

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: April 2020 (letzte Änderung: 13.01.2021)

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

Inhaltsverzeichnis

Allgemeines	3
Welche Funktion haben die Reporte?	4
Was eignet sich als betriebliche Fachaufgabe?	4
Wann werden die Reporte erstellt?	7
Welche formalen Vorgaben bestehen?	7
Wann und in welcher Form müssen die Reporte bei der IHK eingereicht werden?	8
Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein verständlich?	8
Wie sollten die Reporte aufgebaut sein (Gliederung)?	9
Welchen Ablauf hat das Fachgespräch am Tag der mündlichen Prüfung?	10
Anlage 1 - Checkliste zur Komplexität von betrieblichen Fachaufgaben	11
Anlage 2 - Wahlqualifikationen gem. Ausbildungsverordnung	13

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

Dieser Leitfaden richtet sich an Auszubildende, deren Ausbilder mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung (Teil 2) die Report-Variante für das Fallbezogene Fachgespräch wählen. Wird die klassische Prüfungsvariante gewählt, sind keine Reporte zu verfassen.

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

Anforderungen im Prüfungsbereich:

In der **Fachaufgabe in der Wahlqualifikation** soll nachgewiesen werden, dass der Prüfling 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.

Weitere Vorgaben der Verordnung:

- Grundlage für das Fachgespräch ist eine der beiden festgelegten Wahlqualifikationen.
- Bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt.
- Die Prüfungszeit beträgt höchstens 20 Minuten.

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

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 Prozesse mit einem Mindestmaß an Komplexität auszuwählen. 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.

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

Anforderungskriterien:

1. Berufs- und Betriebsbezug

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

2. Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung

Die betriebliche Fachaufgabe umfasst eine Planungs-, Vorbereitungs-, Durchführungs- sowie Auswertungsphase. Der Auszubildende kann durch die Bearbeitung der betrieblichen Fachaufgabe seine berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis stellen.

3. Bearbeitung der Fachaufgabe

Die 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 betriebliche Fachaufgabe bietet in Abstimmung mit Verantwortungsträgern oder Prozessverantwortlichen organisatorische Freiheitsgrade oder Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume für den Auszubildenden (z. B. hinsichtlich Vorgehen, 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.

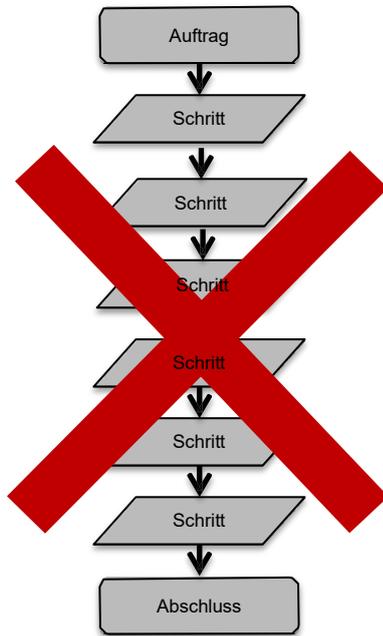
5. Auswertbarkeit

Die Ergebnisse der 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, in wie weit die Ziele der Aufgabe erreicht wurden und kann ggf. Verbesserungsvorschläge ableiten. Die Reflektion einer durchgeführten betrieblichen Fachaufgabe muss nicht zwingend in der Feststellung eines erfolgreichen Ergebnisses münden: Auch die schlüssige Auseinandersetzung mit einem unerwartetem oder unerwünschten Ergebnis kann ein wirklichkeitsnahes Fazit sein.

