



Handelskammer
Hamburg

Leitfaden zur Erstellung von Reporten im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Büromanagement

Kaufmann/-frau für Büromanagement

Leitfaden zur Erstellung von Reporten

für den Prüfungsbereich Fachaufgabe in der
Wahlqualifikation („Report-Variante“)

Stand: Oktober 2018



Inhaltsverzeichnis

Welche Funktion haben die Reporte?	3
Was eignet sich als betriebliche Fachaufgabe?	3
Wann werden die Reporte erstellt?	5
Welche formalen Vorgaben bestehen?	5
Wie sollten die Reporte aufgebaut sein (Gliederung)?	6
Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein verständlich?	6
Welchen Ablauf hat das Fachgespräch am Tag der mündlichen Prüfung?	7
Anhang	8



Dieser Leitfaden richtet sich an Auszubildende, die sich in der Abschlussprüfung Teil 2 für die Report-Variante entschieden haben. Wird die klassische Prüfungsvariante gewählt, sind keine Reporte zu verfassen.

Welche Funktion haben die Reporte?

Reporte dienen dem Prüfungsausschuss zur Information und Vorbereitung

Sie sollen jeweils

- das Umfeld der betrieblichen Fachaufgabe skizzieren,
- die Aufgabe beschreiben,
- den Prozess darstellen und
- das Ergebnis bewerten.

Reporte sind Gesprächsgrundlage im Fachgespräch

Der vom Prüfungsausschuss ausgewählte Report dient als Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch. Der Prüfungsausschuss vertieft das Thema der Fachaufgabe im Rahmen der Wahlqualifikation. Es können auch Inhalte geprüft werden, die in einem direkten Zusammenhang mit dem Kernthema zu sehen sind (z.B. Schnittstellen oder vor- und nachgelagerte Prozesse).

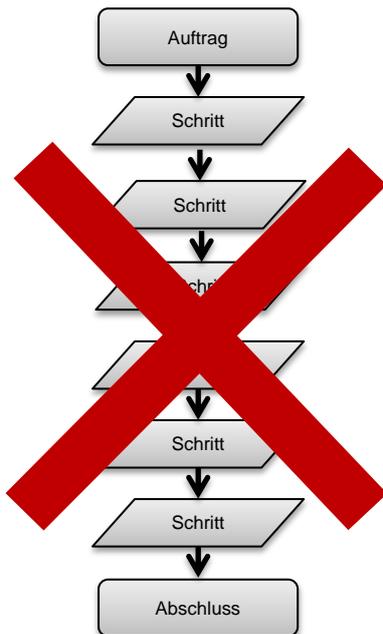
Wichtig: Nur das Fachgespräch wird bewertet!

Was eignet sich als betriebliche Fachaufgabe?

Zum Nachweis der beruflichen Handlungsfähigkeit sind Aufgaben bzw. Prozesse mit einem Mindestmaß an Komplexität auszuwählen (siehe Checkliste im Anhang). Daher sind betriebliche Aufgabenstellungen mit einem linearen Ablauf (nach einem vollständig vorgegebenen Muster bzw. Routineaufgaben) generell NICHT geeignet. Betriebliche Fachaufgaben sollten stets Analyse- und Entscheidungsprozesse beinhalten. In diesem Zusammenhang kann es ausreichen, wenn Lösungsalternativen für den betrieblichen Entscheider (z.B. Abteilungsleiter, Geschäftsführung) vorbereitet werden.

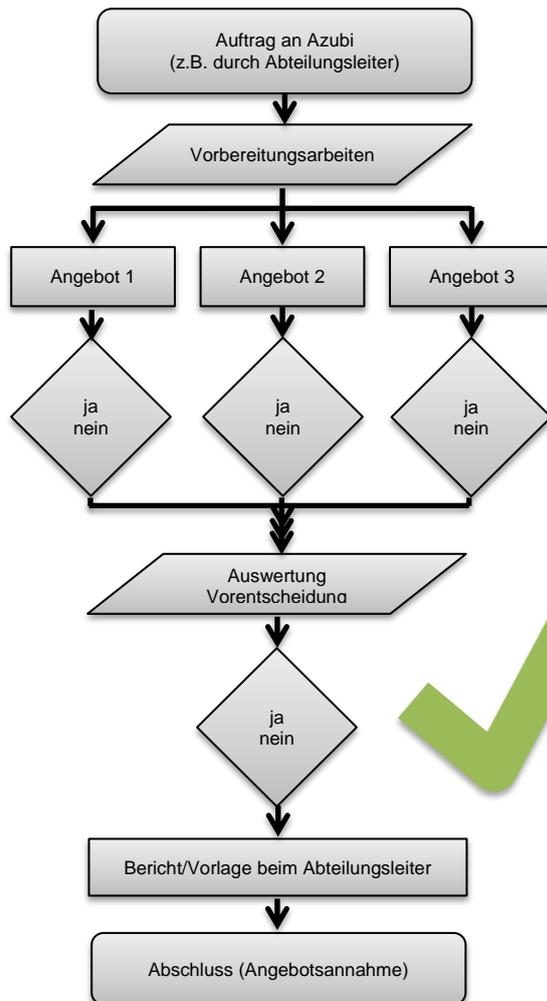
Wichtig: Die Fachaufgabe muss sich auf die Inhalte der jeweiligen Wahlqualifikation beziehen.

