

# Kaufmann für Büromanagement/ Kauffrau für Büromanagement

# **Kaufmann für Büromanagement/ Kauffrau für Büromanagement**

Informationen für

- Ausbilder und Ausbilderinnen
- Auszubildende
- Berufsschullehrer und Berufsschullehrerinnen
- Prüfer und Prüferinnen

## Impressum

© 2025 Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn

### Herausgeber:

Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)  
Robert-Schuman-Platz 3  
53175 Bonn  
<https://www.bibb.de>

### Konzeption und Redaktion:

**Jennifer Wintgens**  
Bundesinstitut für Berufsbildung  
[jennifer.wintgens@bibb.de](mailto:jennifer.wintgens@bibb.de)

**Dr. Hannelore Mottweiler**  
Bundesinstitut für Berufsbildung  
[mottweiler@bibb.de](mailto:mottweiler@bibb.de)

**Annette Pohl**  
Bundesinstitut für Berufsbildung  
[annette.pohl@bibb.de](mailto:annette.pohl@bibb.de)

### Autor/Autorin:

**Daniel Dotzauer**  
SMA Solar Technology AG  
[daniel.dotzauer@sma.de](mailto:daniel.dotzauer@sma.de)

**Yvonne Piepereit**  
Berufskolleg Deutzer Freiheit  
[piepereit@bk-deutz.de](mailto:piepereit@bk-deutz.de)

### Lizenzierung:



Der Inhalt dieses Werkes steht unter einer Creative-Commons-Lizenz (Lizenztyp: Namensnennung – Keine kommerzielle Nutzung – Keine Bearbeitung – 4.0 International).

Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.bibb.de/oa>

### Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

urn:nbn:de: 0035-1163-2  
ISBN: 978-3-8474-2821-3 (Print)  
ISBN: 978-3-96208-514-8 (PDF)

### Gesamtherstellung:

Verlag Barbara Budrich  
Stauffenbergstraße 7  
51379 Leverkusen  
<https://www.budrich.de>  
[info@budrich.de](mailto:info@budrich.de)

### Mit freundlicher Unterstützung von:

Sekretariat der Kultusministerkonferenz, <https://www.kmk.org>

Gedruckt auf umweltfreundlichem Papier

# Vorwort

Ausbildungsforschung und Berufsbildungspraxis im Rahmen von Wissenschaft – Politik – Praxis – Kommunikation sind Voraussetzungen für moderne Ausbildungsordnungen, die im Bundesinstitut für Berufsbildung erstellt werden. Entscheidungen über die Struktur der Ausbildung, über die zu fördernden Kompetenzen und über die Anforderungen in den Prüfungen sind das Ergebnis eingehender fachlicher Diskussionen der Sachverständigen mit BIBB-Experten und -Expertinnen.

Um gute Voraussetzungen für eine reibungslose Umsetzung neuer Ausbildungsordnungen im Sinne der Ausbildungsbetriebe wie auch der Auszubildenden zu schaffen, haben sich Umsetzungshilfen als wichtige Unterstützung in der Praxis bewährt. Die Erfahrungen der „Ausbildungsordnungsmacher“ aus der Erneuerung beruflicher Praxis, die bei der Entscheidung über die neuen Kompetenzanforderungen wesentlich waren, sind deshalb auch für den Transfer der neuen Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans für den Beruf Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement in die Praxis von besonderem Interesse.

Vor diesem Hintergrund haben sich die Beteiligten dafür entschieden, gemeinsam verschiedene Materialien zur Unterstützung der Ausbildungspraxis zu entwickeln. In der vorliegenden Handreichung werden die Ergebnisse der Neuordnung und die damit verbundenen Ziele und Hintergründe aufbereitet und anschaulich dargestellt. Dazu werden praktische Handlungshilfen zur Planung und Durchführung der betrieblichen und schulischen Ausbildung angeboten.

Ich wünsche mir weiterhin eine umfassende Verbreitung bei allen, die mit der dualen Berufsausbildung befasst sind, sowie bei den Auszubildenden selbst. Den Autoren und Autorinnen gilt mein herzlicher Dank für ihre engagierte und qualifizierte Arbeit.

Bonn, im Mai 2025



Prof. Dr. Friedrich Hubert Esser  
Präsident Bundesinstitut für Berufsbildung

# Inhaltsverzeichnis

|                                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Vorwort .....</b>                                                             | <b>3</b>   |
| <b>1 Informationen zum Ausbildungsberuf .....</b>                                | <b>6</b>   |
| 1.1 Warum eine Neuordnung? .....                                                 | 6          |
| 1.2 Was ist neu? .....                                                           | 8          |
| 1.3 Entwicklung des Berufs .....                                                 | 9          |
| 1.4 Karriere, Fort- und Weiterbildung .....                                      | 11         |
| <b>2 Betriebliche Umsetzung der Ausbildung .....</b>                             | <b>14</b>  |
| 2.1 Paragraphen der Ausbildungsordnung .....                                     | 15         |
| 2.2 Ausbildungsrahmenplan .....                                                  | 25         |
| 2.2.1 Zeitliche Richtwerte .....                                                 | 26         |
| 2.2.2 Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan .....                              | 27         |
| 2.3 Betrieblicher Ausbildungsplan .....                                          | 67         |
| 2.4 Ausbildungsnachweis .....                                                    | 67         |
| 2.5 Hilfen zur Durchführung der Ausbildung .....                                 | 70         |
| 2.5.1 Didaktische Prinzipien der Ausbildung .....                                | 70         |
| 2.5.2 Handlungsorientierte Ausbildungsmethoden .....                             | 71         |
| 2.5.3 Ausbilder/-innen als Lernbegleiter/-innen .....                            | 73         |
| 2.5.4 Feedbackgespräche .....                                                    | 74         |
| 2.5.5 Checklisten .....                                                          | 75         |
| 2.6 Nachhaltigkeit in der Berufsausbildung .....                                 | 79         |
| 2.7 Praxisbeispiele für die Vermittlung von Ausbildungsinhalten im Betrieb ..... | 81         |
| <b>3 Berufsschule als Lernort der dualen Ausbildung .....</b>                    | <b>83</b>  |
| 3.1 Lernfeldkonzept und die Notwendigkeit der Kooperation der Lernorte .....     | 84         |
| 3.2 Rahmenlehrplan .....                                                         | 85         |
| 3.2.1 Berufsbezogene Vorbemerkungen .....                                        | 85         |
| 3.2.2 Übersicht Lernfelder .....                                                 | 86         |
| 3.3 Lernsituationen .....                                                        | 98         |
| <b>4 Prüfungen .....</b>                                                         | <b>102</b> |
| 4.1 Gestreckte Abschlussprüfung .....                                            | 102        |
| 4.2 Prüfungsinstrumente .....                                                    | 103        |
| 4.3 Prüfungsstruktur .....                                                       | 105        |
| 4.3.1 Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung .....                              | 105        |
| 4.3.2 Teil 2 der Gestreckten Abschlussprüfung .....                              | 106        |
| 4.4 Zusatzqualifikationen .....                                                  | 107        |
| 4.5 Checkliste Prüfungsvorbereitung .....                                        | 108        |
| <b>5 Weiterführende Informationen .....</b>                                      | <b>109</b> |
| 5.1 Wissenswertes .....                                                          | 109        |
| 5.2 Linksammlung .....                                                           | 116        |
| 5.3 Adressen .....                                                               | 120        |



Die berufsbezogenen Inhalte dieser Umsetzungshilfe geben den Sachstand nach abgeschlossener Neuordnung des Berufs 2025 wieder. Aktuelle Informationen und eventuell erfolgte Änderungen der gesetzlichen Vorgaben finden Sie unter: [[https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index\\_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kfmb25](https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kfmb25)]



## ZUSATZMATERIALIEN ZUM DOWNLOAD

Materialien zur Unterstützung der Ausbildungspraxis  
finden Sie auf der Webseite des BIBB.



# 1 Informationen zum Ausbildungsberuf

Der Ausbildungsberuf Kaufmann bzw. Kauffrau für Büromanagement qualifiziert für vielfältige Tätigkeiten in verschiedenen Branchen der privaten Wirtschaft und des öffentlichen Dienstes. Mit 22.245 Ausbildungsabschlüssen im Jahr 2024<sup>1</sup> gehört er zu den ausbildungstärksten Berufen in Deutschland. Kaufleute für Büromanagement organisieren und koordinieren bürowirtschaftliche Abläufe und bearbeiten Fachaufgaben. Die Kommunikation und Kooperation mit internen und externen Partnern und die Gestaltung von Kundenbeziehungen spielen dabei eine wichtige Rolle. Eine Spezialisierung anhand von Wahlqualifikationen ist in den folgenden Bereichen möglich:

- ▶ Auftragsprozess steuern,
- ▶ Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen,
- ▶ kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen gestalten und umsetzen,
- ▶ Einkauf und Logistikprozesse planen, koordinieren und durchführen,
- ▶ Marketing- und Vertriebsaktivitäten mitgestalten,
- ▶ personalwirtschaftliche Prozesse umsetzen,
- ▶ Assistenzaufgaben übernehmen,
- ▶ Öffentlichkeitsarbeit gestalten und Aufgaben des Veranstaltungsmanagements übernehmen,
- ▶ Aufgaben der Verwaltung wahrnehmen und Recht anwenden oder
- ▶ Haushaltsmittel planen und bewirtschaften.

## Struktur des Ausbildungsberufs

Das Berufsprofil der Kaufleute für Büromanagement ist gekennzeichnet durch Büro- und Geschäftsprozesse, die kaufmännische und bürowirtschaftliche Kernbeziehungsweise Grundqualifikationen abdecken. Durch die Auswahl von mindestens zwei der zuvor genannten Wahlqualifikationen werden diese Grundqualifikationen ergänzt. Die Prüfung erfolgt in zwei Teilen als sogenannte „Gestreckte Abschlussprüfung“. Das prozessorientierte Berufsbild mit spezialisierten Qualifikationsanforderungen setzt voraus, dass komplexe, ganzheitliche berufliche Aufgabenstellungen in der Ausbildung bearbeitet werden.

Die Struktur der Ausbildungsordnung ist prozessorientiert gestaltet. Den Kern bilden die Büro- und Geschäftsprozesse. Die Büroprozesse beziehen sich z. B. auf Textverarbeitung, Informationsmanagement, Projektmanagement, Sitzungsorganisation sowie Terminkoordination. Die Geschäftsprozesse beziehen sich im Wesentlichen auf kaufmännische Grundlagen, z. B. kaufmännische Steuerung, personalbezogene Aufgaben, Auftragsbearbeitung, Kundenservice oder Materialbeschaffung. Integrative Fertigkeiten, Kennt-

nisse und Fähigkeiten (Abschnitt C des Ausbildungsrahmenplans), z. B. die Gestaltung von Informationsmanagement, Zusammenarbeit und Kommunikation, sind stärker auf personale und soziale Kompetenzen ausgerichtet und ergänzen die fachlich-methodische Qualifizierung. Ebenfalls während der gesamten Ausbildungszeit werden Inhalte zur Organisation des Ausbildungsbetriebs, zur Berufsbildung sowie zum Arbeits- und Tarifrecht, zur Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit, zu Umweltschutz und Nachhaltigkeit sowie die digitalisierte Arbeitswelt betreffende Kompetenzen vermittelt [▼ Kapitel 2.2 „Ausbildungsrahmenplan“].

Um die berufliche Handlungsfähigkeit für komplexe Situationen im Verlauf der Ausbildung entwickeln zu können, differenziert sich die Ausbildung ab dem 16. Monat in Wahlqualifikationen. Sie dauern jeweils 22 Wochen und werden durch den Ausbildungsbetrieb festgelegt, der aus einem Katalog von zehn Wahlqualifikationen zwei auswählen kann.

## 1.1 Warum eine Neuordnung?

Im Rahmen eines umfangreichen Ordnungsverfahrens wurden 2014 die drei bürowirtschaftlichen Berufe „Kaufmann/-frau für Bürokommunikation“, „Bürokaufmann/-frau“ und „Fachangestellte/-r für Bürokommunikation“ für die Bereiche Industrie und Handel, Handwerk und den öffentlichen Dienst in einen neuen Ausbildungsberuf „Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement“ zusammengeführt. Der neue Ausbildungsberuf enthielt eine Vielzahl an sowohl strukturellen als auch inhaltlichen Neuerungen, u. a. die „Gestreckte Abschlussprüfung“ (GAP), ein neues Strukturmodell mit Pflicht- und Wahlqualifikationen und die optionale Vermittlung und Prüfung von Zusatzqualifikationen. In einem Prüfungsbereich wurde damals das Variantenmodell als Prüfungsinstrument neu eingeführt. Diese neuen Elemente wurden für eine Erprobungsphase befristet verordnet, zunächst bis 2020, und nach Verlängerung bis zum Jahr 2025.

Zwischen 2017 und 2021 wurde der neue Ausbildungsberuf Kaufleute für Büromanagement vom Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) evaluiert. Die Evaluation des BIBB beinhaltete u. a. die Überprüfung der Prüfungsform (GAP), der Vermittlung und Prüfung der Zusatzqualifikationen, des Strukturmodells mit Pflicht- und Wahlqualifikationen sowie eine generelle Bewertung der Ausbildungsinhalte. Letztere bezog sich auch auf Fragen nach fehlenden oder überflüssigen Ausbildungsinhalten sowie zur Passgenauigkeit von betrieblicher und schulischer Ausbildung. Alles in allem kam die Evaluation zu dem Ergebnis, dass sich die Erprobungsverordnung mit „Gestreckter Abschlussprüfung“ und dem

<sup>1</sup> Quelle: „Datenbank Auszubildende“ des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) auf Basis der Daten der Berufsbildungsstatistik der statistischen Ämter des Bundes und der Länder (Erhebung zum 31. Dezember).

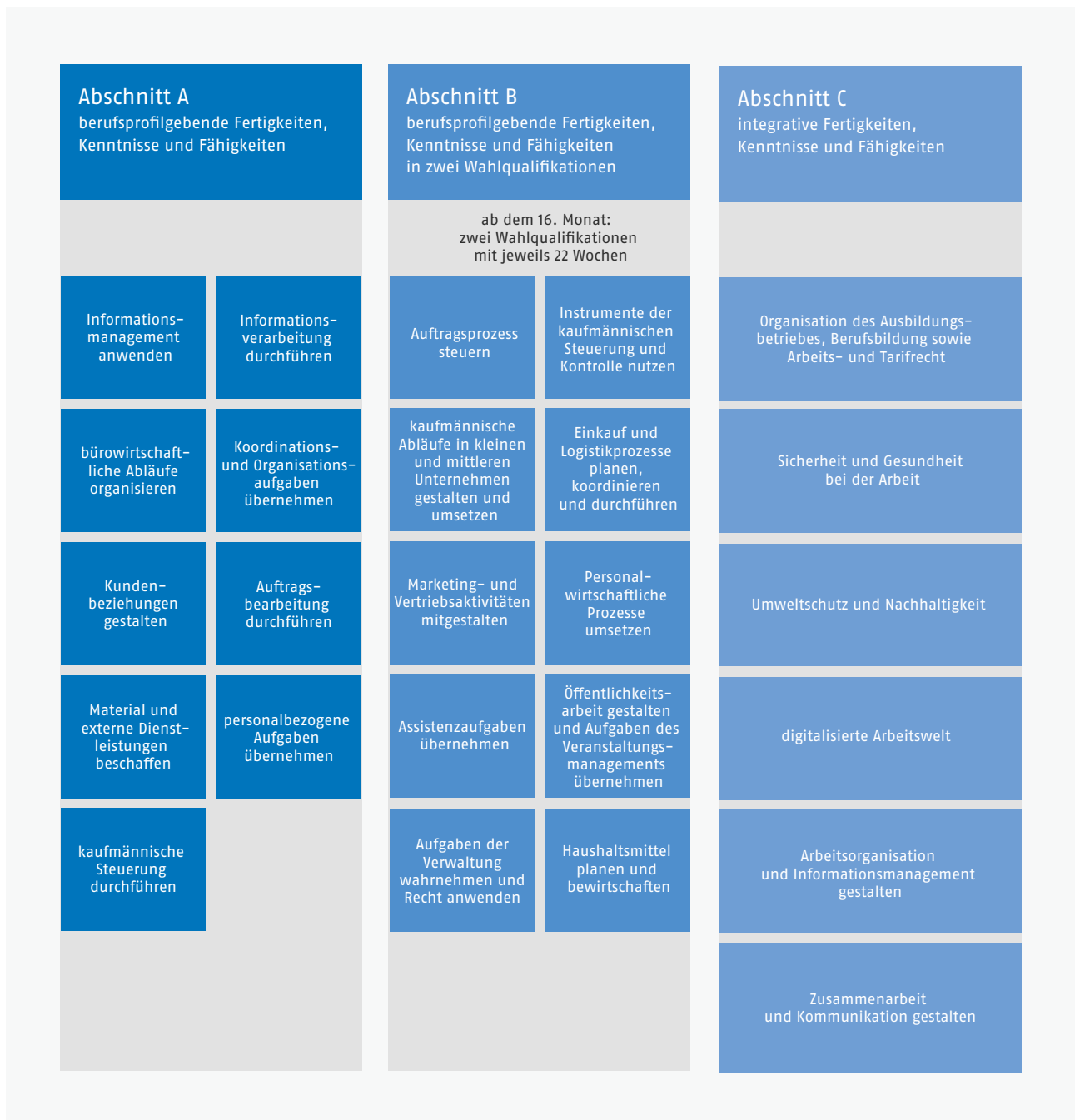


Abbildung 1: Struktur des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement (Quelle: BIBB)

neuen Strukturmodell mit Pflicht- und Wahlqualifikationen in der Praxis bewährt hat.<sup>2</sup>

Anlass der Neuordnung im Jahr 2024 war deshalb die Verstetigung der Erprobungsverordnung. Dabei wurde die „Gestreckte Abschlussprüfung“, ebenso wie das Strukturmodell mit Pflicht- und Wahlqualifikationen, in Dauerrecht

überführt. Darüber hinaus wurden die aktuellen Standardberufsbildpositionen in die Ausbildungsordnung integriert und Vorgaben der kompetenzorientierten Formulierung von Verordnungen umgesetzt.

<sup>2</sup> Lorig, Barbara; Gutschow, Katrin; Jörgens, Julia; Elsner, Martin; Borowiec, Thomas: Evaluierung des Ausbildungsberufes Kaufleute für Büromanagement – Ergebnisse und Empfehlungen, Bonn 2021.

## 1.2 Was ist neu?

Neue inhaltliche Akzente gehen insbesondere mit der Integration der im Jahre 2021 modernisierten Standardberufsbildpositionen einher. Dies betrifft vor allem die neue Standardberufsbildposition „Digitalisierte Arbeitswelt“, die es zuvor in dieser Form noch nicht gab. Kompetenzen zum Umgang mit digitalen Medien und Daten, Lernziele im Bereich von Datensicherheit, Datenschutz, Informationsbeschaffung und Informationsprüfung haben im Kontext der Digitalisierung ebenso an Bedeutung gewonnen wie kommunikative und soziale Kompetenzen. Aspekte der Kommunikation und Zusammenarbeit wurden darüber hinaus in der integrativen Berufsbildposition „Zusammenarbeit und Kommunikation gestalten“ geschärft. Die bisherige Standardberufsbildposition „Umweltschutz“ wurde in der modernisierten Fassung konzeptionell auf die umfassendere Perspektive der Nachhaltigkeit erweitert und beinhaltet dabei sowohl die ökonomische als auch die ökologische und soziale Dimen-

sion der Nachhaltigkeit.<sup>3</sup> Mit dieser modernisierten Standardberufsbildposition „Umweltschutz und Nachhaltigkeit“ finden sich sowohl Lernziele zur Reflexion von Zielkonflikten unterschiedlicher Nachhaltigkeitsaspekte als auch die Entwicklung von Vorschlägen für nachhaltiges Handeln im eigenen Arbeitsbereich in der modernisierten Verordnung wieder.

In struktureller Hinsicht wurde die Ausbildungsordnung der Kaufleute für Büromanagement an die aktuellen Vorgaben zur Kompetenzorientierung gemäß der BIBB-Hauptausschussempfehlung 160 angepasst. Diese beinhaltet beispielsweise die kompetenzorientierte Formulierung von Lernzielen und Berufsbildpositionen mit aktiven Verben. Diesbezügliche Anpassungen wurden insbesondere bei den Berufsbildpositionen vorgenommen. Aktuelle Strukturvorgaben für Ausbildungsordnungen wurden ebenfalls im Rahmen der Modernisierung umgesetzt.

### Die Änderungen im Überblick

|                              | 2014 bis Juli 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | seit 1. August 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Berufsbezeichnung</b>     | Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Ausbildungsdauer</b>      | 3 Jahre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3 Jahre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Ausbildungsrahmenplan</b> | <p>Pflichtqualifikationen</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Büroprozesse               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Informationsmanagement</li> <li>1.2 Informationsverarbeitung</li> <li>1.3 bürowirtschaftliche Abläufe</li> <li>1.4 Koordinations- und Organisationsaufgaben</li> </ol> </li> <li>2. Geschäftsprozesse               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Kundenbeziehungen</li> <li>2.2 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung</li> <li>2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen</li> <li>2.4 personalbezogene Aufgaben</li> <li>2.5 kaufmännische Steuerung</li> </ol> </li> </ol> | <p><b>Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informationsmanagement anwenden</li> <li>2. Informationsverarbeitung durchführen</li> <li>3. bürowirtschaftliche Abläufe organisieren</li> <li>4. Koordinations- und Organisationsaufgaben übernehmen</li> <li>5. Kundenbeziehungen gestalten</li> <li>6. Auftragsbearbeitung durchführen</li> <li>7. Material und externe Dienstleistungen beschaffen</li> <li>8. personalbezogene Aufgaben übernehmen</li> <li>9. kaufmännische Steuerung durchführen</li> </ol> |

<sup>3</sup> Bundesinstitut für Berufsbildung: Vier sind die Zukunft. Digitalisierung. Nachhaltigkeit. Recht. Sicherheit. Die modernisierten Standardberufsbildpositionen anerkannter Ausbildungsberufe, Ausbildung Gestalten, Bonn 2021 [<https://www.bibb.de/de/134898.php>]

|                             | 2014 bis Juli 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | seit 1. August 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <b>Wahlqualifikationen</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auftragssteuerung und -koordination</li> <li>2. kaufmännische Steuerung und Kontrolle</li> <li>3. kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen</li> <li>4. Einkauf und Logistik</li> <li>5. Marketing und Vertrieb</li> <li>6. Personalwirtschaft</li> <li>7. Assistenz und Sekretariat</li> <li>8. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement</li> <li>9. Verwaltung und Recht</li> <li>10. öffentliche Finanzwirtschaft</li> </ol> | <b>Abschnitt B: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auftragsprozess steuern</li> <li>2. Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen</li> <li>3. kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen gestalten und umsetzen</li> <li>4. Einkauf und Logistikprozesse planen, koordinieren und durchführen</li> <li>5. Marketing- und Vertriebsaktivitäten mitgestalten</li> <li>6. personalwirtschaftliche Prozesse umsetzen</li> <li>7. Assistenzaufgaben übernehmen</li> <li>8. Öffentlichkeitsarbeit gestalten und Aufgaben des Veranstaltungsmanagements übernehmen</li> <li>9. Aufgaben der Verwaltung wahrnehmen und Recht anwenden</li> <li>10. Haushaltsmittel planen und bewirtschaften</li> </ol> |
|                             | <b>Gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ausbildungsbetrieb</li> <li>2. Arbeitsorganisation</li> <li>3. Information, Kommunikation, Kooperation</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Abschnitt C: wahlqualifikationsübergreifende integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht</li> <li>2. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit</li> <li>3. Umweltschutz und Nachhaltigkeit</li> <li>4. digitalisierte Arbeitswelt</li> <li>5. Arbeitsorganisation und Informationsmanagement gestalten</li> <li>6. Zusammenarbeit und Kommunikation gestalten</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Zeitliche Gliederung</b> | Zeitraumenmethode                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Zeitrichtwerte in Wochen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Prüfung</b>              | „Gestreckte Abschlussprüfung“ (GAP)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | „Gestreckte Abschlussprüfung“ (GAP)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### 1.3 Entwicklung des Berufs

Der aktuelle Beruf der Kaufleute für Büromanagement wurde aus mehreren bürowirtschaftlichen Vorläuferberufen aus den Bereichen Industrie und Handel, Öffentlicher Dienst und Handwerk entwickelt, deren Ursprünge bis in die 1940er-Jahre zurückreichen. Für die Industrie und den Handel wurde bereits 1941 der Beruf des Bürogehilfen etabliert. Anfang der 1990er-Jahre wurde dieser im Rahmen einer Neuordnung zum damaligen Berufsbild der Kaufleute für Bürokommunikation weiterentwickelt. Im Bereich des öffentlichen Dienstes wurde analog dazu der 1946 neu

geschaffene Beruf „Stenosekretär/Büroassistent“ im Jahr 1992 modernisiert und in den Beruf „Fachangestellte/-r für Bürokommunikation“ überführt. 1962 wurde mit dem Ausbildungsberuf „Bürokaufmann“ ein weiterer bürokaufmännischer Beruf entwickelt, der in den Zuständigkeitsbereich von Industrie und Handwerk fiel. Dieser Beruf wurde ebenfalls Anfang der 1990er-Jahre modernisiert und dabei u. a. die weibliche Berufsbezeichnungsform „Bürokauffrau“ ergänzt (vgl. Abb. 2).

Mit der umfangreichen Neuordnung der bürowirtschaftlichen Berufe im Jahr 2014 wurden die zuvor eigenständigen Ausbildungsberufe Bürokaufleute, Kaufleute für

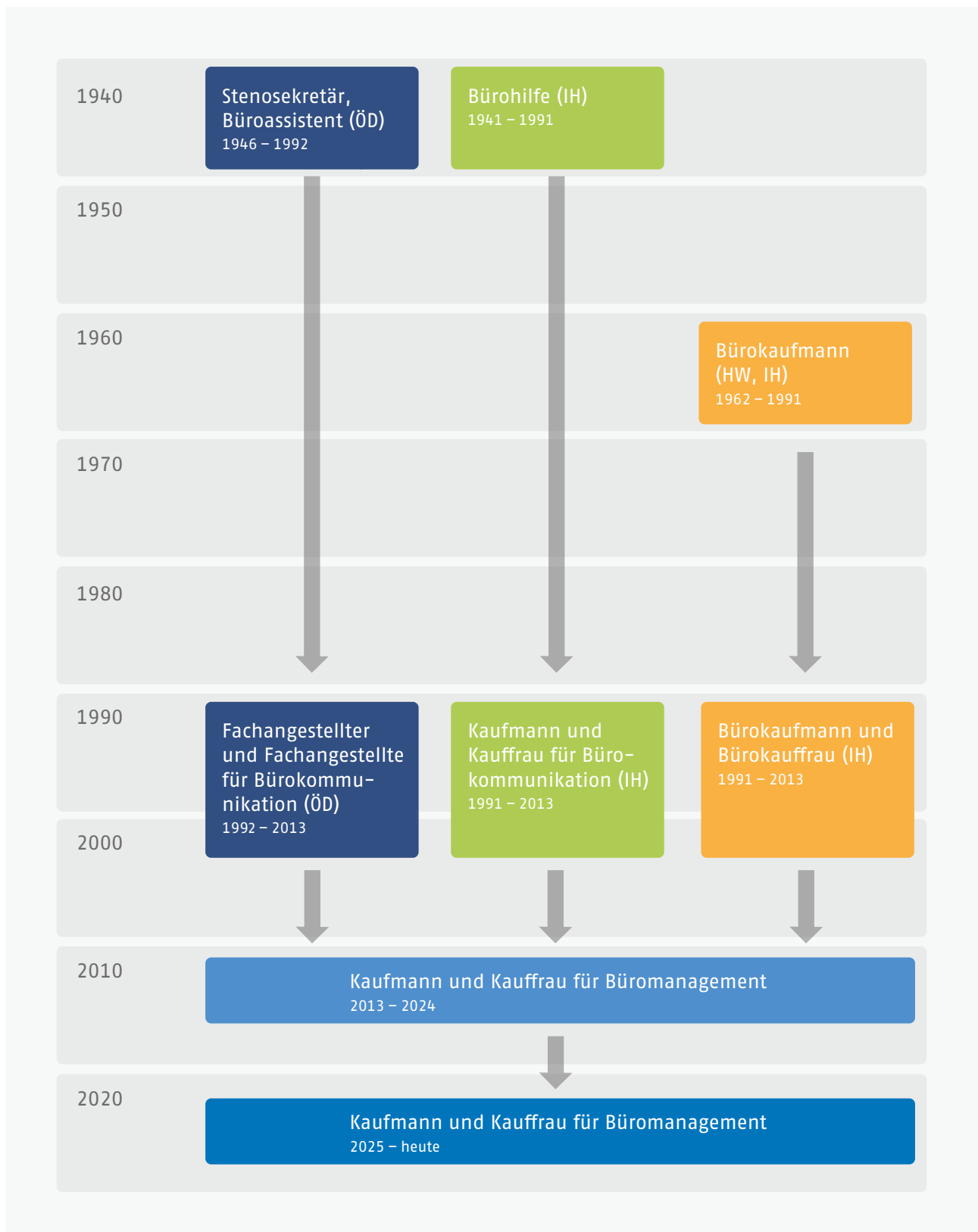


Abbildung 2: Historische Entwicklung des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement (Quelle: BIBB)

Bürokommunikation und Fachangestellte für Bürokommunikation in einen Beruf zusammengeführt. Damit wurde eine gemeinsame Ausbildungsgrundlage für Industrie, Handel, Handwerk und öffentlichen Dienst geschaffen. Das 2014

entwickelte Berufsbild wurde im Rahmen der aktuellen Neuordnung punktuell aktualisiert; die bisherige Erprobungsverordnung wurde dabei in Dauerrecht überführt.

## 1.4 Karriere, Fort- und Weiterbildung

Kaufleuten für Büromanagement stehen eine Vielzahl an beruflichen und akademischen Fort- und Weiterbildungen zur Verfügung. Im Bereich der höherqualifizierenden beruflichen Bildung gibt es verschiedene Spezialisierungsmöglichkeiten, z.B. in der Büro- und Projektorganisation, als Berufsspezialist/-in für fremdsprachige Kommunikation, als Fachwirt/-in im Personalbereich, im Controlling oder in der Bilanzbuchhaltung. Darüber hinaus existieren eher generalistische Fortbildungen, die für Aufgaben in der Wirtschaft und im industrienahen kaufmännischen Bereich weiterbilden (insbesondere Geprüfte Wirtschaftsfachwirte/Wirtschaftsfachwirtinnen, Geprüfte Industriefachwirte/Industriefachwirtinnen). Einen pädagogischen Schwerpunkt haben die Fortbildungen zum Geprüften Aus- und Weiterbildungspädagogen/zur Geprüften Aus- und Weiterbildungspädagogin sowie zum Geprüften Berufspädagogen/zur Geprüften Berufspädagogin. Im Sinne eines Berufslaufbahnkonzepts wird dabei zwischen unterschiedlichen, aufeinander aufbauenden Fortbildungsebenen unterschieden (vgl. Abb. 3). Zugangsvoraussetzungen sind in der Regel ein Fortbildungsabschluss auf der darunterliegenden Aus- oder Fortbildungsebene inklusive Berufserfahrung. Fortbildungen zum Fachwirt/zur Fachwirtin oder zum Bachelor Professional auf der zweiten Fortbildungsebene setzen in der Regel keinen Abschluss Berufsspezialist/-in auf der ersten Fortbildungsebene voraus, sondern können auch mit abschlossener kaufmännischer Berufsausbildung und entsprechender Berufserfahrung absolviert werden. Im Folgenden werden die Profile der zuvor genannten Fortbildungen kurz dargestellt.<sup>4</sup>

### ► Geprüfter Berufsspezialist/Geprüfte Berufsspezialistin für fremdsprachige Kommunikation

Geprüfte Berufsspezialisten und Berufsspezialistinnen für fremdsprachige Kommunikation bearbeiten und realisieren eigenständig komplexe Fachaufgaben der fremdsprachigen Kommunikation. Neben der schriftlichen und mündlichen Kommunikation in einer Fremdsprache sowie dem „Organisieren und Koordinieren in einer Fremdsprache“ sind interkulturelle Beratungskompetenzen profilgebend. Zentrale Handlungsbereiche sind darüber hinaus das Verfassen und Gestalten fremdsprachiger Geschäftskorrespondenz sowie das Aufbereiten und Wiedergeben wirtschaftsbezogener Sachverhalte und Informationen, insbesondere aus fremdsprachigen Quellen.

### ► Geprüfter Fachwirt/Geprüfte Fachwirtin für Büro- und Projektorganisation

Geprüfte Fachwirte und Fachwirtinnen für Büro- und Projektorganisation sind in den verschiedenen Bereichen der Bürowirtschaft aller Branchen und Institutionen tätig. Sie bearbeiten umfassende und integrierende Aufgaben der Planung, Steuerung und Kontrolle und Verwenden dabei betriebliche und personalwirtschaftliche Steuerungsinstrumente. Zu ihren Tätigkeiten gehören u. a. die Leitung von Büroabläufen sowie die Planung, Organisation, Koordination und Kontrolle von Projekten und Veranstaltungen im In- und Ausland. Eine wichtige Rolle spielen dabei auch der Aufbau und die Pflege von internen und externen Kontakten, Kundenbeziehungen und Netzwerken. Sie sind an der Gestaltung von betrieblichen Abläufen und Prozessen beteiligt. Wichtige Aufgaben darüber hinaus sind die Ausbildung und Anleitung von Mitarbeitenden im Unternehmen.

### ► Geprüfter Personalfachkaufmann/Geprüfte Personalfachkauffrau

Geprüfte Personalfachkaufleute arbeiten als betriebliche Führungskräfte in öffentlichen und privaten Unternehmen unterschiedlicher Größe sowie bei Verbänden und Organisationen in nahezu allen Wirtschafts- und Gesellschaftsbereichen. Sie sind für die Organisation und Gestaltung der Personalarbeit verantwortlich und leiten dafür Mitarbeitende an. Sie lösen eigenständig komplexe fachliche Aufgaben der Planung, Führung, Organisation und Kontrolle unter Nutzung betriebswirtschaftlicher und personalwirtschaftlicher Steuerungsinstrumente. Personalkaufleute beraten und gestalten Entscheidungen in den Bereichen Personalpolitik, Personalplanung und Personalmarketing mit. Sie übernehmen verantwortliche Funktionen in der Aus- und Weiterbildung und zeichnen sich durch fachspezifische Kommunikations- und Managementkompetenzen aus.

### ► Geprüfter Controller/Geprüfte Controllerin

Geprüfte Controller/-innen arbeiten in Unternehmen unterschiedlicher Wirtschaftsbereiche aus Industrie und Handel, in großen Handwerksbetrieben oder im Dienstleistungsbereich. Sie wirken durch die Analyse betriebswirtschaftlicher Kennzahlen von Marktdaten und Geschäftsergebnissen an der Unternehmenssteuerung mit. Sie entwickeln und pflegen Analyse- und Unterstützungssysteme zur Planung, Steuerung und Kontrolle des betrieblichen Leistungsprozesses in Unternehmen und leiten dafür Mitarbeitende an.

<sup>4</sup> Die nachfolgenden Textpassagen sind mit Anpassungen und Ergänzungen z.T. wörtlich aus den jeweiligen EUROPASS-Zeugniserläuterungen entnommen. Das Kurzprofil der Fortbildungen in den jeweiligen Zeugniserläuterungen sowie ausführliche Informationen zu den einzelnen bundeseinheitlichen Fortbildungsberufen können über die Berufesuche auf der Webseite des BIBB aufgerufen werden. [<https://www.bibb.de/de/40.php>]

### ► Geprüfter Bilanzbuchhalter/Geprüfte Bilanzbuchhalterin – Bachelor Professional in Bilanzbuchhaltung

Geprüfte Bilanzbuchhalter/-innen organisieren und erledigen eigenständig und verantwortlich die Aufgaben des kaufmännischen Rechnungswesens für Unternehmen und Institutionen unterschiedlicher Art, Größe und Rechtsform und führen in diesem Zusammenhang Mitarbeitende. Sie erstellen Abschlüsse und Lageberichte und wenden die Kosten- und Leistungsrechnung an. Sie planen finanzwirtschaftliche Vorgänge von Unternehmen und Institutionen und wickeln diese ab. Bilanzbuchhalter/-innen, die zusätzlich die Prüfung zur „Bilanzbuchhaltung International“ abgelegt haben, erstellen auch Abschlüsse nach den in der Europäischen Union geltenden International Financial Reporting Standards (IFRS) und International Accounting Standards (IAS).

### ► Geprüfter Aus- und Weiterbildungspädagoge/ Geprüfte Aus- und Weiterbildungspädagogin

Geprüfte Aus- und Weiterbildungspädagogen/-pädagoginnen arbeiten als Ausbilder/-innen und Ausbildungsleiter/-innen in Unternehmen, aber auch bei Bildungsträgern und -anbietern im Bereich der beruflichen Erwachsenenbildung, bei privaten oder vereinsorganisierten Arbeitsvermittlungen und -beratungen, bei öffentlich-rechtlichen Wirtschaftsvertretungen und in der öffentlichen Verwaltung oder sind selbstständig tätig. Sie planen betriebliche Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen, koordinieren und optimieren Lernprozesse und begleiten Lernende pädagogisch.

### ► Geprüfter Wirtschaftsfachwirt/Geprüfte Wirtschaftsfachwirtin

Geprüfte Wirtschaftsfachwirte/Wirtschaftsfachwirtinnen arbeiten als betriebliche Führungskräfte in Unternehmen und Wirtschaftsorganisationen unterschiedlicher Größe und Branchenzugehörigkeit sowie in verschiedenen Bereichen und Tätigkeitsfeldern eines Betriebs. Sie lösen dabei eigenständig komplexe Sach-, Organisations- und Führungsaufgaben unter Nutzung betriebswirtschaftlicher und personalwirtschaftlicher Steuerungsinstrumente. Die Fortbildung zum Geprüften Wirtschaftsfachwirt bzw. zur Geprüften Wirtschaftsfachwirtin beinhaltet neben volkswirtschaftlichen Grundlagen die Qualifikationsbereiche Rechnungswesen, Recht und Steuern und Unternehmensführung. Der letztgenannte Bereich umfasst insbesondere die Betriebsorganisation, Personalentwicklung und Personalführung. Neben den zuvor dargestellten Fortbildungen gibt es weitere unterschiedliche Fortbildungsmöglichkeiten der einzelnen Bundesländer, z. B. den Staatlich geprüften Betriebswirt und die Staatlich geprüfte Betriebswirtin in den einschlägigen Fachrichtungen (Bachelor Professional in Wirtschaft). Im öffentlichen Dienst ist u. a. eine Fortbildung zum/zur Verwaltungsfachwirt/-in (ÖD) möglich.

## Studium

Sofern Kaufleute für Büromanagement eine (Fach-)Hochschulzugangsberechtigung erworben haben, stehen ihnen eine Vielzahl an Fachhochschul- und Hochschulstudiengängen zur Auswahl. Naheliegend sind dabei insbesondere betriebswirtschaftliche Studiengänge, z. B. Betriebswirtschaftslehre oder Business Administration.

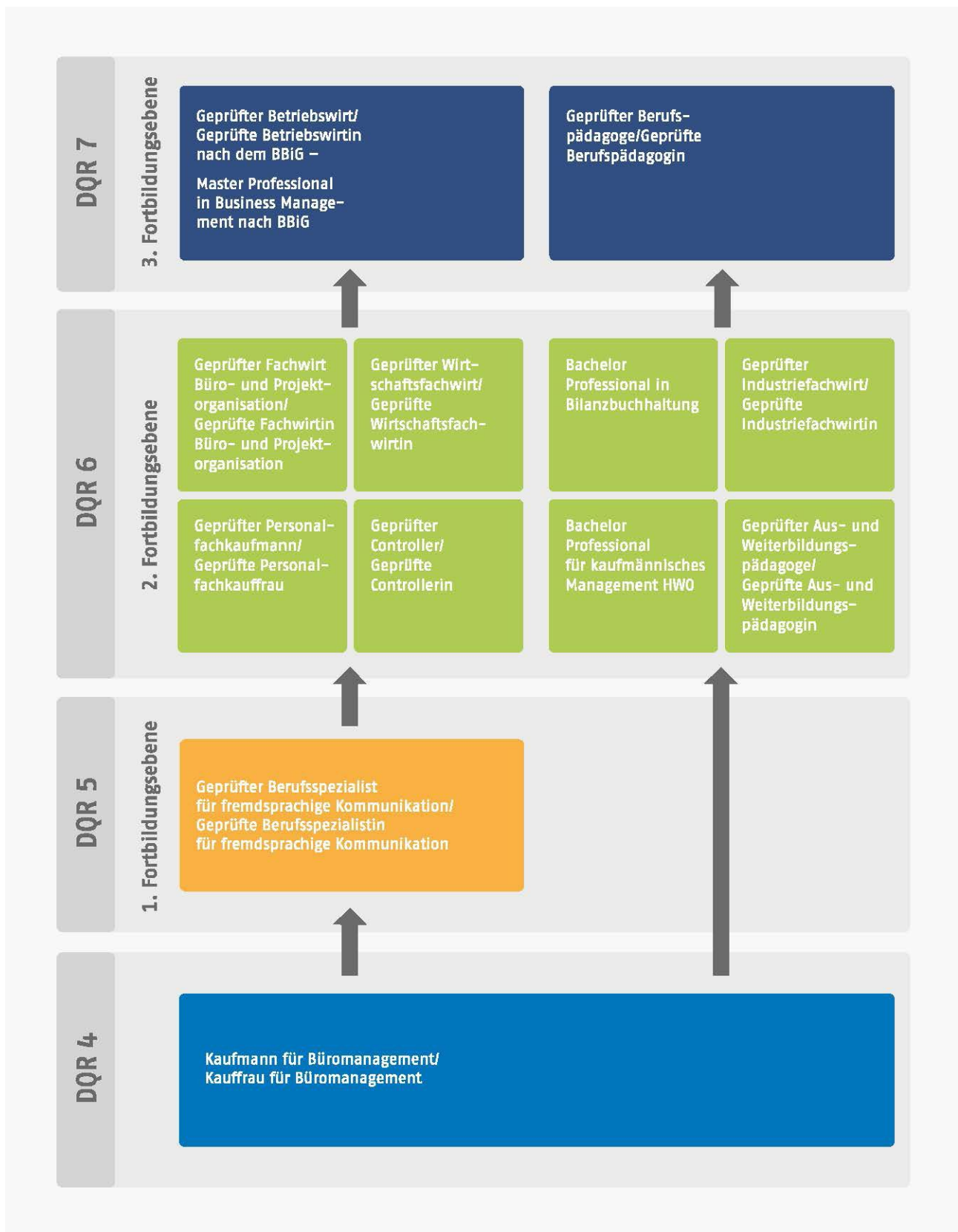


Abbildung 3: Ausgewählte Fortbildungen der höherqualifizierenden Berufsbildung (Quelle: BIBB)

## 2 Betriebliche Umsetzung der Ausbildung

Betriebe haben im dualen Berufsausbildungssystem eine Schlüsselposition bei der Gestaltung und Umsetzung der Ausbildung. Es gibt zahlreiche Gründe für Betriebe, sich an der dualen Ausbildung zu beteiligen:

- ▶ Im eigenen Betrieb ausgebildete Fachkräfte kennen sich gut aus, sind flexibel einsetzbar und benötigen keine Einarbeitungsphase.
- ▶ Der Personalbedarf kann mittel- und langfristig mit selbst ausgebildeten Fachkräften gedeckt werden. Betriebe können gezielt nach ihren Bedürfnissen ausbilden und die Kompetenzen vermitteln, die für ihr Unternehmen von Bedeutung sind.
- ▶ Auszubildende tragen dazu bei, den betrieblichen Erfolg zu steigern. Durch die Ausbildung entstehen zwar in der Anfangsphase zusätzliche Kosten, aber mit zunehmender Ausbildungsdauer arbeiten die Auszubildenden weitgehend selbstständig.<sup>5</sup>
- ▶ Auszubildende bringen neue Ideen und Innovationen in den Betrieb, kennen sich mit aktuellen Themen wie Digitalisierung häufig sehr gut aus und können selbstständig Projekte umsetzen, die dem Betrieb nutzen.
- ▶ Über die Ausbildung wird die Bindung der Mitarbeiter/-innen an den Betrieb gefördert. Die Kosten für Personalgewinnung können damit gesenkt werden.

Der Ausbildungsbetrieb ist zentraler Lernort innerhalb des dualen Systems und hat damit eine große bildungspolitische Bedeutung und gesellschaftliche Verantwortung. Der Bildungsauftrag des Betriebes besteht darin, den Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit auf der Grundlage der Ausbildungsordnung zu vermitteln.

Ein wichtiger methodischer Akzent wird mit der Forderung gesetzt, die genannten Ausbildungsinhalte so zu vermitteln,

§ „dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren ein“ (§ 3 Ausbildungsordnung).