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

Als betriebliche Fachaufgabe

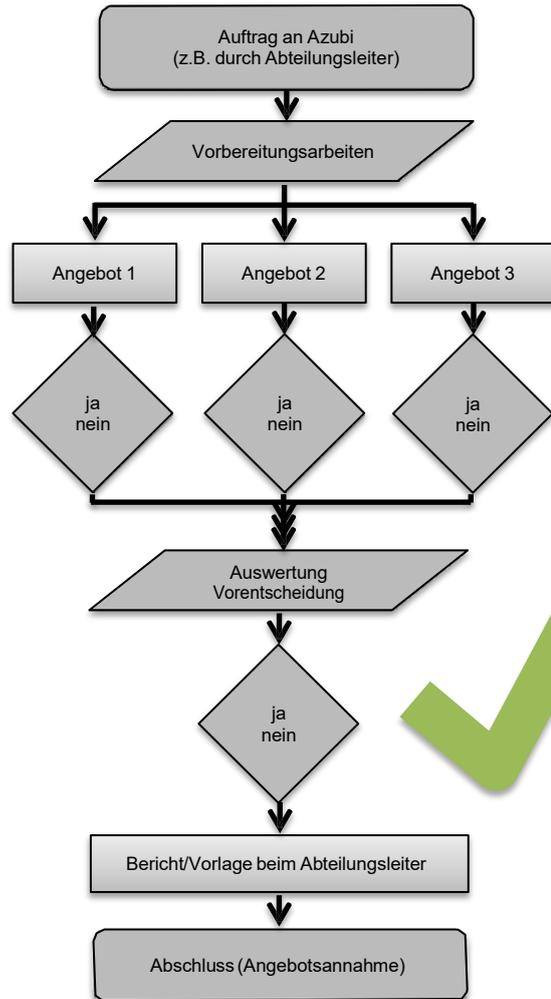
nicht geeignet



Beispiele:

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

geeignet



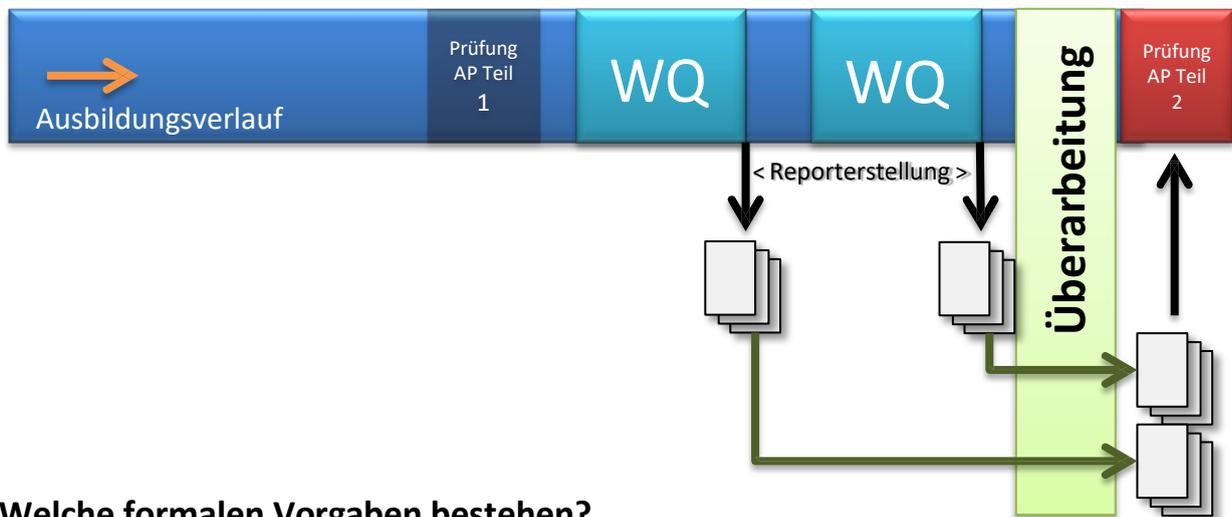
Beispiele:

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

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

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.