(Die WQs sind im Ausbildungsrahmenplan aufgeführt. Eine Übersicht der WQs finden Sie auf hk24.de, Dokument-Nr. 3555878.)

Als betriebliche Fachaufgabe
nicht geeignet


Beispiele:

- Daten erfassen
- Protokoll schreiben
- Routine-Auftrag eingeben
- Anruf entgegennehmen
- Dokumente ablegen, Akte anlegen
- ...

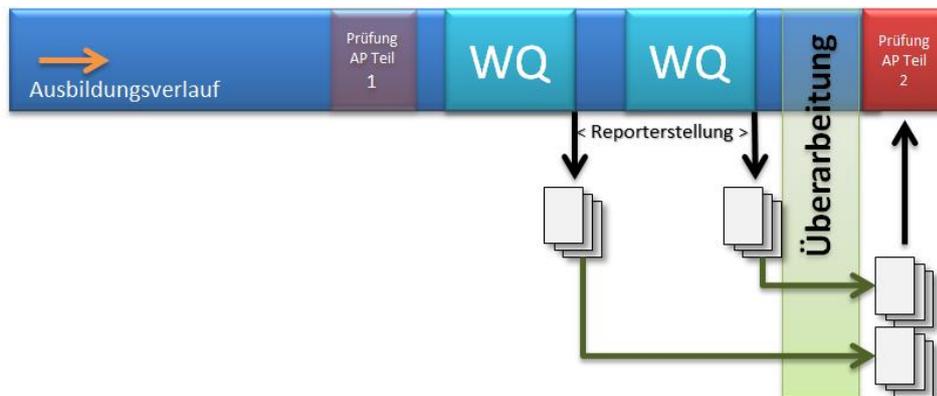
geeignet


Beispiele:

- Neue Angebote vergleichen und bewerten
- Entscheidungen mit Handlungs-alternativen vorbereiten
- Prozesse planen und durchführen
- Neue Anforderungen ermitteln
- Besondere Veranstaltung organisieren
- ...

Wann werden die Reporte erstellt?

Die Reporte beziehen sich auf tatsächlich durchgeführte Fachaufgaben in den Wahlqualifikationen. Diese Prozesse werden im Betrieb zum Teil lange vor dem Prüfungstermin durchlaufen. Deshalb sollten die Reporte zeitnah zu der jeweiligen Fachaufgabe verfasst werden. Kurz vor dem Abgabetermin ist es sinnvoll, die Reporte noch einmal zu überarbeiten. (Beachten Sie: Die Abgabe der Reporte hat bis spätestens zum Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2 zu erfolgen!)



Welche formalen Vorgaben bestehen?

Zur Durchführung der Prüfung sind folgende formale Rahmenbedingungen 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 Reporte 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 Reporte müssen spätestens bis zum Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2 über das Online-System eingereicht werden.

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

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 unvorhergesehene Schwierigkeiten aufgetreten? Wie hat das Zusammenwirken mit verschiedenen Schnittstellen geklappt? Was könnte zukünftig verbessert werden? ...)*

Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein verständlich?

Berufstypische Fachbegriffe können und sollen im Report angemessen verwendet werden. Doch Vorsicht: Fachbegriffe und Abkürzungen, die Sie in Ihrem betrieblichen Umfeld verwenden, können oftmals sehr firmenspezifisch sein. Wenn der Prüfungsausschuss die Begrifflichkeiten nicht kennt, kann er gegebenenfalls den Sachverhalt schwer nachvollziehen. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollten Sie Abkürzungen und spezifische Fachbegriffe im Report erklären oder ganz darauf verzichten.



Welchen Ablauf hat das Fachgespräch am Tag der mündlichen Prüfung?