Die Befähigung zum selbstständigen Handeln wird während der betrieblichen Ausbildung systematisch entwickelt. Ausbilden darf nur, wer persönlich und fachlich geeignet ist. Ausbilder/-innen stehen in der Verantwortung, ihre Rolle als Lernberater/-innen und Planer/-innen der betrieblichen Ausbildung wahrzunehmen. Hierfür sollten sie sich stets auf Veränderungen einstellen und neue Qualifikationsanforderungen zügig in die Ausbildungspraxis integrieren. Die Ausbilder-Eignungsprüfung (nach AEVO) bietet einen geeigneten Einstieg in die Ausbildungstätigkeit. Sie dient auch als formaler Nachweis der fachlichen und pädagogischen Eignung des Ausbildungsbetriebes.

---

<sup>5</sup> Weiterführende Informationen zu Kosten und Nutzen der Ausbildung [<https://www.bibb.de/de/11060.php>]

## 2.1 Paragrafen der Ausbildungsordnung

Für diese Umsetzungshilfe werden nachfolgend einzelne Paragrafen der Ausbildungsordnung erläutert (siehe graue Kästen). Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister

der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden im amtlichen Teil des Bundesanzeigers veröffentlicht.

### Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement (Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung – BüroMK-fAusbV)

Vom 25. Februar 2025

Auf Grund des § 4 Absatz 1 und Absatz 2 Satz 2 des Berufsbildungsgesetzes, von denen Absatz 1 durch Artikel 1 Nummer 4 Buchstabe a des Gesetzes vom 19. Juli 2024 (BGBl. 2024 I Nr. 246) geändert und Absatz 2 durch Artikel 1 Nummer 4 Buchstabe b des Gesetzes vom 19. Juli 2024 (BGBl. 2024 I Nr. 246) eingefügt worden ist, verordnen das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz und das Bundesministerium des Innern und für Heimat im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) hat den Ausbildungsberuf „Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement“ im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) staatlich anerkannt. Damit greift das Berufsbildungsgesetz (BBiG) mit seinen Rechten und Pflichten für Auszubildende und Auszubildende. Gleichzeitig wird damit sichergestellt, dass Jugendliche unter 18 Jahren nur in einem Ausbildungsberuf ausgebildet werden dürfen, der staatlich anerkannt ist.

Darüber hinaus darf die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement nur nach den Vorschriften dieser Ausbildungsordnung erfolgen, denn: Ausbildungsordnungen regeln bundeseinheitlich den betrieblichen Teil der dualen Berufsausbildung in anerkannten Ausbildungsberufen. Sie richten sich an alle an der Berufsausbildung im dualen System Beteiligten, insbesondere an Ausbildungsbetriebe, Auszubildende, das Ausbildungspersonal und an die zuständigen Stellen – hier die Industrie- und Handelskammern.

Der duale Partner der betrieblichen Ausbildung ist die Berufsschule. Der Berufsschulunterricht erfolgt auf der Grundlage des abgestimmten Rahmenlehrplans. Da der Unterricht in den Berufsschulen generell der Zuständigkeit der Länder unterliegt, können diese den Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz, erarbeitet von Berufsschullehrkräften der Länder, in eigene Rahmenlehrpläne umsetzen oder direkt anwenden. Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrpläne sind im Hinblick auf die Ausbildungsinhalte und den Zeitpunkt ihrer Vermittlung in Betrieb und Berufsschule aufeinander abgestimmt.

Die vorliegende Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement wurde im Bundesinstitut für Berufsbildung in Zusammenarbeit mit Sachverständigen der Arbeitnehmer- und der Arbeitgeberseite erarbeitet.

### Kurzübersicht

[▼Abschnitt 1]: Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung (§§ 1 bis 6)

[▼Abschnitt 2]: Abschlussprüfung (§§ 7 bis 16)

[▼Abschnitt 3]: Zusatzqualifikationen (§§ 17 bis 18)

[▼Abschnitt 4]: Schlussvorschrift (§ 19)

## Abschnitt 1: Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung

### § 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf mit der Berufsbezeichnung des Kaufmanns für Büromanagement und der Kauffrau für Büromanagement wird nach § 4 Absatz 1 und Absatz 2 Satz 2 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt. Der Ausbildungsberuf ist, soweit die Berufsausbildung im Bereich des öffentlichen Dienstes stattfindet, Ausbildungsberuf des öffentlichen Dienstes. Im Übrigen ist er Ausbildungsberuf der gewerblichen Wirtschaft.

Für einen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf darf nur nach der Ausbildungsordnung ausgebildet werden. Die vorliegende Verordnung bildet damit die Grundlage für eine bundeseinheitliche Berufsausbildung in den Ausbildungsbetrieben. Die Aufsicht darüber führen die zuständigen Stellen, hier die Industrie- und Handelskammern, nach dem Berufsbildungsgesetz (§ 71 BBiG). Die zuständige Stelle hat insbesondere die Durchführung der Berufsausbildung zu überwachen und sie durch Beratung der Auszubildenden und der Ausbilder/-innen zu fördern.

### § 2 Dauer der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

Die Ausbildungsdauer ist so bemessen, dass den Auszubildenden die für eine qualifizierte Berufstätigkeit notwendigen Ausbildungsinhalte vermittelt werden können und ihnen der Erwerb der erforderlichen Berufserfahrung ermöglicht wird (siehe § 1 Absatz 3 BBiG). Beginn und Dauer der Berufsausbildung werden im Berufsausbildungsvertrag angegeben (§ 11 Absatz 1 Punkt 2 BBiG). Das Berufsausbildungsverhältnis endet mit dem Ablauf der Ausbildungsdauer oder mit dem Bestehen der Abschlussprüfung, d. h. mit der Bekanntgabe des Prüfungsergebnisses durch den Prüfungsausschuss (§ 21 Absatz 1 und 2 BBiG).

### § 3 Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan

- (1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.
- (2) Als Ausbildungsbetrieb im Sinne dieser Verordnung gelten für den Bereich des öffentlichen Dienstes die Dienststellen. Dienststellen sind die einzelnen Behörden, Verwaltungsstellen und Betriebe der Verwaltungen des Bundes, der Länder, der Gemeinden und der sonstigen Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts, die Gerichte des Bundes und der Länder sowie die entsprechenden Einrichtungen der Streitkräfte. Soweit es die Besonderheiten des öffentlichen Dienstes erfordern, sind den Ausbildungsinhalten des Ausbildungsrahmenplans die entsprechenden fachspezifischen Begriffe oder Bezeichnungen, die im öffentlichen Dienst verwendet werden, zugrunde zu legen.
- (3) Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.

- (4) Die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren bei der Ausübung der beruflichen Aufgaben ein.

Bei den im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten handelt es sich um Mindestinhalte, die von einem Ausbildungsbetrieb in jedem Fall vermittelt werden müssen. Weitere (betriebsspezifische) Inhalte können darüber hinaus vermittelt werden. Innerhalb dieses inhaltlichen Mindestrahmens kann in begründeten Fällen von der Organisation der Berufsausbildung abgewichen werden. Weitere Erläuterungen finden sich in [▼Kapitel 2.2 „Ausbildungsrahmenplan“].

Umfassendes Ziel der Ausbildung ist es, die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit zu befähigen, d. h., Kaufleute für Büromanagement können die ihnen übertragenen Aufgaben selbstständig planen, durchführen und kontrollieren.

## § 4 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild

- (1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

1. wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten,
2. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zehn Wahlqualifikationen mit einem zeitlichen Richtwert von jeweils fünf Monaten sowie
3. wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind in Berufsbildpositionen und Wahlqualifikationen als Teil des Ausbildungsberufsbildes gebündelt.

- (2) Die Berufsbildpositionen der wahlqualifikationsübergreifenden berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Informationsmanagement anwenden,
2. Informationsverarbeitung durchführen,
3. bürowirtschaftliche Abläufe organisieren,
4. Koordinations- und Organisationsaufgaben übernehmen,
5. Kundenbeziehungen gestalten,
6. Auftragsbearbeitung durchführen,
7. Material und externe Dienstleistungen beschaffen,
8. personalbezogene Aufgaben übernehmen und
9. kaufmännische Steuerung durchführen.

- (3) Es sind zwei der folgenden Wahlqualifikationen auszuwählen und im Ausbildungsvertrag festzulegen:

1. Auftragsprozess steuern,
2. Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen,
3. kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen gestalten und umsetzen,
4. Einkauf und Logistikprozesse planen, koordinieren und durchführen,

5. Marketing- und Vertriebsaktivitäten mitgestalten,
  6. personalwirtschaftliche Prozesse umsetzen,
  7. Assistenzaufgaben übernehmen,
  8. Öffentlichkeitsarbeit gestalten und Aufgaben des Veranstaltungsmanagements übernehmen,
  9. Aufgaben der Verwaltung wahrnehmen und Recht anwenden oder
  10. Haushaltsmittel planen und bewirtschaften.
- (4) Die Berufsbildpositionen der wahlqualifikationsübergreifenden integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:
1. Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht,
  2. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit,
  3. Umweltschutz und Nachhaltigkeit,
  4. digitalisierte Arbeitswelt,
  5. Arbeitsorganisation und Informationsmanagement gestalten und
  6. Zusammenarbeit und Kommunikation gestalten.

In ihrer Summe bilden die Berufsbildpositionen das Ausbildungsberufsbild und charakterisieren damit den Ausbildungsberuf. Das Ausbildungsberufsbild umfasst grundsätzlich alle Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die zur Erlangung des Berufsabschlusses Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement notwendig sind. Es enthält die Ausbildungsinhalte in übersichtlich zusammengefasster Form und gliedert sich in wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Absatz 2, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zehn Wahlqualifikationen gemäß Absatz 3 sowie wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Absatz 4, die während der gesamten Ausbildung im Zusammenhang mit anderen fachlichen Ausbildungsinhalten zu vermitteln sind. Die zu jeder laufenden Nummer des Ausbildungsberufes gehörenden Ausbildungsinhalte sind im Ausbildungsrahmenplan aufgeführt sowie sachlich und zeitlich gegliedert.

Erläuterungen zu den Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten der einzelnen Berufsbildpositionen finden sich in [[▼ Kapitel 2.2.2 „Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan“](#)].

## § 5 Berufsausbildung in einer dienstbegleitenden Unterweisung

Zur Ergänzung der betrieblichen Berufsausbildung sind im Bereich der zuständigen Stellen des öffentlichen Dienstes die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer dienstbegleitenden Unterweisung systematisch zu vermitteln und zu vertiefen. Die dienstbegleitende Unterweisung umfasst in der Regel 420 Stunden, sie ist inhaltlich und zeitlich mit dem Berufsschulunterricht abzustimmen.

## § 6 Ausbildungsplan

Die Auszubildenden haben spätestens zu Beginn der Ausbildung auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans für jeden Auszubildenden und für jede Auszubildende einen Ausbildungsplan zu erstellen.

Für den individuellen Ausbildungsplan erstellt der Ausbildungsbetrieb auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans den betrieblichen Ausbildungsplan für die Auszubildenden. Dieser wird jedem und jeder Auszubildenden zu Beginn der Ausbildung ausgehändigt und erläutert; ebenso soll den Auszubildenden die Ausbildungsordnung zur Verfügung stehen [[▼ Kapitel 2.3 „Betrieblicher Ausbildungsplan“](#)].

## Abschnitt 2: Abschlussprüfung

### § 7 Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt

- (1) Die Abschlussprüfung besteht aus den Teilen 1 und 2.
- (2) Teil 1 soll im vierten Ausbildungshalbjahr stattfinden.
- (3) Teil 2 findet am Ende der Berufsausbildung statt.
- (4) Den jeweiligen Zeitpunkt legt die zuständige Stelle fest.

Die „Gestreckte Abschlussprüfung“ verfolgt das Ziel, bereits einen Teil der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten etwa zur Mitte der Ausbildungszeit zu prüfen. Die bereits in Teil 1 geprüften Inhalte werden (unter Berücksichtigung von § 10 Absatz 2) in Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ nicht nochmals geprüft [[▼ Kapitel 4.1 „Gestreckte Abschlussprüfung“](#)].

### § 8 Inhalt des Teiles 1

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan für die ersten 15 Monate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

### § 9 Prüfungsbereich des Teiles 1

- (1) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“ statt.
- (2) Im Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, computergestützt Büro- und Beschaffungsprozesse zu organisieren und kundenorientiert zu bearbeiten. Dabei soll er nachweisen, dass er unter Anwendung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann.
- (3) Der Prüfling hat einen berufstypischen ganzheitlichen Arbeitsauftrag durchzuführen. Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.
- (4) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

## § 10 Inhalt des Teiles 2

- (1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf
  1. die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
  2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.
- (2) In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich ist.

## § 11 Prüfungsbereiche des Teiles 2

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. „Kundenbeziehungsprozesse“,
2. „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ sowie
3. „Wirtschafts- und Sozialkunde“.

## § 12 Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“

- (1) Im Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, komplexe berufstypische Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten. Dabei soll er nachweisen, dass er Aufträge kundenorientiert abwickeln, personalbezogene Aufgaben wahrnehmen und Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen kann.
- (2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.
- (3) Die Prüfungszeit beträgt 150 Minuten.

## § 13 Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“

- (1) Im Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
  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.

- (2) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt, für das folgende Vorgaben bestehen:
  1. Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3,
  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 und
  4. zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch soll der Prüfling
    - a) für jede der beiden nach § 4 Absatz 3 festgelegten Wahlqualifikationen einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer komplexen betrieblichen Fachaufgabe erstellen oder
    - b) für eine der beiden nach § 4 Absatz 3 festgelegten Wahlqualifikationen eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die ihm vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden, bearbeiten und Lösungswege entwickeln;
  5. der Ausbildungsbetrieb teilt der zuständigen Stelle mit der Anmeldung zur Prüfung mit, welche Variante von Absatz 2 Nummer 4 gewählt wird.
- (3) Wird die Variante nach Absatz 2 Nummer 4 Buchstabe a gewählt, hat der Auszubildende zu bestätigen, dass die komplexen Fachaufgaben sowie die dazu erstellten Reporte vom Prüfling eigenständig im Ausbildungsbetrieb durchgeführt worden sind. Die Bestätigung hat ferner zu beinhalten, dass die betrieblichen Fachaufgaben so gestellt wurden, dass sie inhaltlich den festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 entsprechen. Die Reporte sind dem Prüfungsausschuss spätestens am ersten Tag von Teil 2 der Abschlussprüfung zuzuleiten. Aus den beiden betrieblichen Fachaufgaben wählt der Prüfungsausschuss eine aus.
- (4) Wird die Variante nach Absatz 2 Nummer 4 Buchstabe b gewählt, ist dem Prüfling eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten einzuräumen.
- (5) Die Prüfungszeit für das fallbezogene Fachgespräch beträgt 20 Minuten.

## § 14 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

- (1) Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.
- (2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.
- (3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

Bei den Angaben zu diesem Prüfungsbereich handelt es sich um einen einheitlich geregelten Standard. Die zu prüfenden Inhalte, das Prüfungsinstrument und die Prüfungszeit sind für alle anerkannten Ausbildungsberufe anzuwenden.

## § 15 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

- (1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:
  1. „Informationstechnisches Büromanagement“ mit 25 Prozent,
  2. „Kundenbeziehungsprozesse“ mit 30 Prozent,
  3. „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ mit 35 Prozent sowie
  4. „Wirtschafts- und Sozialkunde“ mit 10 Prozent.
- (2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen – auch unter Berücksichtigung einer mündlichen Ergänzungsprüfung nach § 16 – wie folgt bewertet worden sind:
  1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
  2. im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
  3. in mindestens zwei Prüfungsbereichen von Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“ und
  4. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.

Über das Bestehen ist ein Beschluss nach § 42 Absatz 1 Nummer 3 des Berufsbildungsgesetzes zu fassen.

## § 16 Mündliche Ergänzungsprüfung

- (1) Der Prüfling kann in einem Prüfungsbereich eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen.
- (2) Dem Antrag ist stattzugeben,
  1. wenn er für einen der folgenden Prüfungsbereiche gestellt worden ist:
    - a) „Kundenbeziehungsprozesse“ oder
    - b) „Wirtschafts- und Sozialkunde“,
  2. wenn der Prüfungsbereich nach Nummer 1 Buchstabe a oder Buchstabe b schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und
  3. wenn die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Die mündliche Ergänzungsprüfung darf nur in einem der Prüfungsbereiche nach Satz 1 Nummer 1 Buchstabe a oder Buchstabe b durchgeführt werden.

- (3) Die mündliche Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten dauern.
- (4) Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

Die mündliche Ergänzungsprüfung stellt eine Möglichkeit dar, bei nicht ausreichenden Leistungen in mindestens einem Prüfungsbereich doch noch bestehen zu können.

Als schlecht empfundene Leistungen können jedoch nicht verbessert werden (z. B. um aus einer ausreichenden noch eine befriedigende Bewertung zu machen).

Erfolgt die mündliche Ergänzungsprüfung in einem Prüfungsbereich, der mehrere Prüfungsinstrumente beinhaltet, wird die mündliche Prüfung ausschließlich auf das Prüfungsinstrument Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben bezogen.

## Abschnitt 3: Zusatzqualifikationen

### § 17 Inhalt der Zusatzqualifikationen

- (1) Als Zusatzqualifikation kann die Ausbildung in einer Wahlqualifikation nach § 4 Absatz 3 vereinbart werden, die nicht im Rahmen der Berufsausbildung gewählt worden ist.
- (2) Für die Vermittlung der Zusatzqualifikation ist die sachliche Gliederung der Anlage entsprechend anzuwenden.

Zusatzqualifikationen sind eigenständige Qualifikationseinheiten, die zusätzlich zu staatlich anerkannten Berufsabschlüssen erworben und geprüft werden können. Sie erweitern die erworbenen beruflichen Qualifikationen in einem Ausbildungsberuf, indem sie differenzierte, spezielle sowie berufsübergreifende Qualifikationen zur Verfügung stellen, und dienen u. a. dazu, den Absolventen und Absolventinnen verbesserte Chancen für den Berufseinstieg zu eröffnen. Sie sind vorgesehen für Auszubildende, die schon während der Ausbildung ihr Profil ausbauen und erweitern wollen, indem sie über die Ausbildung hinausgehende Qualifikationen erwerben. Auf diese Weise haben sie die Möglichkeit, die Dauer der Ausbildung von drei Jahren voll zu nutzen und auf eine Verkürzung der Ausbildungsdauer zu verzichten.

Die Zusatzqualifikationen müssen im Ausbildungsvertrag zwischen beiden Vertragspartnern vereinbart sein sowie im betrieblichen Ausbildungsplan aufgenommen werden. Die Vereinbarung von Zusatzqualifikationen sollte spätestens zum Zeitpunkt von Teil 1 der Prüfung getroffen werden. Die nachträgliche Vereinbarung erfolgt als Anlage zum Ausbildungsvertrag, einschließlich des angepassten Ausbildungsplans.

### § 18 Prüfung der Zusatzqualifikation

- (1) Die Zusatzqualifikation wird auf Antrag des oder der Auszubildenden geprüft, wenn der oder die Auszubildende glaubhaft macht, dass ihm oder ihr die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind. Die Prüfung findet im zeitlichen Zusammenhang mit Teil 2 der Abschlussprüfung als gesonderte Prüfung statt.
- (2) Für die Prüfung der Zusatzqualifikation ist § 13 entsprechend anzuwenden.
- (3) Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn die Prüfungsleistung mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden ist.

Die Prüfung in einer Zusatzqualifikation wird vom Prüfling gesondert abgelegt, da sie formal eine eigenständige Prüfung darstellt, die aber im engen Zusammenhang zur Berufsabschlussprüfung durchgeführt wird. Zur Prüfungsanmeldung muss nachgewiesen werden, dass entsprechende Kompetenzen in der Zusatzqualifikation vermittelt wurden. Das kann durch den betrieblichen Ausbildungsplan oder durch die Dokumentation im Ausbildungsnachweis geschehen.

## Abschnitt 4: Schlussvorschrift

### § 19 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2025 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Büromanagementkaufleute– Ausbildungsverordnung vom 11. Dezember 2013 (BGBl. I S. 4125), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 16. Juni 2014 (BGBl. I S. 791) geändert worden ist, außer Kraft.

## 2.2 Ausbildungsrahmenplan

Der Ausbildungsrahmenplan als Teil der Ausbildungsordnung nach § 5 BBiG bildet die Grundlage für die betriebliche Ausbildung. Er listet die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten auf, die in den Ausbildungsbetrieben zu vermitteln sind.

Ihre Beschreibung orientiert sich an beruflichen Aufgabenstellungen und den damit verbundenen Tätigkeiten. In der Summe beschreiben sie die Ausbildungsinhalte, die für die Ausübung des Berufs notwendig sind. Die Methoden, wie sie zu vermitteln sind, bleiben den Ausbildern und Ausbilderinnen überlassen.

Die im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Qualifikationen sind in der Regel gestaltungsoffen, technik- und verfahrensneutral sowie handlungsorientiert formuliert. Diese offene Darstellungsform gibt den Ausbildungsbetrieben die Möglichkeit, alle Anforderungen der Ausbildungsordnung selbst oder mit Verbundpartnern abzudecken. Auf diese Weise lassen sich auch neue technische und arbeitsorganisatorische Entwicklungen in die Ausbildung integrieren.

### Mindestanforderungen

Die Vermittlung der Mindestanforderungen, die der Ausbildungsrahmenplan vorgibt, ist von allen Ausbildungsbetrieben sicherzustellen. Es kann darüber hinaus ausgebildet werden, wenn die individuellen Lernfortschritte der Auszubildenden es erlauben und die betriebspezifischen Gegebenheiten es zulassen oder gar erfordern. Die Vermittlung zusätzlicher Ausbildungsinhalte ist auch möglich, wenn sich aufgrund technischer oder arbeitsorganisatorischer Entwicklungen weitere Anforderungen an die Berufsausbildung ergeben, die im Ausbildungsrahmenplan nicht genannt sind. Diese zusätzlich vermittelten Ausbildungsinhalte sind jedoch nicht prüfungsrelevant.

Können Ausbildungsbetriebe nicht sämtliche Ausbildungsinhalte vermitteln, kann dies z. B. auf dem Wege der Verbundausbildung ausgeglichen werden.

Damit auch betriebsbedingte Besonderheiten bei der Ausbildung berücksichtigt werden können, wurde in die Ausbildungsordnung eine sogenannte Flexibilitätsklausel aufgenommen, um deutlich zu machen, dass zwar die zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten obligatorisch sind, aber von der Reihenfolge und vom vorgegebenen sachlichen Zusammenhang abgewichen werden kann:

§ „Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.“ (§ 3 Absatz 1 Ausbildungsordnung)

Der Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche Ausbildung und der Rahmenlehrplan für den Berufsschulunterricht sind inhaltlich und zeitlich aufeinander abgestimmt. Es empfiehlt sich für Ausbilder/-innen sowie Berufsschullehrer/-innen, sich im Rahmen der Lernortkooperation regelmäßig zu treffen und zu beraten.

Auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans muss ein betrieblicher Ausbildungsplan erarbeitet werden, der die organisatorische und fachliche Durchführung der Ausbildung betriebspezifisch regelt. Für die jeweiligen Ausbildungsinhalte werden hierfür zeitliche Zuordnungen (in Wochen oder Monaten) als Orientierungsrahmen für die betriebliche Vermittlungsdauer angegeben. Sie spiegeln die unterschiedliche Bedeutung wider, die dem einzelnen Abschnitt zukommt.

### Standardberufsbildpositionen

Um Auszubildende auf die aktuelle und zukünftige Arbeitswelt vorzubereiten und zu kompetenten, kooperativen und verantwortungsbewussten Fachkräften auszubilden, ist die Vermittlung bestimmter Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten innerhalb der dualen Ausbildung nötig. Seit dem 1. August 2021 gelten für alle modernisierten und neuen anerkannten Ausbildungsberufe neue verbindliche und einheitliche Standards in Bezug auf diese berufsübergreifenden Kernkompetenzen. Sie sind in vier sogenannten Standardberufsbildpositionen festgelegt, die von Sozialpartnern, Bund und Ländern abgestimmt wurden:

1. Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht,
2. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit,
3. Umweltschutz und Nachhaltigkeit und
4. digitalisierte Arbeitswelt.

Die berufsübergreifenden Inhalte sind fester Bestandteil jedes Ausbildungsrahmenplans und von den Auszubildenden während der gesamten Ausbildung integrativ, d.h. im Zusammenspiel mit den berufsspezifischen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten, zu vermitteln. Alle auszubildenden Betriebe müssen die Vermittlung sicherstellen, indem sie die Inhalte im betrieblichen Ausbildungsplan verankern. Sie können in Abhängigkeit von berufs- oder branchenspezifischen Besonderheiten erweitert werden. Erläuterungen zu den Lernzielen der Standardberufsbildpositionen finden sich in [▼Kapitel 2.2.2 „Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan“].

#### Weitere Informationen:

- Hintergründe und Erläuterungen zu den Standardberufsbildpositionen  
[<https://www.bibb.de/de/134898.php>]

### 2.2.1 Zeitliche Richtwerte

Für die jeweiligen Ausbildungsinhalte (zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten) werden zeitliche Richtwerte in Wochen als Orientierung für die betriebliche Vermittlungsdauer angegeben. Die Ausbildungsinhalte, die für Teil 1 der Abschlussprüfung relevant sind, werden dem Zeitraum 1. bis 15. Monat und die Ausbildungsinhalte für Teil 2 der Abschlussprüfung dem Zeitraum 16. bis 36. Monat zugeordnet. Die zeitlichen Richtwerte spiegeln die Bedeutung des jeweiligen Inhaltsabschnitts wider.

Die Summe der zeitlichen Richtwerte im Ausbildungsrahmenplan beträgt pro Ausbildungsjahr 52 Wochen. Hierbei handelt es sich jedoch um Bruttozeiten. Diese müssen in tatsächliche, betrieblich zur Verfügung stehende Ausbildungszeiten, also Nettozeiten, umgerechnet werden. Die folgende Modellrechnung veranschaulicht dies:

| Bruttozeit (52 Wochen = 1 Jahr)                         | 365 Tage          |
|---------------------------------------------------------|-------------------|
| abzüglich Samstage, Sonntage und Feiertage <sup>6</sup> | 114 Tage          |
| abzüglich ca. 12 Wochen Berufsschule                    | 60 Tage           |
| abzüglich Urlaub <sup>7</sup>                           | 30 Tage           |
| <b>Nettozeit Betrieb</b>                                | <b>= 161 Tage</b> |

Die betriebliche Nettoausbildungszeit beträgt nach dieser Modellrechnung rund 160 Tage im Jahr. Das ergibt – bezogen auf 52 Wochen pro Jahr – etwa drei Tage pro Woche, die für die Vermittlung der Ausbildungsinhalte im Betrieb zur Verfügung stehen. Die Ausbildung in überbetrieblichen Ausbildungsstätten zählt zur betrieblichen Ausbildungszeit.

### Übersicht über die zeitlichen Richtwerte

| Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |                                                     |                                   |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Lfd. Nr.                                                                                                  | Berufsbildpositionen                                | Zeitliche Richtwerte in Wochen im |               |
|                                                                                                           |                                                     | 1.-15. Monat                      | 16.-36. Monat |
| 1                                                                                                         | Informationsmanagement anwenden                     | 11                                |               |
| 2                                                                                                         | Informationsverarbeitung durchführen                | 11                                |               |
| 3                                                                                                         | bürowirtschaftliche Abläufe organisieren            | 7                                 |               |
| 4                                                                                                         | Koordinations- und Organisationsaufgaben übernehmen | 5                                 |               |
| 5                                                                                                         | Kundenbeziehungen gestalten                         | 7                                 |               |
| 6                                                                                                         | Auftragsbearbeitung durchführen                     | 6                                 | 11            |
| 7                                                                                                         | Material und externe Dienstleistungen beschaffen    | 11                                |               |
| 8                                                                                                         | personalbezogene Aufgaben übernehmen                |                                   | 13            |
| 9                                                                                                         | kaufmännische Steuerung durchführen                 |                                   | 13            |
| Wochen insgesamt:                                                                                         |                                                     | 58                                | 37            |

6, 7 Vgl. hierzu die gesetzlichen und tarifvertraglichen Regelungen.

### Abschnitt B: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen

| Lfd. Nr.          | Wahlqualifikationen*                                                                  | Zeitliche Richtwerte in Wochen im |               |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|                   |                                                                                       | 1.-15. Monat                      | 16.-36. Monat |
| 1                 | Auftragsprozess steuern                                                               |                                   | 22            |
| 2                 | Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen                         |                                   | 22            |
| 3                 | kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen gestalten und umsetzen     |                                   | 22            |
| 4                 | Einkauf und Logistikprozesse planen, koordinieren und durchführen                     |                                   | 22            |
| 5                 | Marketing- und Vertriebsaktivitäten mitgestalten                                      |                                   | 22            |
| 6                 | personalwirtschaftliche Prozesse umsetzen                                             |                                   | 22            |
| 7                 | Assistenzaufgaben übernehmen                                                          |                                   | 22            |
| 8                 | Öffentlichkeitsarbeit gestalten und Aufgaben des Veranstaltungsmanagements übernehmen |                                   | 22            |
| 9                 | Aufgaben der Verwaltung wahrnehmen und Recht anwenden                                 |                                   | 22            |
| 10                | Haushaltsmittel planen und bewirtschaften                                             |                                   | 22            |
| Wochen insgesamt: |                                                                                       |                                   | 44*           |

\* Es sind zwei der Wahlqualifikationen auszuwählen.

### Abschnitt C: wahlqualifikationsübergreifende integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

| Lfd. Nr. | Berufsbildpositionen                                                               | Zeitliche Richtwerte in Wochen im |               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |                                                                                    | 1.-15. Monat                      | 16.-36. Monat |
| 1        | Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht | während der gesamten Ausbildung   |               |
| 2        | Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit                                           |                                   |               |
| 3        | Umweltschutz und Nachhaltigkeit                                                    |                                   |               |
| 4        | digitalisierte Arbeitswelt                                                         |                                   |               |
| 5        | Arbeitsorganisation und Informationsmanagement gestalten                           | 4                                 | 2             |
| 6        | Zusammenarbeit und Kommunikation gestalten                                         | 2                                 | 9             |

## 2.2.2 Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan

### Vorbemerkungen

Die einen Beruf prägenden Kompetenzen werden in einer Ausbildungsordnung durch das Ausbildungsberufsbild beschrieben. Im nachfolgenden erweiterten Ausbildungsrahmenplan mit Erläuterungen finden Sie die jeweilige Position, die einen Teil des Ausbildungsberufsbildes beschreibt, in der Zeile, mit der jeweils die laufende nächste Nummer

beginnt. Abschnitt A beginnt also mit der laufenden Nummer 1 „Informationsmanagement anwenden“.

Im Ausbildungsrahmenplan erfolgt eine Aufschlüsselung der Teile des Berufsbildes in konkrete **Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (siehe Spalte 1)**, die im Verlauf der Ausbildung vermittelt werden müssen. Hierbei sind folgende Aspekte zu beachten:

|                                                |   | zeitliche Richtwerte                                                                                                                |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |
|------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                                |   | Berufsbildpositionen/<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                                | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |
| Berufsbild-<br>position                        | → | 4 Koordinations- und Organisationsaufgaben übernehmen (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)                                                       |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |
| Fertigkeiten,<br>Kenntnisse und<br>Fähigkeiten | → | a) interne und externe Termine planen, koordinieren und überwachen; bei Termi-<br>abweichungen erforderliche<br>Maßnahmen einleiten | 5                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Buchen, Umbuchen, Stornieren des Raums</li> <li>► Aufbereiten, Bearbeiten und Bereitstellen von Sitzungsunterlagen</li> <li>► Anpassen der Bewirtung</li> <li>► neu Veranlassen von Einlass und Empfang</li> <li>► Bereitstellen der Technik</li> </ul> | ← Erläuterungen |
|                                                |   | b) Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachberei-<br>ten sowie betreuen                    |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Erstellen und Versenden von Einladungen</li> <li>► Erstellen und Versenden der Tagesordnung</li> <li>► Bereitstellen von Materialien und Catering</li> <li>► Verfassen von Protokollen</li> </ul>                                                       |                 |

Abbildung 4: Ausschnitt Ausbildungsrahmenplan mit Erläuterungen (Quelle: BIBB)

- In der Ausbildung geht es um die Vermittlung von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten im Sinne der beruflichen Handlungsfähigkeit. Daher wird in den Lernzielen immer die Qualifikation beschrieben, die die Auszubildenden am Ende der Ausbildung als Fachkräfte erlangt haben sollen. Die in älteren Ausbildungsordnungen übliche Stufung der Vermittlung von Ausbildungsinhalten über einzelne Ausbildungsjahre entfällt.
- Die im Ausbildungsrahmenplan enthaltenen Festlegungen zu den zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) stellen Mindestanforderungen an die Ausbildung dar mit der Folge, dass diese verpflichtend im Verlauf der Ausbildung durch die Auszubildenden vermittelt werden müssen. Die Vermittlung zusätzlicher Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten kann und sollte also unter Beachtung der persönlichen Leistungsfähigkeit der Auszubildenden im Verlauf der Ausbildung erfolgen. Im Sinne der Verbesserung der Arbeitsmarktfähigkeit der zukünftigen Fachkräfte ist es allerdings wichtig, entsprechende zusätzliche Qualifikationen im Zeugnis des Ausbildungsbetriebes (§ 16 BBiG) darzustellen.
- **Die zeitlichen Richtwerte (siehe Spalte 2)** des Ausbildungsrahmenplans müssen durch den betrieblichen Ausbildungsplan, der Bestandteil des Ausbildungsvertrages ist bezogen auf die konkreten Bedingungen des Ausbildungsbetriebes, präzisiert werden. Dabei ist zu beachten, dass die zeitlichen Richtwerte auf Bruttozeiten beruhen; d.h., Berufsschulzeiten, Urlaub, Feiertage, Krankheit sowie ggf. vorliegende weitere erforderliche Freistellungen der Auszubildenden sind hier nicht berücksichtigt.
- Bei Abschluss des Ausbildungsvertrages feststehende Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätten (z. B. überbetriebliche Ausbildung, Vertrags- oder Verbundausbildung) können sowohl bei der zeitlichen als auch inhaltlichen Ausgestaltung des betrieblichen Ausbildungsplanes berücksichtigt werden.
- Vor dem Hintergrund, dass die Ausbildung handlungsorientiert und überwiegend im Betrieb erfolgt, sind die nach dem Ausbildungsrahmenplan zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nicht als Fächer zu interpretieren, sondern die Ausbildung ist zeitlich und inhaltlich jeweils auf diese Schwerpunkte zu konzentrieren. Konkret geht es nicht darum, Ausbildungsabschnitte zu organisieren, in denen ausschließlich einzelne Berufsbildpositionen vermittelt werden, sondern darum, dass Ausbildungsabschnitte in möglichst realen betrieblichen Prozessen organisiert werden, die einen Schwerpunkt auf diese Berufsbildposition legen.
- Die nachfolgenden **Erläuterungen (Spalte 3)** zu den zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten illustrieren die Ausbildungsinhalte durch weitere Detaillierung so, wie es für die praktische und theoretische Ausbildung vor Ort erforderlich ist.
- Die Erläuterungen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern sind als Beispiele zu verstehen. Ausbildungsinhalte werden dadurch für die Praxis greifbarer, weisen Lösungswege bei auftretenden Fragen auf und unterstützen somit Auszubildende bei der Durchführung der Ausbildung. Je nach betrieblicher Ausrichtung sollen passende Inhalte in der Ausbildung vermittelt werden.

Für den Beruf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement sind in § 4 Absatz 2 der Ausbildungsverordnung neun berufsprofilgebende Positionen festgelegt worden. Sie beschreiben die Kernkompetenzen des Berufes in Abschnitt A des Ausbildungsrahmenplans. Hinzu kommen gemäß § 4 Absatz 3 in Abschnitt B berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei Wahlqualifikationen. In Abschnitt C gemäß § 4 Absatz 4 kommen sechs weitere integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten hinzu.

## ► Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen/<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                        | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 Informationsmanagement anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)</b>                            |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| a) betriebliche Kommunika-<br>tionssysteme auswählen und<br>anwenden                        | <b>11</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Telefon</li> <li>► Fax</li> <li>► E-Mail</li> <li>► Gruppenkalender</li> <li>► Intranet</li> <li>► Internetdienste, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cloud</li> <li>• Instant Messaging</li> <li>• Online-Terminumfrage</li> </ul> </li> <li>► soziale Netzwerke</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| b) Grundfunktionen des<br>Betriebssystems anwenden                                          |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>► An- und Abmelden</li> <li>► Anlegen, Umbenennen, Löschen, Verschieben und Suchen von Ordnern und Dokumenten</li> <li>► Suchen, Starten und Beenden von Programmen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| c) Nutzen des Einsatzes von elek-<br>tronischen Dokumentenma-<br>nagementsystemen aufzeigen |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Nutzen von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen (DMS) zur Verbesserung der Effizienz und Organisation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeitersparnis durch schnelle Zugriffe auf Dokumente</li> <li>• Platzersparnis durch die Digitalisierung von Dokumenten</li> <li>• Sicherheit durch Zugriffsrechte und Verschlüsselung</li> <li>• Effizienz durch Automationen und Suchfunktionen</li> </ul> </li> <li>► weitere Formen der elektronischen Archivierung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenbanken</li> <li>• Dateimanager</li> <li>• Netzwerk- oder Systemlaufwerke</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| d) Nutzen und Risiken von<br>Onlineanwendungen aufzeigen                                    |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Nutzen von Online-Anwendungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effizienzsteigerung durch schnelleren Zugriff auf Informationen</li> <li>• Kosteneinsparung durch die Reduzierung von Papier, Druck und Lagerung</li> <li>• Flexibilität durch den Zugriff von verschiedenen Standorten welt-<br/>weit</li> <li>• Zusammenarbeit durch die gleichzeitige gemeinsame Nutzung im Team</li> </ul> </li> <li>► Berücksichtigen der Risiken von Online-Anwendungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung der Datensicherheit durch Datendiebstahl bei Cyber-<br/>angriffen</li> <li>• Gewährleistung von Datenschutz, Gefahr von rechtlichen Konse-<br/>quenzen</li> <li>• Komplexität und Zeitaufwand bei der Einführung und Verwaltung</li> </ul> </li> <li>► betrieblich genutzte Formen von Online-Anwendungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Online-Banking</li> <li>• Shopsysteme</li> <li>• Internetkommunikation</li> </ul> </li> </ul> |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen/<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                       | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e) Wege der Informationsbeschaffung beherrschen                                                                            |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Internetrecherche, z. B. mittels Suchmaschinen</li><li>▶ Nutzung interner Informationsquellen, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• DMS</li><li>• Datenbanken</li><li>• Dokumentationen</li><li>• Kollegen und Kolleginnen</li></ul></li><li>▶ Recherche in Papierdokumenten, z. B. in:<ul style="list-style-type: none"><li>• Handbüchern</li><li>• Akten</li><li>• Fachzeitschriften</li><li>• Gesetzestexten</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| f) Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen                                                                |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Maßnahmen zur Datensicherung, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• regelmäßige Sicherung von Daten, um im Falle eines Datenverlusts eine Wiederherstellung zu ermöglichen</li><li>• Verschlüsselung von sensiblen Daten, um sie vor unbefugtem Zugriff zu schützen</li><li>• Definierung von Zugriffsrechten, damit nur autorisierte Personen auf bestimmte Daten zugreifen können</li><li>• Anwendung von Antivirensoftware, um Schadsoftware zu erkennen und zu entfernen</li></ul></li><li>▶ Maßnahmen zur Datenpflege, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• regelmäßige Aktualisierung von Daten, um ihre Genauigkeit und Relevanz zu gewährleisten</li><li>• Löschung von unnötigen oder veralteten Daten zur Steigerung der Übersichtlichkeit und Ressourceneinsparung</li><li>• Maßnahmen zur Gewährleistung der Integrität und Konsistenz der Daten</li></ul></li></ul> |
| <b>2 Informationsverarbeitung durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)</b>                                                      |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| a) Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern sowie situationsgerecht und normgerecht erstellen | <b>11</b>                     | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Beachten von betrieblichen oder DIN-Norm-Vorgaben für Texte und Briefe (auch E-Mails)</li><li>▶ Erstellen, z. B. von:<ul style="list-style-type: none"><li>• Memos</li><li>• Notizen</li><li>• hausinternen Vermerken</li><li>• Serienbriefen</li><li>• Formularen</li></ul></li><li>▶ adressatengerechtes und unterschriftsreifes Erstellen oder Aufbereiten von Texten</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| b) Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht und effizient anwenden                                                           |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Dokumentenvorlage, Schnellbausteine</li><li>▶ Überarbeitungsfunktion</li><li>▶ Serienbriefe mit verschiedenen Datenquellen</li><li>▶ Kopf- und Fußzeile, Seiteneinrichtung, Drucken</li><li>▶ Inhaltsverzeichnisse, Abbildungsverzeichnisse</li><li>▶ Tabellen, Grafiken</li><li>▶ Rechtschreib- und Grammatikhilfe, auch in einer Fremdsprache</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| c) Vor- und Nachteile verschiedener Präsentationsmedien und -techniken abwägen                                             |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Räumlichkeiten, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Verfügbarkeit</li><li>• technische Infrastruktur</li><li>• Größe</li><li>• Licht</li><li>• Akustik</li><li>• Sitzanordnung</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen/<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                   | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                        |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Medien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Text</li> <li>• Bild</li> <li>• Ton</li> <li>• Film</li> </ul> </li> <li>▶ Techniken, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bildschirm</li> <li>• Smartboard</li> <li>• Moderationswand</li> <li>• Flipchart</li> <li>• Beamer</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| d) Präsentationen vorgeben- und adressatengerecht entwerfen, gestalten und durchführen |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erstellen von Masterfolien, Notiz- und Handzetteln, Handouts</li> <li>▶ Anpassen von Präsentationen an die jeweilige Zielgruppe, unter Berücksichtigung, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alter</li> <li>• Vorkenntnissen</li> <li>• Herkunft</li> <li>• Homogenität</li> </ul> </li> <li>▶ Berücksichtigen der Corporate-Design-Vorgaben</li> <li>▶ Beachten von Anlass und Zielsetzung der Präsentation</li> <li>▶ Anwenden von Darstellungsgrundsätzen und -regeln</li> </ul>                                                                                                                                                      |
| e) Präsentationen reflektieren                                                         |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Selbstreflexion</li> <li>▶ Einholen von Feedback</li> <li>▶ Auswerten von Feedback zum Präsentationsinhalt</li> <li>▶ Auswerten von Feedback zu den Präsentationsmedien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsentationsfolien</li> <li>• Videos</li> <li>• Druckmaterialien</li> <li>• Zeichnungen/Darstellungen</li> </ul> </li> <li>▶ Auswerten von Feedback zu den Präsentationstechniken, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• freies Sprechen oder Manuskriptvortrag</li> <li>• Gestik und Mimik</li> <li>• Sprechgeschwindigkeit und Stimmvariation</li> <li>• Fragen, Antworten und Diskussionen</li> </ul> </li> </ul> |
| f) Kalkulationstabellen erstellen und Berechnungen durchführen                         |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ermitteln und Einordnen der Datenbasis</li> <li>▶ Datenanalyse</li> <li>▶ Tabellenaufbau nach Vorgaben oder frei definieren</li> <li>▶ Tabellenfunktionen</li> <li>▶ Formeln und Zellbezüge</li> <li>▶ Automatisierung</li> <li>▶ Layout</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| g) Daten in Diagrammen darstellen                                                      |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wählen aussagekräftiger Diagrammtypen bzw. -arten</li> <li>▶ Erstellen von Beschriftungen, Legenden, Kommentierungen</li> <li>▶ Einstellen des Maßstabs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| h) Tabellen und Diagramme dokumentenübergreifend verwenden                             |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nutzen von Daten aus anderen Programmen</li> <li>▶ Übergeben von Tabellen und Diagrammen an andere Programme, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verknüpfen</li> <li>• Einfügen als Tabelle</li> <li>• Einfügen als Bild</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen/<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| i) Dokumente pflegen und archi-<br>vieren                                                           |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Speicherort</li><li>▶ Speicherhäufigkeit/automatische Speicherung</li><li>▶ Regeln für Dateinamenvergabe</li><li>▶ Zugriffsschutz, z. B. Lese- und Schreibberechtigung</li><li>▶ Auslagern und Löschen</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| j) Dateien exportieren und<br>importieren                                                           |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Download von Dateien unter Berücksichtigung von Dateigrößen und Downloadgeschwindigkeit</li><li>▶ Erstellen und Einspielen von Datensicherung</li><li>▶ Übernehmen von Datenbankdateien in die Textverarbeitung oder in die Tabellenkalkulation</li><li>▶ Im- und Exportieren von Kontakten des Adressbuches</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>3 bürowirtschaftliche Abläufe organisieren (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)</b>                           |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| a) Bedarf an Büromaterial<br>planen, beschaffen und<br>verwalten                                    | 7                             | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Erfassen des Verbrauchs</li><li>▶ Ermitteln des Bedarfs</li><li>▶ Ermitteln und Festhalten von Bestellmengen und -häufigkeit</li><li>▶ Berücksichtigen betrieblicher Beschaffungsrichtlinien</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| b) Posteingang und -ausgang<br>bearbeiten                                                           |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Bearbeiten des Posteingangs, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Annehmen und Sortieren der eingehenden Post</li><li>• Öffnen und Prüfen der Post auf Vollständigkeit und Richtigkeit</li><li>• Verteilen der Post an die entsprechende Abteilung oder Person</li></ul></li><li>▶ Bearbeiten des Postausgangs, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Adressieren und Verpacken der Ausgangspost</li><li>• Frankieren der Post</li><li>• Versenden der Post durch rechtzeitige Übergabe an Postdienstleister</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| c) Dokumente unter Beachtung<br>gesetzlicher und betrieblicher<br>Aufbewahrungsfristen<br>verwalten |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ gesetzliche Aufbewahrungsfristen, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Handelsrechtliche Fristen: Nach dem Handelsgesetzbuch (HGB) müssen bestimmte Geschäftsunterlagen wie Handelsbücher, Jahresabschlüsse und Handelsbriefe in der Regel zehn Jahre aufbewahrt werden.</li><li>• Steuerrechtliche Fristen: Nach der Abgabenordnung (AO) müssen steuerlich relevante Unterlagen wie Buchungsbelege und Steuererklärungen ebenfalls zehn Jahre aufbewahrt werden.</li><li>• Sonderregelungen: Für bestimmte Dokumente können kürzere oder längere Fristen gelten, z. B. sechs Jahre für empfangene Handels- und Geschäftsbriefe.</li></ul></li><li>▶ betriebliche Aufbewahrungsfristen, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Interne Richtlinien: Unternehmen können eigene Aufbewahrungsfristen festlegen, die über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehen, um betriebliche Bedürfnisse zu erfüllen.</li><li>• Dokumentationspflichten: Es ist wichtig, dass alle Aufbewahrungsfristen dokumentiert und regelmäßig überprüft werden, um sicherzustellen, dass keine Fristen versäumt werden.</li></ul></li></ul> |
| d) bürowirtschaftliche Abläufe re-<br>flektieren und Verbesserungen<br>vorschlagen                  |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Identifizieren von Schwachstellen und Engpässen in den Abläufen, um die Effizienz und Effektivität bestehender bürowirtschaftlicher Prozesse bewerten zu können</li><li>▶ Sammeln von Rückmeldungen der Kollegen und Kolleginnen und Vorgesetzten zu den bestehenden Abläufen, um verschiedene Perspektiven zu berücksichtigen</li><li>▶ Erarbeiten von konkreten Vorschlägen zur Optimierung der Abläufe, basierend auf der Analyse und den Rückmeldungen</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen/<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                                | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 Koordinations- und Organisationsaufgaben übernehmen (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)                                                       |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| a) interne und externe Termine planen, koordinieren und überwachen; bei Termi-<br>abweichungen erforderliche<br>Maßnahmen einleiten | 5                             | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Buchen, Umbuchen, Stornieren des Raums</li><li>▶ Aufbereiten, Bearbeiten und Bereitstellen von Sitzungsunterlagen</li><li>▶ Anpassen der Bewirtung</li><li>▶ neu Veranlassen von Einlass und Empfang</li><li>▶ Bereitstellen der Technik</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| b) Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachberei-<br>ten sowie betreuen                    |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Erstellen und Versenden von Einladungen</li><li>▶ Erstellen und Versenden der Tagesordnung</li><li>▶ Bereitstellen von Materialien und Catering</li><li>▶ Verfassen von Protokollen</li><li>▶ Bearbeiten sitzungsbezogener Belege</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| c) bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken                                                              |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Mitwirken beim Festlegen von Projektzielen</li><li>▶ Unterstützen beim Planen von Ressourcen</li><li>▶ Unterstützen beim Erstellen und Überwachen des Zeitplans</li><li>▶ Unterstützen beim Festhalten relevanter Zwischen- und End-<br/>ergebnisse</li><li>▶ Durchführen einer Ergebnisreflexion (Soll-Ist-Vergleich)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5 Kundenbeziehungen gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)                                                                               |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| a) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen                                                                  | 7                             | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Ermitteln von Kundenwünschen</li><li>▶ Pflegen der Kundenbeziehung (interne/externe Kunden und Kundinnen)</li><li>▶ Wiedererkennen von Kunden und Kundinnen</li><li>▶ persönliches Ansprechen von Kunden und Kundinnen</li><li>▶ Verabschieden von Kunden und Kundinnen</li></ul> <p><i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Ermitteln von Bürgeranliegen</li><li>▶ Hilfe bei Antragstellung</li><li>▶ adressatengerechte Ansprache von internen und externen Kunden und Kundinnen</li><li>▶ Handeln im Sinne des Dienstleistungs- und Servicegedankens auch in hoheitlichen Bereichen</li></ul>                                                                                                            |
| b) Kundendaten zusammen-<br>stellen, aufbereiten und aus-<br>werten                                                                 |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Feststellen von Datenquellen, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• CRM-System</li><li>• Verkaufsbericht</li><li>• Umfragen</li><li>• Social Media</li></ul></li><li>▶ Beachten der gesetzlichen Vorgaben zur Datenvorratsspeicherung</li><li>▶ Erfassen der relevanten Kundendaten, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontaktdaten</li><li>• Präferenzen</li><li>• Kaufhistorie</li></ul></li><li>▶ Auswerten von Kundendaten anhand von Kennzahlen, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Zahlungsfähigkeit</li><li>• Reklamation</li><li>• Umsatzvolumen</li></ul></li><li>▶ Ableiten von Erkenntnissen der Kundendaten, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Kaufverhalten</li><li>• Zufriedenheit</li></ul></li></ul> |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen/<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                     |                               | <i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Feststellen und Vergleichen von Auftrags-, Antragshäufigkeiten etc.</li> <li>▶ Überwachen von Lösungsfristen</li> <li>▶ Berücksichtigen der Datenschutzgesetze und Nutzen, z. B. von:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Überwachungslisten</li> <li>• Wiedervorlagelisten</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                           |
| c) situationsgerecht und kundenorientiert Auskunft geben und beraten                                |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ermitteln von Kundenwünschen</li> <li>▶ Beachten von Kundentyp, -anspruch und -stimmung</li> <li>▶ angemessenes Verhalten in unterschiedlichen Situationen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• hohe Kundenfrequenz</li> <li>• Dringlichkeit</li> </ul> </li> <li>▶ Aufzeigen von Leistungs- und Ausführungsalternativen</li> </ul> <i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ bürgernahe Verwaltungssprache</li> </ul> |
| d) Informationen kundengerecht aufbereiten                                                          |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ adressatengerechtes Informieren von Kunden und Kundinnen, z. B. mittels:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Broschüren</li> <li>• Merkblätter</li> <li>• Flyern</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| e) Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit erkennen und berücksichtigen             |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Auswerten von Kundenfeedback oder Kundenumfragen</li> <li>▶ Ziehen von Schlussfolgerungen</li> <li>▶ Kundenbindung durch kundengerechte Serviceangebote</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>6 Auftragsbearbeitung durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)</b>                                    |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| a) Markt- und Wettbewerbssituation des Ausbildungsbetriebes darstellen                              | 6                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Analysieren der Position des Ausbildungsbetriebs am Markt</li> <li>▶ Ermitteln und Beobachten von Wettbewerbern/Mitbewerbern im regionalen, nationalen und ggf. internationalen Bereich</li> </ul> <i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Unterscheiden zwischen Privatwirtschaft und öffentlichem Dienst</li> <li>▶ Gemeinwohlorientierung</li> <li>▶ Grundsatz des Gesetzesvorbehalts</li> </ul>                                                          |
| b) Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer Abwicklung mitwirken                                     |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Abgleichen von Leistungsspektrum und Anfrage</li> <li>▶ Zeit- und Ressourcenplanung</li> <li>▶ Erstellen von Angeboten</li> <li>▶ Beantworten von Kundenanfragen am Servicetelefon</li> <li>▶ Beantworten der Kundenfragen zu den Zuständigkeiten</li> <li>▶ Weiterleiten von Kundenanfragen an Ansprechpartner/-innen oder Verantwortliche</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| c) Kundenaufträge annehmen, bearbeiten sowie dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erstellen und Versenden von Auftragsbestätigungen</li> <li>▶ Ressourcenplanung, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Material</li> <li>• Personal</li> <li>• Maschinen</li> <li>• externe Dienstleistungen</li> </ul> </li> </ul> <i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anträge, Anfragen</li> <li>▶ Dienstanweisungen</li> <li>▶ Rechtsanwendung im gleichgelagerten Verfahren</li> </ul>                          |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen/<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                          | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d) Auftragsabwicklung mit Kunden festlegen                                                                    | 11                            | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Beachten von Rechtsvorschriften, z. B. Fristen</li><li>▶ Vereinbarungen, z. B. über:<ul style="list-style-type: none"><li>• Termine</li><li>• Leistungen</li></ul></li><li>▶ Soll-Ist-Vergleich zwischen Ressourcenplanung und -einsatz</li><li>▶ Aufzeigen oder Zuweisen von Zuständigkeiten</li><li>▶ Beachten und Einhalten von Dringlichkeiten</li><li>▶ Einbeziehen von weiteren Beteiligten, falls notwendig</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| e) Begleitdokumente und Rechnungen erstellen                                                                  |                               | <i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ dienstbegleitende Unterweisung</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| f) Vor- und Nachkalkulationen durchführen und auswerten                                                       |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Durchführen betrieblicher Kalkulationsverfahren, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorkalkulation zur Schätzung der voraussichtlichen Kosten und Erträge vor Beginn eines Auftrags</li><li>• Nachkalkulation zur Ermittlung der tatsächlichen Kosten und Erträge nach Abschluss des Events</li></ul></li></ul> <i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ dienstbegleitende Unterweisung</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| g) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten                                                                   |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Anlässe und Gründe für Beschwerden und Reklamationen</li><li>▶ Rechtsgrundlagen</li><li>▶ Maßnahmen im Rahmen des betrieblichen Beschwerdemanagements</li><li>▶ Berücksichtigen von Unternehmensgrundsätzen</li><li>▶ angemessene Reaktion, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• aufmerksam und geduldig zuhören</li><li>• klärende Fragen stellen und Informationen sammeln</li><li>• mögliche Lösungen oder Alternativen anbieten</li><li>• Verbindlichkeit zeigen und Informationen teilen</li></ul></li></ul> <i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Beschwerden, Widersprüche, Einsprüche</li><li>▶ Fristen</li><li>▶ Erfassen von Argumenten</li><li>▶ Anfertigen von Niederschriften</li><li>▶ Zuständigkeiten</li></ul> |
| 7 Material und externe Dienstleistungen beschaffen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)                                    |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| a) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln                                                              | 11                            | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Ermitteln von Abrufmengen, Bestellmengen und -häufigkeit, z. B. mittels:<ul style="list-style-type: none"><li>• Bestandsstatistiken</li><li>• Bevorratungslisten</li></ul></li><li>▶ Planen von Abrufzeiten für Materialien und Dienstleistungen</li><li>▶ Bestimmen von Leistungsarten</li><li>▶ Ermitteln des genauen Leistungsumfangs</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| b) Bezugsquellen ermitteln, Auswahl begründen und dabei Beschaffungsrichtlinien sowie Rahmenverträge beachten |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Durchführen von Recherchen</li><li>▶ Erstellen von Ausschreibungen</li><li>▶ Bewerten von potenziellen Bezugsquellen, dabei Beachten von betrieblichen Auswahlkriterien, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Qualität</li><li>• Preis</li><li>• Lieferbereitschaft</li><li>• Termintreue</li><li>• Verfügbarkeit</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen/<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                       | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                            |                               | <i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Beschaffungsverfahren</li> <li>▶ Markterkundung</li> <li>▶ Leistungsbeschreibung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| c) Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen                                                     |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Formulieren und Versenden von Anfragen an potenzielle Lieferanten oder Dienstleister</li> <li>▶ qualitative und quantitative Angebotsvergleiche, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität der Ware</li> <li>• angebotene Menge</li> <li>• Preis, Rabatt, Skonto</li> <li>• Lieferbedingungen, z. B. Fracht-/Verpackungskosten, Lieferzeit</li> <li>• Zahlungsbedingungen</li> </ul> </li> </ul> <i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vergabeverfahren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegen der Vergabeart</li> <li>• Angebotsaufforderung</li> <li>• Angebotsöffnung</li> <li>• Angebotsbewertung</li> <li>• Entscheidung für ein Angebot anhand von festgelegten Kriterien</li> <li>• Versenden von Zu- und Absagen</li> </ul> </li> </ul> |
| d) Bestellungen durchführen                                                                                                |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Auswählen des besten Lieferanten oder Dienstleisters</li> <li>▶ Vorbereiten der Bestellung</li> <li>▶ Aufgeben der Bestellung beim ausgewählten Lieferanten/Dienstleister, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• schriftlich</li> <li>• telefonisch</li> <li>• elektronisch</li> </ul> </li> <li>▶ alternativ: Versenden einer Auftragsbestätigung (bei vorab erhaltenem Angebot)</li> <li>▶ Überprüfen der Bestellbestätigung des Lieferanten/Dienstleisters auf Richtigkeit und Vollständigkeit</li> </ul> <i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zuschlagserteilung</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| e) Liefertermine überwachen und bei Verzug mahnen                                                                          |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Überwachen des Lieferstatus</li> <li>▶ Sicherstellen der termingerechten Lieferung</li> <li>▶ ggf. Einleiten von Maßnahmen zur Vertragserfüllung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fristsetzung</li> <li>• Mahnverfahren</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| f) Bestellungen mit den Wareneingangunterlagen vergleichen, Dienstleistungen abnehmen, bei Abweichungen Differenzen klären |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kontrollieren hinsichtlich Material/Dienstleistung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termin</li> <li>• Qualität</li> <li>• Beschaffenheit</li> <li>• Menge</li> </ul> </li> <li>▶ Melden bei Nichterfüllung des Vertrages</li> <li>▶ Einleiten von Maßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schadensersatz</li> <li>• Nacherfüllung</li> <li>• Vertragsrücktritt</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen/<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                     | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 personalbezogene Aufgaben übernehmen (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)                                           |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| a) Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen                         | 13                            | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ gesetzliche und tarifliche Regelungen</li><li>▶ Einsatzort</li><li>▶ Arbeitszeiten, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Schichtdienst</li><li>• Wochenenddienst</li><li>• Bereitschaftsdienst</li><li>• Nachtschicht</li><li>• Teilzeit</li></ul></li><li>▶ Vertretung</li><li>▶ Fehlzeiten</li><li>▶ Urlaub/Sonderurlaub</li></ul>                                                                              |
| b) Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vorbereiten                                            |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Sammeln der Reisekostenbelege und Nachweise</li><li>▶ Beachten von Richtlinien oder gesetzlichen Regelungen</li><li>▶ Ausfüllen der Formulare</li><li>▶ Erfassen der Reisekosten</li></ul> <i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Dienstanweisungen</li><li>▶ Genehmigungsverfahren</li><li>▶ Travel-Management-System</li></ul>                                          |
| c) rechtliche Regelungen, insbesondere tarifrechtliche oder beamtenrechtliche Vorschriften, anwenden     |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| d) bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Datenschutz, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)</li><li>• Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)</li><li>• Rechte der Betroffenen</li></ul></li><li>▶ Datensicherheit, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• technische Maßnahmen</li><li>• organisatorische Maßnahmen</li><li>• Vertraulichkeit</li></ul></li></ul>                                                        |
| e) bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten                                             |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Anonymisierungsverfahren</li><li>▶ Fehlzeiten</li><li>▶ Stellenbesetzungsplan</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9 kaufmännische Steuerung durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 9)                                            |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| a) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung beachten            | 13                            | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Aufwendungen im Anlagen-, Material-, Finanz- und Personalbereich</li><li>▶ Erträge aus Umsätzen und Finanzanlagen</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| b) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen anwenden  |                               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Erfassen der betrieblichen Werteströme zur Steuerung und Kontrolle des Betriebes, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Aufbau des betrieblichen Rechnungswesens</li><li>• Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB)</li><li>• Aufwendungen und Erlöse des Unternehmens</li><li>• Zeit- und Betriebsvergleich</li><li>• Gewinn- und Verlustrechnung</li><li>• Kostenarten und Kostenstellen</li></ul></li></ul> |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen/<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                          | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| c) Investitionen und Finanzierung<br>an Beispielen erläutern                                                  |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Investitionsarten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ersatz</li> <li>• Erweiterung</li> <li>• Rationalisierung</li> </ul> </li> <li>▶ Finanzierungsarten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigen-, Fremd- und Selbstfinanzierung</li> <li>• Leasing</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| d) Kosten- und Leistungsstruktur<br>berücksichtigen                                                           |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Analysieren der betrieblichen Leistungsstruktur, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktionsleistungen</li> <li>• Dienstleistungen</li> <li>• Vertrieb</li> </ul> </li> <li>▶ Kostenstruktur: Verhältnis zwischen Personal-, Material- und Betriebsmitteleinsatz, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixkosten</li> <li>• variable Kosten</li> <li>• Gemeinkosten</li> </ul> </li> </ul> <p><i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kosten- und Leistungsrechnung</li> <li>▶ erweiterte Kameralistik</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| e) Belege unterscheiden, den<br>jeweiligen Geschäftsvorgängen<br>zuordnen, rechnerisch und<br>sachlich prüfen |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Beachten von gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften</li> <li>▶ Unterscheiden von Belegen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quittungen</li> <li>• Kontoauszüge</li> <li>• Lieferscheine</li> <li>• Rechnungen</li> <li>• Gutschriften</li> </ul> </li> <li>▶ Zuordnen von Geschäftsvorgängen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechnung zum Verkaufsvorgang</li> <li>• Lieferschein zum Wareneingang oder -ausgang</li> <li>• Quittung zu einer Barzahlung</li> <li>• Kontoauszug zu einer Banktransaktion</li> </ul> </li> <li>▶ Prüfen auf rechnerische Richtigkeit, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beträge</li> <li>• Summe</li> <li>• Mehrwertsteuer</li> <li>• Rabatte</li> </ul> </li> <li>▶ Prüfen auf sachliche Richtigkeit, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Übereinstimmung mit Lieferschein</li> <li>• Übereinstimmung mit Rechnung</li> </ul> </li> </ul> |
| f) Zahlungen unter Berücksichti-<br>gung der Zahlungsbedingun-<br>gen vorbereiten                             |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Einhalten der vereinbarten Zahlungsfristen, um Skonti zu nutzen und Mahngebühren zu vermeiden</li> <li>▶ Festlegen des zu zahlenden Betrags unter Berücksichtigung von Skonti und Rabatten</li> <li>▶ Auswählen der geeigneten Zahlungsart, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Überweisung</li> <li>• Lastschrift</li> </ul> </li> <li>▶ Einholen der notwendigen Genehmigungen von Vorgesetzten oder der Buchhaltung</li> </ul> <p><i>alternative Inhalte öffentlicher Dienst:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zahlbarmachung</li> <li>▶ Kassenanordnungen</li> <li>▶ Target- und Fälligkeitsanordnungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                               |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## ► Abschnitt B: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                     | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 Auftragsprozess steuern (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)</b>                |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| a) Auftragsprozess steuern                                              | 22                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planen, Durchführen und Kontrollieren von Kundenaufträgen</li> <li>Annehmen und Bearbeiten von Kundenaufträgen</li> <li>Erstellen von Begleitdokumenten und Rechnungen</li> <li>Durchführen von Vor- und Nachkalkulationen</li> <li>Bearbeiten von Beschwerden und Reklamationen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| b) Angebotsgrundlagen und -alternativen mit dem Kunden entwickeln       |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>zielorientierte Interaktion und Gesprächsführung zur Bedarfsanalyse</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| c) ergänzenden Service anbieten                                         |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wartungsverträge</li> <li>Lieferservice</li> <li>weitere Dienstleistungen</li> <li>Einweisung/Schulung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| d) Kalkulationsdaten für Angebote einholen                              |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitsumfang/Menge</li> <li>Verrechnungssätze/Preise</li> <li>Zahlungs- und Lieferkonditionen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| e) Angebote erstellen                                                   |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Erstellen von Angeboten basierend auf der Bedarfsanalyse</li> <li>Berücksichtigen von verschiedenen Alternativen</li> <li>Beachten von Rechtssicherheit und Bindungsfrist</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| f) Auftragseingang prüfen, Auftrag bestätigen                           |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Überprüfen von Informationen und Dokumenten auf Vollständigkeit und Richtigkeit</li> <li>Sicherstellen, dass die im Auftrag genannten Konditionen und Bedingungen mit den internen Vorgaben und den Vereinbarungen mit dem Kunden/der Kundin übereinstimmen</li> <li>Erstellen einer schriftlichen Auftragsbestätigung mit allen relevanten Details, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>Liefertermin</li> <li>Preis</li> <li>Zahlungsbedingungen</li> </ul> </li> <li>Versenden der Auftragsbestätigung an den Kunden/die Kundin und gegebenenfalls Klären offener Fragen oder Vornehmen von Anpassungen</li> </ul> |
| g) Zeit- und Ressourcenplan in Abstimmung mit den Beteiligten erstellen |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ermitteln des Ressourcenbedarfs, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal</li> <li>Materialien</li> <li>Zeit</li> </ul> </li> <li>Erstellen eines detaillierten Zeitplans</li> <li>regelmäßige Kommunikation und Abstimmung mit allen beteiligten Personen und Abteilungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| h) auftragsrelevante Beschaffungen sicherstellen                        |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Erstellen von Angebotsvergleichen</li> <li>Durchführen von Bestellungen</li> <li>Überwachen der Lieferungen</li> <li>Prüfen von Material-/Wareneingang</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                    | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| i) auftragsbegleitend mit Kunden kommunizieren                                         |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bestätigen des Auftragseingangs</li> <li>▶ Mitteilen aller relevanten Informationen</li> <li>▶ Klären von Unklarheiten oder Fragen zum Auftrag</li> <li>▶ regelmäßiges Informieren über den Auftragsfortschritt</li> <li>▶ Abstimmen von Lieferterminen mit dem Kunden/der Kundin</li> <li>▶ Informieren des Kunden/der Kundin über den Versand oder die Leistungserbringung</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| j) auftragsbezogene Daten einholen                                                     |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sammeln aller relevanten Daten, um sicherzustellen, dass der Auftrag korrekt und termingerecht ausgeführt wird, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsumfang</li> <li>• Materialien</li> <li>• Fristen</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| k) Soll- und Ist-Vergleich der Leistungserbringung durchführen, bei Bedarf nachsteuern |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erfassen der tatsächlich erbrachten Leistungen und Ergebnisse</li> <li>▶ Vergleichen der Soll- und Ist-Daten</li> <li>▶ Identifizieren von Abweichungen</li> <li>▶ Analysieren der Ursachen für Abweichungen</li> <li>▶ Vorschlagen von Maßnahmen zur Korrektur der Abweichungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| l) Abnahme der Leistung veranlassen                                                    |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zusammenstellen aller relevanten Dokumente, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferscheine</li> <li>• Prüfprotokolle</li> <li>• Abnahmeberichte</li> </ul> </li> <li>▶ Erstellen eines Abnahmeprotokolls</li> <li>▶ Notieren von eventuellen Mängeln</li> <li>▶ ggf. Veranlassen von Nachbesserungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |
| m) Auftragsdokumentation vervollständigen und bearbeiten                               |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erfassen und Pflegen, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundeninformationen</li> <li>• Bestellnummern</li> <li>• Lieferdetails</li> </ul> </li> <li>▶ Dokumentieren des Auftragsverlaufs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| n) Aufträge nachkalkulieren                                                            |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erfassen der verbrauchten Materialien und deren Kosten</li> <li>▶ Erfassen des aufgewendeten Arbeits-/Leistungsumfangs und dessen Kosten</li> <li>▶ Unterscheiden zwischen Fremdleistungen und Eigenleistungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| o) Aufträge fakturieren, Kundenrechnungen erstellen                                    |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erstellen einer Rechnung, basierend auf den erfassten Daten inklusive aller notwendigen Informationen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechnungsnummer</li> <li>• Datum</li> <li>• Kundendaten</li> <li>• Leistungsbeschreibung</li> <li>• Einzelpreise</li> <li>• Gesamtbetrag</li> <li>• Zahlungsbedingungen</li> </ul> </li> <li>▶ Überprüfen der erstellten Rechnung auf Richtigkeit und Vollständigkeit</li> <li>▶ Versenden der geprüften Rechnung an den Kunden/die Kundin (in Papierform oder elektronisch)</li> </ul> |
| p) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf Maßnahmen einleiten                      |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Auswerten der Offenen-Posten-Liste</li> <li>▶ Einleiten von Mahnverfahren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• betriebliches Mahnverfahren</li> <li>• gerichtliches Mahnverfahren</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                                            | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| q) Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten                                                                 |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sammeln von Informationen zur Kundenzufriedenheit, z. B. durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Online-Kundenbefragungen</li> <li>• Online-Bewertungsplattformen</li> <li>• schriftliche Kundenbefragungen</li> <li>• mündliche Kundenbefragungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>– telefonisch</li> <li>– persönlich</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▶ Auswerten von offenen Antworten und Kommentaren</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |
| r) Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren                                                                      |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bonussystem</li> <li>▶ individuelle Folgeangebote</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| s) Kundenreklamationen bearbeiten                                                                              |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kennen und Erfassen von Reklamationsgründen</li> <li>▶ Informieren von Beteiligten</li> <li>▶ Einleiten von Maßnahmen</li> <li>▶ Berücksichtigen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• der Rechtsgrundlagen</li> <li>• der Gewährleistung</li> <li>• von Garantieansprüchen</li> <li>• von Unternehmensgrundsätzen und Kulanzregelungen</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| t) Probleme in Auftragsprozessen identifizieren und analysieren                                                |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ermitteln von Gründen für Ablaufstörungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| u) Problemlösungen vorschlagen                                                                                 |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Auswerten der Qualitätssicherungsmaßnahmen und Ableiten von Lösungen oder Verbesserungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>2 Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)</b>                 |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| a) Kreditoren- und Debitorenstammdaten aufnehmen und pflegen                                                   | 22                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Organisation der betrieblichen Datenerfassung</li> <li>▶ Stammdatenpflege, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma</li> <li>• Geschäftsführung</li> <li>• Firmensitz</li> <li>• Kontaktdaten</li> </ul> </li> <li>▶ Dokumentation und Ablage</li> <li>▶ Nebenbücher</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| b) Geschäftsvorgänge unter Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Regelungen buchhalterisch einordnen |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kontenplan</li> <li>▶ Bestands-/Erfolgskonten</li> <li>▶ Unterkonten</li> <li>▶ betriebliche und gesetzliche Aufbewahrungsfristen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| c) Belege erfassen, kontieren und auf Bestands- und Erfolgskonten buchen                                       |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Belegorganisation</li> <li>▶ Grund-, Hauptbuch und Nebenbücher bzw. die Darstellung dieser Bücher im verwendeten elektronischen Buchhaltungssystem</li> <li>▶ Zieleinkäufe und Zielverkäufe (Eingangs-/Ausgangsrechnungen)</li> <li>▶ Umsatzsteuer, Umsatzsteuersätze</li> <li>▶ Anschaffungsnebenkosten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportkosten</li> <li>• Verpackungskosten und -versicherungen</li> </ul> </li> <li>▶ Nachlässe, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rabatte</li> <li>• Skonti</li> <li>• Boni</li> </ul> </li> <li>▶ Rücksendungen</li> <li>▶ Gutschriften</li> </ul> |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                                           | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d) Zahlungseingänge überwachen und Zahlungsausgänge veranlassen                                               |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rechnungsprüfung</li> <li>▶ Unterschriftenregelung/Vollmacht</li> <li>▶ Zahlungsvorgänge/-fristen</li> <li>▶ Teilzahlungen</li> <li>▶ Zahlungsaufschub</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| e) Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten                                                                     |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Terminüberwachung, z. B. Offene-Posten-Liste</li> <li>▶ Eintritt des Verzugs bei Geldschulden (ohne/mit Mahnung)</li> <li>▶ Rechte bei Zahlungsverzug des Kunden/der Kundin, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rücktritt vom Kaufvertrag</li> <li>• Schadensersatz neben der Leistung</li> <li>• Ersatz vergeblicher Aufwendungen</li> </ul> </li> <li>▶ betriebliche Entscheidungsregeln und Verfahren bei Zahlungsverzug</li> <li>▶ ein-/beidseitiges Handelsgeschäft</li> <li>▶ Verzinsung von Geldschulden bei Verzug (Basiszinssatz, Verzugszinsen)</li> </ul> |
| f) bei periodengerechten Abschlussarbeiten unterstützen                                                       |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Umsatzsteuervoranmeldung</li> <li>▶ vorläufiger Abschluss von Bestandskonten</li> <li>▶ Inventur</li> <li>▶ Inventurverfahren</li> <li>▶ Inventurdifferenzen und betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen</li> <li>▶ Bewerten von Anlage- und Umlaufvermögen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buchungsvorbereitung</li> <li>• Absetzung für Abnutzung (AfA)</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                      |
| g) Zweck und Struktur der betrieblichen Kosten- und -Leistungsrechnung bei Aufgabenstellungen berücksichtigen |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kostenerfassung</li> <li>▶ Kontrolle der Wirtschaftlichkeit</li> <li>▶ Bewerten von Gegenständen des Umlauf- bzw. des Anlagevermögens (Herstellkosten)</li> <li>▶ kurzfristige betriebliche Ergebnisrechnung</li> <li>▶ Entscheidungsgrundlage für Produkt- und Preispolitik</li> <li>▶ Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung</li> <li>▶ Zusammenhang von Aufbau- und/oder Prozessorganisation und Struktur der Kostenstellenrechnung</li> </ul>                                                                                                                  |
| h) Kosten ermitteln, aufbereiten und überwachen                                                               |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aufwendungen und Kosten</li> <li>▶ Erträge und Leistungen</li> <li>▶ kalkulatorische Kosten (Anders- und Zusatzkosten)</li> <li>▶ Einzel- und Gemeinkosten</li> <li>▶ variable und fixe Kosten</li> <li>▶ Kostenstellenrechnung (BAB)</li> <li>▶ Prozesskostenrechnung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| i) Leistungen kalkulieren und verrechnen                                                                      |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kostenträgerstückrechnung</li> <li>▶ Kostenträgerzeitrechnung (kurzfristige Erfolgsrechnung)</li> <li>▶ Kalkulationsverfahren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuschlagskalkulation</li> <li>• Divisionskalkulation</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| j) Ergebnisse der Kosten- und -Leistungsrechnung für Entscheidungen aufbereiten                               |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Preiskalkulation (Vorwärts-, Rückwärts- und Differenzkalkulation)</li> <li>▶ betriebliche Überprüfung des Leistungsangebots</li> <li>▶ Bewertung von (Zwischen-)Produkten</li> <li>▶ kurzfristige Preisuntergrenze (Teilkostenrechnung/Deckungsbeitragsrechnung)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                                                | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| k) im Rahmen des Controllings Einflussfaktoren auf den Betriebserfolg identifizieren und reflektieren              |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Preisänderungen (Beschaffungs- und Absatzmärkte)</li><li>▶ Prozess- und Produktinnovation</li><li>▶ Marktstellung von Anbietern und Lieferanten</li><li>▶ Änderung der Rahmenbedingung, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Rechtslage</li><li>• Mitbewerber</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| l) Ergebnisse der Betriebsrechnung und der Finanzbuchhaltung für das Controlling aufbereiten und interpretieren    |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Ermitteln von Ist-Größen bezüglich Kosten, Kapazitätsauslastung und Verbrauch</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| m) Soll- und Ist-Vergleiche durchführen, Abweichungen feststellen und kommunizieren                                |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Soll-Ist-Abweichungsanalyse bezüglich Kosten, Kapazitätsauslastung und Verbrauch</li><li>▶ Plan-Gewinn- und Verlustrechnung (GuV), Plan-Bilanz, Finanzplan</li><li>▶ Erläutern von Abweichungen</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| n) Kennzahlen ermitteln, aufbereiten und beurteilen, Statistiken und Berichte erstellen                            |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Cashflow, Rentabilität, Wirtschaftlichkeit, Produktivität, Liquidität, Return on Investment</li><li>▶ Kennzahlen zu Unternehmens- und Bereichszielen</li><li>▶ Kennzahlen zur Budgetierung (Maßnahmen und Ressourcen)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>3 kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen gestalten und umsetzen (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)</b> |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| a) Buchungsvorgänge bearbeiten                                                                                     | 22                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Belegorganisation</li><li>▶ Grund-, Hauptbuch und Nebenbücher bzw. die Darstellung dieser Bücher im verwendeten elektronischen Buchhaltungssystem</li><li>▶ Kontierung/Erfassung</li><li>▶ Umsatzsteuer, Umsatzsteuersätze</li><li>▶ Nachlässe, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Skonti</li><li>• Boni</li></ul></li><li>▶ Anschaffungsnebenkosten, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Transportkosten</li><li>• Verpackungskosten und -versicherungen</li></ul></li></ul>                                                      |
| b) Kassenbuch führen                                                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| c) Bestands- und Erfolgskonten führen                                                                              |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Umsatzzuordnung durch Ertragskonten</li><li>▶ Rücksendungen</li><li>▶ Gutschriften</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| d) Offene-Posten-Listen verwalten                                                                                  |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Beachten von betrieblichen Verfahrensweisen</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| e) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren und Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten                             |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Rechnungsprüfung</li><li>▶ Unterschriftenregelung/Vollmacht</li><li>▶ Zahlungsvorgänge/-fristen</li><li>▶ Teilzahlungen</li><li>▶ Zahlungsaufschub</li><li>▶ Liquiditätsplanung</li><li>▶ Terminüberwachung, z. B. Offene-Posten-Liste</li><li>▶ Eintritt des Verzugs bei Geldschulden (ohne/mit Mahnung)</li><li>▶ Rechte bei Zahlungsverzug des Kunden/der Kundin, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Rücktritt vom Kaufvertrag</li><li>• Schadensersatz neben der Leistung</li><li>• Ersatz vergeblicher Aufwendungen</li></ul></li></ul> |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                                                 | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                     |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ betriebliche Entscheidungsregeln und Verfahren bei Zahlungsverzug</li> <li>▶ ein-/beidseitiges Handelsgeschäft</li> <li>▶ Verzinsung von Geldschulden bei Verzug (Basiszinssatz, Verzugszinsen)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| f) am buchhalterischen Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen mitwirken                                 |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Umsatzsteuervoranmeldung</li> <li>▶ vorläufiger Abschluss von Bestandskonten</li> <li>▶ Inventur</li> <li>▶ Inventurverfahren</li> <li>▶ Inventurdifferenzen und betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen</li> <li>▶ Bewertung von Anlage- und Umlaufvermögen (Buchungsvorbereitung, AfA)</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| g) Personalstammdaten erfassen und pflegen                                                                          |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ablage</li> <li>▶ Aufbewahrungsfristen</li> <li>▶ Datenschutzbestimmungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| h) erforderliche Prozessdaten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten                                     |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tarifverträge, Individualvereinbarung</li> <li>▶ Stundenzettel</li> <li>▶ Urlaubslisten</li> <li>▶ Fehlzeiten</li> <li>▶ Zuschlagssätze</li> <li>▶ geldwerte Vorteile</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| i) Auszahlungsbeträge unter Berücksichtigung geltender steuer-, sozial- und tarifrechtlicher Bestimmungen ermitteln |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nettolohnermittlung</li> <li>▶ Beitragssätze</li> <li>▶ Beitragsbemessungsgrenzen</li> <li>▶ Steuerklassen</li> <li>▶ persönliche Be- und Abzüge</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| j) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen erstellen               |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Monatsabschluss, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lohnsteuervoranmeldung</li> <li>• Krankenkassenbeitragsnachweise</li> <li>• Umlageverfahren</li> <li>• Terminplanung</li> </ul> </li> <li>▶ Jahresabschluss, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jahresmeldung an die Krankenkasse</li> <li>• Jahreslohnsteuerausgleich</li> <li>• Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabe</li> <li>• Meldung für die Berufsgenossenschaft</li> <li>• Terminplanung</li> </ul> </li> </ul> |
| k) Kosten verursachungsgerecht zuordnen                                                                             |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kostenarten</li> <li>▶ Kostenstellen</li> <li>▶ Kostenträger</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| l) Angebote unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen kalkulieren                                          |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wettbewerbsanalyse</li> <li>▶ Marktanalyse</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| m) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren                                                             |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zwischenkalkulation auf Basis von Stundenzetteln und Eingangsrechnungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| n) Verfahren der Voll- und Teilkostenrechnung anwenden                                                              |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mittellohn/Stundenverrechnungssatz</li> <li>▶ Deckungsbeitragsrechnung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| o) durch Nachkalkulation Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg ermitteln                                          |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Material</li> <li>▶ Arbeits- und Leistungsumfang</li> <li>▶ Fremdleistungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                                                     | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| p) bei der Ermittlung der Unternehmensertragslage mitwirken                                                             |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Leistungs- und Kostenanalyse</li><li>▶ betriebswirtschaftliche Auswertung (BWA)</li><li>▶ Finanzplanung</li><li>▶ Cashflow</li><li>▶ Rentabilität, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Eigenkapital</li><li>• Umsatz</li><li>• Return on Investment</li></ul></li></ul>                                                                                                                            |
| q) Wirkungen der Abschreibungen für den Betriebserfolg unterscheiden                                                    |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Abschreibungsverfahren, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• lineare Abschreibung</li><li>• Abschreibung nach Leistungseinheiten</li></ul></li><li>▶ geringwertige Wirtschaftsgüter</li><li>▶ Einschätzen steuerlicher Auswirkung</li></ul>                                                                                                                                                         |
| r) Statistiken erstellen und Plan-Ist-Vergleiche durchführen                                                            |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Plan- und Ist-Umsätze</li><li>▶ Plan- und Ist-Kosten</li><li>▶ Plan- und Ist-Auslastung</li><li>▶ Jahresverläufe</li><li>▶ Betriebs- und Zeitvergleiche</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                            |
| s) betriebliche Kennzahlen beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten                               |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Finanzierungskennzahlen, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Kapitalstruktur</li><li>• Anlagendeckung</li><li>• Liquiditätszahlen</li><li>• Debitorenlaufzeit</li></ul></li><li>▶ Bereichskennzahlen, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Lagerumschlag</li><li>• Arbeitsproduktivität</li></ul></li></ul>                                                                               |
| 4 Einkauf und Logistikprozesse planen, koordinieren und durchführen (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)                             |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen                                                                 | 22                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Bedarfsermittlung</li><li>▶ Bedarfsmeldung</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| b) Mengen und Termine disponieren                                                                                       |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Vergleichen unterschiedlicher Bestellsysteme, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Meldemengensystem</li><li>• Bestellrhythmusverfahren</li><li>• „just in time“</li></ul></li><li>▶ Zusammenhang zwischen Bestellmenge, -häufigkeit, -kosten</li><li>▶ wirtschaftliche Auswirkungen, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Lagerkosten</li><li>• Kapitalbindungskosten</li></ul></li></ul> |
| c) interne Einkaufsrichtlinien und Rahmenverträge sowie betriebliche Compliance einhalten                               |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Einhalten von gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen, z. B. ethische, ökologische, soziale Anforderungen</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| d) Bezugsquellen ermitteln, analysieren und Lieferantenvorauswahl treffen                                               |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ interne und externe Beschaffungsmöglichkeiten</li><li>▶ Marktsichtung und -analyse</li><li>▶ betriebliche Anforderungskriterien</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| e) Angebote einholen und vergleichen                                                                                    |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Auswählen von Anbietern nach festgelegten qualitativen und quantitativen Bewertungskriterien</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| f) Bestellung durchführen, Auftragsbestätigung mit der Bestellung vergleichen und bei Abweichungen Lösungen vereinbaren |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Durchführen von Bestellungen, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedarfsermittlung</li><li>• Lieferantenauswahl</li><li>• Bestellabwicklung</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                   |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                            | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vergleichen der Auftragsbestätigung mit der Bestellung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preise</li> <li>• Menge</li> <li>• Liefertermine</li> </ul> </li> <li>▶ Lösungen bei Abweichungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifizieren von Abweichungen</li> <li>• Kommunizieren mit Lieferanten</li> <li>• Anpassen der Bestellung oder Auftragsbestätigung</li> </ul> </li> </ul>                                                                                 |
| g) Vertragserfüllung überwachen und bei Vertragsstörung Maßnahmen einleiten                    |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ vertragsgemäße Abwicklung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferungsüberwachung</li> <li>• Material-/Wareneingang</li> <li>• Rechnungsprüfung</li> </ul> </li> <li>▶ Leistungsstörung, z. B. bei: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaufvertrag</li> <li>• Werksvertrag</li> <li>• Dienstleistungsvertrag</li> </ul> </li> <li>▶ Ableiten und Umsetzen möglicher rechtlicher Maßnahmen</li> </ul>                                                                              |
| h) bei der Verhandlung von Einkaufskonditionen mitwirken                                       |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Definieren von Verhandlungszielen</li> <li>▶ Mindestbedingungen, -konditionen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preise</li> <li>• Lieferbedingungen</li> <li>• Zahlungsziele</li> <li>• Skonti</li> <li>• Boni</li> <li>• Rabatte</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                |
| i) Lieferanteninformationen für Entscheidungen systematisch erfassen                           |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Analysieren und Auswerten der Lieferkonditionen</li> <li>▶ Festlegen und Bewerten von Qualitätsanforderungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zertifizierung</li> <li>• Gütesiegel</li> <li>• Normen</li> <li>• Standards</li> </ul> </li> <li>▶ Erstellen einer Entscheidungsmatrix</li> <li>▶ Vergleichen von Lieferanten anhand der vorher festgelegten Kriterien</li> <li>▶ Dokumentieren der Entscheidungsprozesse</li> </ul>                                                     |
| j) bei der Erstellung von Rahmenverträgen mitwirken                                            |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Auswerten bestehender Verträge</li> <li>▶ Festlegen von Zielvorgaben</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| k) Prozesse der Bedarfsermittlung und des Einkaufs reflektieren und Verbesserungen vorschlagen |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ermitteln des Bedarfs, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialien</li> <li>• Dienstleistungen</li> <li>• Produkten</li> </ul> </li> <li>▶ Vorhersagen des zukünftigen Bedarfs, basierend auf historischen Daten und aktuellen Trends</li> <li>▶ Reflektieren des Einkaufsprozesses, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkennen von Problemen oder ineffizienten Abläufen</li> <li>• Vorschlagen von Maßnahmen zur Verbesserung des Prozesses</li> </ul> </li> </ul> |
| l) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen                                       |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Lagerhaltungssysteme, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handlager</li> <li>• Fertigungslager</li> <li>• Hochregallager</li> <li>• „just in time“</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| m) vom Ausbildungsbetrieb genutztes Lagersystem bei logistischen Abläufen berücksichtigen      |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Lagerorganisation, Lagereinrichtung und Transportsysteme</li> <li>▶ Anforderungen und Eigenschaften der zu lagernden Güter</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                                                             | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| n) Wareneingang prüfen, Mängelbeseitigung veranlassen                                                                           |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Eingangs- bzw. Sichtkontrolle</li><li>▶ Abnahme, Dokumentation</li><li>▶ Vollständigkeits- und Qualitätskontrolle</li><li>▶ Veranlassen von Maßnahmen</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| o) Bestände erfassen, kontrollieren und bewerten                                                                                |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Bewertungsverfahren der Lagerbestände</li><li>▶ Auswerten von Lagerkennzahlen, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• durchschnittlicher Lagerbestand</li><li>• durchschnittlicher Materialeinsatz</li><li>• Umschlagshäufigkeit</li><li>• durchschnittlicher Lagerzinssatz</li><li>• Kapitalbindungskosten</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| 5 Marketing- und Vertriebsaktivitäten mitgestalten (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)                                                      |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| a) Instrumente der Marktbeobachtung und -analyse nutzen und dabei Mitbewerber sowie Marktentwicklungen beachten                 | 22                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ primäre Marktforschung, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• betriebliche Daten</li><li>• Kundenumfrage</li></ul></li><li>▶ sekundäre Marktforschung, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Markt- und Branchenberichte</li><li>• zielgruppenspezifische Statistiken</li><li>• Konjunkturdaten</li></ul></li><li>▶ Strukturieren des Markts nach Teilmärkten, z. B. nach:<ul style="list-style-type: none"><li>• Regionen</li><li>• Ländern</li><li>• Kundentypen</li><li>• Produktgruppen</li><li>• Vertriebskanälen</li></ul></li></ul> |
| b) an der Entwicklung von Marketingmaßnahmen mitwirken                                                                          |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Festlegen von Zielen</li><li>▶ Erstellen eines Marketingkonzeptes</li><li>▶ Marketingmix: Produkt, Preis, Kommunikation und Distribution</li><li>▶ Beachten rechtlicher Vorgaben, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Urheberrecht</li><li>• Telemediengesetz</li><li>• Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb</li><li>• Recht am eigenen Bild</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                   |
| c) Ressourcen planen und organisieren und Kosten ermitteln                                                                      |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Umsetzungsplan mit Zuständigkeiten</li><li>▶ Budgetrahmen</li><li>▶ Erfolgskriterien und -prognosen</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| d) bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen, insbesondere der Verkaufsförderung, mitwirken und diese Maßnahmen dokumentieren |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Planen der Maßnahmen, z. B. mittels:<ul style="list-style-type: none"><li>• Medienplan</li><li>• Veranstaltungsplan</li></ul></li><li>▶ Verkaufsförderung, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Sonderverkaufsaktionen</li><li>• Ausverkäufe</li><li>• Rabattaktionen</li><li>• Gutscheine</li><li>• Warenproben</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                              |
| e) Aktivitäten hinsichtlich Zeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität überwachen und gegebenenfalls nachsteuern                     |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Auswerten, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Zeitmanagement</li><li>• Kosten</li></ul></li><li>▶ Überprüfen der Maßnahmen</li><li>▶ aktive Empfehlungen, Beratung</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                                                                                                                    | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| f) Wirkungen von Marketingmaßnahmen feststellen und Verbesserungsvorschläge entwickeln                                                                                                 |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Absatz- und Umsatzauswertung</li> <li>▶ Kundenrückmeldung</li> <li>▶ Kundenbefragungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| g) Kundendaten und -informationen nutzen                                                                                                                                               |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erfassen von Kundendaten mittels Auswertung von Kundendateien und Recherche, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsbeziehung</li> <li>• Marktumfeld</li> <li>• Kundenprofil</li> <li>• Zahlungsverhalten</li> <li>• Kaufverhalten</li> <li>• Bedürfnisse und Vorlieben</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                |
| h) Vertriebsformen berücksichtigen                                                                                                                                                     |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ unterschiedliche Vertriebswege</li> <li>▶ Transportwege, Absatzmittler, Absatzwege</li> <li>▶ rechtliche Rahmenbedingungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| i) Situation des Kunden analysieren, Bedarf feststellen, kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren; Angebote unterbreiten |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ermitteln der Kundenanforderungen, -wünsche und -erwartungen</li> <li>▶ alternative Finanzierungsangebote, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leasing</li> <li>• Miete</li> <li>• Teilzahlung</li> </ul> </li> <li>▶ Entwickeln von maßgeschneiderten Angeboten</li> </ul>                                                                                                                                             |
| j) Verträge und Vertragsverhandlungen vorbereiten und an Vertragsabschlüssen mitwirken                                                                                                 |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ allgemeine und individuelle Vertragsbedingungen</li> <li>▶ Lieferungs- und Zahlungsbedingungen</li> <li>▶ steuerrechtliche Bestimmungen</li> <li>▶ Wettbewerbsrecht</li> <li>▶ Verpackungsverordnung</li> <li>▶ Vollmacht</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |
| k) Erfüllung von Verträgen überwachen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten                                                                                                            |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Leistungserfüllung hinsichtlich Qualität, Quantität, Termine und Zahlungseingänge</li> <li>▶ Nachbesserung, Nachlieferung, Minderung und Wandlung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| l) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben gestalten                                                                                                           |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zielgruppendifferenzierung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stammkunden/-kundinnen</li> <li>• Privatkunden/-kundinnen</li> <li>• Großkunden</li> </ul> </li> <li>▶ Einhalten von Servicestandards, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundlichkeit</li> <li>• Zuverlässigkeit</li> <li>• Pünktlichkeit</li> <li>• Erreichbarkeit</li> </ul> </li> <li>▶ Durchführen von Kundenbefragungen</li> </ul> |
| m) Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen                                                                                                                                 |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Begrüßen des Kunden/der Kundin, um eine positive Atmosphäre zu schaffen</li> <li>▶ Beraten und Anbieten individueller Lösungen</li> <li>▶ Aufbauen einer persönlichen Verbindung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwenden des Kunden-Namens</li> <li>• Merken persönlicher Kundendetails</li> </ul> </li> <li>▶ Ausdrücken von Dankbarkeit und Wertschätzung</li> </ul>                                           |
| n) Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen                                                                                                         |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Feststellen von Kundenanliegen</li> <li>▶ Beachten von rechtlichen und betrieblichen Regelungen</li> <li>▶ sachlich angemessener, freundlicher Umgang bei Beschwerde und Reklamation</li> <li>▶ Einwände, Kommunikationsstörungen und Konfliktlösung</li> <li>▶ Informieren und Einbeziehen verantwortlicher Mitarbeiter/-innen</li> </ul>                                                                                          |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                                                                  | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| o) Kundenzufriedenheit ermitteln, Maßnahmen vorschlagen                                                                              |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Durchführen von Kundenumfragen</li> <li>▶ Einleiten von auftragsbezogenen Evaluationen und ergänzenden Maßnahmen</li> <li>▶ Unterbreiten von Verbesserungsvorschlägen</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |
| <b>6 personalwirtschaftliche Prozesse umsetzen (§ 4 Absatz 3 Nummer 6)</b>                                                           |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten                  | 22                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ gesetzliche und tarifliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)</li> <li>• Jugendschutzgesetz (JuSchG)</li> <li>• Schwerbehindertengesetz (SchwbG)</li> <li>• Allgemeines Gleichstellungsgesetz (AGG)</li> </ul> </li> <li>▶ Mantel-, Rahmen-, Lohn- und Gehaltstarifverträge</li> <li>▶ Sozialgesetze</li> </ul> |
| b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen                                                   |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ manuell/elektronisch</li> <li>▶ rechtliche Bestimmungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsichtnahme</li> <li>• Aufbewahrung</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                  |
| c) Vorgänge im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen bearbeiten                                                                    |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Lohn- bzw. Gehaltsabrechnungen</li> <li>▶ Überweisungen, Zahlungsbeträge und Vermögenswirksame Leistungen (VL/VwL)</li> <li>▶ Lohnjournale</li> <li>▶ Lohnsteueranmeldungen</li> <li>▶ Beitragsnachweise Sozialversicherung</li> <li>▶ Abführen Soli, Lohn- und Kirchensteuer</li> <li>▶ Abführen Sozialversicherungsbeiträge</li> </ul>                               |
| d) Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten                                                                   |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Stundenzettel</li> <li>▶ Meldeverfahren bei Krankheit, Arbeitsunfall, Mutterschaft</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| e) Auskünfte im Zusammenhang mit der Personalverwaltung erteilen                                                                     |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mitarbeiter/-innen, Vorgesetzte</li> <li>▶ Ämter, Behörden, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pfändung</li> <li>• Arbeitsbescheinigungen für die Arbeitsagentur</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                   |
| f) Personalstatistiken führen und auswerten                                                                                          |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Auslastung</li> <li>▶ Lohn- und Gehaltsentwicklung</li> <li>▶ Kranken-, Urlaubsstatistik</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| g) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen                                                              |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ gesetzliche, tarifrechtliche und betriebliche Regelungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| h) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personalbogen</li> <li>▶ Arbeits-, Ausbildungs- und Praktikumsverträge</li> <li>▶ sozialversicherungsrelevante Meldevordrucke</li> <li>▶ Arbeits- und Urlaubsbescheinigung</li> <li>▶ Zeugnisse</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| i) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen                                            |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Verfassen von Stellenbeschreibungen</li> <li>▶ Erstellen von Stellenprofilen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| j) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken   |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Verfassen und Einstellen von Stellenanzeigen</li> <li>▶ Sichten von Bewerbungsunterlagen</li> <li>▶ bewerberbezogene Recherche</li> <li>▶ Entwickeln von Personalfragebögen</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                                                                    | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| k) im Bereich der Personalentwicklung insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren                         |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Bedarfsermittlung</li><li>▶ Recherche von Weiterbildungsangeboten</li><li>▶ betriebliche Mitbestimmungsrechte</li><li>▶ Maßnahmenbeurteilung/Evaluation</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| l) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen                                                                                      |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)</li><li>▶ Betriebssport</li><li>▶ Koordination Gesundheitschecks</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| m) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen                                      |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Vor- und Nachteile interner und externer Personalbeschaffung</li><li>▶ Effektivität und Effizienz von Maßnahmen, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Personalentwicklung</li><li>• Zusammenarbeit mit Bildungsstätten</li><li>• Nachqualifizierung</li><li>• Praktika</li><li>• altersgerechte Arbeitsplatzgestaltung</li><li>• familienfreundliche Arbeitsbedingungen</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7 Assistenzaufgaben übernehmen (§ 4 Absatz 3 Nummer 7)                                                                                 |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden                                    | 22                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Ziel- und Prioritätensetzung</li><li>▶ integrierte Software für die Planung von Terminen und Aufgaben und zur Erstellung von Notizen und Kontakten</li><li>▶ Checklisten</li><li>▶ ABC-Analyse, SMART, ALPEN</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und über Prioritäten von Interessen und Anliegen entscheiden                    |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ zielorientierte Kommunikation</li><li>▶ Plausibilität von Geschäftsvorgängen, Anliegen und Inhalten</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| c) Kommunikation mit den Beteiligten situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Kommunikationsarten, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Brief</li><li>• E-Mail</li><li>• Telefon</li><li>• Internet</li><li>• Intranet</li><li>• Chat</li></ul></li><li>▶ Kommunikationsanlässe, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Berichterstattung</li><li>• Beratung</li><li>• Verhandlung</li><li>• Verkauf</li><li>• Reklamation</li></ul></li><li>▶ Kommunikationspartner/-innen, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorgesetzte</li><li>• Mitarbeitende</li><li>• Kunden und Kundinnen</li><li>• Geschäftspartner/-innen</li></ul></li><li>▶ Organisation von Kommunikation, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Besprechungen</li><li>• Sitzungen</li><li>• Telefongespräche und -konferenzen</li></ul></li><li>▶ betriebliche Regelungen</li><li>▶ Corporate Identity</li></ul> |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                          | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d) Kommunikationsstörungen vermeiden                                                         |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Beachten von Kommunikationsregeln, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• betriebliche</li> <li>• formelle</li> <li>• informelle</li> </ul> </li> <li>▶ Beachten von Zuständigkeiten</li> <li>▶ Einhalten von Informationswegen</li> <li>▶ kooperatives Verhalten</li> <li>▶ Empathie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |
| e) Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten                             |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anwenden von Projektmanagementtechniken, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektstrukturplan (PSP)</li> <li>• Gantt-Diagramm</li> <li>• Risikomanagement</li> <li>• Qualitätsmanagement</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| f) Termine koordinieren und überwachen; Wiedervorlage steuern                                |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ einmalige und sich wiederholende Termine</li> <li>▶ Planen unter Berücksichtigung von Anlass, Teilnehmenden, Aufwand und Verlauf</li> <li>▶ Terminplanungs- und Überwachungsmittel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminkalender</li> <li>• Software</li> <li>• Online-Instrumente</li> </ul> </li> <li>▶ betriebsübliches Vorgehen bei Terminplanung und -änderung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abstimmung</li> <li>• Benachrichtigung</li> <li>• Erinnerung</li> </ul> </li> </ul> |
| g) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen            |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erinnerungen und Nachverfolgung</li> <li>▶ Beseitigen von Unklarheiten</li> <li>▶ Zusammenstellen von Ergebnissen</li> <li>▶ Verteilen an die Beteiligten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| h) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen                                    |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tagesordnungen</li> <li>▶ Einladungen</li> <li>▶ Berichte</li> <li>▶ Beratungsvorlagen</li> <li>▶ Ergebnisvermerke</li> <li>▶ Protokolle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| i) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Festlegen von Kriterien zur Einschätzung der Dringlichkeit, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fristen</li> <li>• Wichtigkeit für laufende Projekte</li> <li>• Anfragen von Vorgesetzten</li> </ul> </li> <li>▶ Weiterleiten der Informationen und Dokumente an die richtigen Personen oder Abteilungen</li> <li>▶ Wählen der geeigneten Kommunikationsmittel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Mail</li> <li>• interne Post</li> <li>• direkte Übergabe</li> </ul> </li> </ul>              |
| j) Geschäftskorrespondenz führen                                                             |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ betriebliche Regelungen, einschlägige Normen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| k) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen                                           |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ betriebliche Regelungen</li> <li>▶ Zusammenarbeit mit Dienstleistern</li> <li>▶ Reiseverlaufsplanung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                                                                                                                                                                     | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                         |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Reiseunterlagen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrkarten</li> <li>• Flugtickets</li> <li>• Hoteldaten</li> <li>• Informationsmaterial</li> </ul> </li> <li>▶ Geschäfts- und Sitzungsunterlagen</li> <li>▶ betriebliche Richtlinien für Reisekostenabrechnung</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |
| l) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten                                                                                                                                                                             |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ort, Zeit, Raum, Anlass, Ziel, Teilnehmer/-innen, Ressourcenkalkulation</li> <li>▶ Einladungen, Teilnehmerunterlagen</li> <li>▶ Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>▶ Nachkalkulation, Abrechnung</li> <li>▶ Dokumentation</li> <li>▶ Evaluation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        |
| m) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>8 Öffentlichkeitsarbeit gestalten und Aufgaben des Veranstaltungsmanagements übernehmen (§ 4 Absatz 3 Nummer 8)</b>                                                                                                                  |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| a) bestehende Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit analysieren                                                                                                                                                                           | 22                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ziele der Kommunikationspolitik</li> <li>▶ Zielgruppen</li> <li>▶ finanzieller Rahmen, Budget</li> <li>▶ Maßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veranstaltungen</li> <li>• TV</li> <li>• Radio</li> <li>• Internet</li> <li>• Print</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                |
| b) an der Entwicklung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Zielsetzung, Zielgruppen und unterschiedlichen Medien mitwirken                                                                                |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zielgruppenanalyse</li> <li>▶ Zieldefinition</li> <li>▶ Reflektieren von Erfahrungen aus bisherigen Maßnahmen</li> <li>▶ Auswahl von geeigneten Maßnahmen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| c) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit planen, organisieren und umsetzen sowie deren Wirkung bewerten                                                                                                                                   |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vorgehensweise, Zeitablauf, Ressourcenplanung</li> <li>▶ interne und externe Ansprechpartner/-innen</li> <li>▶ Kommunikation mit Beteiligten</li> <li>▶ Meilensteine, Zwischenziele</li> <li>▶ Koordination</li> <li>▶ Evaluation bezogen auf die Zielsetzung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Außenwirkung</li> <li>• Bekanntheitsgrad</li> <li>• Zuverlässigkeit</li> <li>• Nachhaltigkeit</li> </ul> </li> <li>▶ Wirtschaftlichkeitsbetrachtung</li> </ul> |
| d) an Veranstaltungsplanungen, insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Ressourcenkalkulation, räumlicher Organisation und Ausstattung, mitwirken und dabei wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Aspekte berücksichtigen |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ notwendige Mittel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal</li> <li>• Veranstaltungsort</li> <li>• Raum</li> <li>• Material</li> <li>• Werbung</li> </ul> </li> <li>▶ Kostenkalkulation</li> <li>▶ Budgeteinhaltung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                                                                      | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                          |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ rechtliche Bestimmungen und Auflagen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brandschutz</li> <li>• Fluchtwege</li> <li>• Unfallverhütung</li> <li>• Raum- und Besucherverhältnis</li> <li>• Schallschutz</li> <li>• Urheberrecht</li> </ul> </li> <li>▶ ökologische Aspekte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• nachhaltige Materialien</li> <li>• Energieeffizienz</li> <li>• Abfallmanagement</li> <li>• Transport</li> <li>• regionale Produkte</li> </ul> </li> </ul> |
| e) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten sowie Teilnehmende bei Anfragen und organisatorischen Problemen unterstützen          |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Corporate Design</li> <li>▶ Vervielfältigungs- und Versandoptionen</li> <li>▶ Wahl der Kommunikationswege</li> <li>▶ Auswerten von Rückmeldungen</li> <li>▶ angemessene Kundenkommunikation und Betreuung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| f) Prozesse mit Dienstleistern koordinieren und überwachen, dabei Compliance-Vorgaben einhalten und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Soll-Ist-Vergleich, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Überwachen von Vertragsvereinbarungen</li> <li>• Termineinhaltung</li> </ul> </li> <li>▶ Einhalten von gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ethische</li> <li>• ökologische</li> <li>• soziale</li> </ul> </li> <li>▶ Anforderungen</li> <li>▶ Vorschläge bei Abweichungen</li> </ul>                                                                                |
| g) Kosten nachkalkulieren, Rechnungen prüfen und kontieren                                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| h) Veranstaltungen dokumentieren und analysieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse nutzen           |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Evaluation und Dokumentation</li> <li>▶ Nutzung von Dokumentationssystemen</li> <li>▶ Empfehlungen für andere Maßnahmen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>9 Aufgaben der Verwaltung wahrnehmen und Recht anwenden (§ 4 Absatz 3 Nummer 9)</b>                                                   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf sachgerechte Antragstellung hinwirken                  | 22                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Auskünfte, Beratungen</li> <li>▶ Erläutern von Formularen und Anträgen</li> <li>▶ Zuständigkeiten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen                                                     |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ bürgerorientiertes Verwaltungshandeln, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rahmenbedingungen</li> <li>• gesetzliche Vorgaben</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten                                                                                             |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Offenlegen der Verfahrensschritte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beteiligungen</li> <li>• Überprüfungen</li> <li>• Gutachten</li> <li>• Beschaffen von Unterlagen</li> <li>• Fristen</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                                                                                | zeitliche<br>Richt-<br>werte*                                                                                                                                      | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d) Anliegen und Zuständigkeiten klären, Sachverhalte ermitteln, Maßnahmen einleiten                                                                |                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Annehmen von Anträgen und Prüfen auf Vollständigkeit</li><li>▶ Zuständigkeit: örtlich, sachlich, instanziell</li><li>▶ Einleiten von Verwaltungsverfahren, auch von Amts wegen</li><li>▶ Amtsermittlungsgrundsatz</li></ul>                                            |
| e) Beteiligungsverfahren durchführen, dabei Verfahrensvorschriften beachten                                                                        |                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Anhörungen, auch sonstiger Beteiligter</li><li>▶ Fristen, Termine</li></ul>                                                                                                                                                                                            |
| f) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden                                                                                  |                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Gesetzesvorbehalt</li><li>▶ Anspruchs-/Eingriffsnormen</li></ul>                                                                                                                                                                                                       |
| g) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen und ungebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen |                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Legaldefinitionen, weitere erklärende Rechtsquellen</li><li>▶ Ermessen, Ermessensreduktionen</li></ul>                                                                                                                                                                 |
| h) Verwaltungsakte entwerfen                                                                                                                       |                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Tenor, Rubrum</li><li>▶ Angabe von Rechtsgrundlagen</li><li>▶ Begründung von gleich gelagerten Sachverhalten</li><li>▶ Rechtsbehelfsbelehrung</li></ul>                                                                                                                |
| i) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen                                                                                                    |                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Bekanntgabe- und Zustellungsarten</li><li>▶ Auswählen geeigneter Bekanntgabe</li><li>▶ Dokumentation</li></ul>                                                                                                                                                         |
| j) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerden entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten                                                 |                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Unterscheidung von Widerspruch, Einspruch und Beschwerde</li><li>▶ Zulässigkeitsprüfung, Aussetzung des Vorverfahrens</li><li>▶ Zuständigkeit</li><li>▶ Widerspruchsschreiben/Niederschrift</li><li>▶ Fristberechnung, Wiedereinsetzung in den vorigen Stand</li></ul> |
| k) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen                                                                                 |                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Grundsätze des Vorverfahrens</li><li>▶ Wirksamkeit schlicht rechtswidriger Verwaltungsakte</li><li>▶ Bestandskraft, Verfahrenswiederaufnahme</li></ul>                                                                                                                 |
| l) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren                                                                               |                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Geschäftsordnung</li><li>▶ Aktenvermerke</li><li>▶ Ablagesysteme, Aufbewahrungsfristen</li><li>▶ Wiedervorlage</li><li>▶ Fristen</li><li>▶ Aktenplan</li></ul>                                                                                                         |
| m) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Sammeln und Auswerten von Daten</li><li>▶ Benchmarking</li><li>▶ Ideenfindung</li><li>▶ Bewertung der Vorschläge</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10 Aufgaben der Verwaltung wahrnehmen und Recht anwenden (§ 4 Absatz 3 Nummer 10)                                                                  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans anwenden                          | 22                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Struktur und Funktion des Haushaltsplans</li><li>▶ Ermächtigungsprinzip</li><li>▶ Budgetrecht</li><li>▶ Ressortprinzip</li><li>▶ Struktur- und Ordnungssystematik, Doppik oder Kameralistik</li><li>▶ Gliederung, Gruppierung</li></ul>                                |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Wahlqualifikationen                                                                    | zeitliche Richtwerte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden                          |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Jährlichkeit und zeitliche Bindung</li> <li>▶ Verpflichtungsermächtigung, Kassenwirksamkeitsprinzip</li> <li>▶ Übertragbarkeit</li> <li>▶ Einzelveranschlagung, sachliche Bindung</li> <li>▶ Verfügbarkeitskontrolle</li> <li>▶ Deckungsfähigkeit, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• einseitige</li> <li>• gegenseitige</li> </ul> </li> <li>▶ Haushaltsausgleich, -konsolidierung</li> <li>▶ über- und außerplanmäßige Ausgaben</li> <li>▶ Nachtragshaushalt</li> </ul> |
| c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans mitwirken         |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Beitrag zur Haushaltsaufstellung aus dem eigenen Zuständigkeitsbereich</li> <li>▶ Inhalte und Zustandekommen von Haushaltsgesetz oder -satzung</li> <li>▶ Genehmigungsvorbehalte</li> <li>▶ Pflichtbestandteile, freiwillige Bestandteile</li> <li>▶ vorläufige Haushaltsführung</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrollen berücksichtigen         |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nachvollziehbarkeit von Buchungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zahlungsbegründende Unterlagen</li> <li>• Verträge</li> <li>• Vergabeunterlagen</li> </ul> </li> <li>▶ Abweichungsanalysen</li> <li>▶ Korrekturmaßnahmen</li> <li>▶ Berichtswesen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        |
| e) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten                                |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Überwachen von Solländerungen mittels papiergebundener Auszüge oder IT-Anwendungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| f) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken         |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ermitteln von Bedarfen anhand von Kontingentübersichten</li> <li>▶ Kommunizieren der ermittelten Bedarfe mit den Bedarfsträgern während der Haushaltsausführungsphase</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| g) gebuchte Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen    |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Berechnen von Sach- und Personalausgaben</li> <li>▶ Erstellen von Kassenstürzen (Quartalsweise)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| h) Übersichten für Mittelzu- und Mittelabflüsse erstellen, überwachen und weiterleiten |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erstellen von Kalkulationstabellen</li> <li>▶ Pflegen der Tabellen während des Haushaltsjahres</li> <li>▶ Kontrollieren der Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen zum Ende des Haushaltsjahres</li> <li>▶ laufendes Kontrollieren der Mittelzu- und -abflüsse anhand einer Zahlungsüberwachungssoftware</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| i) Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen     |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bewerten des konkreten Sachverhalts anhand von entsprechenden Haushaltsgrundsätzen, teils gutachterlich</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| j) Unterlagen für den Jahresabschluss zusammenstellen                                  |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Einnahmetitel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebühren</li> <li>• Drittmittel</li> <li>• Steuern</li> </ul> </li> <li>▶ Ausgabetitel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sächliche Ausgaben</li> <li>• Personalausgaben</li> <li>• investive Ausgaben</li> <li>• Bauausgaben</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                      |