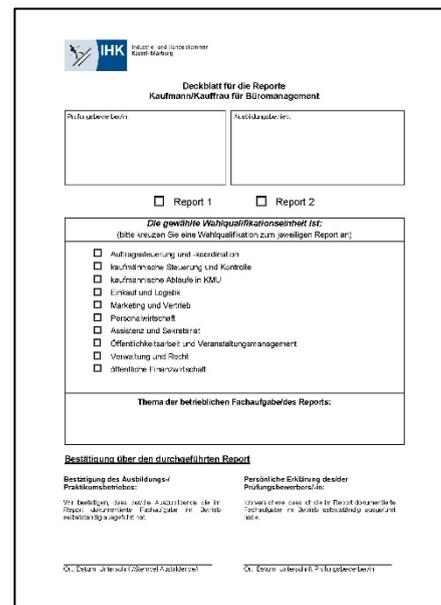


Welche formalen Vorgaben bestehen?

Zur Durchführung der Prüfung sind auch formale Rahmenbedingungen vorgegeben.

Vorgaben:

- Deckblatt mit persönlicher Erklärung
- höchstens 3 Seiten Umfang, DIN A 4
- Schriftgröße 12, Schriftart Arial
- 1,5-zeilig verfasst
- einseitig beschrieben
- linker und rechter Rand 2,5 cm
- oberer und unterer Rand 1,5 cm
- fortlaufende Seitennummerierung
- Name auf jeder Seite
- Anlagen höchstens 3 Seiten Umfang, DIN A 4
- beide Reporte hochladen im Online-Portal, je 1 Exemplar in Papierform an die IHK Kassel-Marburg senden (beide Fassungen müssen identisch sein)
- das Deckblatt zählt nicht als Bestandteil des Reports



Das Formular ist das Deckblatt für die Reporte der Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement. Es enthält folgende Felder und Informationen:

- Titel:** Deckblatt für die Reporte Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement
- Personenfelder:** Platz für Name und Unterschrift des Prüflings sowie des Ausbilderbetriebs.
- Reportauswahl:** Zwei Kästchen für 'Report 1' und 'Report 2'.
- Wahlqualifikation:** Ein Kasten mit der Überschrift 'Die gewählte Wahlqualifikationseinheit ist:' und einer Liste von Qualifikationseinheiten (z.B. Auftragsbearbeitung und -kontrolle, kaufmännische Steuerung und Kontrolle, etc.).
- Thema:** Ein Kasten für das Thema der betrieblichen Fachaufgabe des Reports.
- Bestätigung:** Zwei Kästchen für die Bestätigung des Ausbildungsstelleninhabers und die persönliche Erklärung des Prüflings.

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

Wann und in welcher Form müssen die Reporte bei der IHK eingereicht werden?