1. Der Prüfungsausschuss wählt einen der beiden Reporte aus.
2. Das Fallbezogene Fachgespräch wird mit einer mündlichen Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg des Prüflings eingeleitet. Es sind keine Präsentationsmedien zugelassen und auch keine Anlagen. Je ein Exemplar beider Reporte (ohne Notizen, ohne weitere Bearbeitung) dürfen Sie zum Fachgespräch mitbringen.
3. Der Prüfungsausschuss wird spätestens nach ca. 5 Minuten in ein Fachgespräch überleiten.
Darin werden die Punkte erörtert, nach denen der Report gegliedert ist:
 - Planung / Entwicklung der Lösungswege
 - Durchführung / Begründung der Vorgehensweise
 - Berücksichtigen der Rahmenbedingungen / des Gesamtzusammenhanges
 - Kontrolle / Bewertung der Ergebnisse

Achtung: Es können auch Inhalte mit direktem Zusammenhang zum Kernthema geprüft werden (z. B. Schnittstellen oder vor- und nachgelagerte Prozesse).

Anhang
Checkliste zur Prüfung der Komplexität von betrieblichen Fachaufgaben

Diese Checkliste soll dem Auszubildenden und seinem Ausbilder als Hilfsmittel zur Findung einer komplexen Aufgabe dienen.

Sind folgende Voraussetzungen erfüllt, so kann von einer „komplexen“ Aufgabe als Grundlage für das Fallbezogene Fachgespräch ausgegangen werden:

- Die Fragen 2, 5, und 7 wurden mit „Ja“ beantwortet.
- In jedem der fünf genannten Bereiche (A – E) ist mindestens ein „Ja“ angekreuzt.
- In Summe wurden mindestens 13 Fragen mit „Ja“ angekreuzt.

A) Berufs- und Betriebsbezug		Ja	Nein
1.	Hat die Aufgabe Bezug zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbildes Kaufmann/-frau für Büromanagement?		
2.	Entspricht die Aufgabe in mindestens einem Lernziel der gewählten Qualifikationseinheit (gemäß Ausbildungsrahmenplan)?		
3.	Erfordert die Bearbeitung der Aufgabe einen Lösungsprozess ?		
4.	Bildet die Aufgabe mindestens einen Teilprozess eines Geschäftsprozesses ab? (Die Darstellung eines kompletten Geschäftsprozesses ist nicht zwingend notwendig, es soll sich allerdings um einen realen Geschäftsprozess handeln.)		
B) Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung			
5.	Umfasst die Aufgabe eine Planungs-, Vorbereitungs-, Durchführungs- sowie Auswertungsphase ?		
6.	Kann der Auszubildende durch die Bearbeitung der Aufgabe seine berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis stellen?		
C) Aufgabenstellung			
7.	Stellt die Aufgabe aus Sicht des Auszubildenden (nicht zwingend aus Sicht der Auszubildenden) eine Herausforderung dar (keine Routineaufgabe eines Auszubildenden)?		
8.	Können bei der Bearbeitung der Aufgabe Probleme und Konflikte bzw. veränderte Bedingungen auftreten, die eine flexible Reaktion des Auszubildenden erforderlich machen?		
9.	Ist zur Bearbeitung der Aufgabe eine Recherche von Informationen (z. B. über interne/externe Informationsquellen, Programme, ...) und ggf. eine Vertiefung fachlicher Kenntnisse durch den Auszubildenden erforderlich?		
10.	Erfordert die Umsetzung des Lösungsprozesses die Berücksichtigung verschiedener Schnittstellen und ggf. Abstimmung mit diesen (z. B. vor- und nachgelagerte betriebliche Abläufe/Bereiche, Vertriebspartner, Kollegen, Vorgesetzte, Experten, ...)?		
D) Gestaltungsspielraum			
11.	Bietet die Aufgabe in Abstimmung mit Verantwortungsträgern oder Prozessverantwortlichen organisatorische Freiheitsgrade bzw. Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume für den Auszubildenden (z. B. hinsichtlich Vorgehen, Einbindung von Vertriebspartnern, Terminen, Budget, ...)?		
12.	Gibt es alternative Lösungswege und Vorgehensweisen , die der Auszubildende zur Bearbeitung der Aufgabe wählen bzw. selbstständig (in Absprache mit dem Ausbilder) entwickeln kann?		
E) Auswertbarkeit			
13.	Ermöglichen die Ergebnisse der Aufgabe eine Bewertung, z. B. hinsichtlich Wirtschaftlichkeit oder Kundennutzen , die der Auszubildende selbstständig vornehmen kann?		
14.	Kann der Auszubildende reflektieren, in wie weit die Ziele der Aufgabe erreicht wurden und ggf. Verbesserungsvorschläge ableiten?		
15.	Ermöglicht die Aufgabe eine Reflexion der während der Aufgabenbearbeitung erzielten Lernerfolge durch den Auszubildenden?		