► **Abschnitt C: wahlqualifikationsübergreifende integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

| Berufsbildpositionen<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                                                                                                 | Zeitliche<br>Zuordnung                 | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht<br/>(§ 4 Absatz 4 Nummer 1)</b>                                                                             |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern                                                                                               | <b>während der gesamten Ausbildung</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Branchenzugehörigkeit</li> <li>► Rechtsform</li> <li>► Zielsetzung und Angebotsstruktur des Ausbildungsbetriebes</li> <li>► Arbeits-, Verwaltungsabläufe und deren betriebliche Organisation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben |                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>► grundlegende rechtliche Vorgaben, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufsbildungsgesetz, ggf. Handwerksordnung</li> <li>• Jugendarbeitsschutzgesetz</li> <li>• Arbeitszeitgesetz</li> <li>• Tarifrecht</li> <li>• Entgeltfortzahlungsgesetz</li> <li>• Ausbildungsordnung</li> <li>• Gesetz zum Schutz von Müttern bei der Arbeit, in der Ausbildung und im Studium</li> </ul> </li> <li>► Inhalte des Ausbildungsvertrages, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art und Ziel der Berufsausbildung</li> <li>• Vertragsparteien</li> <li>• Beginn und Dauer der Ausbildung</li> <li>• Probezeit</li> <li>• Kündigungsregelungen</li> <li>• Ausbildungsvergütung</li> <li>• Urlaubsanspruch</li> <li>• inhaltliche und zeitliche Gliederung der Ausbildung</li> <li>• betrieblicher Ausbildungsplan</li> <li>• Form des Ausbildungsnachweises</li> </ul> </li> <li>► Beteiligte im System der dualen Berufsausbildung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsbetriebe (ggf. überbetriebliche Bildungsstätte) und Berufsschulen</li> <li>• Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände</li> <li>• zuständige Stellen</li> <li>• Bundesministerien</li> <li>• Kultusministerkonferenz der Länder</li> </ul> </li> <li>► Rolle der Beteiligten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung und Abstimmung betrieblicher und schulischer Ausbildungsinhalte</li> <li>• Vermittlung von Ausbildungsinhalten</li> <li>• Lernortkooperation</li> <li>• Abnahme von Prüfungen</li> </ul> </li> <li>► Betrieb, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeits- und Pausenzeiten</li> <li>• Urlaubs- und Überstundenregelungen</li> <li>• Beschwerderecht</li> <li>• Betriebsvereinbarungen</li> </ul> </li> <li>► Berufsschule, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• rechtliche Regelungen der Länder zur Schulpflicht</li> <li>• Rahmenlehrplan</li> <li>• Freistellung und Anrechnung</li> </ul> </li> </ul> |

| Berufsbildpositionen<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                                                       | Zeitliche<br>Zuordnung                 | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen | <b>während der gesamten Ausbildung</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Elemente einer Ausbildungsordnung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufsbezeichnung</li> <li>• Ausbildungsdauer</li> <li>• Ausbildungsberufsbild</li> <li>• Ausbildungsrahmenplan</li> <li>• Prüfungs- und Bestehensregelung</li> </ul> </li> <li>▶ betrieblicher Ausbildungsplan, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sachlicher und zeitlicher Verlauf der Ausbildung</li> <li>• Ausbildungsnachweis als</li> <li>• Abgleich mit betrieblichem Ausbildungsplan</li> <li>• Zulassungsvoraussetzung zur Abschlussprüfung</li> <li>• Lernortkooperation</li> </ul> </li> <li>▶ Checklisten zur Umsetzung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern                                |                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ arbeitsrechtliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsvergütung, Arbeitsentgelt, Arbeitszeiten, Urlaubsanspruch, Arbeitsbedingungen, Abschluss und Kündigung von Arbeitsverhältnissen, Laufzeit von Verträgen</li> <li>• tarifliche, betriebliche und individuelle Vereinbarungen über die zuvor genannten Punkte</li> <li>• Zulagen, Sonderzahlungen und Urlaubsgeld</li> </ul> </li> <li>▶ sozialrechtliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sozialstaat und Solidargedanke</li> <li>• gesetzliche Sozialversicherung mit Arbeitslosen-, Unfall-, Renten-, Pflege- und Krankenversicherung</li> <li>• Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, Versorgungsmedizinverordnung, Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen, Gesetz zum Schutz von Müttern bei der Arbeit, in der Ausbildung und im Studium</li> </ul> </li> <li>▶ tarifrechtliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifbindung</li> <li>• Tarifvertragsparteien</li> <li>• Tarifverhandlungen</li> <li>• Geltungsbereich (räumlich, fachlich, persönlich) von Tarifverträgen für Arbeitnehmer/-innen der entsprechenden Branche sowie deren Anwendung auf Auszubildende</li> </ul> </li> <li>▶ mitbestimmungsrechtliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebsverfassungsgesetz oder Personalvertretungsgesetze, Recht von Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen auf Mitbestimmung am Arbeitsplatz, Gleichberechtigung von Betriebsrat/Personalrat und Arbeitgeber</li> <li>• Vereinigungs- und Koalitionsfreiheit</li> </ul> </li> </ul> |
| e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern           |                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grundsatz der vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertretern und Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertreterinnen</li> <li>▶ Aufgaben und Arbeitsweise von Betriebsrat/Personalrat, Jugend- und Auszubildendenvertretung</li> <li>▶ Beratungs- und Mitbestimmungsrechte, Betriebsvereinbarungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern                                |                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mitgliedschaft in <ul style="list-style-type: none"> <li>• branchenspezifischen Arbeitgeberverbänden</li> <li>• Fachgewerkschaften</li> </ul> </li> <li>▶ Arbeitskreise</li> <li>▶ Netzwerktreffen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Berufsbildpositionen<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                                    | Zeitliche<br>Zuordnung                | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern                                                                                  | während der<br>gesamten<br>Ausbildung | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Brutto- und Nettobeträge</li><li>▶ Abzüge für Steuern und Sozialversicherungsträger</li><li>▶ Steuerklassen</li><li>▶ Krankenkasse</li><li>▶ Angabe von Urlaubstagen</li><li>▶ Sonderzahlungen, Leistungsprämien, vermögenswirksame Leistungen, Sachzuwendungen</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern                                                                                  |                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Inhalte des Arbeitsvertrages, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Berufsbezeichnung</li><li>• Tätigkeitsbeschreibung</li><li>• Arbeitszeit und -ort</li><li>• Beginn und Dauer des Beschäftigungsverhältnisses</li><li>• Probezeit</li><li>• Kündigungsregelungen</li><li>• Arbeitsentgelt</li><li>• Urlaubsanspruch</li><li>• Datenschutzbestimmungen</li><li>• Arbeitsunfähigkeit</li><li>• zusätzliche Vereinbarungen</li><li>• zusätzliche Vorschriften, z. B. tarifliche Regelungen, Betriebsordnungen, Dienstvereinbarungen</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
| i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern                                             |                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Möglichkeiten der Anpassungs- und Aufstiegsfortbildung<ul style="list-style-type: none"><li>• branchen- und berufsspezifische Karrierewege</li><li>• Anpassungsfortbildung</li><li>• Aufstiegsfortbildung, z. B. nach BBiG/HwO oder Länderrecht/Fachschulen</li><li>• Zusatzqualifikationen</li></ul></li><li>▶ Förderungsmöglichkeiten<ul style="list-style-type: none"><li>• Aufstiegs-BAföG</li><li>• Prämien und Stipendien</li><li>• Weiterbildungsgesetze der Länder</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2 Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 2)                                                                     |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden | während der<br>gesamten<br>Ausbildung | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ einschlägige Gesundheits- und Arbeitsschutzvorschriften, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Arbeitsschutzgesetz</li><li>• Jugendarbeitsschutzgesetz</li><li>• Arbeitsstättenverordnung</li><li>• Arbeitszeitgesetz</li><li>• Arbeitssicherheitsgesetz</li><li>• Gefahrstoffverordnung, insbesondere Gefahrensymbole und Sicherheitskennzeichen</li></ul></li><li>▶ regelmäßige Reflexion über Gefährdungen durch Routine</li><li>▶ sachgerechter Umgang mit Gefährdungen</li><li>▶ allgemeine und betriebliche Verhaltensregeln, Wissen über Fluchtwege, Erste Hilfe, Notrufnummern, Notausgänge, Sammelplätze</li><li>▶ im Gebäude/am Arbeitsplatz: Brandschutzmittel, Feuerlöscher</li><li>▶ Erfolgsfaktoren zur langfristigen psychischen und physiologischen Gesunderhaltung</li></ul> |

| Berufsbildpositionen<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                                                                          | Zeitliche<br>Zuordnung                | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen                                                                   | während der<br>gesamten<br>Ausbildung | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ besondere Fürsorgepflicht des Arbeitgebers</li> <li>▶ Arten von Gefährdungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• mechanische, elektrische und thermische Gefährdungen</li> <li>• physikalische Einwirkungen und Gefahrstoffe</li> <li>• Brand- und Explosionsgefährdungen</li> <li>• Arbeitsumgebungsbedingungen</li> <li>• psychische Faktoren</li> <li>• physische Belastungen</li> </ul> </li> <li>▶ Beratung und Überwachung der Betriebe durch außerbetriebliche Organisationen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audits</li> <li>• Studien</li> <li>• Gutachten durch Gewerbeaufsicht und Berufsgenossenschaften</li> </ul> </li> <li>▶ Bereiche, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergonomie</li> <li>• Schutzausrüstung und Unterweisungen für Personen</li> <li>• Sicherheit an Maschinen</li> <li>• Sicherheit von Einrichtungen und Gebäuden</li> <li>• Brandschutz</li> <li>• Prozesssicherheitsmanagement</li> <li>• Infektionsschutz und Hygiene</li> <li>• Sicherheit des Fuhrparks</li> </ul> </li> <li>▶ Arbeits- und Wegeunfälle</li> </ul> |
| c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern                                                                                                                      |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Merkblätter und Richtlinien zur Verhütung von Unfällen beim Umgang mit Werk- und Hilfsstoffen sowie mit Werkzeugen und Maschinen</li> <li>▶ sachgerechter Umgang mit Gefährdungen</li> <li>▶ gesundheitserhaltende Verhaltensregeln</li> <li>▶ regelmäßige Unterweisung der Mitarbeiter/-innen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grundlage der gesetzlichen Unfallversicherung</li> <li>▶ sach- und fachgerechte Anwendung von technischen Vorschriften und Betriebsanweisungen</li> <li>▶ Präventionsmaßnahmen</li> <li>▶ Präventionskultur in der betrieblichen Praxis</li> <li>▶ betriebliche Maßnahmen der Gesundheitsförderung</li> <li>▶ individuelle Belastungsgrenzen und Resilienz</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden                                                                                                                          |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ergonomie am Arbeitsplatz, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lichtverhältnisse</li> <li>• Bewegung und Dehnung</li> <li>• Wechsel zwischen Sitzen und Stehen</li> <li>• Einstellungen an Arbeitsmitteln</li> <li>• Hilfsmittel wie Hebe- und Tragehilfen</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten                                                                                      |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Arten von Notfällen</li> <li>▶ Erste-Hilfe-Maßnahmen und Ersthelfer/-innen</li> <li>▶ Notruf- und Notfallnummern</li> <li>▶ Unfallmeldung</li> <li>▶ Meldekette</li> <li>▶ Fluchtwege und Sammelplätze</li> <li>▶ Evakuierungsmaßnahmen und Evakuierungshelfer/-innen</li> <li>▶ Dokumentation</li> <li>▶ Meldepflicht von Unfällen</li> <li>▶ Durchgangsarztverfahren</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Berufsbildpositionen<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                                                                                                                                     | Zeitliche<br>Zuordnung                | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brand-<br>schutzes anwenden, Ver-<br>haltensweisen bei Bränden<br>beschreiben und erste Maß-<br>nahmen zur Brandbekämpfung<br>ergreifen                                               | während der<br>gesamten<br>Ausbildung | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bestimmungen für den Brand- und Explosionsschutz <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zündquellen und leicht entflammbare Stoffe</li> <li>• Verhaltensregeln im Brandfall (Brandschutzordnung)</li> <li>• Maßnahmen zur Brandbekämpfung</li> <li>• Fluchtwege und Sammelplätze</li> </ul> </li> <li>▶ automatische Löscheinrichtungen</li> <li>▶ Einsatzbereiche, Wirkungsweise und Standorte von Löschmitteln</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>3 Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 3)</b>                                                                                                                                                                        |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| a) Möglichkeiten zur Vermeidung<br>betriebsbedingter Belastungen<br>für Umwelt und Gesellschaft im<br>eigenen Aufgabenbereich er-<br>kennen und zu deren Weiter-<br>entwicklung beitragen                                               | während der<br>gesamten<br>Ausbildung | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ressourcenintensität und soziale Bedeutung von Geschäfts- und<br/>Arbeitsprozessen bzw. Wertschöpfungsketten</li> <li>▶ Analyse von Verbrauchsdaten</li> <li>▶ Wahrnehmung und Vermeidung oder Verringerung von Belastun-<br/>gen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lärm</li> <li>• Abluft, Abwasser, Abfälle</li> <li>• Gefahrstoffe</li> </ul> </li> <li>▶ rationelle Energie- und Ressourcenverwendung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerätelauzeiten</li> <li>• Wartung</li> <li>• Lebensdauer von Produkten</li> <li>• Umgang mit Speicher- und Printmedien</li> </ul> </li> <li>▶ Abfallvermeidung und -trennung</li> <li>▶ Wiederverwertung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wertstoffe</li> <li>• Recycling</li> <li>• Reparatur</li> <li>• Wiederverwendung</li> </ul> </li> <li>▶ Sensibilität für Umweltbelastungen auch in angrenzenden<br/>Arbeitsbereichen</li> </ul> |
| b) bei Arbeitsprozessen und im<br>Hinblick auf Produkte, Waren<br>oder Dienstleistungen Ma-<br>terialien und Energie unter<br>wirtschaftlichen, umwelt-<br>verträglichen und sozialen<br>Gesichtspunkten der Nachhal-<br>tigkeit nutzen |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Herkunft und Herstellung</li> <li>▶ Transportwege</li> <li>▶ Lebensdauer und langfristige Nutzbarkeit</li> <li>▶ ökologischer und sozialer Fußabdruck von Produkten und Dienst-<br/>leistungen bzw. von Wertschöpfungsprozessen</li> <li>▶ Prüfsiegel und Zertifikate, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• fairer Handel</li> <li>• Regionalität</li> <li>• ökologische Erzeugung</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| c) für den Ausbildungsbetrieb<br>geltende Regelungen des Um-<br>weltschutzes einhalten                                                                                                                                                  |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ anlagen-, umweltmedien- und stoffbezogene Schutzgesetze,<br/>z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Immissionsschutzgesetz mit Arbeitsplatzgrenzwerten</li> <li>• Wasserrecht</li> <li>• Bodenschutzrecht</li> <li>• Abfallrecht</li> <li>• Chemikalienrecht</li> </ul> </li> <li>▶ weitere Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recyclingvorschriften</li> <li>• betriebliche Selbstverpflichtung</li> </ul> </li> <li>▶ Risiken und Sanktionen bei Übertretung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Berufsbildpositionen<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                                                                               | Zeitliche<br>Zuordnung                | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umwelt-schonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen                                                               | während der<br>gesamten<br>Ausbildung | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ vorausschauende Planung von Abläufen</li><li>▶ Substitution von Stoffen und Materialien</li><li>▶ Recycling und Kreislaufwirtschaft</li><li>▶ bestimmungsgemäße Entsorgung von Stoffen</li><li>▶ Erfassung, Lagerung und Entsorgung betriebspezifischer Abfälle</li><li>▶ Rechtsfolgen bei Nichteinhaltung</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                             |
| e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln                                                                                                  |                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Zielkonflikte und Zusammenhänge zwischen ökonomischen, öko-logischen und sozialen Anforderungen</li><li>▶ Optimierungsansätze und Handlungsalternativen unter Berück-sichtigung von ökologischer Effektivität und Effizienz</li><li>▶ Vor- und Nachteile von Optimierungsansätzen und Handlungs-alternativen</li><li>▶ Wirksamkeit von Maßnahmen</li><li>▶ Wertschätzung innovativer Ideen</li></ul>                                                                                                                                                             |
| f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Ent-wicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kom-munizieren |                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Aufbereitung von Informationen und Aufbau einer Nachricht</li><li>▶ betriebliches Umweltmanagement</li><li>▶ Aufbau und Pflege von Kooperationsbeziehungen</li><li>▶ vernetztes ressourcensparendes Zusammenarbeiten</li><li>▶ abgestimmtes Vorgehen</li><li>▶ Nachhaltigkeit und Umweltschutz als Wettbewerbsvorteil</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4 Digitalisierte Arbeitswelt (§ 4 Absatz 4 Nummer 4)                                                                                                                              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| a) mit eigenen und betriebsbezo-genen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Daten-schutz und zur Datensicherheit einhalten                         | während der<br>gesamten<br>Ausbildung | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Unterscheidung von Datenschutz und Datensicherheit</li><li>▶ Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), betriebliche Regelungen</li><li>▶ Funktion von Datenschutzbeauftragten</li><li>▶ Relevanz von Datenschutz und Datensicherheit in betrieblichen Arbeitsabläufen</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und infor-mationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelun-gen einhalten                        |                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Urheberrecht und verwandte Schutzrechte</li><li>▶ betriebliches Zugriffskonzept und Zugriffsberechtigungen</li><li>▶ Gefahren von Anhängen, Links und Downloads</li><li>▶ betriebliche Routinen zum sicheren Umgang mit digitalen Medien und IT-Systemen</li><li>▶ Umgang mit Auffälligkeiten im Bereich Datenschutz und Daten-sicherheit</li><li>▶ Unregelmäßigkeiten bei der Nutzung digitaler Medien und von IT-Systemen</li><li>▶ betriebliche und allgemeine Ansprechpartner/-innen sowie Infor-mationsstellen zu Datenschutz und Datensicherheit</li></ul> |
| c) ressourcenschonend, ad-ressatengerecht und effizi-ent kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren                                                               |                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ analoge und digitale Formen der Kommunikation und deren Vor- und Nachteile</li><li>▶ Aufbau, Phasen und Planung eines Gespräches</li><li>▶ verbale und nonverbale Kommunikation</li><li>▶ Techniken der Gesprächsführung</li><li>▶ Reflexion des eigenen Kommunikationsverhaltens</li><li>▶ Qualität einer Dokumentation, z. B.:<ul style="list-style-type: none"><li>• Adressatenbezug</li><li>• Aktualität</li><li>• Barrierefreiheit</li><li>• Richtigkeit</li><li>• Vollständigkeit</li></ul></li></ul>                                                      |