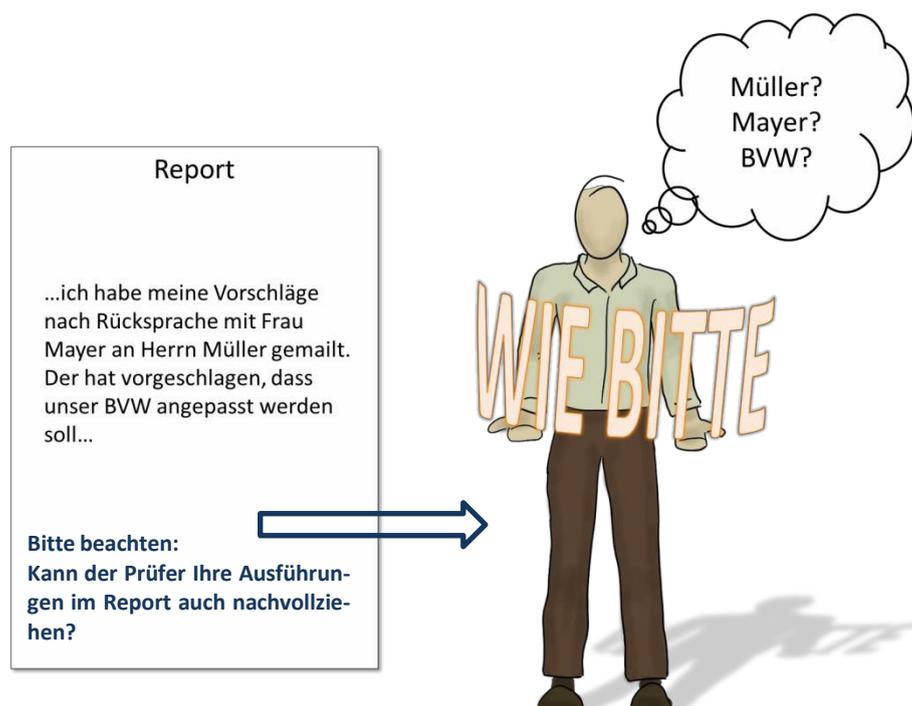
Für jede der beiden Wahlqualifikationen muss ein Report abgegeben werden. Die Reporte sind über ein Online-Portal digital einzureichen. Zusätzlich ist jeweils ein Exemplar in Papierform der IHK termingerecht zu übersenden. Die Termine hierfür werden dem Prüfungsteilnehmer rechtzeitig, spätestens jedoch mit der Einladung zum Teil 2 der Abschlussprüfung (ca. 3 Wochen vor dem schriftlichen Prüfungstermin) bekanntgegeben. Weitere Informationen finden Sie im Internet der IHK Kassel-Marburg <https://www.ihk-kassel.de> im Dokument 4103154 (im Feld „Suchbegriff oder Nr.“ eingeben).

Achtung vor „Thema verfehlt“ oder Nichtabgabe:

Die Fachaufgabe muss sich auf die Inhalte der jeweiligen Wahlqualifikation beziehen, siehe Seite 13 bis 15 dieses Leitfadens. Wer seine Reporte nicht rechtzeitig abgibt, kann nicht an der mündlichen Prüfung teilnehmen. Die Prüfungsleistung wird dann mit null Punkten bewertet.

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.



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

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. Sie können Ihre betriebliche Fachaufgabe in folgenden Phasen darstellen:

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

1. 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.

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?

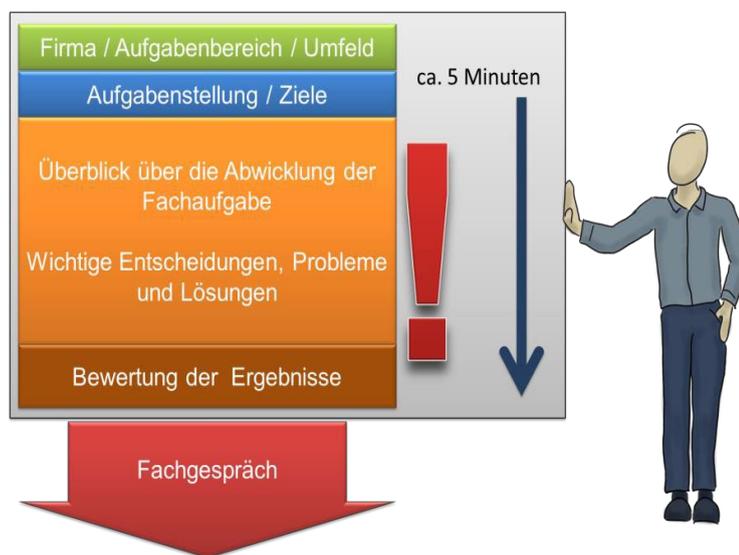
5. Kontrolle und Bewertung der Ergebnisse

Welches Ergebnis wurde erzielt? Sind unvorhergesehene Schwierigkeiten aufgetreten? Wie hat das Zusammenwirken mit verschiedenen Schnittstellen geklappt? Was könnte zukünftig verbessert werden?

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

Welchen Ablauf hat das Fachgespräch am Tag der mündlichen Prüfung?

