

Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement / Kauffrau für Büromanagement

Handreichung zur Abschlussprüfung

- Inhalt:** Auf der Basis der Umsetzungsempfehlung des DIHK e.V. für die Durchführung der Abschlussprüfung Kaufmann/-frau für Büromanagement (Erprobungsverordnung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen vom 11. Dezember 2013)
- Anpassung:** für die Industrie- und Handelskammer Braunschweig
durch: Anke Just
Stand: Oktober 2020

Inhaltsverzeichnis

1. Rechtliche Grundlagen
2. Übersicht: Abschlussprüfung im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement
3. Schriftliche Prüfungsbereiche
 - 3.1 Schriftlicher Prüfungsbereich 1: Informationstechnisches Büromanagement
 - 3.2 Schriftlicher Prüfungsbereich Teil 2: Kundenbeziehungsprozesse
Wirtschafts- und Sozialkunde
4. Mündlicher Prüfungsbereich: Fachaufgabe in der Wahlqualifikation
 - 4.1 Vorgaben der Ausbildungsverordnung zum Fallbezogenen Fachgespräch
 - 4.2 Mögliche Zugangswege zum Fallbezogenen Fachgespräch: Report-Variante
Klassische Variante
5. Bewertung
6. Hinweise zur Mündlichen Ergänzungsprüfung
7. Prüfung der kodifizierten Zusatzqualifikation
8. Hinweise zum Fallbezogenen Fachgespräch (mit Gestaltungshinweis zum Report)
9. Anforderungskriterien an eine betriebliche Fachaufgabe (mit Checkliste)
10. Bewertungsbogen
11. Ansprechpartner und wichtige Adressen

Mündliche Ergänzungsprüfung

Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche „Kundenbeziehungsprozesse“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ (beide gehören zu Teil 2) durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn der Prüfungsbereich schlechter als „ausreichend“ bewertet worden ist und dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann.

Für Teil 1 der Abschlussprüfung ist keine mündliche Ergänzungsprüfung möglich.

3. Schriftliche Prüfungsbereiche

Die Prüfungsaufgaben für die schriftlichen Prüfungen werden zentral auf der Basis eines Prüfungskataloges erstellt, der die Inhalte des Ausbildungsrahmenplanes für die Betriebe und des Rahmenlehrplanes für die Berufsschulen zusammenführt. Die Aufgaben werden von einem zentralen und überregional besetzten Fachausschuss bei der AkA Nürnberg erstellt. Sie sind die Grundlage für eine bundeseinheitliche Prüfung in allen schriftlichen Prüfungsbereichen.

Die Ergebnisfeststellung der Abschlussprüfungen von Teil 1 und Teil 2 erfolgen im Rahmen der Abschlussprüfung Teil 2. Dies bedeutet, dass für Teil 1 zunächst ein vorläufiges Ergebnis ermittelt und dem Prüfling mitgeteilt wird. Die Feststellung des endgültigen Ergebnisses erfolgt erst nach dem Ablegen von Teil 2 der Abschlussprüfung. Es gibt deshalb auch keine mündlichen Ergänzungsprüfungen für die Abschlussprüfung Teil 1 und auch keine Möglichkeit, vor dem Beschluss des Gesamtergebnisses gegen Teil 1 Widerspruch einzulegen.

3.1 Schriftlicher Prüfungsbereich Teil 1 Informationstechnisches Büromanagement (§ 3 ErprVO)

Die Prüfung Teil 1 (Prüfungsbereich **informationstechnisches Büromanagement**) findet in der Mitte des 2. Ausbildungsjahres statt und bezieht sich auf die Ausbildungsinhalte der ersten 15 Monate. Die Prüflinge sollen darin nachweisen, dass sie in der Lage sind, im Rahmen eines ganzheitlichen Arbeitsauftrages Büro- und Beschaffungsprozesse zu organisieren und kundenorientiert zu bearbeiten.

Dabei sollen sie nachweisen, dass sie unter Anwendung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen recherchieren, dokumentieren und kalkulieren können. Die Bearbeitung der Aufgaben soll computergestützt erfolgen.

Die Bearbeitungszeit beträgt **120 Minuten**.

3.2 Schriftliche Prüfungsbereiche Teil 2 (§ 4 ErprVO)

Kundenbeziehungsprozesse (§ 4 Absatz 4 ErprVO)

Im Prüfungsbereich **Kundenbeziehungsprozesse** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie

in der Lage sind, komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten.