| Berufsbildpositionen<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                                                                                                            | Zeitliche<br>Zuordnung                         | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d) Störungen in Kommunika-<br>tionsprozessen erkennen und<br>zu ihrer Lösung beitragen                                                                                                                         | <b>während der<br/>gesamten<br/>Ausbildung</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Merkmale und Ursachen</li> <li>▶ Analyse von Kommunikationsstörungen</li> <li>▶ Präventions- und Lösungsstrategien</li> <li>▶ Kompromiss, Konsens und Kooperation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| e) Informationen in digitalen<br>Netzen recherchieren und aus<br>digitalen Netzen beschaffen<br>sowie Informationen, auch<br>fremde, prüfen, bewerten und<br>auswählen                                         |                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Suchstrategien und Suchanfragen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterschiede von Suchmaschinen und Fachdatenbanken</li> <li>• zentrale Suchbegriffe für Recherchefragen</li> <li>• Präzisierung von Fragen unter Nutzung der Funktion von Suchma-<br/>schinen</li> <li>• Güte- und Inklusionskriterien von Quellen</li> <li>• Bewertung von Informationen und deren Herkunft</li> </ul> </li> <li>▶ systematische Speicherung von Informationen und Fundorten an-<br/>hand von Gütekriterien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsistenz</li> <li>• Nachvollziehbarkeit</li> <li>• Ordnungsansätze</li> <li>• Redundanzvermeidung</li> <li>• Übersichtlichkeit</li> <li>• Zugänglichkeit</li> </ul> </li> <li>▶ Wissens- und Informationsmanagement</li> </ul> |
| f) Lern- und Arbeitstechniken<br>sowie Methoden des selbstge-<br>steuerten Lernens anwenden,<br>digitale Lernmedien nutzen<br>und Erfordernisse des lebens-<br>begleitenden Lernens erken-<br>nen und ableiten |                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• formale, non-formale und informelle Lernprozesse</li> <li>• Lernen in unterschiedlichen Lebensphasen</li> <li>• Voraussetzungen und Qualitätskriterien für selbstgesteuertes Lernen</li> <li>• Eignung und Einsatz von digitalen Medien</li> <li>• Lern- und Arbeitstechniken</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| g) Aufgaben zusammen mit Be-<br>teiligten, einschließlich der<br>Beteiligten anderer Arbeits-<br>und Geschäftsbereiche, auch<br>unter Nutzung digitaler Me-<br>dien, planen, bearbeiten und<br>gestalten       |                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rollen, Kompetenzen und Interessen von Beteiligten</li> <li>▶ Identifikation des geeigneten Kommunikationsmittels unter Be-<br/>achtung verschiedener Methoden</li> <li>▶ Prüfung im Team von Anforderungen mit Rollen- und Aufgaben-<br/>verteilung</li> <li>▶ technische, organisatorische, ökonomische Rahmenbedingungen</li> <li>▶ abgestimmte Projekt-, Zeit- und Aufgabenpläne</li> <li>▶ zielorientiertes Kommunizieren, beispielsweise auf Basis der<br/>SMART-Regel</li> <li>▶ systematischer Austausch von Informationen zur Aufgabenerfül-<br/>lung</li> <li>▶ Entwicklung und Pflege von Kooperationsbeziehungen</li> </ul>                                                                                                                                                         |
| h) Wertschätzung anderer unter<br>Berücksichtigung gesellschaft-<br>licher Vielfalt praktizieren                                                                                                               |                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Einfühlungsvermögen</li> <li>▶ respektvoller Umgang</li> <li>▶ Sachlichkeit</li> <li>▶ Dimensionen von Vielfalt in der Arbeitswelt, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alter</li> <li>• Behinderung</li> <li>• Geschlecht und geschlechtliche Identität</li> <li>• ethnische Herkunft und Nationalität</li> <li>• Religion und Weltanschauung</li> <li>• sexuelle Orientierung und Identität</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                                                 | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5 Arbeitsorganisation und Informationsmanagement gestalten (§ 4 Absatz 4 Nummer 5)</b>                                                           |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| a) eigene Arbeit systematisch planen, durchführen und kontrollieren sowie Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen                                | 4                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erstellen eines Arbeitsplanes mit Terminangaben unter Berücksichtigung der notwendigen Arbeitsschritte</li> <li>▶ analoge Hilfsmittel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notizbuch</li> <li>• Whiteboard</li> <li>• Planer</li> </ul> </li> <li>▶ digitale Hilfsmittel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektmanagement-Software</li> <li>• Zeitmanagement-Apps</li> <li>• Kommunikationsplattformen</li> </ul> </li> <li>▶ Reflektieren der Durchführung und des Ablaufs von Arbeitsaufgaben (Soll-Ist-Vergleich), Feststellen von Abweichungen und Ziehen von Konsequenzen für künftige Aufgaben</li> <li>▶ Berücksichtigen von z. B. zeitlichen, inhaltlichen und finanziellen Aspekten</li> </ul> |
| b) Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen einordnen und mitgestalten                         |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Umsetzen von Prozessbeschreibungen</li> <li>▶ Nutzen von Dokumentationen und Handbüchern</li> <li>▶ Beachten von Verantwortlichkeiten und Wechselwirkungen im Betrieb</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| c) Informationen recherchieren, auswerten, beurteilen, aufbereiten und archivieren                                                                  |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Feststellen und Konkretisieren des Informationsbedarfs</li> <li>▶ Nutzen von Suchmaschinen und Anwenden geeigneter Suchkriterien</li> <li>▶ Bewerten von Informationen und Quellen</li> <li>▶ Anwenden verschiedener Techniken und Tools, um große Datenmengen zusammenzuführen und auswertbar zu machen</li> <li>▶ Aufbewahren von Informationen unter Beachtung von Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit, analog und digital, und unter Berücksichtigung, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisionssicherheit</li> <li>• Aufbewahrungsfristen</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                            |
| d) Vor- und Nachteile verschiedener Informationsquellen berücksichtigen                                                                             |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ kriteriengestütztes Prüfen von Informationsquellen, z. B. hinsichtlich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Genauigkeit</li> <li>• Verfügbarkeit</li> <li>• Vollständigkeit</li> <li>• Konformität</li> <li>• Konsistenz</li> <li>• Glaubwürdigkeit</li> <li>• Wissenschaftlichkeit</li> <li>• Verarbeitbarkeit</li> <li>• Relevanz</li> <li>• Aktualität</li> <li>• Interessen</li> </ul> </li> <li>▶ Definition sicherer und unsicherer Quellen</li> <li>▶ Prüfen und Dokumentieren der Datenquellen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |
| e) die eigene Arbeitsweise reflektieren, Verbesserungspotenzial identifizieren und zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen | 2                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Überprüfen von Prozessen</li> <li>▶ Sicherstellen der Zuverlässigkeit der Abläufe</li> <li>▶ Beachten, Beheben und Dokumentieren von Fehlermeldungen</li> <li>▶ Unterbreiten von Verbesserungsvorschlägen im Betrieb</li> <li>▶ Umsetzen von und Mitwirken an Qualitätssicherungsprozessen</li> <li>▶ Erkennen und Einfordern des eigenen Qualifikationsbedarfs</li> <li>▶ aktives Erfragen von Feedback und Hilfestellung</li> <li>▶ Zeitmanagement</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                                                                                   | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6 Zusammenarbeit und Kommunikation gestalten (§ 4 Absatz 4 Nummer 6)</b>                                                                           |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| a) interne und externe Kommunikationsprozesse sowie Kooperationsprozesse gestalten                                                                    | 2                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ mündliche und schriftliche Sprachfertigkeiten, korrekte Schreibweisen (Rechtschreibung, Grammatik, DIN-Regeln, Wortwahl)</li> <li>▶ kundengerechte und freundliche Ansprache: <ul style="list-style-type: none"> <li>• schriftlich</li> <li>• mündlich</li> </ul> </li> <li>▶ kunden-, lösungs- und zielorientiertes Kommunizieren, auch in kritischen Gesprächen</li> <li>▶ Berücksichtigen der Unternehmenskultur, insbesondere der Corporate Identity</li> <li>▶ Nutzen von Kommunikationsschnittstellen, z. B. zwischen IT und Fachabteilung, um Aufgaben, Ergebnisse oder Herausforderungen konkret zu formulieren</li> <li>▶ Einschätzen von Kommunikationssituation und entsprechendes Reagieren</li> <li>▶ Anpassen der Kommunikation (mündlich und schriftlich), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• an bekannte und unbekannte Personen</li> <li>• inner- und außerbetrieblich, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kollegenkreis</li> <li>– Kunden und Kundinnen</li> <li>– Lieferanten</li> <li>– Behörden</li> </ul> </li> <li>• nationale und internationale Kontakte (inklusive interkultureller Aspekte)</li> <li>• Sprachstil</li> </ul> </li> <li>▶ Einbringen von Vorschlägen zur Optimierung von Kommunikations- und Kooperationsprozessen</li> </ul> |
| b) Aufgaben im Team planen und bearbeiten                                                                                                             |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grundlagen der Teamarbeit: Rollenverteilung, Konfliktregelung, Kooperationsfähigkeit, Berücksichtigung individueller Bedingungen, Dokumentation, Vereinbarungen</li> <li>▶ Kommunikation/Information, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teambesprechungen</li> <li>• Abteilungstreffen</li> <li>• Jour fixe</li> <li>• informelle Gespräche unter Kollegen/Kolleginnen</li> <li>• Schwarzes Brett</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Foren</li> <li>• Intranet</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| c) unter Berücksichtigung der Zielgruppe und des Sachverhaltes geeignete analoge oder digitale Kommunikationswege auswählen und zielführend einsetzen | 9                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zielgruppenanalyse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhaltensmerkmale</li> <li>• Alter</li> <li>• Geschlecht</li> <li>• Bildungsstand</li> </ul> </li> <li>▶ analoge Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> <li>• persönliches Gespräch</li> <li>• Telefonat</li> <li>• Brief/Post</li> </ul> </li> <li>▶ digitale Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Mail</li> <li>• Soziale Medien</li> <li>• Videokonferenz</li> <li>• Instant Messaging</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                             | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                 |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ bewusstes Entscheiden, ob die Situation/das Thema <ul style="list-style-type: none"> <li>• ein persönliches Gespräch erfordert</li> <li>• in einem virtuellen Austausch möglich und sinnvoll ist</li> <li>• einen Schriftwechsel erfordert (rechtliche Aspekte, z. B. Beweislast)</li> <li>• unter Berücksichtigung von: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertraulichkeit</li> <li>• Dringlichkeit</li> <li>• Informationskomplexität</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▶ bewusstes Entscheiden, welche technischen Möglichkeiten genutzt werden (Hard- und Software)</li> </ul>                                                                                                                                                                       |
| d) Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden                                               |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ zielgerichtete Fragen</li> <li>▶ aktives Zuhören</li> <li>▶ Ergebnisorientierung</li> <li>▶ Nachfragen zur Vermeidung von Kommunikationsfehlern</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| e) Gespräche ziel- und kundenorientiert führen, Zeitrahmen einhalten, Ergebnisse zusammenfassen |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ strukturierte Gesprächsführung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorbereitung</li> <li>• aktives Zuhören</li> <li>• Notizen verfassen</li> </ul> </li> <li>▶ Anpassen des Sprachstils an die Zielgruppe</li> <li>▶ Arbeiten am eigenen Auftreten, z. B. Rhetorik</li> <li>▶ Steuern der „Besprechungsdisziplin“, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pünktlichkeit</li> <li>• Agenda als leitenden Rahmen</li> <li>• Zielorientierung</li> <li>• Zwischenergebnisse abstimmen und festhalten</li> </ul> </li> <li>▶ schriftliche Zusammenfassung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• wichtige Punkte wiederholen</li> <li>• Feedback einholen</li> </ul> </li> </ul>                                                                |
| f) Feedback konstruktiv geben und entgegennehmen                                                |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ aktives Mitwirken an guter Zusammenarbeit und Suchen des persönlichen Austauschs</li> <li>▶ gegenseitige Information und Auskunft über fachliche Sachverhalte und Beziehungen zwischen Führungskraft, Personal und Auszubildenden</li> <li>▶ Personalgespräche als Mittel von Reflexion und Zielvereinbarung</li> <li>▶ Geben von konstruktivem Feedback</li> <li>▶ Schildern von Beobachtungen ohne Interpretationen</li> <li>▶ Aufzeigen von Wirkungen</li> <li>▶ Formulieren von Wünschen und Erwartungen</li> <li>▶ Entgegennehmen von Feedback</li> <li>▶ Zeigen von Offenheit und Dankbarkeit</li> <li>▶ Stellen von Nachfragen</li> <li>▶ Reflektieren des eigenen Verhaltens</li> <li>▶ Dokumentieren von regelmäßigen Austauschgesprächen</li> </ul> |
| g) soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen                            |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Empfängerhorizont, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschlecht</li> <li>• Alter</li> <li>• Interesse</li> <li>• Bildung</li> <li>• Herkunft</li> <li>• Sprachfähigkeit</li> </ul> </li> <li>▶ Nachvollziehen anderer Perspektiven im Gespräch oder Schriftverkehr und entsprechendes Agieren</li> <li>▶ Berücksichtigen von interkulturellen Besonderheiten</li> <li>▶ Aufbauen und Pflegen von kulturspezifischen Beziehungen im Rahmen des betrieblichen Kontextes</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

| Berufsbildpositionen<br>Fertigkeiten, Kenntnisse und<br>Fähigkeiten                         | zeitliche<br>Richt-<br>werte* | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                             |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nachvollziehen anderer Perspektiven und wertschätzendes Handeln</li> <li>▶ nonverbale Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestik</li> <li>• Mimik</li> <li>• Körperhaltung</li> </ul> </li> <li>▶ Kommunikationsstil: <ul style="list-style-type: none"> <li>• direkt</li> <li>• indirekt</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| h) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit erkennen |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anerkennung und Lob</li> <li>▶ vertrauensvolle Zusammenarbeit</li> <li>▶ gegenseitige Achtung</li> <li>▶ Motivation und Engagement</li> <li>▶ Zusammenhalt und Kooperation</li> <li>▶ gesellschaftliche Werteordnung</li> <li>▶ Persönlichkeitsrechte</li> <li>▶ Leistungsfähigkeit von Kollegen und Kolleginnen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| i) zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen                                    |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fördern von offener Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleme ansprechen</li> <li>• aktives Zuhören</li> </ul> </li> <li>▶ Klären und Respektieren von Rollen und Verantwortlichkeiten unter Berücksichtigung, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielvereinbarungen</li> <li>• Absprachen</li> <li>• Weisungen</li> <li>• Interessenkonflikten</li> </ul> </li> <li>▶ Fördern einer positiven Arbeitskultur</li> <li>▶ Maßnahmen zur Konfliktreduzierung, -vermeidung bzw. -lösung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermeiden von Spannungen</li> <li>• Klären von Missverständnissen</li> <li>• Finden von gemeinsamen Lösungen</li> </ul> </li> <li>▶ Rechte und Pflichten der Partner/-innen und Kollegen/Kolleginnen</li> <li>▶ Beachten von Kommunikationsregeln</li> </ul> |
| j) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden                                                     |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anwenden branchenbezogener Fachterminologie</li> <li>▶ Verwenden von Berufs- und Tätigkeitsbezeichnungen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| k) Auskünfte in einer Fremdsprache einholen und erteilen                                    |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Verfassen von Standardschriftstücken, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anfragen</li> <li>• Angebote</li> <li>• Bestellungen</li> <li>• Memos</li> <li>• Faxe</li> </ul> </li> <li>▶ Wiedergabe von berufstypischen Gesprächssituationen und Erläuterungen</li> <li>▶ Berücksichtigen kultureller Unterschiede und von Gepflogenheiten des täglichen und beruflichen Umgangs, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stil in den Geschäftsbriefen</li> <li>• Umgangsformen unter Geschäftspartnern und -partnerinnen</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 2.3 Betrieblicher Ausbildungsplan

Auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans erstellt der Betrieb für die Auszubildenden einen betrieblichen Ausbildungsplan, der mit der Verordnung ausgehändigt und erläutert wird. Er ist Anlage zum Ausbildungsvertrag und wird zu Beginn der Ausbildung bei der zuständigen Stelle hinterlegt. Wie der betriebliche Ausbildungsplan auszusehen hat, ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Er sollte pädagogisch sinnvoll aufgebaut sein und den geplanten Verlauf der Ausbildung sachlich und zeitlich belegen. Zu berücksichtigen ist u. a. auch, welche Abteilungen bzw. Arbeitsbereiche für welche Lernziele verantwortlich sind, wann und wie lange die Auszubildenden an welcher Stelle bleiben.

Der betriebliche Ausbildungsplan sollte nach folgenden Schritten erstellt werden:

- ▶ Bilden von betrieblichen Ausbildungsabschnitten,
- ▶ Zuordnen der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu diesen Ausbildungsabschnitten,
- ▶ Festlegen der Ausbildungsorte und der verantwortlichen Mitarbeiter/-innen,
- ▶ Festlegen der Reihenfolge der Ausbildungsorte und der tatsächlichen betrieblichen Ausbildungszeit,
- ▶ falls erforderlich, Berücksichtigung überbetrieblicher Ausbildungsmaßnahmen und Abstimmung mit Verbundpartnern.

Weiterhin sind bei der Aufstellung des betrieblichen Ausbildungsplans zu berücksichtigen:

- ▶ persönliche Voraussetzungen der Auszubildenden (z. B. unterschiedliche Vorbildung),
- ▶ Gegebenheiten des Ausbildungsbetriebes (z. B. Betriebsstrukturen, personelle und technische Einrichtungen, regionale Besonderheiten),
- ▶ Durchführung der Ausbildung (z. B. Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte, Berufsschulunterricht in Blockform, Planung und Bereitstellung von Ausbildungsmitteln, Erarbeiten von methodischen Hinweisen zur Durchführung der Ausbildung).

Ausbildungsbetriebe erleichtern sich die Erstellung individueller betrieblicher Ausbildungspläne, wenn detaillierte Listen mit betrieblichen Arbeitsaufgaben erstellt werden, die zur Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Ausbildungsordnung geeignet sind. Hierzu sind in den Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan konkrete Anhaltspunkte zu finden.

## 2.4 Ausbildungsnachweis

Der Ausbildungsnachweis stellt ein wichtiges Instrument zur Information über das gesamte Ausbildungsgeschehen in Betrieb und Berufsschule dar und ist im Berufsbildungsgesetz (BBiG) geregelt. Die Auszubildenden sind verpflichtet, einen schriftlichen oder elektronischen Ausbildungsnachweis zu führen. Der schriftliche Ausbildungsnachweis wird entweder handschriftlich oder in einem Textverarbeitungsprogramm am Computer geführt. Den elektronische Ausbildungsnachweis führen die Auszubildenden in einer speziellen Software. Ob der Ausbildungsnachweis schriftlich oder elektronisch geführt wird, muss zu Beginn der Ausbildung im Ausbildungsvertrag vermerkt werden (§ 11 Absatz 1 Satz 2 Nummer 12 i. V. m. § 13 Nummer 7 BBiG).

**!** Die Vorlage eines schriftlichen oder elektronischen Ausbildungsnachweises ist gemäß § 43 Absatz 1 Nummer 2 des Berufsbildungsgesetzes/§ 36 Absatz 1 Nummer 2 der Handwerksordnung Zulassungsvoraussetzung zur Abschluss-/Gesellenprüfung.

Nach der Empfehlung Nr. 156 des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) ist der Ausbildungsnachweis von Auszubildenden mindestens wöchentlich zu führen. Diese Empfehlung enthält auch Beispiele für onlinebasierte Anwendungen zum Führen von Ausbildungsnachweisen.

Ausbilder/-innen sollen die Auszubildenden zum Führen des Ausbildungsnachweises anhalten. Sie müssen den Auszubildenden Gelegenheit geben, den Ausbildungsnachweis am Arbeitsplatz zu führen. In der Praxis hat es sich bewährt, dass die Ausbilder/-innen den Ausbildungsnachweis mindestens einmal im Monat prüfen, mit den Auszubildenden besprechen und den Nachweis abzeichnen.

Eine Bewertung der Ausbildungsnachweise nach Form und Inhalt ist im Rahmen der Prüfungen nicht vorgesehen.

Die schriftlichen oder elektronischen Ausbildungsnachweise sollen den zeitlichen und inhaltlichen Ablauf der Ausbildung für alle Beteiligten – Auszubildende, Ausbilder/-innen, Berufsschullehrer/-innen, Mitglieder des Prüfungsausschusses und ggf. gesetzliche Vertreter/-innen der Auszubildenden – nachweisen. Die Ausbildungsnachweise sollten den Bezug der Ausbildung zum Ausbildungsrahmenplan deutlich erkennen lassen.

Grundsätzlich ist der Ausbildungsnachweis eine Dokumentation der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die während der gesamten Ausbildungszeit vermittelt werden. In Verbindung mit dem betrieblichen Ausbildungsplan bietet der Ausbildungsnachweis eine optimale Möglichkeit, die Vollständigkeit der Ausbildung zu planen und zu überwachen. Er kann bei eventuellen Streitfällen als Beweismittel dienen.

### Vorteile des elektronischen Ausbildungsnachweises

Der elektronische Ausbildungsnachweis wird in einer speziellen Software geführt und bringt viele praktische Neuerungen mit sich. So ist hier z. B. eine elektronische Signatur durch den Ausbilder/die Ausbilderin möglich. Der Ausbildungsnachweis wird dem Prüfungsausschuss elektronisch übermittelt.

Ausbilder/-innen können in der Software beispielsweise direkt auf die Ausbildungsnachweise aller Auszubildenden zugreifen oder bekommen diese von ihren Auszubildenden zugesandt. Besonders für Betriebe, die mehrere Auszubildende haben, ist diese Funktion sehr vorteilhaft. In den Online-Tätigkeitsnachweisen füllen die Auszubildenden in vorher festgelegten Intervallen (täglich oder wöchentlich) aus, welche Tätigkeiten sie pro Tag wie lange ausgeführt haben. So behalten die Ausbilder/-innen einen guten Überblick über die einzelnen Einsatzbereiche ihrer Auszubildenden.

### Verknüpfung zum Ausbildungsrahmenplan

Mit einem elektronischen Ausbildungsnachweis können Auszubildende und Ausbilder/-innen ganz einfach überwachen, wie intensiv die einzelnen Qualifikationen und Berufsbildpositionen des jeweiligen Ausbildungsrahmenplans im Betrieb vermittelt wurden. Einige Programme haben dafür spezielle Funktionen vorgesehen. So müssen Auszubildende beispielsweise jeder Beschäftigung ein Lernziel aus dem jeweiligen Ausbildungsrahmenplan zuordnen. Im Entwicklungsportfolio können Auszubildende und Ausbilder/-innen dann direkt einsehen, in welchem zeitlichen Umfang die entsprechenden Berufsbildpositionen im Betrieb vermittelt wurden und somit auch überwachen, welche Inhalte möglicherweise zu kurz gekommen sind. Ausbildungslücken kann auf diese Weise gezielt entgegengesteuert werden. Ist ein Ausbildungsbereich zu kurz gekommen, können Ausbilder/-innen im Feedbackgespräch mit den Auszubildenden schnell herausfinden, ob der Betrieb versäumt hat, die Auszubildenden in dem entsprechenden Bereich einzusetzen, oder ob die Auszubildenden die Tätigkeiten im Ausbildungsnachweis versehentlich unter einem anderen Lernziel eingeordnet haben.

## Beispielhafter Ausbildungsnachweis (wöchentlich)

| Name des/der Auszubildenden |                 | Max Mustermann              |                         |
|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|-------------------------|
| Ausbildungsjahr:            | 1               | ggf. ausbildende Abteilung: | Corporate Communication |
| Ausbildungswoche:           | vom: 10.11.2025 | bis: 14.11.2025             |                         |

| Betriebliche Tätigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Stunden |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ E-Mails an Kollegen und Kolleginnen verfasst und versendet</li> <li>▶ Termine für eine Videokonferenz erstellt und geändert</li> <li>▶ erstes Probezeitgespräch mit meiner Ausbilderin und meiner Ausbildungsbeauftragten geführt</li> <li>▶ an einer internen virtuellen Besprechung mit der ganzen Abteilung teilgenommen</li> <li>▶ Telefongespräch über den Laptop bezüglich der Änderung eines Serientermins mit einer Kollegin geführt</li> <li>▶ digitale Unterschrift erstellt</li> <li>▶ Austausch mit meiner Ausbildungsbeauftragten über Ergebnisse meiner Aufgaben</li> <li>▶ Recherche zu Ideen für neue Ausstellungsmodule</li> <li>▶ Rücksendungen von Paketen aus einer Mitarbeiteraktion mit externem Lieferunternehmen per E-Mail koordiniert, um einen Liefer- und Lagerpunkt festzulegen</li> <li>▶ Pakete gesichtet, fotografiert und allen Kollegen und Kolleginnen eine Rundmail zur Abholung der Pakete gesendet</li> <li>▶ Recherche zu Kommunikationsmaßnahmen für Firmenjubiläen und Ideen für Give-aways zu Firmenjubiläen gesammelt und dokumentiert</li> <li>▶ Präsentation zu den aktuellen Ausstellungsmodulen und neuen Ideen erstellt</li> </ul> | 21      |
| Themen des Berufsschulunterrichts                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Stunden |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Lernfeld 1: Klassenarbeit zum Thema Berufsausbildungsgesetz und Jugendarbeitsschutzgesetz geschrieben</li> <li>▶ Lernfeld 2: Rückgabe der Klassenarbeiten zu den Themen DIN 5008-Regeln und Textformatierungen</li> <li>▶ gemeinsames Besprechen von Sinn und Zweck eines Protokolls</li> <li>▶ Übungsaufgaben am Computer zu den Unterthemen Protokollarten und Vor- und Nachteile der einzelnen Protokollarten bearbeitet</li> <li>▶ Ergebnisprotokoll am Computer anhand vorgegebener Kriterien erstellt</li> <li>▶ Lernfeld 3: Gemeinsames Erstellen einer Mindmap zum Begriff Kommunikation</li> <li>▶ Übungsblatt zum Thema Vorteile von Kommunikationsarten am Computer bearbeitet</li> <li>▶ amtliche Buchstabiertafel erhalten und eine kleine Übungsaufgabe dazu bearbeitet</li> <li>▶ über Netzorganisationen und Telekommunikationsnetze gesprochen</li> <li>▶ Deutsch: Übungsblatt zum Vier-Seiten-Modell von Schulz von Thun bezogen auf den Arbeitsplatz besprochen</li> <li>▶ über das neue Thema Gewaltfreie Kommunikation von Rosenberg gesprochen und Übungsaufgaben zu diesem Thema bearbeitet</li> </ul>                                                      | 14      |
| Unterweisungen, betrieblicher Unterricht, sonstige Schulungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Stunden |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Teilnahme am Online-Englischkurs</li> <li>▶ Teilnahme am Kurs zur Tabellenkalkulation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4       |

Durch die nachfolgende Unterschrift wird die Richtigkeit und Vollständigkeit der obigen Angaben bestätigt.

Datum, Unterschrift  
Auszubildender/Auszubildende

Datum, Unterschrift  
Ausbilder/-in



ZUSATZMATERIALIEN  
ZUM DOWNLOAD



## 2.5 Hilfen zur Durchführung der Ausbildung

Gut ausgebildete Fachkräfte spielen eine entscheidende Rolle für lokale und globale wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Entwicklungen. Der Arbeit des Ausbildungspersonals kommt damit eine besondere Bedeutung zu. Nicht nur die Ausbildungsinhalte, sondern auch die gewählten Lehr- und Lernmethoden müssen den aktuellen und zukünftigen Anforderungen entsprechen und dazu beitragen, die Auszubildenden zur Durchführung selbstständiger und reflektierter beruflicher Handlungen zu befähigen. In einer immer digitaler und komplexer werdenden Welt sind neben den fachlichen daher auch kommunikative, technische und mediale Kompetenzen enorm wichtig. Von Fachkräften wird darüber hinaus erwartet, auf sich wandelnde Anforderungen schnell und flexibel zu reagieren und in neuen Situationen selbstständig und kreativ zu agieren. Den Ausbildern und Ausbilderinnen kommt neben der klassischen Rolle des/der Unterweisenden immer mehr die Rolle des Lernbegleiters/der Lernbegleiterin zu. Dazu gehören u. a. eine Kommunikation auf Augenhöhe, die Vermittlung von Selbstlernkompetenz, kollaboratives Lernen, die Vereinbarung von individuellen Lernzielen mit den Auszubildenden und die Reflexion des Lernprozesses.

### 2.5.1 Didaktische Prinzipien der Ausbildung

Als Grundlage für die Konzeption von handlungsorientierten Ausbildungsaufgaben bietet sich das Modell der vollständigen Handlung an. Es kommt ursprünglich aus der Arbeitswissenschaft und ist von dort als Lernkonzept in die betriebliche Ausbildung übertragen worden. Nach diesem Modell konstruierte Lern- und Arbeitsaufgaben fördern bei den Auszubildenden die Fähigkeit, selbstständig, selbstkritisch und eigenverantwortlich die im Betrieb anfallenden Arbeitsaufträge zu erledigen.

Bei der Gestaltung handlungsorientierter Ausbildungsaufgaben sind folgende didaktische Überlegungen und Prinzipien zu berücksichtigen:

- ▶ vom Leichten zum Schweren,
- ▶ vom Einfachen zum Zusammengesetzten,
- ▶ vom Nahen zum Entfernten,
- ▶ vom Allgemeinen zum Speziellen,
- ▶ vom Konkreten zum Abstrakten.

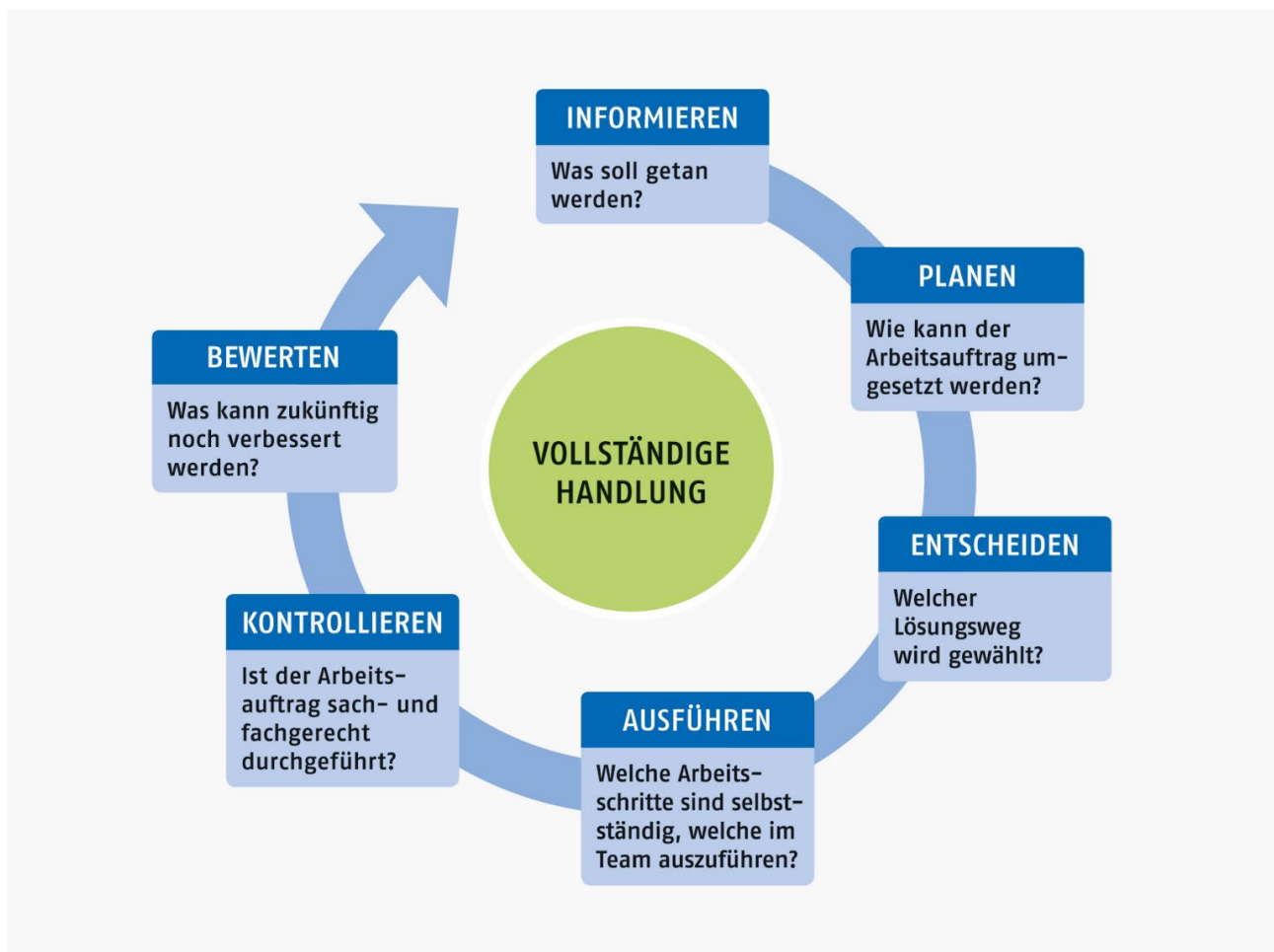


Abbildung 5: Modell der vollständigen Handlung (Quelle: BIBB)

Didaktische Prinzipien, deren Anwendung die Erfolgssicherung wesentlich fördern, sind u. a.:

- ▶ **Prinzip der Fasslichkeit des Lernstoffs**  
Der Lernstoff sollte für die Auszubildenden verständlich präsentiert werden, um die Motivation zu erhalten. Zu berücksichtigen sind dabei z. B. Vorkenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie Lernschwierigkeiten der Auszubildenden.
- ▶ **Prinzip der Anschauung**  
Durch die Vermittlung konkreter Vorstellungen prägt sich der Lernstoff besser ein: Anschauung = Fundament der Erkenntnis (Pestalozzi).
- ▶ **Prinzip der Praxisnähe**  
Theoretische und abstrakte Inhalte sollten immer einen Praxisbezug haben, um verständlich und einprägsam zu sein.
- ▶ **Prinzip der selbstständigen Arbeit**  
Ziel der Ausbildung sind selbstständig arbeitende, verantwortungsbewusste, kritisch und zielstrebig handelnde Mitarbeiter/-innen. Dies kann nur durch entsprechende Ausbildungsmethoden erreicht werden.

Das **Modell der vollständigen Handlung** besteht aus sechs Schritten, die aufeinander aufbauen und die eine stetige Rückkopplung ermöglichen.

**Informieren:** Die Auszubildenden erhalten eine Lern- bzw. Arbeitsaufgabe. Um die Aufgabe zu lösen, müssen sie sich selbstständig die notwendigen Informationen beschaffen.

**Planen:** Die Auszubildenden erstellen einen Arbeitsablauf für die Durchführung der gestellten Lern- bzw. Arbeitsaufgabe.

**Entscheiden:** Auf der Grundlage der Planung wird in der Regel mit dem Ausbilder bzw. der Ausbilderin ein Fachgespräch geführt, in dem der Arbeitsablauf geprüft und entschieden wird, wie die Aufgabe umzusetzen ist.

**Ausführen:** Die Auszubildenden führen die in der Arbeitsplanung erarbeiteten Schritte selbstständig aus.

**Kontrollieren:** Die Auszubildenden überprüfen selbstkritisch die Erledigung der Lern- bzw. Arbeitsaufgabe (Soll-Ist-Vergleich).

**Bewerten:** Die Auszubildenden reflektieren den Lösungsweg und das Ergebnis der Lern- bzw. Arbeitsaufgabe.

Je nach Wissensstand der Auszubildenden erfolgt bei den einzelnen Schritten eine Unterstützung durch die Ausbilder/-innen. Die Lern- bzw. Arbeitsaufgaben können auch so konzipiert sein, dass sie von mehreren Auszubildenden erledigt werden können. Das fördert den Teamgeist und die betriebliche Zusammenarbeit.

## 2.5.2 Handlungsorientierte Ausbildungsmethoden

Mit der Vermittlung der Inhalte des neuen Ausbildungsberufs werden Ausbilder/-innen didaktisch und methodisch immer wieder vor neue Aufgaben gestellt. Sie nehmen verstärkt die Rolle einer beratenden Person ein, um die Auszubildenden zu befähigen, im Laufe der Ausbildung immer mehr Verantwortung zu übernehmen und selbstständiger zu lernen und zu handeln. Dazu sind aktive, situationsbezogene Ausbildungsmethoden (Lehr- und Lernmethoden) erforderlich, die Wissen nicht einfach mit dem Ziel einer „Eins-zu-eins-Reproduktion“ vermitteln, sondern eine selbstgesteuerte Aneignung ermöglichen. Ausbildungsmethoden sind das Werkzeug von Ausbildern und Ausbilderinnen. Sie versetzen die Auszubildenden in die Lage, Aufgaben im betrieblichen Alltag selbstständig zu erfassen, eigenständig zu erledigen und zu kontrollieren sowie ihr Vorgehen selbstkritisch zu reflektieren. Berufliche Handlungskompetenz lässt sich nur durch Handeln in und an berufstypischen Aufgaben erwerben.

Für die Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit sind Methoden gefragt, die folgende Grundsätze besonders beachten:

- ▶ **Lernen für Handeln:** Es wird für das berufliche Handeln gelernt, das bedeutet Lernen an berufstypischen Aufgabenstellungen und Aufträgen.
- ▶ **Lernen durch Handeln:** Ausgangspunkt für ein aktives Lernen ist das eigene Handeln, es müssen also eigene Handlungen ermöglicht werden, mindestens muss aber eine Handlung gedanklich nachvollzogen werden können.
- ▶ **Erfahrungen ermöglichen:** Handlungen müssen die bisherigen Erfahrungen der Auszubildenden einbeziehen sowie eigene neue Erfahrungen ermöglichen und damit die Reflexion des eigenen Handelns fördern.
- ▶ **Ganzheitliches nachhaltiges Handeln:** Handlungen sollen ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen und damit der berufstypischen Arbeits- und Geschäftsprozesse ermöglichen, dabei sind ökonomische, rechtliche, ökologische und soziale Aspekte einzubeziehen.
- ▶ **Handeln im Team:** Beruflich gehandelt wird insbesondere in Arbeitsgruppen, Teams oder Projektgruppen. Handlungen sind daher in soziale Prozesse eingebettet. Um soziale Kompetenzen entwickeln zu können, sollten Auszubildende in solche Gruppen aktiv eingebunden werden.
- ▶ **Vollständige Handlungen:** Handlungen sollen durch die Auszubildenden weitgehend selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.

Es existiert ein großer Methodenpool von klassischen und handlungsorientierten Methoden sowie von Mischformen, die für Einzel-, Partner- oder Gruppenarbeiten einsetzbar sind. Im Hinblick auf die zur Auswahl stehenden Ausbildungsmethoden sollten die Ausbilder/-innen sich folgende Fragen beantworten:

- ▶ Welchem Ablauf folgt die Ausbildungsmethode und für welche Art der Vermittlung ist sie geeignet (z.B. Gruppen-, Team-, Einzelarbeit)?
- ▶ Welche konkreten Ausbildungsinhalte des Berufs können mit der gewählten Ausbildungsmethode erarbeitet werden?
- ▶ Welche Aufgaben übernehmen Auszubildende, welche Ausbildende?
- ▶ Welche Vor- und Nachteile hat die jeweilige Ausbildungsmethode?
- ▶ Welche Lerntypen werden angesprochen, z.B. auditiv, visuell, kommunikativ?

Im Folgenden wird eine Auswahl an Ausbildungsmethoden, die sich für die Vermittlung von Ausbildungsinhalten im Betrieb eignen, vorgestellt:

### Digitale Medien

*„Ob Computer, Smartphone, Tablet oder Virtual-Reality-Brille – die Einsatzmöglichkeiten für digitale Medien in der beruflichen Bildung sind vielfältig. Doch nicht nur Lernen mit digitalen Medien ist wichtig, genauso entscheidend ist, die Medien selbst als Gegenstand des Lernens zu verstehen, um verantwortungsvoll mit ihnen umgehen zu können. In diesem Zusammenhang ist eine umfassende Medienkompetenz Grundvoraussetzung für Lehrpersonal und auch für die Lernenden selbst.“*

(Quelle: BMBF-Flyer „Lernen und Beruf digital verbinden“)

Digitale Medien stellen die Brücke dar, mit der die enge Wechselbeziehung zwischen Ausbildung, wissensintensiver Facharbeit und fortschreitender Technologieentwicklung in einen Zusammenhang gebracht werden kann. Sie unterstützen Lernprozesse in komplexen, sich kontinuierlich wandelnden Arbeitsumgebungen, die ihrerseits in hohem Maße durch die Informationstechnik (IT) geprägt sind. Sie können der selbstgesteuerten Informationsgewinnung dienen, die Kommunikation und den unmittelbaren Erfahrungsaustausch unterstützen, unmittelbar benötigtes Fachwissen über den netzgestützten Zugriff auf Informationen ermöglichen und damit das Lernen im Prozess der Arbeit begleiten. Diese vielfältigen Möglichkeiten bringen auch neue Herausforderungen für das Bildungspersonal mit sich, die einerseits darin liegen, selbst auf dem neuesten Stand zu bleiben, und andererseits darin, sinnvolle Möglichkeiten für die Ausbildung und die Auszubildenden auszuwählen, zu gestalten und zu begleiten.

Digitale Medien sind in diesem skizzierten Rahmen explizit als Teil eines umfangreichen Bildungs- und Managementkonzeptes zu verstehen. Auszubildende, Bildungspersonal und ausgebildete Fachkräfte können heute mobil miteinander interagieren, elektronische Portfolios sind in der Lage, Ausbildungsverläufe, berufliche Karrierewege und Kompetenzentwicklungen kontinuierlich zu dokumentieren. Über gemeinsam gewährte Zugriffsrechte auf ihre elektronischen Ausbildungsnachweise können Auszubildende z.B. mit dem betrieblichen und berufsschulischen Bildungspersonal gemeinsam den Ausbildungsverlauf planen, begleiten, steuern und gezielt individuelle betriebliche Karrierewege för-

dern. Erfahrungswissen kann in Echtzeit ausgetauscht und dokumentiert werden.

### Gruppen-Experten-Rallye

Bei dieser Methode agieren die Auszubildenden/Lernenden gleichzeitig auch als Ausbildende/Lehrende. Es werden Stamm- und Expertengruppen gebildet, wobei die Lernenden sich erst eigenverantwortlich und selbstständig in Gruppenarbeit exemplarisch Wissen über einen Teil des zu bearbeitenden Themas erarbeiten, welches sie dann in einer nächsten Phase ihren Mitlernenden in den Stammgruppen vermitteln. Alle erarbeiten sich so ein gemeinsames Wissen, zu dem jeder/jede einen Beitrag leistet, sodass eine positive gegenseitige Abhängigkeit (Interdependenz) entsteht, wobei alle Beiträge wichtig sind. Wesentlich an der Methode ist, dass jeder/jede Lernende aktiv (d. h. in einer Phase auch zum Lehrer/zur Lehrerin) wird. Ein Test schließt als Kontrolle das Verfahren ab und überprüft die Wirksamkeit. Die Methode wird auch Gruppenpuzzle genannt.

### Juniorfirma

Eine Juniorfirma ist eine zeitlich begrenzte, reale Abteilung innerhalb eines Unternehmens und hat den Vorteil, dass sie das wirkliche Betriebsgeschehen nicht belastet. Die Auszubildenden führen die Juniorfirma selbstständig und in eigener Verantwortung mit umfassenden Aufgabenstellungen, wie sie auch im wirklichen Unternehmen zu beobachten sind. Ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal zu anderen Ausbildungsmethoden ist, dass die Juniorfirma auf Gewinn angelegt ist und ggf. die Ausbildungskosten senkt.

Ausbilder/-innen treten im Rahmen der Juniorfirma üblicherweise in einer zurückhaltenden, moderierenden Rolle auf. Alle Tätigkeiten wie Planen, Informieren, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren und Auswerten sollten möglichst auf die Auszubildenden übertragen werden.

Die Juniorfirma stellt eine „Learning by Doing“-Methode dar. Sie fördert u. a. fachliche Qualifikationen, Kreativität, Eigenverantwortlichkeit, Teamgeist und soziale Kompetenz der Auszubildenden.

### Lerninseln

Lerninseln sind kleine Ausbildungswerkstätten innerhalb eines Unternehmens, in denen die Auszubildenden während der Arbeit qualifiziert werden. Unter der Anleitung der Ausbilder/-innen werden Arbeitsaufgaben, die auch im normalen Arbeitsprozess behandelt werden, in Gruppenarbeit selbstständig bearbeitet. Allerdings ist in der Lerninsel mehr Zeit vorhanden, um die betrieblichen Arbeiten pädagogisch aufbereitet und strukturiert durchzuführen. Das Lernen begleitet die Arbeit, sodass berufliches Arbeiten und Lernen in einer Wechselbeziehung stehen. Lerninseln sollen die Handlungsfähigkeit und Persönlichkeitsentwicklung der Lernenden fördern. Sie stellen eine Lernform in der betrieblichen Wirklichkeit dar, in der Auszubildende und langjährig tätige Mitarbeiter/-innen gemeinsam lernen und arbeiten.

Ihre Zusammenarbeit ist durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess gekennzeichnet, da dem Lerninselteam sehr daran gelegen ist, die Arbeits- und Lernprozesse innerhalb des Unternehmens ständig zu verbessern und weiterzuentwickeln. Lerninseln eignen sich sehr gut, um handlungs- und prozessorientiert auszubilden.

## Leittexte

Bei der Leittextmethode werden komplexe Ausbildungsinhalte textgestützt und -gesteuert bearbeitet. Dabei wird oft das Modell der vollständigen Handlung zugrunde gelegt.

Die Lernenden arbeiten sich selbstständig in Kleingruppen von drei bis fünf Personen in eine Aufgabe oder ein Problem ein. Dazu erhalten sie Unterlagen mit Leitfragen und Leittexten und/oder Quellenhinweisen, die sich mit der Thematik befassen, wobei die Leitfragen als Orientierungshilfe beim Bearbeiten der Leittexte dienen. Anschließend erfolgt die praktische oder theoretische Umsetzung.

Diese Methode ist für die Lehrenden bei der Ersterstellung mit einem hohen Arbeitsaufwand verbunden, da vor Beginn die Informationen dem Kenntnisstand der Lernenden entsprechend aufgearbeitet werden müssen. Von den Lernenden verlangt die Methode einen hohen Grad an Eigeninitiative und Selbstständigkeit und trainiert neben der Fach- und Methodenkompetenz auch die Sozialkompetenz.

## Projektarbeit

Projektarbeit ist das selbstständige Bearbeiten einer Aufgabe oder eines Problems durch eine Gruppe – von der Planung über die Durchführung bis zur Präsentation des Ergebnisses. Projektarbeit ist eine Methode demokratischen und handlungsorientierten Lernens, bei der sich Lernende zur Bearbeitung einer Aufgabe oder eines Problems zusammenfinden, um in größtmöglicher Eigenverantwortung immer auch handelnd-lernend tätig zu sein.

Ein Team von Auszubildenden bearbeitet eine berufstypische Aufgabenstellung, z. B. die Entwicklung eines Produktes, die Organisation einer Veranstaltung oder die Verbesserung einer Dienstleistung. Gemäß der Aufgabenstellung ist ein Produkt zu entwickeln; alle für die Realisierung nötigen Arbeitsschritte sind selbstständig zu planen, auszuführen und zu dokumentieren.

Ausbilder/-innen führen in ihrer Rolle als Moderatoren und Moderatorinnen in das Projekt ein, organisieren den Prozess und bewerten das Ergebnis mit den Auszubildenden. Neben fachbezogenem Wissen eignen sich die Auszubildenden Schlüsselqualifikationen an. Sie lernen komplexe Aufgaben und Situationen kennen, entwickeln die Fähigkeit zur Selbstorganisation und Selbstreflexion und erwerben methodische und soziale Kompetenzen während der unterschiedlichen Projektphasen. Die Projektmethode bietet mehr Gestaltungs- und Entscheidungsspielraum, setzt aber auch mehr Vorkenntnisse der Auszubildenden voraus.

## Rollenspiele

Stehen soziale Interaktionen, z. B. Kundenberatung, Reklamationsbearbeitung, Verkaufsgespräch oder Konfliktgespräch, im Vordergrund des Lernprozesses, sind Rollenspiele eine probate Ausbildungsmethode. Ausbildungssituationen werden simuliert und können von den Auszubildenden „eingeübt“ werden. Hierbei können insbesondere Wahrnehmung, Empathie, Flexibilität, Offenheit, Kooperations-, Kommunikations- und Problemlösefähigkeit entwickelt werden. Außerdem werden durch Rollenspiele vor allem Selbst- und Fremdbeobachtungsfähigkeiten geschult. Die Ausbilder/-innen übernehmen in der Regel die Rolle der Moderatoren und Moderatorinnen und weisen in das Rollenspiel ein.