Der Prüfungsausschuss wählt einen der beiden Reporte aus. Das Fallbezogene Fachgespräch wird mit einer mündlichen Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg des Prüflings eingeleitet. Es sind keine Präsentationsmedien zugelassen. Der Auszubildende darf seinen Report mitbringen.



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).

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

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

1. Hat die Aufgabe Bezug zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbildes Kaufmann/-frau für Büromanagement? - ja
2. Entspricht die Aufgabe in **mindestens einem Lernziel** der gewählten Qualifikationseinheit (gemäß Ausbildungsrahmenplan)? - ja
3. Erfordert die Bearbeitung der Aufgabe einen **Lösungsprozess**? - ja
4. Bildet die Aufgabe **mindestens einen Teilprozess eines Geschäftsprozesses** ab? - ja
(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**? - ja
6. Kann der Auszubildende durch die Bearbeitung der Aufgabe seine berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis stellen? - ja

C) Aufgabenstellung

7. Stellt die Aufgabe **aus Sicht des Auszubildenden** (nicht zwingend aus Sicht der Ausbildenden) eine **Herausforderung** dar (keine Routineaufgabe eines Auszubildenden)? - ja
8. Können bei der Bearbeitung der Aufgabe Probleme und Konflikte bzw. veränderte Bedingungen auftreten, die eine **flexible Reaktion des Auszubildenden** erforderlich machen? - ja
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? - ja
10. Erfordert die Umsetzung des Lösungsprozesses die **Berücksichtigung verschiedener Schnittstellen** - ja **und ggf. Abstimmung mit diesen** (z. B. vor- und nachgelagerte betriebliche Abläufe/Bereiche, Vertriebspartner, Kollegen, Vorgesetzte, Experten, ...)?

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

D) Gestaltungsspielraum

11. Bietet die Aufgabe in Abstimmung mit Verantwortungsträgern oder Prozessverantwortlichen - ja
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? - ja

E) Auswertbarkeit

13. Ermöglichen die **Ergebnisse** der Aufgabe eine Bewertung, z. B. hinsichtlich **Wirtschaftlichkeit** - ja
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? - ja
15. Ermöglicht die Aufgabe eine Reflexion der während der Aufgabenbearbeitung erzielten **Lernerfolge** durch den Auszubildenden? - ja