Dabei sollen sie zeigen, dass sie

- Aufträge kundenorientiert abwickeln,
- personalbezogene Aufgaben wahrnehmen und
- Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen können.

Die Bearbeitungszeit beträgt **150 Minuten**. In dieser Zeit sind Aufgaben mit offenen Antwortmöglichkeiten (Auswertung erfolgt durch regionale Ausschüsse) und gebundene Aufgaben (Auswertung erfolgt zentral) zu bearbeiten.

Wirtschafts- und Sozialkunde (§ 4 Absatz 6 ErprVO)

Im Prüfungsbereich **Wirtschafts- und Sozialkunde** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen können.

Die Bearbeitungszeit beträgt **60 Minuten**.

4. Mündlicher Prüfungsbereich: Fachaufgabe in der Wahlqualifikation (§ 3 Absatz 5 ErprVO)

4.1 Vorgaben der Ausbildungsverordnung zum Fallbezogenen Fachgespräch

Allgemeines zum Prüfungsinstrument:

Laut Hauptausschussempfehlung Nr. 158 des BiBB soll das Fallbezogene Fachgespräch ausgehend von einer vom Prüfling durchgeführten oder vom Prüfungsausschuss vorgegebenen praxisbezogenen Aufgabe geführt werden. Dabei kann dem Prüfling die Möglichkeit gegeben werden, sich anhand von Unterlagen vorzubereiten und diese während des Gesprächs zu nutzen. Es werden Fachfragen, fachliche Sachverhalte und Vorgehensweisen sowie Probleme und Lösungen erörtert.

Bewertet werden das Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge, das methodische Vorgehen und Lösungswege sowie kommunikative Fähigkeiten.

Anforderungen im Prüfungsbereich:

In der **Fachaufgabe in der Wahlqualifikation** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie in der Lage sind,

- 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:

Mit dem Prüfling soll ein Fallbezogenes Fachgespräch geführt werden, für welches die folgenden Vorgaben bestehen:

- 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.
- Das Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet.

4.2 Mögliche Zugangswege zum Fachgespräch (§ 4 Absatz 3 ErprVO)

Zur Vorbereitung auf das Fallbezogene Fachgespräch stehen zwei Zugangswege zur Verfügung: Die „Report-Variante“ und die „klassische Variante“.

Der Ausbildungsbetrieb teilt (ggf. nach zuvor erfolgter interner Absprache mit dem Prüfling) der IHK mit der Anmeldung zur Prüfung verbindlich mit, welche Variante für den jeweiligen Prüfling gewählt wird. Mit der Anmeldung zum Teil 2 der Abschlussprüfung kann gegenüber der zuständigen Stelle letztmalig eine Vertragsänderung bezüglich der prüfungsrelevanten Wahlqualifikationen mitgeteilt werden. Die Inhalte der angegebenen Wahlqualifikationen müssen tatsächlich während der Ausbildung vermittelt worden sein und sich im betrieblichen Ausbildungsplan widerspiegeln.

„Report-Variante“ (Durchführung betrieblicher Fachaufgaben)

Wird diese Variante gewählt, erstellt der Prüfling für jede der beiden festgelegten Wahlqualifikationen einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe. Der Auszubildende (Betrieb) hat zu bestätigen, dass die Fachaufgaben vom Prüfling eigenständig im Betrieb durchgeführt wurden. Die Reports müssen spätestens am Tag der schriftlichen Abschlussprüfung von Teil 2 der IHK Braunschweig vorliegen. Die Reports selbst werden nicht bewertet.

Aus den beiden Reports wählt der Prüfungsausschuss einen aus. Die darin beschriebene betriebliche Fachaufgabe bildet den Ausgangspunkt für die Entwicklung des Fallbezogenen Fachgesprächs. Der Prüfungsausschuss führt das Fachgespräch für die zugrunde liegende Wahlqualifikation so, dass die in

4.1 genannten Vorgaben (siehe oben) nachgewiesen werden können.

Dem Prüfling wird am Tag der Prüfung mitgeteilt, welche der beiden betrieblichen Fachaufgaben vom Prüfungsausschuss ausgewählt wurde.

„Klassische Variante“ (praxisbezogene Fachaufgaben des Prüfungsausschusses)

Wird diese Variante gewählt, bekommt der Prüfling am Tag der mündlichen Prüfung vom Prüfungsausschuss zwei praxisbezogene Fachaufgaben zur Wahl gestellt. Grundlage für die beiden Fachaufgaben ist eine der beiden festgelegten Wahlqualifikationen. Der Prüfling soll die von ihm gewählte Fachaufgabe bearbeiten und Lösungswege entwickeln. Hierfür ist ihm eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten einzuräumen.