## Vier-Stufen-Methode der Arbeitsunterweisung

Diese nach wie vor häufig angewandte Methode basiert auf dem Prinzip des Vormachens, Nachmachens, Einübens und der Reflexion/des Feedbacks unter Anleitung der Ausbilder/-innen. Mit ihr lassen sich psychomotorische Lernziele vor allem im Bereich der Grundfertigkeiten erarbeiten.

### Weitere Informationen:

- Lehren und Lernen in der Ausbildung  
[[https://leando.de/landing\\_page/ausbildung-lehren-lernen](https://leando.de/landing_page/ausbildung-lehren-lernen)]
- Medien- und IT-Kompetenz für Ausbildungspersonal (MIKA)  
[<https://leando.de/artikel/mika-weiterbildung>]

## 2.5.3 Ausbilder/-innen als Lernbegleiter/-innen

Für die Förderung der beruflichen Handlungsfähigkeit, der persönlichen Entwicklung und auch der Motivation der Auszubildenden ist die Vermittlung von Selbstlernkompetenz von entscheidender Bedeutung. Es empfiehlt sich, die Auszubildenden aktiv in den Lern- und Ausbildungsprozess mit einzubinden, sie selbst nach Lösungen suchen zu lassen und sie dabei zu unterstützen, sich Kenntnisse und Fähigkeiten selbst anzueignen. Denn zur Bewältigung der Anforderungen moderner Arbeits- und Lebenswelten benötigen sie neben Fachkenntnissen vor allem Problemlösefähigkeit, Selbstständigkeit und Flexibilität. Den Ausbildern und Ausbilderinnen kommt die Rolle zu, die Auszubildenden in ihrem Lernprozess zu begleiten, indem sie Lernarrangements schaffen, gemeinsam mit den Auszubildenden Lernziele formulieren und die Erreichung dieser Ziele überprüfen. Eine solche Lernprozessbegleitung orientiert sich immer an dem/der Lernenden und seinen/ihren individuellen Voraussetzungen und besteht aus verschiedenen Phasen<sup>8</sup>:

<sup>8</sup> Vgl. Bauer, H.G.; Brater, M.; Büchele, U.; Maurus, A.; Munz, C.: Vom Unterweiser zum Lern(prozess)begleiter, 3. Auflage, Bielefeld 2010.

- ▶ Phase 1: Ermittlung des individuellen Lernbedarfs und gemeinsame Festlegung von Lernzielen (Orientierung am betrieblichen Ausbildungsplan)
- ▶ Phase 2: Auswahl der zu den Lernzielen passenden Lerninhalte und -methoden
- ▶ Phase 3: Bereitstellung von benötigten Ressourcen (Material, Methoden, Lernplan)
- ▶ Phase 4: Beobachtung und Unterstützung des Lernprozesses
- ▶ Phase 5: Reflexion und Feedback

### 2.5.4 Feedbackgespräche

Regelmäßige Feedbackgespräche fördern den Entwicklungsprozess und die Motivation der Auszubildenden und können insgesamt die Zusammenarbeit zwischen Auszubildenden und Ausbildern/Ausbilderinnen verbessern. Beide Seiten können ein gemeinsames Verständnis über den Lernstand, die aktuell notwendigen Lerninhalte und die Lern-

ziele entwickeln. Feedbackgespräche tragen ebenso dazu bei, positive Verhaltensweisen der Auszubildenden zu fördern, Veränderungen herbeizuführen und Konflikten vorzubeugen. Darüber hinaus trainieren die Auszubildenden ihre Kommunikations- und Reflexionsfähigkeit und den konstruktiven Austausch mit anderen. Für das Führen von Feedbackgesprächen ist es wichtig, konkrete Beobachtungen und Beispiele zum Lern-, Arbeits- und Sozialverhalten der Auszubildenden zu sammeln und sich darüber wertschätzend, konstruktiv und möglichst zeitnah in einem für beide Seiten angenehmen Gesprächsrahmen auszutauschen. Neben der Rückmeldung des Ausbilders/der Ausbilderin spielt die Selbsteinschätzung der Auszubildenden eine wichtige Rolle. Ziel solcher Gespräche sollte es auch sein, gemeinsam konkrete Ziele und Maßnahmen für die persönliche und fachliche Entwicklung des/der Auszubildenden festzulegen. Ein Leitfaden für Feedbackgespräche steht auf der BIBB-Webseite zum Download zur Verfügung.

## 2.5.5 Checklisten

### Planung der Ausbildung

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anerkennung als Ausbildungsbetrieb                       | ► Ist der Betrieb von der zuständigen Stelle (Kammer) als Ausbildungsbetrieb anerkannt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Rechtliche Voraussetzungen                               | ► Sind die rechtlichen Voraussetzungen für eine Ausbildung vorhanden, d. h., ist die persönliche und fachliche Eignung nach §§ 28 bis 30 BBiG gegeben?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ausbildereignung                                         | ► Hat die ausbildende Person oder ein von ihr bestimmter Ausbilder bzw. eine von ihr bestimmte Ausbilderin die erforderliche Ausbildungseignung erworben?                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ausbildungsplätze                                        | ► Sind geeignete betriebliche Ausbildungsplätze vorhanden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ausbilder/-innen                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>► Sind neben den verantwortlichen Ausbildern und Ausbilderinnen ausreichend Fachkräfte in den einzelnen Ausbildungsorten und -bereichen für die Unterweisung der Auszubildenden vorhanden?</li><li>► Ist der zuständigen Stelle eine für die Ausbildung verantwortliche Person genannt worden?</li></ul>                                                                                                                          |
| Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | ► Ist der Betrieb in der Lage, alle fachlichen Inhalte der Ausbildungsordnung zu vermitteln? Sind dafür alle erforderlichen Ausbildungsorte und -bereiche vorhanden? Kann oder muss auf zusätzliche Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte (überbetriebliche Ausbildungsorte, Verbundbetriebe) zurückgegriffen werden?                                                                                                                                    |
| Werbung um Auszubildende                                 | ► Welche Aktionen müssen gestartet werden, um das Unternehmen für Interessierte als attraktiven Ausbildungsbetrieb zu präsentieren (z. B. Kontakt zur zuständigen Arbeitsagentur aufnehmen, Anzeigen in Zeitungen, auf geeigneten Websites oder Social-Media-Plattformen schalten, Betrieb auf Berufsorientierungsmessen präsentieren, Betriebspraktika anbieten)?                                                                                                      |
| Berufsorientierung                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>► Gibt es im Betrieb die Möglichkeit, ein Schülerpraktikum anzubieten und zu betreuen?</li><li>► Welche Schulen würden sich als Kooperationspartner eignen?</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Auswahlverfahren                                         | ► Sind konkrete Auswahlverfahren (Einstellungstests) sowie Auswahlkriterien für Auszubildende festgelegt worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Klare Kommunikation mit Bewerbern und Bewerberinnen      | ► Wurden Eingangsbestätigungen nach Eingang der Bewerbungen versendet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Vorstellungsgespräch                                     | ► Wurde festgelegt, wer die Vorstellungsgespräche mit den Bewerbern und Bewerberinnen führt und wer über die Einstellung (mit-)entscheidet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Gesundheitsuntersuchung                                  | ► Ist die gesundheitliche und körperliche Eignung der Auszubildenden vor Abschluss des Ausbildungsvertrages festgestellt worden (Jugendarbeitsschutzgesetz)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Sozialversicherungs- und Steuerunterlagen                | ► Liegen die Unterlagen zur steuerlichen Veranlagung und zur Sozialversicherung vor (ggf. Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ausbildungsvertrag, betrieblicher Ausbildungsplan        | <ul style="list-style-type: none"><li>► Ist der Ausbildungsvertrag formuliert und von der ausbildenden Person und den Auszubildenden (ggf. gesetzlichem/gesetzlicher Vertreter/-in) unterschrieben?</li><li>► Ist ein individueller betrieblicher Ausbildungsplan erstellt?</li><li>► Ist den Auszubildenden sowie der zuständigen Stelle (Kammer) der abgeschlossene Ausbildungsvertrag einschließlich des betrieblichen Ausbildungsplans zugestellt worden?</li></ul> |
| Berufsschule                                             | ► Sind die Auszubildenden bei der Berufsschule angemeldet worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ausbildungsunterlagen                                    | ► Stehen Ausbildungsordnung, Ausbildungsrahmenplan, ggf. Rahmenlehrplan sowie ein Exemplar des Berufsbildungsgesetzes und des Jugendarbeitsschutzgesetzes im Betrieb zur Verfügung?                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Die ersten Tage der Ausbildung

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Planung</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sind die ersten Tage strukturiert und geplant?</li> <li>▶ Gibt es Einführungstage oder eine Einführungswoche für neue Auszubildende?</li> </ul>                                                                                                                   |
| <b>Zuständige Mitarbeiter/-innen</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sind alle zuständigen Mitarbeiter/-innen informiert, dass neue Auszubildende in den Betrieb kommen?</li> <li>▶ Gibt es einen festen Ansprechpartner/eine feste Ansprechpartnerin für die Auszubildenden bei Fragen oder Problemen?</li> </ul>                     |
| <b>Aktionen, Räumlichkeiten</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Aktionen sind geplant?</li> <li>▶ Beispiele: Vorstellung des Betriebs, seiner Organisation und inneren Struktur, der für die Ausbildung verantwortlichen Personen, ggf. eine Betriebsrallye durchführen</li> <li>▶ Kennenlernen der Sozialräume</li> </ul> |
| <b>Rechte und Pflichten</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurden die Auszubildenden über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt?</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |
| <b>Unterlagen</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Liegen die Unterlagen zur steuerlichen Veranlagung und zur Sozialversicherung vor?</li> </ul>                                                                                                                                                                     |
| <b>Anwesenheit/Abwesenheit</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Was ist im Verhinderungs- und Krankheitsfall zu beachten?</li> <li>▶ Wurden die betrieblichen Urlaubsregelungen erläutert?</li> </ul>                                                                                                                             |
| <b>Probezeit</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurde die Bedeutung der Probezeit erläutert?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Finanzielle Leistungen</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurden die Ausbildungsvergütung und ggf. betriebliche Zusatzleistungen erläutert?</li> </ul>                                                                                                                                                                      |
| <b>Arbeitssicherheit</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Regelungen zur Arbeitssicherheit und zur Unfallverhütung gelten im Unternehmen?</li> <li>▶ Wurde die Arbeitskleidung bzw. Schutzkleidung übergeben?</li> <li>▶ Wurde auf die größten Unfallgefahren im Betrieb hingewiesen?</li> </ul>                     |
| <b>Arbeitsmittel</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche speziellen Arbeitsmittel stehen für die Ausbildung zur Verfügung?</li> </ul>                                                                                                                                                                               |
| <b>Arbeitszeit</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Arbeitszeitregelungen gelten für die Auszubildenden?</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| <b>Betrieblicher Ausbildungsplan</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurde der betriebliche Ausbildungsplan erläutert?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Ausbildungsnachweis</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wie sind die schriftlichen bzw. elektronischen Ausbildungsnachweise zu führen (Form, zeitliche Abschnitte: Woche, Monat)?</li> <li>▶ Wurde die Bedeutung der Ausbildungsnachweise für die Prüfungszulassung erläutert?</li> </ul>                                 |
| <b>Berufsschule</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Berufsschule ist zuständig?</li> <li>▶ Wo liegt sie und wie kommt man dorthin?</li> </ul>                                                                                                                                                                  |
| <b>Prüfungen</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurde die Prüfungsform erklärt und auf die Prüfungszeitpunkte hingewiesen?</li> </ul>                                                                                                                                                                             |

Platz für eigene Notizen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Pflichten des ausbildenden Betriebes bzw. des Ausbilders/der Ausbilderin

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | ▶ Vermittlung von sämtlichen im Ausbildungsrahmenplan vorgeschriebenen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Wer bildet aus?                                          | ▶ Selbst ausbilden oder einen/eine persönlich und fachlich geeigneten/geeignete Ausbilder/-in ausdrücklich damit beauftragen                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Rechtliche Rahmenbedingungen                             | ▶ Beachten der rechtlichen Rahmenbedingungen, z. B. Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz, Arbeitszeitgesetz, Betriebsvereinbarungen und Ausbildungsvertrag sowie der Bestimmungen zu Arbeitssicherheit und Unfallverhütung                                                                                                                                                                                 |
| Abschluss Ausbildungsvertrag                             | ▶ Abschluss eines Ausbildungsvertrages mit den Auszubildenden, Eintragung in das Verzeichnis der Ausbildungsverhältnisse bei der zuständigen Stelle (Kammer) beantragen                                                                                                                                                                                                                                               |
| Freistellen der Auszubildenden                           | ▶ Freistellen für Berufsschule, angeordnete überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen sowie für Prüfungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ausbildungsvergütung                                     | ▶ Zahlen einer Ausbildungsvergütung, Beachten der Mindestausbildungsvergütung bzw. tarifvertraglichen Vereinbarungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ausbildungsplan                                          | ▶ Umsetzen von Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan sowie sachlicher und zeitlicher Gliederung in die betriebliche Praxis, vor allem durch Erstellen von betrieblichen Ausbildungsplänen                                                                                                                                                                                                                      |
| Ausbildungsarbeitsplatz, Ausbildungsmittel               | ▶ Gestaltung eines „Ausbildungsarbeitsplatzes“ entsprechend den Ausbildungsinhalten<br>▶ Kostenlose Zurverfügungstellung aller notwendigen Ausbildungsmittel, auch zum Ablegen der Prüfungen                                                                                                                                                                                                                          |
| Ausbildungsnachweis                                      | ▶ Form des Ausbildungsnachweises (schriftlich oder elektronisch) im Ausbildungsvertrag festlegen<br>▶ Vordrucke für schriftliche Ausbildungsnachweise bzw. Downloadlink den Auszubildenden zur Verfügung stellen<br>▶ Die Auszubildenden zum Führen der Ausbildungsnachweise anhalten und diese regelmäßig kontrollieren<br>▶ Den Auszubildenden Gelegenheit geben, den Ausbildungsnachweis am Arbeitsplatz zu führen |
| Übertragung von Tätigkeiten                              | ▶ Ausschließliche Übertragung von Tätigkeiten, die dem Ausbildungszweck dienen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Charakterliche Förderung                                 | ▶ Charakterliche Förderung, Bewahrung vor sittlichen und körperlichen Gefährdungen, Wahrnehmen der Aufsichtspflicht                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Zeugnis                                                  | ▶ Ausstellen eines Ausbildungszeugnisses am Ende der Ausbildung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Platz für eigene Notizen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

[illegible]

## 2.6 Nachhaltigkeit in der Berufsausbildung

### Bildung für nachhaltige Entwicklung

Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE) ermöglicht es Menschen, die Auswirkungen des eigenen Handelns auf die Welt zu verstehen und verantwortungsvolle Entscheidungen zu treffen. Nachhaltiges Leben und Wirtschaften ist eine dauerhafte gesamtgesellschaftliche Aufgabe, die die Beteiligung von Institutionen, Unternehmen und Privatpersonen erfordert. Die Vereinten Nationen haben 2015 die globale Nachhaltigkeitsagenda mit 17 globalen Nachhaltigkeitszielen beschlossen. In Anlehnung daran hat die Bundesregierung eine Deutsche Nachhaltigkeitsstrategie und einen Nationalen Aktionsplan BNE verabschiedet. BNE muss damit strukturell in allen Bereichen des deutschen Bildungssystems verankert werden. Gerade die Berufsausbildung kann hier einen wichtigen Beitrag leisten. In kaum einem anderen Bereich hat der Erwerb von Kompetenzen für nachhaltiges Handeln eine so große Auswirkung auf die Zukunftsfähigkeit wirtschaftlicher, technischer, sozialer und ökologischer Entwicklungen wie in den Betrieben der Wirtschaft und anderen Stätten beruflichen Handelns. Aufgabe der Berufsbildung ist es daher, die Lernenden zu befähigen, im Beruf verantwortungsbewusst zu handeln. Dazu müssen sie in die Lage versetzt werden, sich die ökologischen, sozialen und ökonomischen Bezüge ihres Handelns und sich daraus ergebende Spannungsfelder deutlich zu machen und miteinander in Einklang zu bringen.

### Nachhaltige Entwicklung als Bildungsauftrag in der Ausbildung

Nachhaltigkeit bietet Chancen für eine Attraktivitäts- und Qualitätssteigerung sowie die Modernisierung der Berufsausbildung. Eine nachhaltige Entwicklung ist nur dann möglich, wenn viele Fachkräfte die Leitidee der Nachhaltigkeit als Handlungsmaxime mittragen und umsetzen. Ein Bewusstsein zu schaffen für Themen des Umweltschutzes, die Auszubildenden für nachhaltiges Handeln zu sensibilisieren und zu motivieren, aber auch die Kompetenzen dafür zu fördern, ist Aufgabe einer Berufsbildung für nachhaltige Entwicklung (BBNE). Eine Schlüsselrolle hat dabei das Ausbildungspersonal.

### BBNE erweitert die beruflichen Kompetenzen

Nachhaltige Entwicklung zielt auf Verantwortungsübernahme und Zukunftsgestaltung und erweitert damit das Spektrum der beruflichen Handlungskompetenz um die folgenden Aspekte:

- ▶ Reflexion und Bewertung der direkten und indirekten Wirkungen beruflichen Handelns auf die Umwelt sowie die sozialen und ökonomischen Lebens- und Arbeitsbedingungen heutiger und zukünftiger Generationen,

- ▶ Prüfung des eigenen beruflichen Handelns, des Betriebes und seiner Produkte und Dienstleistungen auf Zukunftsfähigkeit,
- ▶ kompetente Mitgestaltung von Arbeit, Wirtschaft und Technik,
- ▶ Umsetzung von nachhaltigem Energie- und Ressourcenmanagement im beruflichen und alltäglichen Handeln auf der Grundlage von Wissen, Werteeinstellungen und Kompetenzen,
- ▶ Beteiligung am betrieblichen und gesellschaftlichen Dialog über nachhaltige Entwicklung.

### Umsetzung in der Ausbildung

Das Konzept der Nachhaltigkeit kann zunächst sehr abstrakt erscheinen. Ausbilder/-innen stehen damit vor der Herausforderung, Nachhaltigkeit im eigenen beruflichen und betrieblichen Handeln erfahrbar zu machen. Berufsbildung für eine nachhaltige Entwicklung muss daher über das Instruktionslernen hinaus gehen und Rahmenbedingungen schaffen, die den notwendigen Kompetenzerwerb fördern. Auszubildende sollen lernen, bei der Herstellung von Produkten, Waren oder Dienstleistungen und der Nutzung von Materialien und Energie Aspekte der Nachhaltigkeit zu berücksichtigen. Hierbei geht es sowohl um die Schonung von Ressourcen als auch um soziale Dimensionen wie fairen Handel und die umweltgerechte Entsorgung von Abfällen und Wiederverwertung. Aufgabe des Ausbildungspersonals ist es daher, motivierende, praxisnahe und damit lebendige Lernsituationen zu gestalten, die Auszubildenden mit Widersprüchen zwischen z.B. ökologischen und ökonomischen Zielen zu konfrontieren und Anreize zu schaffen, Entscheidungen im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung zu treffen bzw. vorzubereiten. Auszubildende sollten ermutigt werden, aktiv Alternativen zu bewährten Vorgehensweisen zu entwickeln und umzusetzen. Nachhaltigkeit und dazugehörige Inhalte und Fertigkeiten sollten dabei nicht zusätzlich, sondern integriert in die Förderung beruflicher Handlungskompetenz vermittelt werden. Um dies zu gewährleisten, wurde 2021 die Standardberufsbildposition „Umweltschutz“ um den Begriff der „Nachhaltigkeit“ erweitert und inhaltlich ergänzt [▲ Kapitel 2.2 „Ausbildungsrahmenplan“]. Sie berücksichtigt damit sowohl ökologische, ökonomische als auch soziale Aspekte der Nachhaltigkeit. Folgende Leitfragen können bei der Berücksichtigung von Nachhaltigkeit in der Berufsausbildung zur Planung von Lernsituationen und zur Reflexion betrieblicher Arbeitsaufgaben herangezogen werden:

- ▶ Welche sozialen, ökologischen und ökonomischen Aspekte sind in der beruflichen Tätigkeit zu beachten?
- ▶ Welche lokalen, regionalen und globalen Auswirkungen bringen die hergestellten Produkte und erbrachten Dienstleistungen mit sich?

- ▶ Welche längerfristigen Folgen sind mit der Herstellung von Produkten und der Erbringung von Dienstleistungen verbunden?
- ▶ Wie können diese Produkte und Dienstleistungen oder Produktionsabläufe nachhaltiger gestaltet werden?
- ▶ Welche Materialien und Energien werden in Arbeitsprozessen und den daraus folgenden Anwendungen verwendet?
- ▶ Wie können diese effizient und nachhaltig eingesetzt werden?
- ▶ Welche Produktlebenszyklen und Prozessketten sind bei der Herstellung von Produkten und der Erbringung von Dienstleistungen miteinzubeziehen und welche Gestaltungsmöglichkeiten sind im Rahmen der beruflichen Tätigkeit vorhanden?
- ▶ Was können Mitarbeiter/-innen im Betrieb zu einem nachhaltigeren Arbeitsleben beitragen?

### Weitere Informationen:

- Globale Nachhaltigkeitsziele  
[<https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/nachhaltigkeitsziele-erklaert-232174>]
- BNE-Portal  
[<https://www.bne-portal.de>]

## 2.7 Praxisbeispiele für die Vermittlung von Ausbildungsinhalten im Betrieb

Die nachstehend aufgeführten Beispiele sollen Unternehmen als Anregung dienen, wie Ausbildungsinhalte für die

Auszubildenden strukturell aufgebaut, gemeinsam erarbeitet und vermittelt werden können.

| 1. bis 3. Ausbildungsjahr*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Beispielaufgabe: Organisation einer Geschäftsreise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Situationsbeschreibung</b><br><p>Die Firma plant eine wichtige Geschäftsreise für die Vertriebsleiterin, die an einem bedeutenden Kundenmeeting in München teilnehmen soll. Das Meeting ist entscheidend für den Abschluss eines großen Vertrags, der das Unternehmen finanziell stark voranbringen könnte. Die Reise soll in zwei Wochen stattfinden und umfasst eine Übernachtung. Die Vertriebsleiterin benötigt eine reibungslose Organisation, um sich vollständig auf das Meeting konzentrieren zu können. Es ist wichtig, dass alle Details der Reise gut durchdacht und organisiert sind, um Stress und Verzögerungen zu vermeiden.</p>                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Voraussetzungen</b><br><p>Der/die Auszubildende ist in der Lage, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Reiserouten zu recherchieren,</li> <li>▶ Kosten-Nutzen-Vergleiche durchzuführen,</li> <li>▶ sicher und zielgerichtet mit Dienstleistern zu kommunizieren und</li> <li>▶ Richtlinien zur Reisekostenabrechnung anzuwenden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Notwendige Materialien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Schreibtisch mit PC und Telefon</li> <li>▶ Internetzugang</li> <li>▶ Textverarbeitungsprogramm</li> <li>▶ E-Mail-Programm</li> <li>▶ ggf. Planungssoftware</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Bezug zum Ausbildungsrahmenplan</b><br><p>Diese Aufgabe deckt mehrere Inhalte des Ausbildungsrahmenplans ab, darunter das Nutzen von Suchmaschinen und Anwenden geeigneter Suchkriterien sowie Bewerten von Informationen und Quellen (<b>Abschnitt C, BBP 5: Arbeitsorganisation und Informationsmanagement gestalten (§ 4 Abs. 4 Nr. 5)</b>), außerdem das Erstellen von Reiseverlaufsplanungen und Bereitstellen von Reiseunterlagen sowie die Zusammenarbeit mit Dienstleistern und das Einhalten von betrieblichen Richtlinien für die Reisekostenabrechnung (<b>Abschnitt B, BBP 7: Assistenzaufgaben übernehmen (§ 4 Abs. 3 Nr. 7)</b>).</p> <p>Der/die Auszubildende lernt, wie man Geschäftsreisen effizient plant und organisiert, Kosten im Blick behält und die Kommunikation mit den Beteiligten sicherstellt.</p> | <b>Aufgaben an den Auszubildenden/die Auszubildende</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recherchiere die An- und Abreise mit der Bahn oder dem Flugzeug. Achte dabei auf die günstigsten und gleichzeitig komfortabelsten Verbindungen. Stelle Deine Ergebnisse vor und buche die An- und Abreise nach Freigabe.</li> <li>2. Finde ein geeignetes Hotel in der Nähe des Meetingorts und buche ein Zimmer für eine Nacht. Berücksichtige dabei die Firmenrichtlinien bezüglich der Hotelkategorie und des Budgets.</li> <li>3. Erstelle einen detaillierten Reiseplan, der alle wichtigen Informationen wie Abfahrts- und Ankunftszeiten, Hoteladresse und Meetingzeiten enthält.</li> <li>4. Bereite die notwendigen Formulare für die Reisekostenabrechnung vor und stelle sicher, dass alle Belege gesammelt und korrekt eingereicht werden.</li> <li>5. Informiere die Vertriebsleiterin rechtzeitig über alle Buchungen und stelle sicher, dass sie alle notwendigen Unterlagen und Informationen erhält.</li> </ol> |
| <b>Methodik</b><br>Lernauftrag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

\* Inhalte, die in der Berufsschule erst in einem späteren Ausbildungsjahr behandelt werden, können in der beruflichen Praxis bereits im 1. Ausbildungsjahr vermittelt werden.

## 2. oder 3. Ausbildungsjahr

## Beispielaufgabe: Planung und Durchführung eines Events

## Situationsbeschreibung

Die Firma plant ein Kundenevent, um neue Produkte vorzustellen und die Kundenbindung zu stärken. Das Event soll in einem Monat stattfinden und umfasst eine Präsentation, ein Buffet und eine Networking-Session. Es wird erwartet, dass etwa 50 Kunden und Kundinnen teilnehmen. Das Event ist eine wichtige Gelegenheit, um die Kundenbeziehungen zu vertiefen und das Vertrauen in die neuen Produkte zu stärken.

## Voraussetzungen

Der/die Auszubildende ist in der Lage, ...

- ▶ Aufgaben zu planen, zu organisieren und zu koordinieren,
- ▶ Aufgaben zu priorisieren, um die verfügbare Zeit effizient zu nutzen,
- ▶ die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden und Kundinnen zu verstehen,
- ▶ auf unvorhersehbare Probleme zu reagieren und
- ▶ Feedback einzuholen und zu reflektieren.

## Notwendige Materialien

- ▶ Schreibtisch mit PC
- ▶ Internetzugang
- ▶ Textverarbeitungsprogramm
- ▶ ggf. Planungssoftware

## Bezug zum Ausbildungsrahmenplan

Diese Aufgabe deckt mehrere Inhalte des Ausbildungsrahmenplans ab, darunter die Planung und Organisation von Veranstaltungen (**Abschnitt B, BBP 7: Assistenzaufgaben übernehmen (§ 4 Abs. 3 Nr. 7)**), das Versenden von Einladungen, die Kommunikation mit Kunden/Kundinnen und Dienstleistern, inklusive der Wahl von Kommunikationswegen (**Abschnitt B, BBP 8: Öffentlichkeitsarbeit gestalten und Aufgaben des Veranstaltungsmanagements übernehmen (§ 4 Abs. 3 Nr. 8)**), das Einholen und Auswerten von Feedback (**Abschnitt C, BBP 6: Zusammenarbeit und Kommunikation gestalten (§ 4 Abs. 4 Nr. 6)**) in Verbindung mit (**Abschnitt A, BBP 5: Kundenbeziehungen gestalten (§ 4 Abs. 2 Nr. 5)**) sowie die Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen (**Abschnitt B, BBP 7: Assistenzaufgaben übernehmen (§ 4 Abs. 3 Nr. 7)**).

Der/die Auszubildende lernt, wie man ein Event von Anfang bis Ende plant und durchführt, dabei die Bedürfnisse der Kunden und Kundinnen im Blick behält und für einen professionellen Ablauf sorgt.

## Aufgaben an den Auszubildenden/die Auszubildende

1. Erstelle einen detaillierten Plan für das Event, der alle wichtigen Aspekte wie Datum, Ort, Programmablauf und Budget umfasst.
2. Erstelle und versende Einladungen an die Kunden und Kundinnen. Verwalte die Rückmeldungen und stelle sicher, dass alle wichtigen Informationen an die Teilnehmer/-innen kommuniziert werden.
3. Koordiniere die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern wie dem Catering-Service, der Veranstaltungstechnik und dem Event-Location-Management.
4. Stelle sicher, dass alle notwendigen Materialien und Ausrüstungen rechtzeitig vor Ort sind und bereite den Veranstaltungsraum entsprechend vor.
5. Betreue die Gäste während des Events, Sorge für einen reibungslosen Ablauf und sammle Feedback nach der Veranstaltung, um zukünftige Events zu verbessern. Überlege Dir vorher, welche Rückmeldungen dafür sinnvoll sind und wie Du diese festhalten und auswerten kannst.

## Methodik

Lernauftrag

### 3 Berufsschule als Lernort der dualen Ausbildung

In der dualen Berufsausbildung wirken die Lernorte Ausbildungsbetrieb und Berufsschule zusammen (§ 2 Absatz 2 BBiG, Lernortkooperation). Ihr gemeinsamer Bildungsauftrag ist die Vermittlung beruflicher Handlungsfähigkeit. Nach der Rahmenvereinbarung der Kultusministerkonferenz (KMK) über die Berufsschule von 1991 und der Vereinbarung über den Abschluss der Berufsschule von 1979 hat die Berufsschule darüber hinaus die Erweiterung allgemeiner Bildung zum Ziel. Die Auszubildenden werden befähigt, berufliche Aufgaben wahrzunehmen sowie die Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung mitzugestalten. Ziele und Inhalte des berufsbezogenen Berufsschulunterrichts werden für jeden Beruf in einem Rahmenlehrplan der KMK festgelegt. Die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen erfolgt grundsätzlich in zeitlicher und personeller Verzahnung mit der Erarbeitung des Ausbildungsrahmenplans, um eine gute Abstimmung sicherzustellen.

Diese Abstimmung zwischen betrieblichem Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan wird in der Entsprechungsliste dokumentiert. Der Rahmenlehrplanausschuss wird von der KMK eingesetzt, Mitglieder sind Lehrer/-innen aus verschiedenen Bundesländern.

#### Weitere Informationen:

- Rahmenvereinbarung der KMK über die Berufsschule  
[[https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen\\_beschluesse/2015/2015\\_03\\_12-RV-Berufsschule.pdf](https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2015/2015_03_12-RV-Berufsschule.pdf)]
- Vereinbarung über den Abschluss der Berufsschule  
[[https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen\\_beschluesse/1979/1979\\_06\\_01-Abschluss-Berufsschule.pdf](https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1979/1979_06_01-Abschluss-Berufsschule.pdf)]
- Handreichung der KMK für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen  
[[https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen\\_beschluesse/2021/2021\\_06\\_17-GEP-Handreichung.pdf](https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf)]

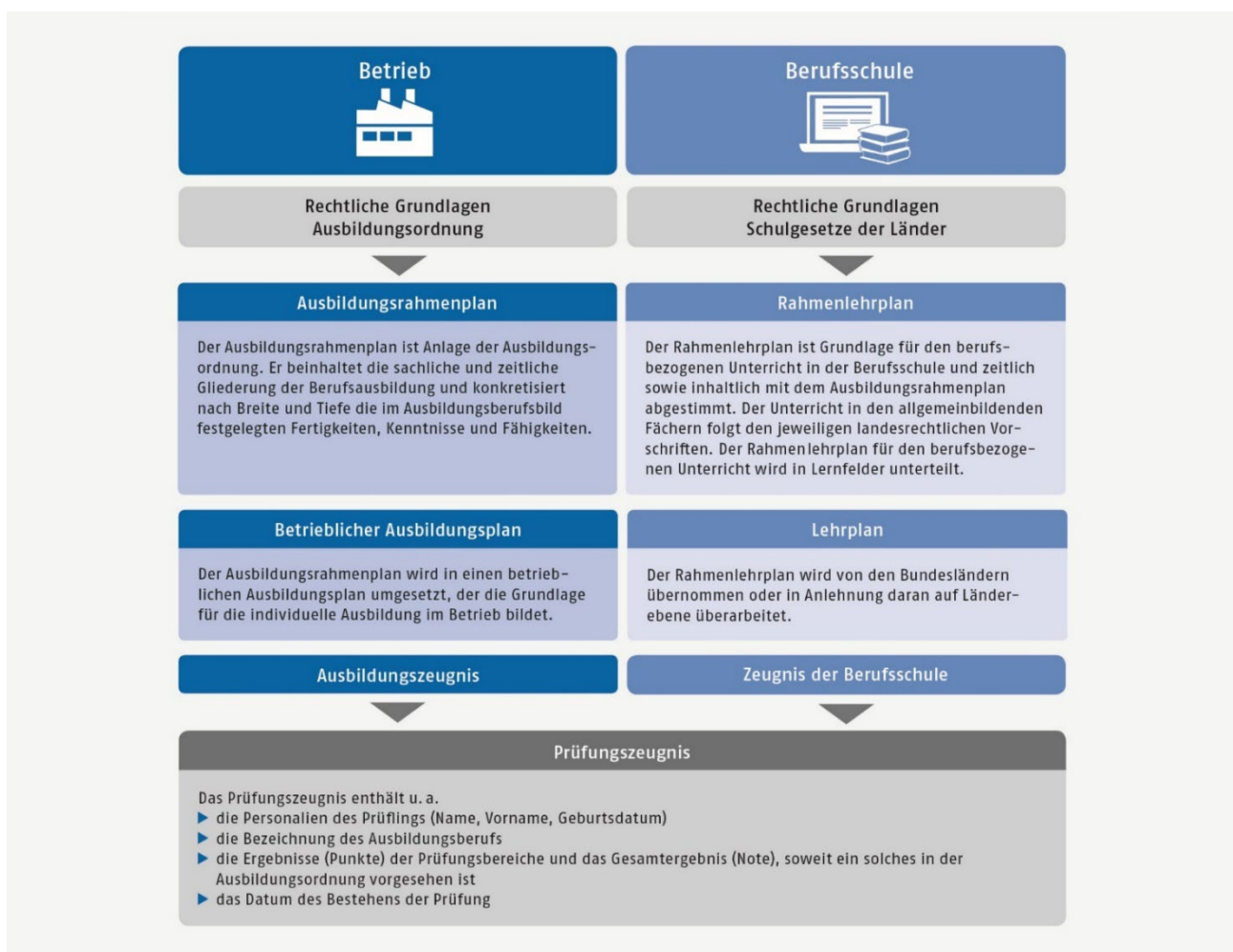


Abbildung 6: Übersicht Betrieb – Berufsschule (Quelle: BIBB)

### 3.1 Lernfeldkonzept und die Notwendigkeit der Kooperation der Lernorte

Seit 1996 sind die Rahmenlehrpläne der Kultusministerkonferenz (KMK) für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule nach Lernfeldern strukturiert. Intention der Einführung des Lernfeldkonzeptes war die von der Wirtschaft angemahte stärkere Verzahnung von Theorie und Praxis. Die kompetenzorientiert formulierten Lernfelder konkretisieren das Lernen in beruflichen Handlungen. Sie orientieren sich an konkreten beruflichen sowie an individuellen und gesellschaftlichen Aufgabenstellungen und berufstypischen Handlungssituationen. Den einzelnen Lernfeldern sind spezifische Handlungskompetenzen und zeitliche Richtwerte zugeordnet.

„Ausgangspunkt des lernfeldbezogenen Unterrichts ist nicht (...) die fachwissenschaftliche Theorie, zu deren Verständnis bei der Vermittlung möglichst viele praktische Beispiele herangezogen wurden. Vielmehr wird von beruflichen Problemstellungen ausgegangen, die aus dem beruflichen Handlungsfeld entwickelt und didaktisch aufbereitet werden. Das für die berufliche Handlungsfähigkeit erforderliche Wissen wird auf dieser Grundlage generiert.“

Die Mehrdimensionalität, die Handlungen kennzeichnet (z.B. ökonomische, rechtliche, mathematische, kommunikative, soziale Aspekte), erfordert eine breitere Betrachtungsweise als die Perspektive einer einzelnen Fachdisziplin. Deshalb sind fachwissenschaftliche Systematiken in eine übergreifende Handlungssystematik integriert. Die zu vermittelnden Fachbezüge, die für die Bewältigung beruflicher Tätigkeiten erforderlich sind, ergeben sich aus den Anforderungen der Aufgabenstellungen. Unmittelbarer Praxisbezug des erworbenen Wissens wird dadurch deutlich und das Wissen in den neuen Kontext eingebunden.

Für erfolgreiches, lebenslanges Lernen sind Handlungs- und Situationsbezug sowie die Betonung eigenverantwortlicher Schüleraktivitäten erforderlich. Die Vermittlung von korrespondierendem Wissen, das systemorientierte vernetzte Denken und Handeln sowie das Lösen komplexer und exemplarischer Aufgabenstellungen werden im Rahmen des Lernfeldkonzeptes mit einem handlungsorientierten Unterricht in besonderem Maße gefördert. Dabei ist es in Abgrenzung und zugleich notwendiger Ergänzung der betrieblichen Ausbildung unverzichtbare Aufgabe der Berufsschule, die jeweiligen Arbeits- und Geschäftsprozesse im Rahmen der Handlungssystematik auch in den Erklärungszusammenhang zugehöriger Fachwissenschaften zu stellen und gesellschaftliche Entwicklungen zu reflektieren. Die einzelnen Lernfelder sind durch die Handlungskompetenz mit inhaltlichen Konkretisierungen und die Zeitrichtwerte beschrieben. Sie sind aus Handlungsfeldern des jeweiligen Berufes entwickelt und orientieren sich an berufsbezogenen Aufgabenstellungen innerhalb zusammengehöriger Arbeits- und Geschäftsprozesse. Dabei sind die Lernfelder über den Ausbildungsverlauf hinweg didaktisch so strukturiert, dass eine Kompetenzentwicklung spiralcurricular erfolgen kann.“<sup>9</sup>

Mit der Einführung des Lernfeldkonzeptes wird die Lernortkooperation als wesentliche Voraussetzung für die Funktionsfähigkeit des dualen Systems und für dessen Qualität angesehen.<sup>10</sup> Das Zusammenwirken von Betrieben und Berufsschulen spielt bei der Umsetzung des Rahmenlehrplans eine zentrale Rolle, wenn es darum geht, berufliche Probleme, die für die Betriebe relevant sind, als Ausgangspunkt für den Unterricht zu identifizieren und als Lernsituationen aufzubereiten. In der Praxis kann die Lernortkooperation je nach regionalen Gegebenheiten eine unterschiedliche Intensität aufweisen und zu gemeinsamen Vorhaben führen.

Der Rahmenlehrplan wird in der Didaktischen Jahresplanung umgesetzt, einem umfassenden Konzept zur Unterrichtsgestaltung. Sie wird durch die Berufsschule erstellt und setzt fundierte Kenntnisse betrieblicher Arbeits- und Geschäftsprozesse voraus, die Ausbilder/-innen und Lehrer/-innen z.B. durch Betriebsbesuche, Hospitationen oder Arbeitskreise erwerben.

Die Bundesländer stellen für den Prozess der Erstellung und Pflege der Didaktischen Jahresplanung Arbeitshilfen zur Verfügung, die bekanntesten sind die aus Bayern und Nordrhein-Westfalen. Kern der Didaktischen

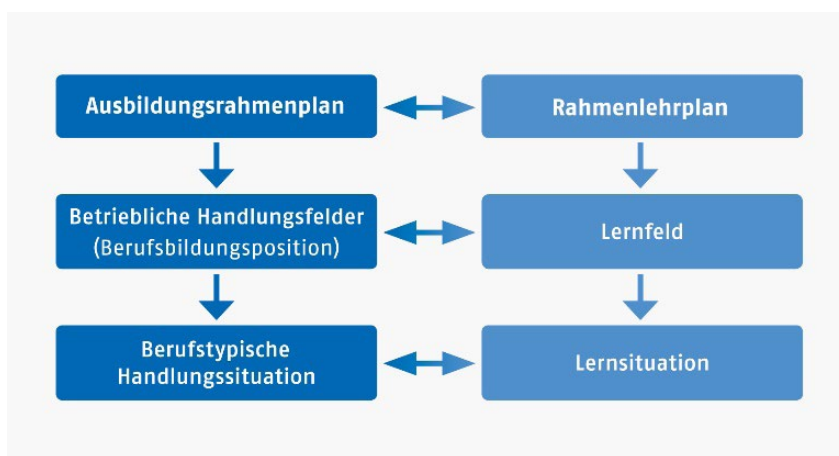


Abbildung 7: Plan – Feld – Situation (Quelle: BIBB)

<sup>9</sup> Handreichung der KMK für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen, 2021, S. 10 [[https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen\\_beschluesse/2021/2021\\_06\\_17-GEP-Handreichung.pdf](https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf)]

<sup>10</sup> Lipsmeier, Antonius: Lernortkooperation. In: Euler, Dieter (Hrsg.): Handbuch der Lernortkooperation. Bd. 1: Theoretische Fundierung. Bielefeld 2004, S. 60–76.

Jahresplanung sind die Lernsituationen. Sie gliedern und gestalten die Lernfelder für den schulischen Lernprozess aus, stellen also kleinere handlungsorientierte thematische Einheiten innerhalb eines Lernfeldes dar. Die beschriebenen Kompetenzerwartungen werden exemplarisch umgesetzt, indem Lernsituationen berufliche Aufgaben und Handlungsabläufe aufnehmen und für den Unterricht didaktisch und methodisch aufbereiten. Insgesamt orientieren sich Lernsituationen am Erwerb umfassender Handlungskompetenz und unterstützen in ihrer Gesamtheit die Entwicklung aller im Lernfeld beschriebenen Kompetenzdimensionen. Die Didaktische Jahresplanung listet alle Lernsituationen in dem jeweiligen Bildungsgang auf und dokumentiert alle Kompetenzdimensionen, die Methoden, Sozialformen, Verknüpfungen, Verantwortlichkeiten sowie die Bezüge zu den allgemeinbildenden Unterrichtsfächern. Informationen zur Entwicklung, Dokumentation und Evaluation von Lernsituationen geben die Arbeitshilfen zur Didaktischen Jahresplanung der Bundesländer.

Die Arbeitsschritte, die für die Entwicklung von Lernsituationen erforderlich sind, können auf die betriebliche Umsetzung des Ausbildungsrahmenplans zur Entwicklung von Lern- und Arbeitsaufgaben oder von lernortübergreifenden Projekten übertragen werden. Zur Nutzung von Synergieeffekten bei der Umsetzung von Rahmenlehrplänen hat die KMK in ihrer Handreichung vereinbart, dass der jeweilige Rahmenlehrplanausschuss exemplarisch eine oder mehrere Lernsituationen zur Umsetzung von Lernfeldern entwickelt. Dabei können auch Verknüpfungsmöglichkeiten zu berufsübergreifenden Lernbereichen, zu verfügbaren Materialien oder Medien und exemplarischen Beispielen für den Unterricht aufgezeigt werden. Die Darstellung erfolgt jeweils in der Form, die für das federführende Bundesland üblich ist.

#### Weitere Informationen:

- Arbeitshilfe Didaktische Jahresplanung NRW  
[[https://broschuerenservice.nrw.de/default/shop/Didaktische\\_Jahresplanung/24](https://broschuerenservice.nrw.de/default/shop/Didaktische_Jahresplanung/24)]
- Förderung digitaler Schlüsselkompetenzen  
[<https://www.berufsbildung.nrw.de/cms/upload/fachklassen/djp-einleger.pdf>]

## 3.2 Rahmenlehrplan

### 3.2.1 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement (Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung) vom 11.12.2013 (BGBl. I S. 4125) und der Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vom 11.12.2013 (BGBl. I S. 4141) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 27.09.2013) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben. In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter [https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index\\_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kfmb25](https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kfmb25)) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Die Berufsschule integriert nur Kompetenzen von Wahlqualifikationen des Ausbildungsberufsbildes, die im Zusammenhang mit vollständigen beruflichen Handlungen bedeutsam sind.

Innerhalb des Rahmenlehrplanes findet ausschließlich die Bezeichnung Betrieb Verwendung. Hierbei wird bewusst auf eine Präzisierung der Begrifflichkeiten Unternehmen, Ausbildungsbetrieb oder öffentliche Verwaltung verzichtet. Diese Begriffsverwendung unterstreicht zum einen die Vielfältigkeit der Einsatzmöglichkeiten in diesem Querschnittsberuf und erleichtert zum anderen die Lesbarkeit durch den Verzicht auf eine Begriffsüberflutung.

Die Lernfelder orientieren sich an betrieblichen Handlungsfeldern. Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert oder eingeschränkt werden sollen. Die Lernfelder bauen spiralcurricular aufeinander auf.

Der Kompetenzerwerb im Kontext der digitalen Arbeits- und Geschäftswelt ist integraler Bestandteil der Lernfelder. In den Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales –, des wirtschaftlichen Denkens, der soziokulturellen Unterschiede und der Inklusion berücksichtigt.

Die unterrichtliche Umsetzung der Buchführung im Lernfeld 6 zielt auf den Erwerb grundlegender buchhalterischer Kompetenzen ab. Zur Förderung der in den Lernfeldern 6 und 10 formulierten Kompetenzen empfiehlt sich die Anwendung eines reduzierten Industriekontenrahmens. Diese Lernfelder eröffnen die Möglichkeit einer ganzheitlichen Umsetzung mit einer Orientierung an Geschäftsprozessen.