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

Wahlqualifikation	Themenbereiche	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
Auftragssteuerung und -koordination (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	Auftragsinitiierung	<ul style="list-style-type: none"> a) Kunden produktspezifisch und kaufmännisch beraten b) Angebotsgrundlagen und -alternativen mit dem Kunden entwickeln c) ergänzenden Service anbieten d) Kalkulationsdaten für Angebote einholen e) Angebote erstellen f) Auftragsingang prüfen, Auftrag bestätigen
	Auftragsabwicklung	<ul style="list-style-type: none"> a) Zeit- und Ressourcenplan in Abstimmung mit den Beteiligten erstellen b) auftragsrelevante Beschaffungen sicherstellen c) auftragsbegleitend mit Kunden kommunizieren d) auftragsbezogene Daten einholen e) Soll- und Ist-Vergleich der Leistungserbringung durchführen, bei Bedarf nachsteuern f) Abnahme der Leistung veranlassen
	Auftragsabschluss	<ul style="list-style-type: none"> a) Auftragsdokumentation vervollständigen und bearbeiten b) Aufträge nachkalkulieren c) Aufträge fakturieren, Kundenrechnungen erstellen d) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf Maßnahmen einleiten
	Auftragsnachbereitung	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten b) Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren c) Kundenreklamationen bearbeiten d) Probleme in Auftragsprozessen identifizieren und analysieren e) Problemlösungen vorschlagen
kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	Finanzbuchhaltung	<ul style="list-style-type: none"> a) Kreditoren- und Debitorenstammdaten aufnehmen und pflegen b) Geschäftsvorgänge unter Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Regelungen buchhalterisch einordnen c) Belege erfassen, kontieren und auf Bestands- und Erfolgskonten buchen d) im Rahmen der Kontokorrentbuchhaltung Zahlungseingänge überwachen und Zahlungsausgänge veranlassen e) Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten f) bei periodengerechten Abschlussarbeiten unterstützen
	Kosten- und Leistungsrechnung	<ul style="list-style-type: none"> a) Zweck und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung bei Aufgabenstellungen berücksichtigen b) Kosten ermitteln, aufbereiten und überwachen c) Leistungen kalkulieren und verrechnen d) Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung für Entscheidungen aufbereiten
	Controlling	<ul style="list-style-type: none"> a) Einflussfaktoren auf den Betriebserfolg identifizieren und reflektieren b) Ergebnisse der Betriebsrechnung und der Finanzbuchhaltung für das Controlling aufbereiten und interpretieren c) Soll- und Ist-Vergleiche durchführen, Abweichungen feststellen und kommunizieren d) Kennzahlen ermitteln, aufbereiten und beurteilen, Statistiken und Berichte erstellen
kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	laufende Buchführung	<ul style="list-style-type: none"> a) Buchungsvorgänge bearbeiten b) Kassenbuch führen c) Bestands- und Erfolgskonten führen d) Offene-Posten-Listen verwalten e) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren und Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten f) am buchhalterischen Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen mitwirken
	Entgeltabrechnung	<ul style="list-style-type: none"> a) Personalstammdaten erfassen und pflegen b) erforderliche Prozessdaten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten c) Zahlungsbeträge unter Berücksichtigung geltender steuer-, sozial und tarifrechtlicher Bestimmungen ermitteln d) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen erstellen
	betriebliche Kalkulation	<ul style="list-style-type: none"> a) Kosten verursachungsgerecht zuordnen b) Angebote unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen kalkulieren c) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren d) Verfahren der Voll- und Teilkostenrechnung anwenden e) durch Nachkalkulation Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg ermitteln
	betriebliche Auswertungen	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Ermittlung der Unternehmensertragslage mitwirken b) Wirkungen der Abschreibungen für den Betriebserfolg unterscheiden c) Statistiken erstellen und Plan-Ist-Vergleiche durchführen d) betriebliche Kennzahlen beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten

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

Einkauf und Logistik (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	Bedarfsermittlung	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen b) Mengen und Termine disponieren
	operativer Einkaufsprozess	<ul style="list-style-type: none"> a) interne Einkaufsrichtlinien und Rahmenverträge sowie betriebliche Compliance einhalten b) Bezugsquellen ermitteln, analysieren und Lieferantenvorauswahl treffen c) Angebote einholen und vergleichen d) Bestellung durchführen, Auftragsbestätigung mit der Bestellung vergleichen und bei Abweichungen Lösungen vereinbaren e) Vertragserfüllung überwachen und bei Vertragsstörung Maßnahmen einleiten
	strategischer Einkaufsprozess	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Verhandlung von Einkaufskonditionen mitwirken b) Lieferanteninformationen für Entscheidungen systematisch erfassen c) bei der Erstellung von Rahmenverträgen mitwirken d) Prozesse der Bedarfsermittlung und des Einkaufs reflektieren und Verbesserungen vorschlagen
	Lagerwirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> a) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen b) vom Ausbildungsbetrieb genutztes Lagersystem bei logistischen Abläufen berücksichtigen c) Wareneingang prüfen, Mängelbeseitigung veranlassen d) Bestände erfassen, kontrollieren und bewerten
Marketing und Vertrieb (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)	Marketingaktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> a) Instrumente der Marktbeobachtung und -analyse nutzen und dabei Mitbewerber sowie Marktentwicklungen beachten b) an der Entwicklung von Marketingmaßnahmen mitwirken c) Ressourcen planen und organisieren und Kosten ermitteln d) bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen, insbesondere der Verkaufsförderung, mitwirken und diese Maßnahmen dokumentieren e) Aktivitäten hinsichtlich Zeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität überwachen und gegebenenfalls nachsteuern f) Wirkungen von Marketingmaßnahmen feststellen und Verbesserungsvorschläge entwickeln
	Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundendaten und -informationen nutzen b) Vertriebsformen berücksichtigen c) Situation des Kunden analysieren, Bedarf feststellen, kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren; Angebote unterbreiten d) Verträge und Vertragsverhandlungen vorbereiten und an Vertragsabschlüssen mitwirken e) Erfüllung von Verträgen überwachen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten
	Kundenbindung und Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben gestalten b) Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen c) Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen d) Kundenzufriedenheit ermitteln, Maßnahmen vorschlagen
Personalwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Nummer 6)	Personalsachbearbeitung	<ul style="list-style-type: none"> a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen c) Vorgänge im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen bearbeiten d) Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten e) Auskünfte im Zusammenhang mit der Personalverwaltung erteilen f) Personalstatistiken führen und auswerten g) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen h) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen
	Personalbeschaffung und -entwicklung	<ul style="list-style-type: none"> a) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen b) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken c) im Bereich der Personalentwicklung insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren d) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen e) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen

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

Assistenz und Sekretariat (§ 4 Absatz 3 Nummer 7)	Sekretariatsführung	<ul style="list-style-type: none"> a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und über Prioritäten von Interessen und Anliegen entscheiden c) Kommunikation mit den Beteiligten situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln d) Kommunikationsstörungen vermeiden e) Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten
	Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung	<ul style="list-style-type: none"> a) Termine koordinieren und überwachen; Wiedervorlage steuern b) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen c) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen d) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden e) Geschäftskorrespondenz führen
	Organisation von Reisen und Veranstaltungen	<ul style="list-style-type: none"> a) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen b) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten c) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten
Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement (§ 4 Absatz 3 Nummer 8)	Öffentlichkeitsarbeit	<ul style="list-style-type: none"> a) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Ausbildungsbetriebes analysieren b) an der Entwicklung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Zielsetzung, Zielgruppen und unterschiedlichen Medien mitwirken c) Umsetzung der Maßnahmen planen und organisieren d) Wirkung der Maßnahmen analysieren und bewerten
	Veranstaltungsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> a) an Veranstaltungsplanungen, insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Ressourcenkalkulation, räumlicher Organisation und Ausstattung, mitwirken und dabei wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Aspekte berücksichtigen b) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten sowie Teilnehmer bei Anfragen und organisatorischen Problemen unterstützen c) Prozesse mit Dienstleistern koordinieren und überwachen, dabei betriebliche Compliance einhalten und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten d) Kosten nachkalkulieren, Rechnungen prüfen und kontieren e) Veranstaltungen dokumentieren und analysieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse nutzen
Für öffentlichen Dienst: Verwaltung und Recht (§ 4 Absatz 3 Nummer 9)	Kunden- und Bürgerorientierung	<ul style="list-style-type: none"> 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
	Rechtsanwendung	<ul style="list-style-type: none"> a) Anliegen und Zuständigkeiten klären, Sachverhalte ermitteln, Maßnahmen einleiten b) Beteiligungsverfahren durchführen, dabei Verfahrensvorschriften beachten c) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden d) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen und ungebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen
	Verwaltungshandeln	<ul style="list-style-type: none"> a) Verwaltungsakte entwerfen b) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen c) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerden entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten d) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen e) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren f) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen
Für öffentlichen Dienst: öffentliche Finanzwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Nummer 10)	Finanzwesen	<ul style="list-style-type: none"> a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes der ausbildenden Stelle unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans anwenden b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans mitwirken d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen
	Haushalts- und Kassenwesen	<ul style="list-style-type: none"> a) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten b) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken c) gebuchte Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen d) Übersichten für Mittelzu- und Mittelabflüsse erstellen, überwachen und weiterleiten e) Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen f) Unterlagen für den Jahresabschluss zusammenstellen