Ausgehend von der Fachaufgabe, die der Prüfling gewählt hat, führt der Prüfungsausschuss für die zugrundeliegende Wahlqualifikation das Fallbezogene Fachgespräch so, dass die in 4.1 genannten Vorgaben (siehe oben) nachgewiesen werden können.

Basis für die Vorbereitung des Fachgesprächs durch den Prüfungsausschuss

Als Basis für das Fachgespräch sind die im Ausbildungsvertrag festgelegten Wahlqualifikationseinheiten zu Grunde zu legen. Die getroffene Auswahl wird mit der Prüfungsanmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 nochmals vom Betrieb bestätigt. Ein Wechsel der Wahlqualifikationseinheiten nach der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 ist nicht mehr möglich.

Wurde die Report-Variante als Zugangsweg für das Fachgespräch gewählt, ist für die inhaltliche Gestaltung des Fachgesprächs außerdem die beschriebene betriebliche Fachaufgabe des Reportes zu Grunde zu legen, der durch den Prüfungsausschuss ausgewählt wurde.

Die Verordnung sieht vor, dass – unabhängig von dem gewählten Zugangsweg – ein berufstypischer und betriebspraktischer Handlungsprozess durch den Prüfungsausschuss geprüft werden soll.

Zuleitung der Reporte

Wurde die Report-Variante als Zugangsweg für das Fachgespräch gewählt, müssen die Reporte spätestens am Tag der schriftlichen Abschlussprüfung von Teil 2 bei der IHK Braunschweig vorliegen. Das Abgabeverfahren der Reporte erfolgt papierlos über die Internetseite der IHK Braunschweig.

Liegen die Reporte der IHK nicht fristgerecht vor, fehlt die Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch und dieser Prüfungsbereich wird mit „ungenügend“ bewertet.

Die IHK leitet die Reporte unverzüglich an die Mitglieder des Prüfungsausschusses weiter, damit diese Gelegenheit haben, sich mit den darin beschriebenen betrieblichen Fachaufgaben vertraut zu machen.

Durchführung des Fallbezogenen Fachgesprächs am Tag der Prüfung

In beiden Varianten soll das Fachgespräch mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet werden. Diese Einleitung nimmt etwa 5 Minuten

in Anspruch. Präsentationsmedien sind für das Prüfungsinstrument Fallbezogenes Fachgespräch nicht vorgesehen. Das Fallbezogene Fachgespräch einschließlich der einleitenden Darstellung soll in insgesamt höchstens 20 Minuten durchgeführt werden.

Das Fallbezogene Fachgespräch soll (unabhängig von der Einstiegsvariante) ausgehend von dem konkreten Sachverhalt entwickelt und geführt werden, auf den sich der Prüfling vorbereitet hat (klassische Variante: 20 Minuten Vorbereitungszeit, Reportvariante: keine Vorbereitungszeit). Dieser Sachverhalt bildet – im Rahmen der ihm zugrunde liegenden Wahlqualifikation – die Leitlinie für den gesamten Ablauf des Fachgespräches. Sollte die Fachaufgabe in sehr kurzer Zeit umfassend abgearbeitet sein, kann der Prüfungsausschuss im Aufgabenumfeld Lösungsalternativen, Einstiegs- und Ausstiegsvarianten ansprechen.

5. Bewertung

Die Bewertung des Prüfungsbereiches Fachaufgabe in der Wahlqualifikation erfolgt auf der Grundlage der mündlichen Prüfungsleistung, die im Fallbezogenen Fachgespräch (einschließlich der einleitenden Darstellung durch den Prüfling) gezeigt wurde. Die Vorbereitungsunterlagen oder der Report werden nicht bewertet.

Der Prüfungsausschuss ermittelt und beschließt das Ergebnis der gesamten Prüfung und teilt dem Prüfling mit, ob er die Prüfung bestanden oder nicht bestanden hat. Hierüber erhält der Prüfling gemäß Prüfungsordnung eine vom Vorsitzenden des Prüfungsausschusses unterzeichnete, nicht rechtskräftige Bescheinigung zur Vorlage beim Ausbildungsbetrieb.

Die Ergebnismitteilung und das Zeugnis erhält der Prüfling nach der Bearbeitung durch die zuständige Stelle per Post.

6. Hinweise zur mündlichen Ergänzungsprüfung

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 der Prüfungsbereich 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.