Der Erwerb von Fremdsprachenkompetenz ist integrierter Bestandteil der Lernfelder.

Die schreibtechnischen Kompetenzen werden zu gleichen Teilen durch Betrieb, Schule und Eigenengagement erworben. Der Schwerpunkt liegt am Beginn der Ausbildung.

Neben dem Einsatz von Programmen zur Textverarbeitung, zur Tabellenkalkulation und zur Präsentation empfiehlt sich auch der Einsatz von digitalen Medien zur Unterstützung der Lernprozesse.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein. Die Schülerinnen und Schüler erwerben durch die eigenverantwortliche Bearbeitung dieser Lernsituationen nicht nur Fachkompetenz, sondern wenden mithilfe der erreichten Sozial-, Kommunikations-, Handlungs- oder Selbstkompetenz

Lern- und Arbeitsstrategien gezielt an. Sie führen zur Lösung der Lernsituationen eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt.

Selbstständigkeit, vernetztes Denken, Problemlösen und die Entwicklung von Einstellungen und Motivationen sowie Teamfähigkeit sind Unterrichtsprinzipien. Ein wichtiges Ziel ist es, die Schülerinnen und Schüler zu unterstützen, ihr

Selbstvertrauen zu stärken, ihre Kreativität zu entfalten und ihre Persönlichkeit weiterzuentwickeln. Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, innovativ und umweltbewusst zu handeln, gesundheitsbewusst und gewaltfrei zu agieren und Selbstverantwortung für ihr Leben und Lernen zu übernehmen.

## 3.2.2 Übersicht Lernfelder

| Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement |                 |                                                                       |                                         |
|-------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Ausbildungs-<br>jahr                                        | Lernfeld<br>Nr. | Lernfeld                                                              | Zeitrichtwerte in<br>Unterrichtsstunden |
| 1.                                                          | 1               | Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren | 40                                      |
|                                                             | 2               | Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren               | 80                                      |
|                                                             | 3               | Aufträge bearbeiten                                                   | 80                                      |
|                                                             | 4               | Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen      | 120                                     |
| 2.                                                          | 5               | Kunden akquirieren und binden                                         | 80                                      |
|                                                             | 6               | Werteströme erfassen und beurteilen                                   | 80                                      |
|                                                             | 7               | Gesprächssituationen gestalten                                        | 40                                      |
|                                                             | 8               | Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen                           | 80                                      |
| 3.                                                          | 9               | Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten                       | 80                                      |
|                                                             | 10              | Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern                      | 80                                      |
|                                                             | 11              | Geschäftsprozesse darstellen und optimieren                           | 40                                      |
|                                                             | 12              | Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren                      | 40                                      |
|                                                             | 13              | Ein Projekt planen und durchführen                                    | 40                                      |
| Insgesamt: 880 Stunden                                      |                 |                                                                       |                                         |

## ► 1. Ausbildungsjahr (Lernfeld 1 bis 4)

### Lernfeld 1:

### Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebs aktiv zu gestalten und ihren Betrieb adressatengerecht zu präsentieren.**

Die Schülerinnen und Schüler klären ihren Verantwortungsbereich im Betrieb und identifizieren sich mit ihrer Rolle als Auszubildende und als zukünftige Arbeitnehmer und Arbeitnehmerin, die auf unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen basieren.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigenen Rechte und Pflichten, informieren sich über Inhalte und Regelungen der Ausbildungsverträge sowie ihre Mitbestimmungsrechte durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung. Sie informieren sich über geltendes Recht (*Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz*) und das für sie geltende Tarifrecht. Ebenso erkunden sie Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung.

Die Schülerinnen und Schüler recherchieren und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung ihres Betriebes, auch mit digitalen Medien, und überprüfen die Validität der Informationen. Sie erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes, die eingesetzten betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren, auch unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit. Sie analysieren die Ziele ihres Betriebes sowie dessen Stellung in der arbeitsteiligen Wirtschaft und innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufes.

Sie erfassen ihre Stellung innerhalb des Aufbaus des Betriebes und die wesentlichen Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes sowie ihren eigenen Handlungsrahmen (*Vertretungsvollmachten*).

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln auf der Grundlage von Rechten und Pflichten ihre Kompetenzen im Betrieb weiter und initiieren eine zielorientierte, auf ständiger Weiterentwicklung basierende Einstellung zum lebenslangen Lernen als engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie setzen sich realistische Ziele. Sie wählen für ihre Ergebnisse eine Präsentationsform, auch digital, und berücksichtigen dabei die Rahmenbedingungen und Präsentationsregeln sowie die Vorschriften zum Datenschutz und zum Urheberrecht. Zur Reflexion und Bewertung von Präsentationen erstellen sie einen Kriterienkatalog.

Die Schülerinnen und Schüler werden ihrer Rolle im Betrieb gerecht. Sie beachten und nutzen die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen. Sie erledigen ihre Aufgabenstellungen selbstständig und sind bereit mit Kolleginnen und Kollegen zusammenzuarbeiten. Sie nehmen anstehende Arbeiten aufmerksam wahr und erledigen diese unaufgefordert und eigenverantwortlich.

Sie präsentieren ihren Betrieb mediengestützt. Sie wenden Arbeitsstrategien (*Informationsbeschaffungsstrategie, Elaborationsstrategie*) an und finden für einfache und komplexe Anforderungen selbstständig Lösungen. Sie stellen, sich schwierigen Situationen und kämpfen gegen innere Widerstände an. Sie zeigen Durchhaltevermögen, um längerfristige Ziele zu erreichen.

Sie beurteilen ihre eigene Rolle und das eigene Handeln vor dem Hintergrund der für sie veränderten Rahmenbedingungen sowie die Reaktion der anderen kritisch. Sie kontrollieren kontinuierlich ihre Arbeitsergebnisse und bessern diese selbstständig und eigenverantwortlich nach. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren und bewerten ihre Präsentation mit Hilfe des Kriterienkataloges.

Sie hinterfragen die eigene Einstellung, respektieren die Vorstellungen anderer und ziehen Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln. Sie nehmen konstruktives Feedback an und beachten dies bei zukünftigen Präsentationen.

**Lernfeld 2:****Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren**

Zeitrichtwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Arbeitsprozesse im Büro eigenverantwortlich und effizient zu planen und zu gestalten sowie gesundheitliche und rechtliche Aspekte, auch im Umgang miteinander, zu berücksichtigen.**

Die Schülerinnen und Schüler zeigen die Bereitschaft, die komplexen Herausforderungen ihres Aufgabenbereichs engagiert und verantwortungsbewusst zu bewältigen. Sie analysieren die Anforderungen an die Gestaltung ihrer jeweiligen Arbeitsprozesse sowie ihres Arbeitsplatzes und Arbeitsraumes. Sie überprüfen ihre digitale Schreibfertigkeit, soweit sie für die Erledigung ihrer Aufgaben angemessen ist.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe. Sie erkunden gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und -raumes sowie ergonomische und ökologische Erfordernisse.

Die Schülerinnen und Schüler recherchieren Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit. Sie entwickeln Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz (*Stress, Burnout*) und Konflikten (*Mobbing*).

Sie planen unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes (*Büro-raumkonzepte, Homeoffice, mobiles Arbeiten*). Sie achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung ihrer Gesundheit (*Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Suchtprävention*).

Die Schülerinnen und Schüler strukturieren ihre Arbeitsprozesse effizient. Dabei identifizieren sie mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen und schalten diese aus. Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe im Team und nutzen weitere Methoden des Zeitmanagements (*ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip*) sowie Techniken des Selbstmanagements (*Selbstbeobachtung, Zielklärung und -setzung, Selbstkontrolle*).

Die Schülerinnen und Schüler gestalten ihren Arbeitsplatz und -raum und beachten dabei die Auswirkungen auf ihre Leistungsfähigkeit sowie ihre Resilienz, auch als Team.

Die Schülerinnen und Schüler koordinieren und überwachen Termine und erstellen digitale Terminpläne unter Berücksichtigung verschiedener Terminarten.

Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen, auch in digitalen Formaten (*Videokonferenzen*), vor, begleiten die Durchführung und geben bei Bedarf einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen nach, dokumentieren diese, insbesondere in Form von Protokollen. Dabei setzen sie digitale Medien ein und erschließen sich selbstständig die hierzu notwendigen Funktionen. Sie optimieren ihre Schreibfertigkeit durch eigenverantwortliches Schreibtraining.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe auf. Sie sortieren die ausgehenden Informationen und entscheiden sich jeweils für die zweckmäßigste und ressourcenschonende Versandart unter Berücksichtigung von Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Kosten und Rechtsverbindlichkeit.

Die Schülerinnen und Schüler wählen zweckmäßige Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten und verwenden gezielt Speichermedien, auch unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit. Sie realisieren die Datensicherheit und Datenpflege. Sie achten auf die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften für die Dauer der Aufbewahrung der Schriftstücke und Daten sowie die Vorschriften zum Datenschutz.

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten kooperativ im Team auch unter Nutzung digitaler Medien, und berücksichtigen bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen. Sie vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung, entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit (*verbale und nonverbale Kommunikationstechniken*) und ihr Selbstbewusstsein (*Selbstwirksamkeit, realistisches Selbstbild*). Sie verhalten sich im Umgang wertschätzend und sind für Aspekte der Inklusion sensibilisiert. Sie interessieren sich für die Verschiedenheit der Teammitglieder und sehen darin Potenziale für ihre eigene Weiterentwicklung und die des Betriebes.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team, die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes und -raumes sowie ihre Arbeitsprozesse. Sie reflektieren ihren Beitrag zum Erfolg des Betriebes und zur Gestaltung eines angenehmen Betriebsklimas.

Sie hinterfragen den Beitrag, den sie selbst erbringen können, um ein gelingendes Miteinander im Betrieb zu gewährleisten. Dabei respektieren sie die Wertvorstellungen ihrer Kolleginnen und Kollegen.

**Lernfeld 3:**
**Aufträge bearbeiten**

Zeitrichtwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Anfragen zu beantworten, Angebote zu erstellen und Aufträge anzunehmen sowie störungsfreie Prozesse fachgerecht auszuführen.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung und ihren Verantwortungsbereich sowie ihre Befugnisse in diesem Prozess. Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr. Sie erschließen sich die Struktur von büroüblichen Applikationen.

Die Schülerinnen und Schüler sondieren die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten. Sie informieren sich über die Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs.

Die Schülerinnen und Schüler organisieren eine fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen. Sie berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes, unterschiedliche Bedürfnisse der Kunden und die Aspekte der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler führen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms (*Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie Zelladressierungen*) einfache Preisberechnungen durch. Dabei wenden sie kaufmännische Rechenarten (*Dreisatz, Prozentrechnen*) sicher an. Sie formulieren verlangte und unverlangte Angebote. Sie reagieren sachgerecht auch auf fremdsprachliche Anfragen und Aufträge und organisieren und überwachen die Auftragsabwicklung, erstellen alle nötigen Dokumente (*Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung*). Dabei berücksichtigen sie relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs (*Formatierung, Normen*) und das Corporate-Design des Betriebes. Bei der Kommunikation mit Kunden setzen sie die Leistungskomponenten von Textverarbeitungsprogrammen zum bedarfsgerechten und effizienten Entwickeln und Gestalten von Formularen, Verwenden von Textbausteinen und Einbinden von Objekten ein.

Sie vervielfältigen Schriftstücke (*Kopieren, Drucken, Scannen*) und nutzen Dateiformate auch unter Beachtung nachhaltiger Gesichtspunkte.

Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und kundenorientiert, bei Bedarf auch in einer fremden Sprache, und berücksichtigen interkulturelle Unterschiede. Dabei nutzen sie Kommunikationssysteme (*Intranet, Internet, E-Mail, Fax, Telefon, Social-Media-Kanäle*) situationsgerecht und ressourcenschonend.

Sie kontrollieren den Erfolg ihrer betrieblichen Tätigkeit in Hinblick auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit.

Sie reflektieren ihre Arbeitsweise und die Nutzung der eingesetzten Kommunikationssysteme.

Ausgehend von Diskrepanzerfahrungen beim Vergleich von tatsächlichem und erwartetem Verhalten im Umgang mit Kunden überprüfen die Schülerinnen und Schüler ihre Rolle als Dienstleister. Sie überdenken dabei, inwiefern sie ihrer Rolle gerecht werden und Regeln und Normen einhalten.

**Lernfeld 4:**
**Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen**

Zeitrichtwert: 120 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Beschaffungsprozesse zu planen, durchzuführen und zu überwachen.**

Die Schülerinnen und Schüler definieren ihren Verantwortungsbereich bei der Durchführung von Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern und beachten dabei das ökonomische Prinzip sowie Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens. Sie recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen. Sie informieren sich über die Inhalte von Angeboten. Sie identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume sowie betriebliche Vorgaben bei Konflikten in Kaufvertragsstörungen.

Die Schülerinnen und Schüler bestimmen die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die optimale Bestellmenge. Sie erstellen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm Diagramme und nutzen diese für ihre Entscheidung. Sie wählen kriterienorientiert Möglichkeiten der Lagerung aus.

Die Schülerinnen und Schüler schreiben mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht. Sie bewerten und vergleichen eingehende Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien mit Hilfe der Nutzwertanalyse und setzen dafür ein Tabellenkalkulationsprogramm ein. Dabei nutzen sie notwendige Funktionen wie WENN, ZÄHLENWENN, SUMME-WENN und SVERWEIS.

Sie bestellen auch online Sachgüter und Dienstleistungen bei ausgewählten Lieferanten und schließen Verträge (*Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag*) unter Beachtung von Nutzen und Risiken ab. Dabei beachten sie Rechtsnormen und deren Wirkung (*Nichtigkeit, Anfechtung, Eigentum, Besitz*) sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Bestellungen und Vertragsformulierungen nutzen sie auch ein Textverarbeitungsprogramm.

Die Schülerinnen und Schüler überwachen und prüfen den Wareneingang, lagern die Waren sachgerecht ein und nehmen Dienstleistungen ab.

Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren Rechnungen und veranlassen die situationsgerechte Bezahlung (*Skontonutzung, Bezahlsysteme*).

Sie entwickeln, auch im Team, Lösungsvorschläge bei identifizierten Vertragsstörungen (*Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Schlechtleistung*) und kommunizieren bei deren Umsetzung sach- und normgerecht mit den Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Beschaffungsprozesse hinsichtlich nachhaltiger Wirkungen und zeigen begründete Möglichkeiten ihrer Optimierung auf.

Die Schülerinnen und Schüler durchdenken ihr Verhalten in Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen und prüfen Verbesserungsmöglichkeiten. Sie reflektieren ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen.

## ► 2. Ausbildungsjahr (Lernfeld 5 bis 8)

### Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

Zeitrictwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Einsatz von Preis- und Kommunikationspolitik für die Kundengewinnung und -bindung zu nutzen.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren anhand der Daten der Marktforschung (*Primär- und Sekundärforschung*) und der Kundendaten die aktuelle Marktsituation (*Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage*) zum Leistungsangebot des Betriebes. Sie gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen mit den Anwendungsmöglichkeiten (*Formulargestaltung*) mit Hilfe digitaler Medien.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich darüber, auf welchem Markt (*Käufer- und Verkäufermarkt*) sich ihr Betrieb befindet. Sie leiten daraus die absatzpolitischen Ziele und Möglichkeiten der Preisfestsetzung auch mithilfe von Modellen (*vollständige Konkurrenz*) ab.

Sie nehmen Kundinnen und Kunden als wichtige Partner wahr, ermitteln den spezifischen Nutzen von Produkten und Dienstleistungen für diese und gestalten Kundenbeziehungen. Sie identifizieren Wettbewerbsstrategien, um die absatzpolitischen Ziele des Betriebes zu erreichen.

Im Rahmen einer Werbeplanung treffen die Schülerinnen und Schüler Entscheidungen zur Zielgruppe sowie zum Streugebiet und zur Streuzeit. Sie planen dabei den möglichen Einsatz von sozialen Netzwerken zur Optimierung der Unternehmensprofilbildung und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Markt- und Wettbewerbssituation ihres Betriebes und entwickeln innerhalb eines Marketingkonzeptes einen Mix aus Preis- und Kommunikationspolitik. Bei der Festlegung der Preise berücksichtigen sie die Kunden-, Konkurrenz- und Kostensituation ihres Betriebes.

Sie formulieren einen Werbebrief als Serienbrief an ihre Kundinnen und Kunden und gestalten diesen und weitere Werbemittel mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms. Zur Gewinnung ausländischer Kundinnen und Kunden verfassen sie einen Brief auch in einer Fremdsprache und unter Berücksichtigung der interkulturellen Vielfalt. Zur Kontaktaufnahme nutzen sie effiziente und kundenorientierte Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik.

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und artikulieren dabei eigene Wertvorstellungen. Sie respektieren die Wertvorstellung anderer.

Sie dokumentieren, präsentieren und beurteilen ihre Ergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Erfolg der angewendeten Marketingmaßnahmen für den Betrieb.

Sie reflektieren ihre Vorgehensweise beim Einsatz von Marketinginstrumenten zur Kundenbindung und -gewinnung. Sie beurteilen die ökonomischen Wirkungen von Marketingmaßnahmen und deren Einfluss auf gesellschaftliche Prozesse.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen ein, inwiefern die ausgewählten Maßnahmen der Verantwortung des Betriebes für unterschiedliche Interessengruppen gerecht werden.

## Lernfeld 6:

## Werteströme erfassen und beurteilen

Zeitrictwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Werteströme im Betrieb prozessbegleitend zu erfassen und ordnungsgemäß zu dokumentieren sowie die Auswirkungen auf den Betriebserfolg zu beurteilen.**

Die Schülerinnen und Schüler identifizieren mit den Kategorien Güter, Geld und Information systematisch Werteströme ihres Betriebes anhand von Belegen, die im Rahmen der Geschäftsprozesse entstehen.

Sie informieren sich über die rechtlichen Anforderungen an eine ordnungsgemäße Buchführung (*Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung, Umsatzsteuergesetz*).

Die Schülerinnen und Schüler strukturieren zeitliche und organisatorische Abläufe zur Bearbeitung der Belege unter Berücksichtigung der betrieblichen Rahmenbedingungen.

Die Schülerinnen und Schüler kontieren Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen und dokumentieren die zugrundeliegenden Geschäftsvorfälle. Sie nutzen das aufwandsrechnerische Verfahren beim Einkauf von Handelswaren und buchen Ausgangsrechnungen aus deren Verkauf. Sie buchen die notwendigen Zahlungen unter Berücksichtigung von Skonto. Sie führen Stornobuchungen (*Rücksendung*) durch. Sie erfassen buchhalterisch Wertminderungen von Anlagegütern. Sie berücksichtigen die Umsatzsteuer und erstellen Umsatzsteuervoranmeldungen.

Die Schülerinnen und Schüler vergleichen die Ergebnisse aus der Finanzbuchhaltung mit den tatsächlichen Bestandswerten und klären den Korrekturbedarf.

Sie ermitteln den Erfolg des Betriebes und beurteilen dessen Auswirkungen für die Bilanz. Sie berechnen die Eigenkapitalrentabilität des Betriebes und bewerten mit den gewonnenen Daten die Wirtschaftlichkeit des Betriebes. Sie arbeiten konzentriert, verantwortungsbewusst und sorgfältig.

Die Schülerinnen und Schüler durchdenken ihre Tätigkeiten in der Finanzbuchhaltung hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit. In der retrospektiven Konfrontation mit dem Geleisteten hinterfragen sie ihre Konzentrationsfähigkeit und ergreifen bei Bedarf Maßnahmen, diese zu verbessern.

**Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten**

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern angemessen und sachgerecht zu handeln.**

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die unterschiedlichen Anforderungen, die Gesprächssituationen (*Beratung, Beschwerde, Reklamation*) mit sich bringen. Sie zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Gespräche engagiert und verantwortungsbewusst zu führen.

Die Schülerinnen und Schüler erkennen mögliche Konflikte und deren Ursachen in Gesprächssituationen.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der Kommunikation mit Geschäftspartnern ihres Betriebes. Dazu schätzen sie die jeweilige Kommunikationssituation ein.

Sie recherchieren Techniken der Kommunikation sowie rechtliche und betriebliche Regelungen, wobei sie auch interkulturelle Besonderheiten ermitteln.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Wünsche, Emotionen und Interessen der Geschäftspartner durch aktives Zuhören und gezielte Fragestellung sowie durch die Analyse von Äußerungen und Verhalten.

Die Schülerinnen und Schüler wählen die Kommunikationswege aus, definieren die situationsbezogenen Gesprächsziele und sammeln Argumente für die Gespräche. Sie achten auf eine positive Gesprächsatmosphäre zur Umsetzung ihrer Ziele.

Für einen verständnisvollen Umgang mit Geschäftspartnern entwickeln sie Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung. Sie berücksichtigen dabei die Wirkung der eigenen Persönlichkeit. Sie sind sich ihrer emotionalen Reaktionstendenz bewusst und passen diese bei Bedarf zielorientiert an.

Sie erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Gesprächssituationen, auch unter Berücksichtigung des gewählten Kommunikationsweges.

Die Schülerinnen und Schüler nehmen Geschäftspartner als wichtige Partner wahr. Sie informieren und beraten diese auch in einer fremden Sprache.

Sie vertreten die Interessen des Betriebes und verhalten sich verantwortungsvoll den Geschäftspartnern und sich selbst gegenüber. Sie artikulieren verständlich den Sachverhalt und reagieren situativ angemessen auf verbale und nonverbale Äußerungen der Geschäftspartner. Sie halten situationsangemessen Gesprächsregeln ein und berücksichtigen die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit. Sie entwickeln ein Gespür für die emotionale Lage des Gesprächspartners und verwenden Techniken, mit den Emotionen sinnvoll umzugehen, ohne sich und anderen zu schaden.

Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Beschwerden und Reklamationen auf Rechtmäßigkeit und berücksichtigen dabei betriebliche und gesetzliche Regelungen. Sie wägen die Interessen des Betriebes und die Bedürfnisse der Geschäftspartner gegeneinander ab. Zu Geschäftspartnern bauen sie ein Vertrauensverhältnis auf, zeigen Einfühlungsvermögen und agieren selbstbewusst (*realistisches Selbstbild, Reaktion auf Kritik*).

Sie nutzen ihre Argumente entsprechend der Kundenbedürfnisse und begegnen überzeugend Kundeneinwänden. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen des Betriebes in die Kundengespräche ein.

Sie erkennen Konfliktursachen in der Kommunikation und führen Konfliktgespräche (*Eisbergmodell, gewaltfreie Kommunikation*). Die Schülerinnen und Schüler wenden Strategien zur Lösung von möglichen Konflikten in Gesprächssituationen an. Sie nutzen das Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung. Sie zeigen im Umgang mit in- und ausländischen Kunden Empathie für kulturbedingte Besonderheiten.

Sie werten den Ablauf ihrer geführten Gespräche anhand des Kriterienkatalogs aus und nehmen Rückmeldungen konstruktiv an.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren selbstkritisch ihr Verhalten in Gesprächssituationen und leiten daraus Konsequenzen für sich ab.

**Lernfeld 8:**
**Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen**

Zeitrichtwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, bei der Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitzuwirken.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten. Dabei berücksichtigen sie die konjunkturelle Situation und gesamtwirtschaftliche Faktoren (*Demografie, außenwirtschaftliche Entwicklungen*) und gesellschaftliche Verantwortung (*Inklusion, Migration*).

Die Schülerinnen und Schüler bestimmen den quantitativen und qualitativen Personalbedarf unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele. Sie informieren sich bei einer Unterdeckung über Wege der Personalbeschaffung (*intern, extern*), über die Kompetenzanforderungen sowie die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die rechtlichen Anforderungen (*Gesetze, Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen*) beim Abschluss und der Beendigung von unterschiedlichen Arten eines Arbeitsvertrages. Sie informieren sich über die gesetzlichen Bestimmungen des sozialen Arbeitsschutzes (*Mutterschutzgesetz*) sowie über die Erfordernisse der Inklusion.

Die Schülerinnen und Schüler sondieren für die zu besetzenden Stellen Modelle der Arbeitsmodelle (*Arbeitszeit, Arbeitsort*) und berücksichtigen die Formen des betrieblichen Entgelts.

Sie organisieren den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens einschließlich der erforderlichen Arbeitspapiere und des Schriftverkehrs.

Die Schülerinnen und Schüler formulieren Stellenanzeigen auf der Grundlage einer vorliegenden Stellenbeschreibung, die auch Bewerberinnen und Bewerber im Ausland ansprechen. Zur Gewinnung von Mitarbeitenden wählen sie zielgruppenbezogen auch digitale Medien aus. Sie wirken bei der Durchführung von Auswahlverfahren mit und beachten dabei, dass die Arbeitsmarktsituation und arbeitsrechtliche Vorschriften (*Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz*) die Auswahlmöglichkeiten beeinflussen. Sie prüfen, ob bei personalrechtlichen Entscheidungen die Rechte der Arbeitnehmervertretung (*Betriebsrat, Personalrat*) eingehalten werden. Sie wirken beim Erstellen von Arbeitsverträgen mit und berücksichtigen dabei arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen.

Die Schülerinnen und Schüler legen Personalakten an und führen diese unter besonderer Berücksichtigung der Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit.

Sie unterstützen die Planung des Personaleinsatzes und berücksichtigen dabei Arbeitszeitregelungen und Urlaubsansprüche. Sie berechnen und dokumentieren Arbeits- und Abwesenheitszeiten. Sie überwachen wichtige arbeitsrechtliche Fristen (*Probezeit, Mutterschutz, Entgeltfortzahlung, Kündigung*).

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln das Bruttoentgelt unter Berücksichtigung bestehender rechtlicher Ansprüche (*Entgelttarifvertrag, Betriebsvereinbarung, Arbeitsvertrag*) und berechnen das Nettoentgelt.

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Ideen zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbetreuung sowie zur Personalförderung als eine wichtige Aufgabe zur Erhaltung der Leistungsmotivation und zur Bindung an den Betrieb. Sie schlagen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Fortbildungsmaßnahmen vor, die lebenslanges Lernen ermöglichen und zur Sicherung des Arbeitsplatzes beitragen.

Sie wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen, dem Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnissen mit. Sie dokumentieren diese Maßnahmen und handeln bei der Durchführung umsichtig.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms Personalstatistiken und werten diese aus.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihren Arbeitsprozess hinsichtlich eingehaltener Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität. Sie beurteilen ihr Auftreten und Verhalten gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und nehmen konstruktive Rückmeldungen selbstkritisch an.

Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen, inwieweit sie auf Problemstellungen im personalwirtschaftlichen Bereich sachgerecht reagieren und entwickeln Strategien, um Lösungsansätze aufzuzeigen. Hierbei vergegenwärtigen sie sich ihrer eigenen Position als Arbeitnehmerin, Arbeitnehmer im Betrieb und den daraus resultierenden Konfliktpotenzialen.

### ► 3. Ausbildungsjahr (Lernfeld 9 bis 13)

#### Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

Zeitrichtwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Liquidität ihres Betriebes zu sichern und Finanzierungsentscheidungen für Investitionen unter Berücksichtigung der Rechtsform des Betriebes vorzubereiten.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren mögliche Maßnahmen für den Betrieb, um liquide zu bleiben. Sie sondieren ihren Handlungsspielraum bei der Sicherung der Liquidität. Sie klären die Vorgaben für die Finanzierung von geplanten Anschaffungen des Betriebes und ihren jeweiligen Verantwortungsbereich.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der anlassbezogenen Bonitätsprüfung sowie über die Erfassung von Zahlungsströmen. Sie ermitteln Zahlungsstörungen und bestimmen eine liquiditäts- und kundenorientierte Reaktion darauf.

Sie eruieren auch mit Hilfe digitaler Medien Alternativen der Finanzierung von Investitionen.

Sie erkunden die Regelungen zur Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung in Abhängigkeit von der Rechtsform des Unternehmens (*Einzelunternehmung, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung*).

Sie informieren sich über die grundsätzliche Vorgehensweise bei der Beantragung von Krediten und deren Sicherungen.

Die Schülerinnen und Schüler planen mit Budgets und ordnen die künftigen Einnahmen und Ausgaben des Betriebes nach deren Fälligkeit.

Die Schülerinnen und Schüler treffen Maßnahmen, um einen Liquiditätsengpass zu vermeiden. Sie überwachen den Liquiditätsstatus des Betriebes und sorgen für den Zahlungseingang durch die Kunden. Dazu veranlassen sie gegebenenfalls Bonitätsprüfungen und mahnen im Fall der Nicht-Rechtzeitig-Zahlung kaufmännisch unter der Beachtung von Kundenbeziehungen und berechnen Verzugszinsen. Die Schülerinnen und Schüler wägen ab, ob aus Kulanzgründen bei Kunden alle Maßnahmen, die rechtlich möglich wären, tatsächlich eingeleitet werden. Bei Bedarf beantragen sie das gerichtliche Mahnverfahren. Sie wirken drohender Verjährung entgegen.

Die Schülerinnen und Schüler schlagen ausgehend von der Rechtsform ihres Unternehmens für geplante Investitionen Alternativen der Außen- und Innenfinanzierung (*Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen, Selbstfinanzierung, Beteiligungsfinanzierung*) und mögliche Sicherheiten (*einfacher, verlängerter und erweiterter Eigentumsvorbehalt, selbstschuldnerische Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Lombardkredit, Grundpfandrecht*) vor. Sie bereiten die Beantragung von Krediten und deren Sicherungen vor. Sie führen einfache Zinsberechnungen im Rahmen der Finanzierung durch und entscheiden über die Inanspruchnahme von Skonto. Sie berücksichtigen bei ihren Vorschlägen auch Leasing und Factoring als Alternativen.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten die Liquidität des Betriebes (*Liquidität 2. Grades*). Sie schätzen ihre Vorschläge zur Finanzierung von Investitionen auf Realisierbarkeit in ihrem Betrieb ein. Sie bewerten die Qualität ihrer Arbeitsergebnisse, bessern selbstständig nach und beurteilen den Arbeitsprozess hinsichtlich der Effektivität.

Sie reflektieren, dass sie mit ihrem sorgfältigen Handeln einen direkten Beitrag zur Liquiditätssicherung ihres Ausbildungsbetriebes leisten.

## Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

Zeitrichtwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Wertschöpfungsprozesse auf Grundlage der Daten der Kosten- und Leistungsrechnung zu analysieren, erfolgsorientiert zu steuern und zu beurteilen.**

Die Schülerinnen und Schüler identifizieren Kosten (*Einzel- und Gemeinkosten, fixe und variable Kosten*) und Leistungen in ihrem Betrieb.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Kostenarten des Betriebes.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten alle Daten für die Durchführung der Kostenarten- sowie der Kostenstellenrechnung vor.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln das Betriebsergebnis mit Hilfe der Ergebnistabelle. Dazu grenzen sie Aufwendungen und Erträgen ab und berücksichtigen kalkulatorische Kosten (*kalkulatorischer Unternehmerlohn, kalkulatorische Abschreibungen*).

Die Schülerinnen und Schüler nutzen die ermittelten Kosten für die Kostenstellenrechnung und führen diese auf der Grundlage des einfachen Betriebsabrechnungsbogens durch.

Sie errechnen im Rahmen einer Kostenträgerrechnung auf Vollkostenbasis Selbstkosten und kalkulieren Angebotspreise für die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes (*einfache Zuschlagskalkulation, Kalkulation von Handelswaren in Form der Vorwärts- und Rückwärtskalkulation*). Dabei nutzen sie die Tabellenkalkulation.

Sie wenden die einstufige Deckungsbeitragsrechnung zur Ermittlung der Gewinnschwelle, einer Preisuntergrenze sowie zur Entscheidung über die Annahme eines Zusatzauftrages an.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die ermittelten Daten im Rahmen einer Nachkalkulation sowie durch den Vergleich von Normal- und Ist-Kosten (*Kostenüber- und -unterdeckung*). Sie realisieren, welchen Einfluss der Beschäftigungsgrad ihres Betriebes auf die Kosten (*Gesetz der Massenproduktion*) hat. Sie hinterfragen die eigene Einstellung zur Arbeit und reflektieren die Vorstellungen anderer.

Die Schülerinnen und Schüler erkennen ihre Verantwortung für die Kosten und Leistungen des Betriebes und überprüfen ihre Einflussmöglichkeiten.

## Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, die Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes darzustellen, zu optimieren und zur Qualitätssicherung sowie zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beizutragen.**

Die Schülerinnen und Schüler differenzieren die Geschäftsprozesse (*Kern- und Unterstützungsprozesse*) des Betriebes. Sie identifizieren Schnittstellen zwischen den Prozessen und zwischen Prozessen und Teilprozessen.

Sie informieren sich über die Bedeutung von Schnittstellen bei der Vorgangsbearbeitung und Informationsweitergabe. Sie identifizieren Schnittstellen zwischen Prozessen. Dabei nutzen sie Handbücher, Verfahrensanweisungen und digitale Leitfäden.

Sie recherchieren mögliche Darstellungsformen von Geschäfts- und Arbeitsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler stellen den organisatorischen Aufbau des Betriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dessen Leitungssystem dar. Sie fertigen eine Ist-Aufnahme der Prozesse an, um die Geschäfts- und Arbeitsprozesse (*Ablaufdiagramme, ereignisgesteuerte Prozesskette*) darzustellen und identifizieren Schwachstellen. Sie entwickeln im Team Vorschläge zur Optimierung der Abläufe im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung von Kern- und Unterstützungsprozessen und dokumentieren diese. Dabei berücksichtigen sie die Informations- und Entscheidungswege sowie Schnittstellen.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen die Realisierbarkeit und Akzeptanz ihrer unterbreiteten Vorschläge ein. Sie beurteilen diese im Hinblick auf die Kosteneinsparung, den Ressourceneinsatz, die Arbeitsplatzsicherheit sowie auf die Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Stärken und Schwächen sowie ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.

**Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren**

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Veranstaltungen und Geschäftsreisen eigenverantwortlich und effizient zu planen, mit zu gestalten und zu dokumentieren.**

Die Schülerinnen und Schüler zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Veranstaltungen und Geschäftsreisen engagiert und verantwortungsbewusst zu organisieren.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Zielsetzungen und Anforderungen ihrer jeweiligen Veranstaltungsart (*Sitzung, Konferenz, Videokonferenz, Kongress, Messe, Seminar, Webinar, Tagung*).

Sie erfassen die Rahmenbedingungen und Wünsche der Reisenden an die Geschäftsreisen und sondieren Angebote für die Verkehrsmittel sowie die Unterkunft für die Reise.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Veranstaltungen vor. Sie stellen gemäß dem Anlass das Programm und die Tagesordnung zusammen. Sie sorgen für die notwendigen Ressourcen, wie die Bereitstellung der Räume, der Medien und des Caterings. Sie verfassen Einladungsschreiben, auch in einer Fremdsprache.

Sie erstellen Zeit- und Arbeitspläne ihrer Veranstaltung. Sie nutzen digitale inner- und außerbetriebliche Kommunikationssysteme.

Die Schülerinnen und Schüler wählen Verkehrswege, -mittel und Übernachtungsmöglichkeiten für die Geschäftsreise. Sie beachten dabei die Dauer, Entfernungen und örtliche Gegebenheiten des Reiseziels und den Aspekten der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Durchführung einer Veranstaltung mit. Sie kommunizieren bei Bedarf in einer fremden Sprache. Sie achten auf die Einhaltung der Planungen und finden bei Abweichungen kreative Lösungen. Sie agieren als Ansprechpartnerin und Ansprechpartner gegenüber den Teilnehmenden und gehen konstruktiv mit Kritik um. Sie berücksichtigen kulturelle Gewohnheiten, Sitten und Gebräuche. Sie achten auf ihr Auftreten und ihr äußeres Erscheinungsbild.

Sie bereiten Veranstaltungen nach und dokumentieren diese.

Die Schülerinnen und Schüler organisieren Geschäftsreisen, nehmen entsprechende Buchungen vor und fertigen Dokumente (*Reiseplan, Reiseunterlagen*) an.

Sie erstellen die Reisekostenabrechnung auch unter Beachtung betriebsinterner Anweisungen. Dabei nutzen sie digitale Medien.

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten im Team und verhalten sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen den Verlauf von Veranstaltungen und Geschäftsreisen und reflektieren die Auswirkungen ihrer Planungen und Vorbereitungen auf das Ergebnis der Veranstaltung. Sie setzen den Organisationsaufwand in Relation zum Erfolg der Veranstaltung unter Beachtung der Aspekte der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler leiten aus der Evaluation der Planung, Durchführung und Dokumentation von Veranstaltungen und Geschäftsreisen neue Handlungsmuster für ihr künftiges Handeln ab.

## Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung zu realisieren.**

Die Schülerinnen und Schüler formulieren aus einem gegebenen Anlass heraus die Projektziele. Zur Ideenfindung wenden sie Kreativitätstechniken an.

Sie informieren sich über die für das Projekt erforderliche Projektorganisation (*Struktur, Gestaltung, systematische Durchführung, Hilfsmittel*), sondieren zielorientierte Maßnahmen, entscheiden sich für eine Projektmanagementmethode und leiten daraus die notwendigen Arbeitspakete ab.

Die Schülerinnen und Schüler organisieren sich selbstständig in einem Projektteam und erstellen einen Projektstrukturplan sowie Projektablauf- und Terminpläne, Kapazitäts- und Qualitätspläne.

Sie argumentieren überzeugend für den Plan, stellen sich möglicher Kritik und gewinnen das Team für die Umsetzung des Plans. Sie legen Regeln insbesondere zur Konfliktlösung und das Projektinformationssystem fest.

Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren den Projektstatus, erstellen Abweichungsanalysen und setzen notwendige Korrekturen um. Sie dokumentieren die Ergebnisse und Arbeitsaufträge jeder Projektsitzung. Sie nutzen digitale Medien, arbeiten strukturiert und sorgfältig und haben einen maßgeblichen Anteil am Erfolg des Projekts. Sie übernehmen Verantwortung in der Gruppe, halten sich an Vereinbarungen und kommunizieren angemessen.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen ihre Planung der Arbeitsabläufe. Sie bewerten mit Hilfe eines Soll-Ist-Vergleichs die Durchführung des Projekts hinsichtlich der Einhaltung der Projektziele und des Zeit- und Arbeitsplans. Sie entwickeln Strategien zur Optimierung der Projektablaufe. Sie stellen fest, welche Fehler durch ihr eigenes Handeln oder durch äußere Ursachen entstanden sind, und übernehmen Verantwortung für ihre eigenen Fehler.

Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen ihr Vorgehen während des Projekts und beziehen dabei Verfahren der Fremdrelexion ein. Sie berücksichtigen dabei auch ihr individuelles Verhalten und ihr Verhalten im Team.

### 3.3 Lernsituationen

Durch eine sich vielseitig wandelnde Berufs- und Arbeitswelt verändern sich zugleich die Anforderungen an Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, nicht nur in Bezug auf die digitalisierte Arbeitswelt. Durch das Lernfeldkonzept wird den Lernenden die Chance geboten, fachspezifische Inhalte mit der Berufswelt der Lernenden zu verknüpfen.

Lernen zielt in der Berufsschule auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz.<sup>11</sup> Die einzelnen Lern-

felder werden in verschiedene Lernsituationen aufgeteilt, jede Lernsituation bildet eine komplexe berufstypische Handlungssituation ab, die einen ganzheitlichen Lernprozess im Sinne der Handlungsorientierung ermöglicht. Das Ergebnis einer Lernsituation ist ein Handlungsprodukt.

Im Folgenden sind drei beispielhafte Lernsituationen dargestellt.

#### Beispiel Lernfeld 1, Bündelungsfach: Büroprozesse

Lernsituation: „Das Ausbildungsunternehmen untersuchen und präsentieren“

| 1. Ausbildungsjahr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (40 Unterrichtsstunden)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Das Lernfeld 1 kann in folgende Lernsituationen (LS) untergliedert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ LS 1.1: Beginn der Berufsausbildung und Entwicklung von beruflichen Perspektiven (6 UStd)</li> <li>▶ LS 1.2: Betriebliche Mitbestimmungsrechte wahrnehmen (6 UStd)</li> <li>▶ LS 1.3: Unternehmen vergleichen und Unternehmensziele analysieren (12 UStd)</li> <li>▶ LS 1.4: Das Ausbildungsunternehmen untersuchen und präsentieren (16 UStd)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| LS 1.4: Das Ausbildungsunternehmen untersuchen und präsentieren (16 UStd)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>Einstiegsszenario</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erhalten von ihrem Betrieb eine E-Mail, in der sie aufgefordert werden, eine Präsentation zum Thema „Mein Ausbildungsbetrieb – Vorstellung des Unternehmens und meiner ersten Erfahrungen“ zu erstellen und diese anschließend anderen Auszubildenden zu präsentieren. Ziel der Präsentation ist es, dass die anderen Schülerinnen und Schüler ihre Rollen miteinander vergleichen können. Gemeinsamkeiten und Unterschiede sollen herausgearbeitet und anschließend diskutiert werden.</p>                                                                                                                                                                                                      | <p><b>Handlungsprodukt/Lernergebnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kriterienkatalog zur Bewertung der Präsentation</li> <li>▶ digitale bzw. analoge Präsentation des jeweiligen Ausbildungsbetriebes als Einzelvortrag</li> </ul> |
| <p><b>Wesentliche Kompetenzen</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ suchen und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung ihres Betriebs, dabei erschließen sie das Leistungsspektrum des eigenen Betriebs.</li> <li>▶ erstellen zur Bewertung der Präsentation einen Kriterienkatalog und bewerten die Präsentation anhand dessen anschließend.</li> <li>▶ präsentieren ihren Betrieb mit geeigneten und zuvor selbst gewählten Medien. Sie berücksichtigen dabei die Rahmenbedingungen und Präsentationsregeln.</li> <li>▶ beurteilen ihre eigene Rolle und das eigene Handeln vor dem Hintergrund der für sie gültigen Rahmenbedingungen sowie die Reaktion der anderen kritisch.</li> </ul> | <p><b>Konkretisierung der Inhalte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Analyse der Problemstellung</li> <li>▶ Sammlung der präsentationsrelevanten Unternehmensdaten</li> </ul>                                                         |

<sup>11</sup> Vgl. Rahmenlehrplan der KMK, S. 6.

### Lern- und Arbeitstechniken

- ▶ Einzelarbeit zur Vorbereitung und Erstellung der Präsentation
- ▶ Erstellung des Kriterienkatalogs/Bewertungsbogens in arbeitsgleicher Gruppenarbeit mit anschließendem Austausch im Plenum zwecks Zusammenführung der Ergebnisse

### Unterrichtsmaterialien/Fundstelle

unternehmensspezifische Daten aus dem Internet, Informationen aus dem Intranet oder den jeweiligen Fachabteilungen des Betriebs, die veröffentlicht werden dürfen

### Organisatorische Hinweise

nach Möglichkeit PC-Raum mit Internetzugang oder Nutzung eigener Endgeräte, vorab Erstellung eines gemeinsamen Bewertungsbogens in Kooperation mit dem Unterricht Deutsch/Kommunikation

## Beispiel Lernfeld 8, Bündelungsfach: Büroprozesse

Lernsituation: „Beendigung von Arbeitsverhältnissen“

### 2. Ausbildungsjahr

#### Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen (80 Unterrichtsstunden)

Das Lernfeld 8 kann in folgende Lernsituationen (LS) untergliedert werden:

- ▶ LS 8.1: Erkennen von Zielen und Aufgaben der Personalwirtschaft (4 UStd)
- ▶ LS 8.2: Analyse des Personalbestands eines Betriebs und Planung des zukünftigen Personalbedarfs (12 UStd)
- ▶ LS 8.3: Personalbeschaffung (6 UStd)
- ▶ LS 8.4: Organisation und Durchführung der Personalauswahl (8 UStd)
- ▶ LS 8.5: Personaleinstellung, -betreuung und -verwaltung (12 UStd)
- ▶ LS 8.6: Vorbereitung und Durchführung von Lohn- und Gehaltsabrechnungen (16 UStd)
- ▶ LS 8.7: Personalförderung und Motivation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (6 UStd)
- ▶ LS 8.8: Personalbeurteilung und Erstellung von Arbeitszeugnissen (8 UStd)
- ▶ LS 8.9: Beendigung von Arbeitsverhältnissen (8 UStd)

#### LS 8.9: Beendigung von Arbeitsverhältnissen (8 UStd)

##### Einstiegsszenario

Frau Müller, Leiterin der Personalabteilung, erhält eine Krankmeldung von einem Mitarbeiter der Einkaufsabteilung, nachdem dieser am Vortag von seiner morgigen Reise in die Karibik erzählt hat. Zeitgleich sieht sie seinen Post in einem sozialen Netzwerk, in dem er an der Poolbar sitzt.

