) Kosten ermitteln, aufbereiten und überwachen
i) Leistungen kalkulieren und verrechnen
j) Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung für Entscheidungen aufbereiten
k) Im Rahmen des Controllings Einflussfaktoren auf den Betriebserfolg identifizieren und reflektieren
l) Ergebnisse der Betriebsrechnung und der Finanzbuchhaltung für das Controlling aufbereiten und interpretieren
m) Soll- und Ist-Vergleiche durchführen, Abweichungen feststellen und kommunizieren
n) Kennzahlen ermitteln, aufbereiten und beurteilen, Statistiken und Berichte erstellen

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden die Personenbezeichnungen im gesamten Dokument in der männlichen Form verwendet. Dies schließt alle anderen Personen selbstverständlich mit ein.

3. Wahlqualifikation: kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen gestalten und umsetzen
Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
a) Buchungsvorgänge bearbeiten b) Kassenbuch führen c) Bestands- und Erfolgskonten führen d) Offene-Posten-Listen verwalten e) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren und Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten f) Am buchhalterischen Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen mitwirken g) Personalstammdaten erfassen und pflegen h) erforderliche Prozessdaten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten i) Auszahlungsbeträge unter Berücksichtigung geltender steuer-, sozial und tarifrechtlicher Bestimmungen ermitteln j) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen erstellen k) Kosten verursachungsgerecht zuordnen l) Angebote unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen kalkulieren m) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren n) Verfahren der Voll- und Teilkostenrechnung anwenden o) durch Nachkalkulation Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg ermitteln p) bei der Ermittlung der Unternehmensertragslage mitwirken q) Wirkungen der Abschreibungen für den Betriebserfolg unterscheiden r) Statistiken erstellen und Plan-Ist-Vergleiche durchführen s) betriebliche Kennzahlen beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten
4. Wahlqualifikation: Einkauf und Logistikprozesse planen, koordinieren durchführen
Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen b) Mengen und Termine disponieren c) interne Einkaufsrichtlinien und Rahmenverträge sowie betriebliche Compliance einhalten d) Bezugsquellen ermitteln, analysieren und Lieferantenvorauswahl treffen e) Angebote einholen und vergleichen f) Bestellung durchführen, Auftragsbestätigung mit der Bestellung vergleichen und bei Abweichungen Lösungen vereinbaren g) Vertragserfüllung überwachen und bei Vertragsstörung Maßnahmen einleiten h) bei der Verhandlung von Einkaufskonditionen mitwirken i) Lieferanteninformationen für Entscheidungen systematisch erfassen j) bei der Erstellung von Rahmenverträgen mitwirken k) Prozesse der Bedarfsermittlung und des Einkaufs reflektieren und Verbesserungen vorschlagen l) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen m) vom Ausbildungsbetrieb genutztes Lagersystem bei logistischen Abläufen berücksichtigen n) Wareneingang prüfen, Mängelbeseitigung veranlassen o) Bestände erfassen, kontrollieren und bewerten

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden die Personenbezeichnungen im gesamten Dokument in der männlichen Form verwendet. Dies schließt alle anderen Personen selbstverständlich mit ein.

IHK Industrie- und Handelskammer Karlsruhe

5. Wahlqualifikation: Marketing- und Vertriebsaktivitäten mitgestalten

Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

a) Instrumente der Marktbeobachtung und -analyse nutzen und dabei Mitbewerber sowie Marktentwicklungen beachten
b) an der Entwicklung von Marketingmaßnahmen mitwirken
c) Ressourcen planen und organisieren und Kosten ermitteln
d) bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen, insbesondere der Verkaufsförderung, mitwirken und diese Maßnahmen dokumentieren
e) Aktivitäten hinsichtlich Zeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität überwachen und gegebenenfalls nachsteuern
f) Wirkungen von Marketingmaßnahmen feststellen und Verbesserungsvorschläge entwickeln
g) Kundendaten und -informationen nutzen
h) Vertriebsformen berücksichtigen
i) Situation des Kunden analysieren, Bedarf feststellen, kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren; Angebote unterbreiten
j) Verträge und Vertragsverhandlungen vorbereiten und an Vertragsabschlüssen mitwirken
k) Erfüllung von Verträgen überwachen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten
l) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben gestalten
m) Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen
n) Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen
o) Kundenzufriedenheit ermitteln, Maßnahmen vorschlagen