Eine mündliche Ergänzungsprüfung ist nur in den schriftlichen Prüfungsbereichen aus Teil 2 der Abschlussprüfung (hier: „Kundenbeziehungsprozesse“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“) zulässig.

Wenn beide Prüfungsbereiche mit weniger als 50 Punkten bewertet wurden, kann nur in einem davon eine mündliche Ergänzungsprüfung durchgeführt werden. Die Auswahl trifft der Prüfling. In den Prüfungsbereichen „informationstechnisches Büromanagement“ und „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ ist keine mündliche Ergänzungsprüfung möglich.

7. Prüfung der kodifizierten Zusatzqualifikation

Im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Büromanagement ist die Möglichkeit der zusätzlichen Vermittlung und Prüfung einer Zusatzqualifikation vorgesehen (sog. kodifizierte Zusatzqualifikation). Hierfür kommt eine im Rahmen der Berufsausbildung nicht gewählte Wahlqualifikationseinheit in Betracht. Sie wird im Rahmen der Abschlussprüfung gesondert geprüft, wenn die Auszubildenden glaubhaft machen können, dass die dafür erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind. Die Prüfung ist im Zusammenhang mit der Abschlussprüfung Teil 2 durchzuführen und erfordert eine separate Anmeldung bei der IHK.

Für die Prüfung der Zusatzqualifikation gelten die entsprechenden Vorgaben wie für den Prüfungsbereich Fachaufgabe in der Wahlqualifikation.

Das Ergebnis der Prüfung der Zusatzqualifikation ist nicht Bestandteil der Abschlussprüfung und wird gesondert bescheinigt.

8. Hinweise zum Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch

Für den Prüfungsbereich „Fallbezogenes Fachgespräch“ bestehen folgende Vorgaben:
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.

Klassische Variante

Der Prüfling bekommt am Tag der mündlichen Prüfung vom Prüfungsausschuss zwei praxisbezogene Fachaufgaben zur Wahl gestellt. Grundlage für die beiden Fachaufgaben ist eine der beiden festgelegten Wahlqualifikationen. Die zu prüfende Wahlqualifikation wird vom Prüfungsausschuss festgelegt.

Zur Bearbeitung der gewählten Prüfungsaufgabe wird eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten gewährt. Die nachfolgende Prüfungszeit beträgt 20 Minuten.

Report-Variante

Der Prüfling schreibt zu jeder der beiden gewählten Wahlqualifikationen einen höchstens dreiseitigen Report über eine betriebliche Fachaufgabe.

Einer der beiden eingereichten Reporte dient, sofern mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 die Report-Variante gewählt wurde, als Grundlage für das 20-minütige Fallbezogene Fachgespräch. Der Report wird nicht bewertet. Sofern die Report-Variante gewählt wurde, jedoch keine Reporte bis zum Tag der schriftlichen Prüfung eingereicht wurden, wird dieser Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet.

Gestaltungshinweise zum Report → Obligatorische Hinweise (unbedingt einzuhalten!)

Formale Hinweise für die Erstellung der Reporte

- Deckblatt mit persönlicher Erklärung
- 3 Seiten Umfang, DIN A4
- Schriftgröße 11, Schriftart Arial
- 1,5-zeilig verfasst
- linker und rechter Rand 2,5 cm
- fortlaufende Seitennummerierung
- Name und Vorname auf jeder Seite
- zusätzliche Anlagen werden nicht zugelassen und dürfen auch nicht zum Fachgespräch mitgebracht werden
- Verwendung der „Ich-Form“

Bitte reichen Sie für jede der beiden gewählten Wahlqualifikationen einen Report bei der IHK Braunschweig ein. Die Reporte müssen der IHK **spätestens am Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2** vorliegen.

(Bei verspätet eingereichten Reporten fehlt die Grundlage für das Fallbezogene Fachgespräch und der Prüfungsbereich Fachaufgabe in der Wahlqualifikation wird mit „ungenügend“ bewertet)

Das Abgabeverfahren erfolgt **papierlos** über die Internetseite der IHK Braunschweig.

Für das Einloggen erhält der/die Prüfungsbewerber/in von der IHK Braunschweig nach der Anmeldung zur Abschlussprüfung die Zugangsdaten (Benutzername und Kennwort) per Post. Nach dem ersten Einloggen werden von Prüfungsbewerber/in und Ausbilder/in die E-Mailadressen erfragt. Diese E-Mailadressen müssen immer verfügbar sein, da alle Informationen zur Reportvariante per E-Mail erfolgen.

