

Hinweise für das Fallbezogenes Fachgespräch „Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement“ Wahl der Zugangswege

Für den Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ 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:

Grundlage für das Fachgespräch ist eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben aus einer der festgelegten Wahlqualifikationen, die dem Prüfling vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden, sofern mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 die „klassische“ Variante gewählt wurde. Es sind keine Unterlagen vorab einzureichen. Zur Bearbeitung der gewählten Prüfungsaufgabe wird eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten gewährt. Die nachfolgende Prüfungszeit beträgt ebenfalls 20 Minuten.

Die Entscheidung über die Auswahl des Zugangsweges (Report, klassisch) ist erst mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 der IHK Potsdam mitzuteilen. Die Entscheidung sollte jedoch vom Ausbilder wesentlich früher getroffen werden, nämlich spätestens im Laufe der Ausbildung in der Wahlqualifikation, da aus beiden Wahlqualifikationen eine reale betriebliche Fachaufgabe im Ausbildungsunternehmen durchgeführt werden muss, sofern die Report-Variante in Betracht kommen soll.

Als Orientierungshilfe für die Auswahl einer geeigneten betrieblichen Fachaufgabe finden Sie Hinweise zu den Anforderungskriterien auf der Rückseite.

Unabhängig davon, ob die Report-Variante oder die „klassische“ Variante gewählt wird, wird das höchstens 20minütige Fachgespräch mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet.

Bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt. Der Prozess der betrieblichen Fachaufgabe bzw. der Prozess der vom Prüfungsausschuss gestellten Fachaufgabe wird nach folgenden Kriterien, die sich aus der Verordnung ergeben, bewertet.

Report-Variante:

Bei dieser Variante erstellt der Prüfling im Vorfeld für beide Wahlqualifikationen je einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe.

Die betriebliche Fachaufgabe hat Bezug zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbildes Kaufmann/-frau für Büromanagement. Sie erfordert einen Lösungsprozess und muss zumindest ein Teil eines realen Geschäftsprozesses abbilden.

Die betriebliche Fachaufgabe soll keine Routineaufgabe sein, sondern einen herausfordernden Charakter haben. Zur Bearbeitung ist die Recherche von Informationen notwendig. Wenn sich Probleme ergeben oder Bedingungen verändern, soll fachmännisch reagiert werden. Bei der Umsetzung des Lösungsprozesses müssen Schnittstellen (zum Beispiel Kollegen oder Vorgesetzte) beachtet werden.

Grundlage für das Fachgespräch ist einer der beiden eingereichten Reporte über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe. Der Report wird nicht bewertet. Wenn Reporte nicht oder verspätet online gestellt werden, wird die Prüfung im Bereich „Fachaufgaben in der Wahlqualifikation“ mit 0 Punkten (= „ungenügend“) bewertet.

Prüfungsteilnehmer können zum Fachgespräch einen unkommentierten Ausdruck beider Reporte mitnehmen.

Formale Hinweise für die Erstellung der Reporte

- Deckblatt mit persönlicher Erklärung
- **Neu:** Checkliste zur betriebliche Fachaufgabe
- höchstens 3 Seiten Umfang, DIN A 4
- Schriftgröße 11, Schriftart Arial
- 1,5-zeilig verfasst
- einseitig beschrieben
- linker und rechter Rand 2,5 cm
- fortlaufende Seitennummerierung
- Name auf jeder Seite
- Zusätzliche Anlagen werden nicht zugelassen und dürfen auch nicht zum Fachgespräch mitgebracht werden.
- Verwendung der „Ich-Form“

Der Report muss spätestens bis zum Tag von Teil 2 der schriftlichen Prüfung in das Online-Portal (<http://www.ihk-potsdam.de> – über die Dokumentennummer: 5185 / Elektronische Prüfungsabwicklung in der Aus- und Weiterbildung (LogIn)) im PDF-Format eingestellt werden. Zugangsdaten erhalten die Absolventen mit der Einladung zur schriftlichen Prüfung.

Ein Ändern der Variante sowie der Wahlqualifikation ist nach der Anmeldung zu Teil 2 der Abschlussprüfung nicht mehr möglich.

Inhaltliche Hinweise für die Erstellung der Reporte / Gliederungspunkte

1. Deckblatt (Vorgabe der IHK) Bezeichnung des Themas; persönliche Erklärung über die eigenständige Bearbeitung; Benennung drei berücksichtigter Unterpunkte der jeweiligen Wahlqualifikation entsprechend des Ausbildungsrahmenplanes

2. **Neu: Checkliste „Anforderungen an die betriebliche Fachaufgabe“ (Report-Variante)**

3. Aufgabenstellung/Arbeitsauftrag z.B. Worum geht es? Was soll erreicht werden?

4. Planung z.B. Welche Vorgehensweise ist geplant? Weshalb? Lösungswege entwickeln

5. 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?

6. Auswertung z.B. Kontrolle, Bewertung, Welche Ergebnisse wurden erzielt? Wurde das angestrebte Ziel erreicht?
Welche persönlichen Erkenntnisse gibt es?
Lösungswege reflektieren

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

- keine Routineaufgabe, sondern Herausforderung für den Auszubildenden
- 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.