6. Wahlqualifikation: personalwirtschaftliche Prozesse umsetzen

Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten
b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen
c) Vorgänge im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen bearbeiten
d) Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten
e) Auskünfte im Zusammenhang mit der Personalverwaltung erteilen
f) Personalstatistiken führen und auswerten
g) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen
h) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen
i) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen
j) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken
k) im Bereich der Personalentwicklung insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren
l) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen
m) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden die Personenbezeichnungen im gesamten Dokument in der männlichen Form verwendet. Dies schließt alle anderen Personen selbstverständlich mit ein.

7. Wahlqualifikation: Assistenzaufgaben übernehmen

Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden
b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und über Prioritäten von Interessen und Anliegen entscheiden
c) Kommunikation mit den Beteiligten situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln
d) Kommunikationsstörungen vermeiden
e) Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten
f) Termine koordinieren und überwachen; Wiedervorlage steuern
g) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen
h) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen
i) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden
j) Geschäftskorrespondenz führen
k) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen
l) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten
m) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten

8. Wahlqualifikation: Öffentlichkeitsarbeit gestalten und Aufgaben des Veranstaltungsmanagements übernehmen

Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

a) bestehende Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit analysieren
b) an der Entwicklung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Zielsetzung, Zielgruppen und unterschiedlichen Medien mitwirken
c) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit planen, organisieren und umsetzen sowie deren Wirkung bewerten
d) an Veranstaltungsplanungen, insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Ressourcenkalkulation, räumlicher Organisation und Ausstattung, mitwirken und dabei wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Aspekte berücksichtigen
e) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten sowie Teilnehmer bei Anfragen und organisatorischen Problemen unterstützen
f) Prozesse mit Dienstleistern koordinieren und überwachen, dabei Compliance-Vorgaben einhalten und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten
g) Kosten nachkalkulieren, Rechnungen prüfen und kontieren
h) Veranstaltungen dokumentieren und analysieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse nutzen

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden die Personenbezeichnungen im gesamten Dokument in der männlichen Form verwendet. Dies schließt alle anderen Personen selbstverständlich mit ein.

9. Wahlqualifikation: Aufgaben der Verwaltung wahrnehmen und Recht anwenden (für Öffentlichen Dienst)
Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf sachgerechte Antragstellung hinwirken b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten d) Anliegen und Zuständigkeiten klären, Sachverhalte ermitteln, Maßnahmen einleiten e) Beteiligungsverfahren durchführen, dabei Verfahrensvorschriften beachten f) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden g) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen und ungebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen h) Verwaltungsakte entwerfen i) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen j) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerden entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten k) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen l) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren m) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen
10. Wahlqualifikation: Haushaltsmittel planen und bewirtschaften (für Öffentlichen Dienst)
Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes der ausbildenden Stelle unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans anwenden b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans mitwirken d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen e) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten f) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken g) gebuchte Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen h) Übersichten für Mittelzu- und abflüsse erstellen, überwachen und weiterleiten i) Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen j) Unterlagen für den Jahresabschluss zusammenstellen

Hinweis:

Dieses Merkblatt dient als erste Orientierungshilfe und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden. Die Veröffentlichung von Merkblättern ist ein Service der Industrie- und Handelskammer und kann eine Rechtsberatung im Einzelfall nicht ersetzen.

Bitte beachten Sie die Verordnung über die Berufsausbildung Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement (ab 01.08.2025)!

IHK Karlsruhe
Lammstraße 13-17, 76133 Karlsruhe 0721 174-231 laura.baer@karlsruhe.ihk.de karlsruhe.ihk.de
Stand: Oktober 2026 (Ausbildungsordnung ab 01.08.2025!)

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden die Personenbezeichnungen im gesamten Dokument in der männlichen Form verwendet. Dies schließt alle anderen Personen selbstverständlich mit ein.