Inhaltliche Hinweise für die Erstellung der Reporte / Gliederungspunkte

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Deckblatt (Vorgabe der IHK) | Bezeichnung des Themas, persönliche Erklärung über die eigenständige Bearbeitung |
| 2. Aufgabenstellung/Arbeitsauftrag | z.B. Worum geht es? Was soll erreicht werden? |
| 3. Planung | z.B. Welche Vorgehensweise ist geplant? Weshalb? Lösungswege entwickeln |
| 4. Durchführung | z.B. Wie soll vorgegangen werden? Begründung der Vorgehensweise, Maßnahmen und Arbeitsschritte zur Zielerreichung, Beachtung von Rahmenbedingungen und Gesamtzusammenhang, Welche Partner/Schnittstellen sind notwendig? Welche wirtschaftlichen, ökologischen und rechtlichen Zusammenhänge sind zu berücksichtigen? |
| 5. Auswertung | z.B. Kontrolle, Bewertung, Welche Ergebnisse wurden erzielt? Wurde das angestrebte Ziel erreicht? Welche persönlichen Erkenntnisse gibt es? Lösungswege reflektieren |

9. Anforderungskriterien an eine betriebliche Fachaufgabe (Report-Variante)

Als Orientierung für Ausbilder und Auszubildende

1. 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.

2. Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung

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

3. Bearbeitung der Fachaufgabe

- Aufgabe soll eine fachliche Herausforderung für den Auszubildenden darstellen
- Beispiel für Herausforderungen: Auftreten von Problemen und Konflikten bzw. veränderten Bedingungen
- Recherche von Informationen ist erforderlich
- Umsetzung des Lösungsprozesses erfordert die Berücksichtigung bzw. Abstimmung mit verschiedenen betrieblichen Schnittstellen (z.B. Kunden, Kollegen)

4. Gestaltungsspielraum

- Gewisse organisatorische Freiheitsgrade oder Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume für den Auszubildenden sind vorhanden
- Alternative Lösungswege und Vorgehensweisen sind möglich.
- Datenschutz ist zu beachten

5. Auswertbarkeit

- Ergebnisse der betrieblichen Fachaufgabe ermöglichen eine Bewertung z.B. hinsichtlich der Wirksamkeit und des Kundennutzens.
- Möglichkeit der Reflexion der Aufgabe ist vorhanden, z.B. inwieweit Ziele erreicht wurden.
- Ableitung von Verbesserungsvorschlägen.
- Erfolgreiches Ergebnis der Aufgabe ist nicht zwingend, auch schlüssige Auseinandersetzung mit unerwartetem oder unerwünschtem Ergebnis kann das Fazit sein.



Checkliste „Anforderungen an die betriebliche Fachaufgabe“ (Report-Variante)*

Problem- und Lösungsorientierung

Ja Nein

1	Stellt die Aufgabenstellung aus Sicht des Auszubildenden eine Herausforderung dar?		
2	Beschreibt sie einen Arbeitsablauf / einen Prozess?		
3	Erfordert die Aufgabenstellungen das Einholen von zusätzlichen Informationen?		
4	Müssen fachliche Kenntnisse vertieft werden, um z. B. zu Lösungen kommen zu können?		
5	Ist mit der Aufgabe eine Problemstellung verbunden?		
6	Können bei der Bearbeitung der Aufgaben Probleme und / oder Konflikte auftreten, etwa aufgrund veränderter Rahmenbedingungen?		

Handlungsorientierung

Ja Nein

1	Begünstigt bzw. fordert die Aufgabenstellung bei ihrer Bearbeitung eine Unterteilung in Planungsphase, Vorbereitungsphase, Durchführungsphase und Auswertungsphase?		
2	Ist die Aufgabe in Teilaufgaben und Teilergebnisse zerlegbar, die einen inhaltlichen Zusammenhang aufweisen?		
3	Sind in der Aufgabenstellung alternative Lösungswege und Vorgehensweisen angelegt, die der Auszubildende zur Bearbeitung der Aufgabe wählen bzw. selbständig entwickeln kann?		
4	Lassen sich bei der Übertragung der Aufgabenstellung messbare Ergebniserwartungen vereinbaren und können die erzielbaren Ergebnisse entsprechend ausgewertet werden?		

Kundenorientierung

Ja Nein

1	Ist die Aufgabenstellung mit einem konkreten externen oder internen Kundenauftrag verbunden?		
2	Bietet die Aufgabenstellung die Möglichkeit, in einen direkten Kundenkontakt zu treten, z. B. zur Auftragsklärung, zur Beantwortung von Rückfragen des Kunden oder zur Auftragsabwicklung?		
3	Kann der mit der Bearbeitung der Aufgabenstellung erzeugte Kundennutzen festgestellt werden?		

Berufsorientierung

Ja Nein

1	Ist die Aufgabenstellung für Kaufleute für Büromanagement berufstypisch?		
2	Entspricht die Aufgabenstellung mindestens einem Lernziel gemäß Ausbildungsrahmenplan?		

Betriebsorientierung

Ja Nein

1	Ist die Aufgabenstellung in betriebliche Zusammenhänge eingebettet?		
2	Erfordert die Umsetzung des Lösungsprozesses die Berücksichtigung verschiedener Schnittstellen (z.B. vor- und nachgelagerte betriebliche Abläufe / Bereiche, Vertriebspartner, Kollegen/innen, Vorgesetzte, Experten/innen)?		
3	Ist für anfallende Entscheidungen eine Abstimmung mit verschiedenen Schnittstellen notwendig?		

*Quelle: BiBB, Ausbildung gestalten, Kaufmann/-frau für Büromanagement, Bertelsmann Verlag, München 2014



10. **Bewertungsbogen**

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement
Bewertungsbogen für das Fallbezogene Fachgespräch

Fachaufgabe in der Wahlqualifikation Nr. _____

Betriebliche Fachaufgabe (Report) Praxisbezogene Fachaufgabe durch den Prüfungsausschuss

Herr Frau Name, Vorname: _____

Der Prüfling erklärt, dass er gesundheitlich in der Lage ist, die Prüfung zu absolvieren.

Datum: _____ Beginn des Prüfungsgesprächs: _____ Uhr Ende: _____ Uhr

Thema der Aufgabe: _____

Bewertungskriterien lt. VO: Der Prüfling kann ...	Beobachtete Leistungen (vgl. hierzu auch die Anlage)	Punkte (insgesamt max. 100 P.)
Planungskompetenz, wie z. B.: - berufstypische Aufgabenstellungen erfassen - betriebliche Aufgaben planen - Lösungswege entwickeln		max. 20 P. erreichte Punkte: _____
Durchführung/Begründung der Vorgehensweise, wie z. B.: - Probleme und Vorgehensweisen erörtern - kunden- und serviceorientiert handeln - betriebspraktische Aufgaben durchführen - Lösungswege begründen		max. 40 P. erreichte Punkte: _____
Berücksichtigung der Rahmenbedingungen/ des Gesamtzusammenhangs, wie z. B.: - wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Zusammenhänge berücksichtigen - Kommunikations- und Kooperationsbedingungen berücksichtigen		max. 20 P. erreichte Punkte: _____
Kontrolle/Bewertung der Ergebnisse, wie z. B.: - Lösungswege reflektieren - betriebspraktische Aufgaben auswerten		max. 20 P. erreichte Punkte: _____
erreichte Punkte insgesamt (max. 100 Punkte):		_____ _____

11. Ansprechpartner und wichtige Adressen

Rechtsgrundlagen und Hinweisblätter finden Sie auf der Internetseite der IHK Braunschweig

www.braunschweig.ihk.de

→ Aus- und Weiterbildung

→ Ausbildung

→ Ausbildungsverordnungen

→ Prüfungen

→ Anlagen kaufmännische Prüfungen

→ Kaufmann für Büromanagement

Zugangscode für den Login-Bereich (für Mitgliedsunternehmen der IHK Braunschweig)

Benutzername: 111#Ausbildungsverordnung

Kennwort: 8eeb90a9c0

Aktuelle Hinweise zu den Prüfungen

(IHK-Prüfungs-News, Datensammlung für die Abschlussprüfung Teil 1) finden Sie auf der Internetseite der aufgabenerstellenden Einrichtung AKA

www.ihk-aka.de/aktuelles/kbm

Veröffentlichungen (Prüfkatalog, Prüfungen des vergangenen Jahres usw.) finden Sie auf der Internetseite des U-Form-Verlages

www.u-form.de

Bei Fragen zur Ausbildung im Beruf Kaufmann für Büromanagement / Kauffrau für Büromanagement steht Ihnen die IHK Braunschweig gern zur Verfügung.

Ihre Ansprechpartnerin:

Anke Just

Telefon: 0531 / 47 15-232

E-Mail: anke.just@braunschweig.ihk.de