##### Handlungsprodukt/Lernergebnis

- ▶ Erstellung einer Übersicht „Kündigungsarten und Kündigungsschutz“
- ▶ Kündigungsfristen im Überblick
- ▶ Erstellung einer Tabelle „Beteiligungsrechte des Betriebsrates“
- ▶ interne Mitteilung an den Betriebsrat

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Wesentliche Kompetenzen</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ recherchieren im Internet die Grundlagen zum Thema Kündigung. Sie unterscheiden die ordentliche und die außerordentliche Kündigung voneinander. Sie erkennen den Unterschied zwischen personenbedingten, verhaltensbedingten und betriebsbedingten Kündigungen.</li> <li>▶ kennen die Unterschiede zwischen dem allgemeinen und speziellen Kündigungsschutz.</li> <li>▶ kennen die Rolle des Betriebsrats bei der geplanten Kündigung und beziehen den Betriebsrat bei der geplanten Kündigung ein.</li> <li>▶ werten Informationen in Hinblick auf eine mögliche Kündigung einer Mitarbeiterin/eines Mitarbeiters aus und bewerten diese auch unter Berücksichtigung des Kündigungsschutzes.</li> <li>▶ recherchieren selbstständig die erforderlichen Fachinformationen und entscheiden anhand der Ergebnisse, ob eine Kündigung gerechtfertigt ist.</li> </ul> | <p><b>Konkretisierung der Inhalte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Möglichkeiten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen</li> <li>▶ Grundlagen der Kündigung</li> <li>▶ ordentliche und außerordentliche Kündigung</li> <li>▶ allgemeiner und spezieller Kündigungsschutz</li> <li>▶ Kündigungsfristen</li> <li>▶ Beteiligung des Betriebsrats bei Kündigungen</li> </ul> |
| <p><b>Lern- und Arbeitstechniken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ arbeitsteilige Gruppenarbeit</li> <li>▶ Vertiefung von Fachkenntnissen mithilfe von Lernvideos</li> <li>▶ zielgerichtete Kommunikations- und Kooperationsprozesse mithilfe von digitalen Werkzeugen, um Informationen untereinander auszutauschen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>Unterrichtsmaterialien/Fundstelle</b></p> <p>Auszüge aus dem BGB, Kündigungsschutzgesetz und Betriebsverfassungsgesetz (Gesetze im Internet)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>Organisatorische Hinweise</b></p> <p>Zur Erstellung der hausinternen Mitteilung an den Betriebsrat sowie zur Nutzung von digitalen Gesetzestexten wird ein PC-Raum bzw. werden digitale Endgeräte benötigt.</p> <p>Klausur am Ende der Lernsituation möglich.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Beispiel Lernfeld 12, Bündelungsfach: Büroprozesse

Lernsituation: „Vorbereitung einer Geschäftsreise“

| 3. Ausbildungsjahr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren (40 Unterrichtsstunden)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Das Lernfeld 12 kann in folgende Lernsituationen (LS) untergliedert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ LS 12.1: Organisation, Durchführung und Nachbereitung einer Fortbildung (20 UStd)</li> <li>▶ LS 12.2: Vorbereitung einer Geschäftsreise (10 UStd)</li> <li>▶ LS 12.3: Nachbereitung und Abrechnung einer Geschäftsreise (10 UStd)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| LS 12.2: Vorbereitung einer Geschäftsreise (10 UStd)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Einstiegsszenario</b></p> <p>Im Rahmen ihrer Ausbildung arbeiten die Auszubildenden in der Marketingabteilung ihres Betriebs. Ein neues Produkt soll auf der Messe in Bangkok im nächsten Monat vorgestellt werden. Sie sollen für die Geschäftsführerin und deren Assistentin An- und Abreise sowie den Aufenthalt in einem Hotel organisieren. Die Messe dauert drei Tage, es werden vier Übernachtungen eingeplant. Bei Überseeeflügen ist für die Geschäftsleitung und Begleitung die Business-Class vorgesehen, es werden nur Einzelzimmer in gehobenen Kategorien gebucht.</p> <p>Die Auszubildenden erhalten den Auftrag, die Geschäftsreise zu organisieren und alle notwendigen Informationen in Form einer Checkliste zusammenzustellen.</p> | <p><b>Handlungsprodukt/Lernergebnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Checkliste Auslandsreisen</li> <li>▶ Reiseplan für die Geschäftsleitung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>Wesentliche Kompetenzen</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ erstellen Reisepläne unter Berücksichtigung der Einreisebestimmungen des jeweiligen Ziellandes und nutzen inner- und außerbetriebliche Kommunikationssysteme und Standardsoftware.</li> <li>▶ filtern themenrelevante Informationen und Daten aus Reiseportalen heraus und strukturieren diese.</li> <li>▶ wählen geeignete Verkehrswege und Übernachtungsmöglichkeiten aus und fertigen unterschäftsreife Buchungsunterlagen an.</li> <li>▶ berücksichtigen kulturelle Gewohnheiten, Sitten und Gebräuche.</li> <li>▶ sind in der Lage, telefonische Anfragen in englischer Sprache zu stellen.</li> </ul>                           | <p><b>Konkretisierung der Inhalte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Beantragung einer Geschäftsreise</li> <li>▶ Rahmenbedingungen: Kosten, Verkehrsmittel, unternehmensinterne Richtlinien</li> <li>▶ Formalitäten, Versicherungen</li> <li>▶ Buchung von Verkehrsmitteln und Unterkunft</li> <li>▶ Zusammenstellung der Reiseunterlagen</li> <li>▶ Organisation von Zahlungsmitteln</li> </ul> |
| <p><b>Lern- und Arbeitstechniken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Simulation eines Telefongesprächs in englischer Sprache (Partnerarbeit)</li> <li>▶ Präsentation des Reiseplans vor der Geschäftsleitung</li> <li>▶ arbeitsteilige Gruppenarbeit zur Recherche der Informationen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Unterrichtsmaterialien/Fundstelle</b></p> <p>Einreisebestimmungen des Auswärtigen Amtes, Reiseportale mit Flugangeboten im Internet, Vokabellisten zum Thema „telephoning skills“</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Organisatorische Hinweise</b></p> <p>nach Möglichkeit PC-Raum mit Internetzugang oder Nutzung eigener Endgeräte, in Zusammenarbeit mit dem Fach fremdsprachliche Kommunikation (Englisch) als fächerübergreifende Lernsituation durchführbar</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



**ZUSATZMATERIALIEN  
ZUM DOWNLOAD**



## 4 Prüfungen

Durch die Prüfungen soll nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) bzw. nach der Handwerksordnung (HwO) festgestellt werden, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat.

§ „In ihr soll der Prüfling nachweisen, dass er die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist. Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.“ (§ 38 BBiG/ § 32 HwO)

Die während der Ausbildung angeeigneten Kompetenzen können dabei nur exemplarisch und nicht in Gänze geprüft werden. Aus diesem Grund ist es wichtig, berufstypische Aufgaben und Probleme für die Prüfung auszuwählen, anhand derer die Kompetenzen in Breite und Tiefe gezeigt und damit Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit getroffen werden können.

Die Prüfungsbestimmungen werden auf Grundlage der BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 158 zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen (Prüfungsanforderungen) erarbeitet. Hierin werden das Ziel der Prüfung, die nachzuweisenden Kompetenzen, die Prüfungsinstrumente sowie der dafür festgelegte Rahmen der Prüfungszeiten konkret beschrieben. Darüber hinaus werden die Gewichtungs- und Bestehensregelungen bestimmt.

Die Ergebnisse dieser Prüfungen sollen den am Ende einer Ausbildung erreichten Leistungsstand dokumentieren und zugleich Auskunft darüber geben, in welchem Maße die Prüfungsteilnehmer/-innen die berufliche Handlungsfähigkeit derzeit aufweisen und auf welche Entwicklungspotenziale diese aktuellen Leistungen zukünftig schließen lassen.

Ein didaktisch und methodisch sinnvoller Weg, die Auszubildenden auf die Prüfung vorzubereiten, ist, sie von Beginn ihrer Ausbildung an mit dem gesamten Spektrum der Anforderungen und Probleme, die der Beruf mit sich bringt, vertraut zu machen und sie zum vollständigen beruflichen Handeln zu befähigen.

Damit wird den Auszubildenden auch ihre eigene Verantwortung für ihr Lernen in Ausbildungsbetrieb und Berufsschule, für ihren Ausbildungserfolg und beruflichen Werdegang deutlich gemacht. Eigenes Engagement in der Ausbildung fördert die berufliche Handlungsfähigkeit der Auszubildenden enorm.

### Weitere Informationen:

- BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 158  
[<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA158.pdf>]

### 4.1 Gestreckte Abschlussprüfung

Bei dieser Prüfungsform (§ 44 BBiG) findet keine Zwischenprüfung statt, sondern eine Abschlussprüfung, die sich aus zwei bewerteten Teilen zusammensetzt. Teil 1 und 2 werden zeitlich voneinander getrennt geprüft. Beide Prüfungsteile fließen dabei in einem in der Verordnung festgelegten Verhältnis in die Bewertung und das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung ein.

Ziel ist es, in der Prüfung Teil 1 bereits einen Teil der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu prüfen. In der Prüfung Teil 2 wird die berufliche Handlungsfähigkeit abschließend festgestellt. Prüfungsgegenstand von Teil 1 sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bis zu diesem Zeitpunkt gemäß dem Ausbildungsrahmenplan zu vermitteln sind. Prüfungsgegenstand von Teil 2 sind die Inhalte des zweiten Ausbildungsabschnitts.

#### Aufbau

Teil 1 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ findet spätestens am Ende des zweiten Ausbildungsjahres statt. Das Ergebnis geht mit einem Anteil in das Gesamtergebnis ein – dieser Anteil ist in der Ausbildungsordnung festgelegt. Der Prüfling wird nach Ablegen von Teil 1 über seine erbrachte Leistung informiert. Dieser Teil der Prüfung kann nicht eigenständig wiederholt werden, da er ein Teil der Gesamtprüfung ist. Ein schlechtes Ergebnis in Teil 1 kann also nicht verbessert werden, sondern muss durch ein entsprechend gutes Ergebnis in Teil 2 ausgeglichen werden, damit die Prüfung insgesamt als „bestanden“ gilt.

Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ erfolgt zum Ende der Ausbildungszeit. Das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung setzt sich aus den Ergebnissen der beiden Teilprüfungen zusammen. Bei Nichtbestehen der Prüfung muss sowohl Teil 1 als auch Teil 2 wiederholt werden. Gleichwohl kann der Prüfling auf Antrag von der Wiederholung einzelner, bereits bestandener Prüfungsabschnitte freigestellt werden.

#### Zulassung

Für jeden Teil der „Gestreckten Abschlussprüfung“ erfolgt eine gesonderte Entscheidung über die Zulassung – alle Zulassungsvoraussetzungen müssen erfüllt sein und von der zuständigen Stelle geprüft werden.

Die Zulassung zu Teil 1 erfolgt, wenn

- ▶ die vorgeschriebene Ausbildungsdauer zurückgelegt,
- ▶ der von Ausbilder/-in und Auszubildenden unterzeichnete Ausbildungsnachweis vorgelegt sowie
- ▶ das Berufsausbildungsverhältnis im Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse eingetragen worden ist.

Für die Zulassung zu Teil 2 der Prüfung ist zusätzlich die Teilnahme an Teil 1 der Prüfung Voraussetzung. Ob dieser Teil erfolgreich abgelegt wurde, ist dabei nicht entscheidend. In Ausnahmefällen können Teil 1 und Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ auch zeitlich zusammengefasst werden, wenn der Prüfling Teil 1 aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht ablegen konnte. Zeitlich zusammengefasst bedeutet dabei nicht gleichzeitig, sondern in vertretbarer zeitlicher Nähe. In diesem Fall kommt der zuständigen Stelle bei der Beurteilung der Gründe für die Nichtteilnahme ein entsprechendes Ermessen zu. Zu berücksichtigen sind neben gesundheitlichen und terminlichen Gründen auch soziale und entwicklungsbedingte Umstände. Ein Entfallen des ersten Teils kommt nicht in Betracht.

## 4.2 Prüfungsinstrumente

Prüfungsinstrumente beschreiben das Vorgehen des Prüfens und den Gegenstand der Bewertung in den einzelnen Prüfungsbereichen, die als Strukturelemente zur Gliederung von Prüfungen definiert sind.

Für jeden Prüfungsbereich wird mindestens ein Prüfungsinstrument in der Verordnung festgelegt. Es können auch mehrere Prüfungsinstrumente innerhalb eines Prüfungsbereiches miteinander kombiniert werden. In diesem Fall ist eine Gewichtung der einzelnen Prüfungsinstrumente nur vorzunehmen, wenn für jedes Prüfungsinstrument eigene Anforderungen beschrieben werden. Ist die Gewichtung in der Ausbildungsordnung nicht geregelt, erfolgt diese durch den Prüfungsausschuss.

Das bzw. die gewählte/-n Prüfungsinstrument/-e für einen Prüfungsbereich muss/müssen es ermöglichen, dass die Prüflinge anhand von zusammenhängenden Aufgabenstellungen Leistungen zeigen können, die den Anforderungen entsprechen.

Die Anforderungen aller Prüfungsbereiche und die dafür jeweils vorgesehenen Prüfungsinstrumente und Prüfungszeiten müssen insgesamt für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit, d. h. der beruflichen Kompetenzen, die am Ende der Berufsausbildung zum Handeln als Fachkraft befähigen, in dem jeweiligen Beruf geeignet sein.

Für den Nachweis der Prüfungsanforderungen werden für jedes Prüfungsinstrument Prüfungszeiten festgelegt, die sich an der durchschnittlich erforderlichen Zeitdauer für den Leistungsnachweis durch den Prüfling orientieren.

Die Prüfungsinstrumente werden in der Verordnung vorgegeben.

## Prüfungsinstrumente Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement

Die Beschreibungen der Prüfungsinstrumente sind angelehnt an die Anlagen der BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 158.

### Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben

Die Schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben sind praxisbezogen oder berufstypisch. Bei der Bearbeitung entstehen Ergebnisse wie z. B. Lösungen zu einzelnen Fragen, Geschäftsbriefe, Stücklisten oder Projektdokumentationen. Werden eigene Prüfungsanforderungen formuliert, erhalten die Schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben eine eigene Gewichtung.

#### Bewertet werden

- ▶ fachliches Wissen,
- ▶ Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge und/oder
- ▶ methodisches Vorgehen und Lösungswege.

Zusätzlich kann auch (z. B. wenn ein Geschäftsbrief zu erstellen ist) die Beachtung formaler Aspekte wie Gliederung, Aufbau und Stil bewertet werden.

### Fallbezogenes Fachgespräch

Das Fallbezogene Fachgespräch wird ausgehend von einer vom Prüfling durchgeführten oder vom Prüfungsausschuss vorgegebenen praxisbezogenen Aufgabe geführt. 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. Es sind eigene Prüfungsanforderungen zu formulieren. Das Fallbezogene Fachgespräch erhält daher eine eigene Gewichtung.

#### Bewertet werden

- ▶ Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge,
- ▶ methodisches Vorgehen und Lösungswege und/oder
- ▶ kommunikative Fähigkeiten.

### Variantenmodell beim Fallbezogenen Fachgespräch

Zur Vorbereitung auf das Fallbezogene Fachgespräch soll der Prüfling entweder eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die ihm vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden, bearbeiten und Lösungswege entwickeln oder eine komplexe betriebliche Fachaufgabe durchführen und darüber einen höchstens dreiseitigen Report erstellen. Der Ausbildungsbetrieb muss der der zuständigen Stelle mit der Anmeldung zur Prüfung mitteilen, welche Variante gewählt wird.

### Erstellen von Reporten über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe

Wird die „betriebliche Fachaufgabe“ als Variante gewählt, muss der Prüfling über die Fachaufgabe in der Wahlqualifikation einen Report je Wahlqualifikation erstellen, der als Grundlage für das Fachgespräch dient. In diesem Report sollen die betriebliche Fachaufgabe, die Ziele, die vor- und nachgelagerten Prozesse, die Schnittstellen sowie die Inhalte, die nachfolgend unter dem Punkt Gliederung und Inhalt aufgeführt sind, beschrieben werden. Eine Bewertung des Reports im Rahmen des Prüfungsbereiches Fachaufgabe in der Wahlqualifikation ist nicht vorgesehen.

### Beispiel für den Aufbau von Reporten

#### Ausfüllen des Deckblattes je Report mit persönlicher Erklärung

Nennung der Fachaufgabe je Wahlqualifikation, Name des Prüfungsbewerbers/der Prüfungsbewerberin, Geburtsdatum, Name des Ausbildungsbetriebes, persönliche Erklärung mit Unterschriften der Prüfungsbewerberin/des Prüfungsbewerbers und des Ausbilders/der Ausbilderin.

### Umfang und Layout

Drei DIN-A4-Seiten, einseitig beschrieben, Schriftart Arial, Schriftgröße/-grad 11 pt, Zeilenabstand einfach, linker und rechter Rand 2,5 cm, Name auf jeder Seite mit fortlaufender Seitennummerierung (Fußzeile), in vierfacher Ausfertigung geheftet, das Deckblatt mit persönlicher Erklärung zählt nicht als Bestandteil des Reports.

### Stilistische Gestaltung

Es wird empfohlen, den Report in der Ich-Form und in ganzen Sätzen abzufassen.

### Gliederung und Inhalt, z. B.:

- ▶ Darstellung der betrieblichen Fachaufgabe
- ▶ Planungs- und Vorbereitungsphase
- ▶ Planung der Ressourcen (Personal, Sachmittel), der Kooperation(en), der Termine und der Kosten
- ▶ Planung des Ablaufes des Gesamtauftrages und möglicherweise daraus abgeleiteter Teilaufgaben/Arbeitsschritte

### Durchführungsphase, z. B.:

- ▶ Durchführung der Prozessschritte
- ▶ Maßnahmen zur Qualitätssicherung
- ▶ Kommunikations- und Kooperationsbedingungen
- ▶ Abweichungen vom Plan und mögliche Anpassungsmaßnahmen

### Auswertung, z. B.:

- ▶ Soll-Ist-Vergleich der Ergebnisse und der Zielerreichung
- ▶ wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Aspekte und Zusammenhänge
- ▶ kunden- und serviceorientierte Aspekte
- ▶ Beurteilung des eigenen Ergebnisses
- ▶ Reflexion der eigenen Vorgehensweise
- ▶ Folgerung(en) für künftige Aufträge

### Termin beachten

Die Reporte sind spätestens am ersten Tag von Teil 2 der Abschlussprüfung einzureichen.

Die Einzelheiten des Verfahrens legt die zuständige Stelle fest.



**ZUSATZMATERIALIEN  
ZUM DOWNLOAD**



### 4.3 Prüfungsstruktur

#### ► Übersicht über die Prüfungsstruktur von Teil 1 und 2 der Gestreckten Abschlussprüfung

|                                                                         |                                           |                                            |          |      |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|----------|------|
| Gestreckte<br>Abschlussprüfung Teil 1<br>(4. Ausbildungshalbjahr)       | Informationstechnisches<br>Büromanagement | Schriftlich zu<br>bearbeitende<br>Aufgaben | 120 Min. | 25 % |
|                                                                         | Kundenbeziehungsprozesse                  | Schriftlich zu<br>bearbeitende<br>Aufgaben | 150 Min. | 30 % |
| Gestreckte<br>Abschlussprüfung Teil 2<br>(am Ende der Berufsausbildung) | Fachaufgabe in der<br>Wahlqualifikation   | Fallbezogenes<br>Fachgespräch              | 20 Min.  | 35 % |
|                                                                         | Wirtschafts- und Sozialkunde              | Schriftlich zu<br>bearbeitende<br>Aufgaben | 60 Min.  | 10 % |

Abbildung 8: Übersicht über die Prüfungsstruktur (Quelle: BIBB)

#### 4.3.1 Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung

| Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>Im Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, computergestützt Büro- und Beschaffungsprozesse zu organisieren und kundenorientiert zu bearbeiten. Dabei soll er nachweisen, dass er unter Anwendung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann.</p> |              |
| Prüfungsinstrument                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Prüfungszeit |
| Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 120 Min.     |

### 4.3.2 Teil 2 der Gestreckten Abschlussprüfung

#### Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“

Im Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, komplexe berufstypische Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten. Dabei soll er nachweisen, dass er Aufträge kundenorientiert abwickeln, personalbezogene Aufgaben wahrnehmen und Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen kann.

| Prüfungsinstrument                   | Prüfungszeit |
|--------------------------------------|--------------|
| Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben | 150 Min.     |

#### Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“

Im Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

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.

| Prüfungsinstrument          | Prüfungszeit |
|-----------------------------|--------------|
| Fallbezogenes Fachgespräch* | 20 Min.      |

\* Grundlage für das Fallbezogene Fachgespräch ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen. Bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im Fallbezogenen Fachgespräch zeigt. Das Fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet.

Zur Vorbereitung auf das Fallbezogene Fachgespräch soll der Prüfling

- a) für jede der beiden nach § 4 Absatz 3 festgelegten Wahlqualifikationen einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe erstellen

oder

- b) für eine der beiden nach § 4 Absatz 3 festgelegten Wahlqualifikationen eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die ihm vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden, bearbeiten und Lösungswege entwickeln.

Der Ausbildungsbetrieb teilt der zuständigen Stelle mit der Anmeldung zur Prüfung mit, welche Variante gewählt wird.

Wird Variante a gewählt, hat der Auszubildende zu bestätigen, dass die komplexen Fachaufgaben sowie die dazu erstellten Reports vom Prüfling eigenständig im Ausbildungsbetrieb durchgeführt worden sind. Die Bestätigung hat ferner zu beinhalten, dass die betrieblichen Fachaufgaben so gestellt wurden, dass sie inhaltlich den festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 entsprechen. Die Reports sind dem Prüfungsausschuss spätestens am ersten Tag von Teil 2 der Abschlussprüfung zuzuleiten. Aus den beiden betrieblichen Fachaufgaben wählt der Prüfungsausschuss eine aus.

Wird Variante b gewählt, ist dem Prüfling eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten einzuräumen.

### Vorbereitung auf das Fallbezogene Fachgespräch

|            |                                        |                                                                |
|------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Variante A | für Wahlqualifikation 1:               | 1 Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe |
|            | für Wahlqualifikation 2:               | 1 Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe |
| Variante B | für Wahlqualifikation 1 <u>oder</u> 2: | 1 praxisbezogene Fachaufgabe                                   |

Abbildung 9: Variantenmodell beim Fallbezogenen Fachgespräch (Quelle: BIBB)

### Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

| Prüfungsinstrument                   | Prüfungszeit |
|--------------------------------------|--------------|
| Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben | 60 Min.      |

## 4.4 Zusatzqualifikationen

Als Zusatzqualifikation kann eine im Rahmen der Berufsausbildung nicht festgelegte Wahlqualifikation nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung (BüroMK-fAusbV) vermittelt werden. Für die Vermittlung der Zusatzqualifikation gilt die sachliche Gliederung der Anlage 1 Abschnitt B entsprechend.

### Prüfung der Zusatzqualifikation

Die nicht im Rahmen der regulären Ausbildung gewählte fünfmonatige Wahlqualifikation nach § 4 Absatz 2 BüroMK-fAusbV kann zusätzlich als Zusatzqualifikation gemäß § 18 Absatz 2 BüroMK-fAusbV entsprechend geprüft werden. Die Zusatzqualifikation wird im Rahmen der Abschlussprüfung

gesondert geprüft, wenn bei der Anmeldung zur Abschlussprüfung mitgeteilt wird, dass diese Prüfung durchgeführt werden soll und glaubhaft gemacht wird, dass die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind. Die Prüfung der Zusatzqualifikation, die in den §§ 17 und 18 BüroMK-fAusbV festgelegt ist, richtet sich nach den gleichen Bestimmungen, wie sie im Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ festgelegt sind. Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn sie mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden ist. Die ausgewählte Zusatzqualifikation ist in den Ausbildungsvertrag (ggf. nachträglich) aufzunehmen. Die Prüfung der Zusatzqualifikation wird in zeitlicher Nähe zur Abschlussprüfung – aber getrennt von ihr – abgenommen.

## 4.5 Checkliste Prüfungsvorbereitung

|                                                                  |                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Termine und Fristen</b>                                       | ▶ Sind die Termine und Fristen für die Prüfung der zuständigen Stelle bekannt?                                                                        |
| <b>Antragsformulare</b>                                          | ▶ Liegen die richtigen Antragsformulare für die Anmeldung zur Prüfung vor?                                                                            |
| <b>Eintrag ins Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse</b> | ▶ Wurde das Ausbildungsverhältnis in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse bei der zuständigen Stelle eingetragen?                        |
| <b>Ausbildungsnachweise</b>                                      | ▶ Liegen die Ausbildungsnachweise der Auszubildenden vor?<br>▶ Wurden sie genehmigt und der zuständigen Stelle rechtzeitig zur Verfügung gestellt?    |
| <b>Prüfungsmodalitäten</b>                                       | ▶ Sind die Auszubildenden umfassend über die Art, den Ablauf und alle Modalitäten der Prüfung informiert (Termin, Ort, Dauer)?                        |
| <b>Ansprechpartner/-innen</b>                                    | ▶ Gibt es einen Ansprechpartner/eine Ansprechpartnerin für alle auftretenden Fragen rund um die Prüfung?                                              |
| <b>Lerninhalte</b>                                               | ▶ Kennen die Auszubildenden den für die Prüfung relevanten Lerninhalte?                                                                               |
| <b>Bewertungskriterien</b>                                       | ▶ Kennen die Auszubildenden die Kriterien, nach denen die Prüfung bewertet wird?                                                                      |
| <b>Kurse zu Prüfungsvorbereitung</b>                             | ▶ Gibt es Kurse zur Prüfungsvorbereitung von den Berufsschulen oder anderen Anbietern?<br>▶ Sind die Auszubildenden zu einem Kurs angemeldet?         |
| <b>Material/Raum zur Vorbereitung</b>                            | ▶ Haben die Auszubildenden ausreichend Material (z. B. Prüfungskatalog, Übungsaufgaben) und einen geeigneten Raum für die Vorbereitung zur Verfügung? |
| <b>Vorbereitungszeiten</b>                                       | ▶ Sind die Zeiten zur Prüfungsvorbereitung für die Auszubildenden geplant und ausreichend Pausen vorgesehen?                                          |
| <b>Entlastung</b>                                                | ▶ Sind die Auszubildenden angemessen von der täglichen Arbeit oder fertigzustellenden Arbeitsaufträgen entlastet?                                     |
| <b>Urlaub/Freistellung</b>                                       | ▶ Ist Urlaub oder Freistellung im Zusammenhang mit der Prüfung mit den Auszubildenden abgesprochen und bewilligt?                                     |

Platz für eigene Notizen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



CHECKLISTE  
ZUM DOWNLOAD



## 5 Weiterführende Informationen

### 5.1 Wissenswertes

#### Ausbildereignung

Die Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) vom 21. Januar 2009 legt in vier Handlungsfeldern die wichtigsten Aufgaben für die Ausbilder/-innen fest: Sie sollen beurteilen können, ob im Betrieb die Voraussetzungen für eine gute Ausbildung erfüllt sind, sie sollen bei der Einstellung von Auszubildenden mitwirken und die Ausbildung im Betrieb vorbereiten. Um die Auszubildenden zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen, sollen sie auf individuelle Anliegen eingehen und mögliche Konflikte frühzeitig lösen. Die Verordnung umfasst vier Handlungsfelder:

- ▶ Handlungsfeld Nr. 1 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, Ausbildungsvoraussetzungen zu prüfen und Ausbildung zu planen.
- ▶ Handlungsfeld Nr. 2 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, die Ausbildung unter Berücksichtigung organisatorischer sowie rechtlicher Aspekte vorzubereiten.
- ▶ Handlungsfeld Nr. 3 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, selbstständiges Lernen in berufstypischen Arbeits- und Geschäftsprozessen handlungsorientiert zu fördern.
- ▶ Handlungsfeld Nr. 4 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, die Ausbildung zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen und dem/der Auszubildenden Perspektiven für seine/ihre berufliche Weiterentwicklung aufzuzeigen.

In der AEVO-Prüfung müssen aus allen Handlungsfeldern praxisbezogene Aufgaben bearbeitet werden. Vorgesehen sind eine dreistündige schriftliche Prüfung mit fallbezogenen Fragestellungen sowie eine praktische Prüfung von ca. 30 Minuten, die aus der Präsentation einer Ausbildungssituation und einem Fachgespräch besteht.

Es bleibt Aufgabe der zuständigen Stelle, darüber zu wachen, dass die persönliche und fachliche Eignung der Ausbilder/-innen, der Auszubildenden sowie des ausbildenden Betriebes vorliegt (§ 32 BBiG und § 23 HwO).

Unter der Verantwortung des Ausbilders oder der Ausbilderin kann bei der Berufsbildung mitwirken, wer selbst nicht Ausbilder/-in ist, aber abweichend von den besonderen Voraussetzungen des § 30 BBiG und § 22b HwO die für die Vermittlung von Ausbildungsinhalten erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und persönlich geeignet ist (§ 28 Absatz 3 BBiG und § 22 Absatz 3 HwO).

Der Nachweis der berufs- und arbeitspädagogischen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten kann gesondert geregelt werden (§ 30 Absatz 5 BBiG).

#### Eignung der Ausbildungsstätte

§ „Auszubildende dürfen nur eingestellt und ausgebildet werden, wenn

1. die Ausbildungsstätte nach Art und Einrichtung für die Berufsausbildung geeignet ist und
2. die Zahl der Auszubildenden in einem angemessenen Verhältnis zur Zahl der Ausbildungsplätze oder zur Zahl der beschäftigten Fachkräfte steht, es sei denn, dass anderenfalls die Berufsausbildung nicht gefährdet wird.“ (§ 27 Absatz 1 BBiG und § 21 Absatz 1 HwO)

Die Eignung der Ausbildungsstätte ist in der Regel vorhanden, wenn dort die in der Ausbildungsordnung vorgeschriebenen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in vollem Umfang vermittelt werden können. Betriebe sollten sich vor Ausbildungsbeginn bei den zuständigen Handwerkskammern über Ausbildungsmöglichkeiten erkundigen. Was z.B. ein kleinerer Betrieb nicht abdecken kann, darf auch durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte (z. B. in überbetrieblichen Einrichtungen) vermittelt werden. Möglich ist auch der Zusammenschluss mehrerer Betriebe im Rahmen einer Verbundausbildung.

#### Überbetriebliche Ausbildung und Ausbildungsverbünde

Sind Ausbildungsbetriebe in ihrer Ausrichtung zu spezialisiert oder zu klein, um alle vorgegebenen Ausbildungsinhalte abdecken zu können sowie die sachlichen und persönlichen Ausbildungsvoraussetzungen sicherzustellen, gibt es Möglichkeiten, diese durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb des Ausbildungsbetriebes auszugleichen.

§ „Eine Ausbildungsstätte, in der die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nicht im vollen Umfang vermittelt werden können, gilt als geeignet, wenn diese durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte vermittelt werden.“ (§ 27 Absatz 2 BBiG, § 21 Absatz 2 HwO)

Hierzu gehören folgende Ausbildungsmaßnahmen:

### Überbetriebliche Unterweisung im Handwerk

Die überbetriebliche Unterweisung (ÜLU, ÜBA) ist ein wichtiger Baustein im dualen System der Berufsbildung in Deutschland. Sie sichert die gleichmäßig hohe Qualität der Ausbildung jedes Berufes im Handwerk, unabhängig von der Ausbildungsleistungsfähigkeit des einzelnen Handwerksbetriebes.

Inhalte und Dauer der überbetrieblichen Unterweisung werden gemeinsam von den Bundesfachverbänden und dem Heinz-Piast-Institut für Handwerkstechnik (HPI) der Leibniz-Universität Hannover festgelegt.

Die Anerkennung erfolgt über das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie bzw. über die zuständigen Landesministerien.

Die überbetrieblichen Ausbildungszeiten sind Teile der betrieblichen Ausbildungszeit.

Die Ausbildung in überbetrieblichen Ausbildungsstätten umfasst:

- ▶ Anpassung an technische Entwicklungen und vergleichende Arbeitstechniken,
- ▶ Vermittlung und Vertiefung von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten in einer planmäßig und systematisch aufgebauten Art und Weise,
- ▶ Vermittlung und Vertiefung von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten, die vom Ausbildungsbetrieb nur in einem eingeschränkten Umfang abgedeckt werden.

### Ausbildungsverbund

§ „Zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen der Auszubildenden können mehrere natürliche oder juristische Personen in einem Ausbildungsverbund zusammenwirken, soweit die Verantwortlichkeit für die einzelnen Ausbildungsabschnitte sowie für die Ausbildungszeit insgesamt sichergestellt ist (Verbundausbildung).“ (§ 10 Absatz 5 BBiG)

Ein Ausbildungsverbund liegt vor, wenn verschiedene Betriebe sich zusammenschließen, um die Berufsausbildung gemeinsam zu planen und arbeitsteilig durchzuführen. Die Auszubildenden absolvieren dann bestimmte Teile ihrer Ausbildung nicht im Ausbildungsbetrieb, sondern in einem oder mehreren Partnerbetrieben.

In der Praxis haben sich vier Varianten von Ausbildungsverbünden, auch in Mischformen, herausgebildet:

- ▶ Leitbetrieb mit Partnerbetrieben,
- ▶ Konsortium von Ausbildungsbetrieben,
- ▶ betrieblicher Ausbildungsverein,
- ▶ betriebliche Auftragsausbildung.

Folgende rechtliche Bedingungen sind bei einem Ausbildungsverbund zu beachten:

- ▶ Der Ausbildungsbetrieb, in dessen Verantwortung die Ausbildung durchgeführt wird, muss den überwiegenden Teil des Ausbildungsberufsbildes abdecken.
- ▶ Der/die Auszubildende kann Bestimmungen zur Übernahme von Teilen der Ausbildung nur dann abschließen, wenn er/sie gewährleistet, dass die Qualität der Ausbildung in der anderen Ausbildungsstätte ebenfalls gesichert ist.
- ▶ Der Ausbildungsbetrieb muss auf die Bestellung des Auszubildenden/der Auszubildenden Einfluss nehmen können.
- ▶ Der/die Auszubildende muss über den Verlauf der Ausbildung informiert werden und gegenüber dem Ausbildungsbetrieb/der Auszubildenden eine Weisungsbefugnis haben.
- ▶ Der Berufsausbildungsvertrag darf keine Beschränkungen der gesetzlichen Rechte und Pflichten von Auszubildenden und Auszubildenden enthalten. Die Vereinbarungen der Partnerbetriebe betreffen nur deren Verhältnis untereinander.
- ▶ Im betrieblichen Ausbildungsplan muss grundsätzlich angegeben werden, welche Ausbildungsinhalte zu welchem Zeitpunkt in welcher Ausbildungsstätte (Verbundbetrieb) vermittelt werden.

### Weitere Informationen:

- Heinz-Piast-Institut für Handwerkstechnik (HPI)  
[<https://hpi-hannover.de/gewerbefoerderung/unterweisungsplaene.php>]
- Flyer zu den vier Modellen der Verbundausbildung  
[[https://www.bmbf.de/SharedDocs/Publikationen/de/bmbf/3/31671\\_Gemeinsam\\_mit\\_Partnern\\_ausbilden.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmbf.de/SharedDocs/Publikationen/de/bmbf/3/31671_Gemeinsam_mit_Partnern_ausbilden.pdf?__blob=publicationFile&v=2)]

### Dauer der Ausbildung

Beginn und Dauer der Berufsausbildung werden im Berufsausbildungsvertrag angegeben (§ 11 Absatz 1 BBiG). Das Berufsausbildungsverhältnis endet mit Ablauf der Ausbildungsdauer oder bei Bestehen der Abschlussprüfung mit der Bekanntgabe des Ergebnisses durch den Prüfungsausschuss (§ 21 Absatz 1 und 2 BBiG). Das BBiG enthält Regelungen zur Flexibilisierung der Ausbildungszeit, damit individuelle Bedürfnisse der Auszubildenden in der Berufsausbildung berücksichtigt werden können. In der Empfehlung Nr. 129 des BIBB-Hauptausschusses finden sich ergänzende Ausführungen.

## Regelungen zur Flexibilisierung:

### Anrechnung beruflicher Vorbildung auf die Ausbildungsdauer

§ „Die Landesregierungen können nach Anhörung des Landesausschusses für Berufsbildung durch Rechtsverordnung bestimmen, dass der Besuch eines Bildungsganges berufsbildender Schulen oder die Berufsausbildung in einer sonstigen Einrichtung ganz oder teilweise auf die Ausbildungsdauer angerechnet wird. Die Ermächtigung kann durch Rechtsverordnung auf oberste Landesbehörden weiter übertragen werden.“ (§ 7 Absatz 1 BBiG)

§ „Die Anrechnung nach Absatz 1 bedarf des gemeinsamen Antrags der Auszubildenden und Auszubildenden. Der Antrag ist an die zuständige Stelle zu richten. Er kann sich auf Teile des höchstzulässigen Anrechnungszeitraums beschränken.“ (§ 7 Absatz 3 BBiG)

### Teilzeitberufsausbildung, Verkürzung der Ausbildungsdauer

§ „Die Berufsausbildung kann in Teilzeit durchgeführt werden. Im Berufsausbildungsvertrag ist für die gesamte Ausbildungszeit oder für einen bestimmten Zeitraum der Berufsausbildung die Verkürzung der täglichen oder wöchentlichen Ausbildungszeit zu vereinbaren. Die Kürzung der täglichen oder wöchentlichen Ausbildungszeit darf nicht mehr als 50 Prozent betragen“ (§ 7a Absatz 1 BBiG)

§ „Auf gemeinsamen Antrag der Auszubildenden und der Auszubildenden hat die zuständige Stelle die Ausbildungsdauer zu kürzen, wenn zu erwarten ist, dass das Ausbildungsziel in der gekürzten Dauer erreicht wird.“ (§ 8 Absatz 1 BBiG)

### Vorzeitige Zulassung zur Abschlussprüfung in besonderen Fällen

§ „Auszubildende können nach Anhörung der Auszubildenden und der Berufsschule vor Ablauf ihrer Ausbildungsdauer zur Abschlussprüfung zugelassen werden, wenn ihre Leistungen dies rechtfertigen.“ (§ 45 Absatz 1 BBiG)

## Verlängerung der Ausbildungsdauer

§ „In Ausnahmefällen kann die zuständige Stelle auf Antrag Auszubildender die Ausbildungsdauer verlängern, wenn die Verlängerung erforderlich ist, um das Ausbildungsziel zu erreichen. Vor der Entscheidung über die Verlängerung sind die Auszubildenden zu hören.“ (§ 8 Absatz 2 BBiG)

§ „Bestehen Auszubildende die Abschlussprüfung nicht, so verlängert sich das Berufsausbildungsverhältnis auf ihr Verlangen bis zur nächstmöglichen Wiederholungsprüfung, höchstens um ein Jahr.“ (§ 21 Absatz 3 BBiG)<sup>12</sup>

## Mobiles Ausbilden und Lernen

In vielen Unternehmen gehört mobiles Arbeiten heute zum Alltag. Grundsätzlich können auch Auszubildende mobil arbeiten und lernen. Neben der Ausbildung in Präsenz können Ausbilder/-innen ihre Azubis auch virtuell betreuen. Mobiles Ausbilden ist für beide Seiten freiwillig: Betriebe können mobiles Ausbilden anbieten und Auszubildende können das Angebot annehmen. Es besteht seitens der Betriebe und der Auszubildenden weder ein Anspruch noch eine Verpflichtung zum mobilen Ausbilden. Wird auch mobil ausgebildet, muss sichergestellt werden, dass das Ausbildungspersonal über die erforderlichen Kompetenzen verfügt und dass die rechtlichen Regelungen, die auch für die Ausbildung im Betrieb gelten, eingehalten werden. Ob und in welchem Umfang mobiles Ausbilden sinnvoll und gewinnbringend eingesetzt werden kann, sollte individuell nach Beruf, Betrieb und abhängig von der Persönlichkeit und Lebenssituation des oder der Auszubildenden entschieden werden. Die Hauptausschussempfehlung Nr. 179 des BIBB gibt ausführliche Empfehlungen zu diesem Thema.

### Weitere Informationen:

- BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 179  
[<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA179.pdf>]

## Auslandsaufenthalte während der Ausbildung

Eine Chance, den Prozess der internationalen Vernetzung von Branchen und beruflichen Aktivitäten selbst aktiv mitzugestalten, ist im Berufsbildungsgesetz beschrieben:

§ „Teile der Berufsausbildung können im Ausland durchgeführt werden, wenn dies dem Ausbildungsziel dient. Ihre Gesamtdauer soll ein Viertel der in der Ausbildungsordnung festgelegten Ausbildungsdauer nicht überschreiten.“ (§ 2 Absatz 3 BBiG)

<sup>12</sup> Urteil BAG vom 15.03.2000, Az. 5 AZR 74/99.

In immer mehr Berufen bekommt der Erwerb von internationalen Kompetenzen und Auslandserfahrung eine zunehmend große Bedeutung. Im weltweiten Wettbewerb benötigt die Wirtschaft qualifizierte Fachkräfte, die über internationale Erfahrungen, Fremdsprachenkenntnisse und Schlüsselqualifikationen, z.B. Teamfähigkeit, interkulturelles Verständnis und Flexibilität verfügen. Auch die Auszubildenden selbst haben durch Auslandserfahrung und interkulturelle Kompetenzen bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt.

Auslandsaufenthalte in der beruflichen Bildung stellen eine hervorragende Möglichkeit dar, solche Kompetenzen zu erwerben. Sie sind als Bestandteil der Ausbildung nach dem BBiG anerkannt; das Ausbildungsverhältnis mit all seinen Rechten und Pflichten (Ausbildungsvergütung, Versicherungsschutz, Führen des Ausbildungsnachweises etc.) besteht weiter. Der Lernort liegt für diese Zeit im Ausland. Dies wird entweder bereits bei Abschluss des Ausbildungsvertrages berücksichtigt und gemäß § 11 Absatz 1 Nummer 3 BBiG in die Vertragsniederschrift aufgenommen oder im Verlauf der Ausbildung vereinbart und dann im Vertrag entsprechend verändert. Wichtig ist: Mit der ausländischen Partnereinrichtung werden die zu vermittelnden Inhalte vorab verbindlich festgelegt. Diese orientieren sich an den Inhalten der deutschen Ausbildungsordnung.

Solche internationalen Ausbildungsabschnitte werden finanziell und organisatorisch unterstützt. Aufenthalte in Europa unterstützt das Mobilitätsprogramm „Erasmus+“ der Europäischen Union. Internationale Lernaufenthalte fördert das nationale Programm „AusbildungWeltweit“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung. In Deutschland ist die Nationale Agentur beim Bundesinstitut für Berufsbildung (NA beim BIBB) die koordinierende Stelle beider Förderprogramme.

Diese organisierten Lernaufenthalte im Ausland sind in der Gestaltung flexibel und werden dem Bedarf der Organisatoren entsprechend inhaltlich gestaltet. Im Rahmen der Ausbildung können anerkannte Bestandteile der Ausbildung oder sogar gesamte Ausbildungsabschnitte am ausländischen Lernort absolviert werden.

### Weitere Informationen:

- Service-Portal für Auszubildende  
[<https://www.auslandsberatung-ausbildung.de>]

### Zuständige Stellen

Zuständige Stellen für die Berufsbildung sind nach § 71 BBiG:

- ▶ Handwerkskammern in Berufen der Handwerksordnung,
- ▶ Industrie- und Handelskammern in nichthandwerklichen Gewerbeberufen,
- ▶ Landwirtschaftskammern in Berufen der Landwirtschaft, einschließlich der ländlichen Hauswirtschaft,
- ▶ Rechtsanwalts-, Patentanwalts-, Notarkammern und Notarkassen für Fachangestellte im Bereich der Rechtspflege,

- ▶ Wirtschaftsprüfer- und Steuerberaterkammern für Fachangestellte im Bereich der Wirtschaftsprüfung und Steuerberatung sowie
- ▶ Ärzte-, Zahnärzte-, Tierärzte- und Apothekerkammern für Fachangestellte im Bereich der Gesundheitsdienstberufe.

Die Zuständigkeiten des öffentlichen Dienstes sowie im Bereich der Kirchen und sonstigen Religionsgemeinschaften sind in den §§ 73, 75 BBiG geregelt. Wenn für einzelne Berufsbereiche keine Kammern bestehen, bestimmt das Land die zuständige Stelle.

Die zuständigen Stellen führen ein Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse (§ 34 BBiG), in das die zwischen Ausbildungsbetrieb und Auszubildenden geschlossenen Ausbildungsverträge eingetragen werden.

Die zuständige Stelle hat die Aufgabe, die Durchführung der Berufsausbildungsvorbereitung, der Berufsausbildung und der Umschulung zu überwachen und zu fördern (§ 76 BBiG). Ausbildungsberater/-innen der zuständigen Stellen informieren und beraten rund um die Ausbildung und prüfen auch die Eignung der Ausbildungsbetriebe. Die Kontaktdaten der Berater/-innen finden sich in der Regel auf den jeweiligen Webseiten der zuständigen Stellen.

Die zuständigen Stellen richten einen Berufsbildungsausschuss ein. Ihm gehören sechs Beauftragte der Arbeitgeberseite, sechs Beauftragte der Arbeitnehmerseite und sechs Lehrkräfte berufsbildender Schulen an (§ 77 BBiG). Der Berufsbildungsausschuss muss in allen wichtigen Angelegenheiten der beruflichen Bildung unterrichtet und gehört werden. Er beschließt Rechtsvorschriften zur Durchführung der beruflichen Bildung, z. B. Prüfungsordnungen (§ 79 BBiG).

### Weitere Informationen:

- Zuständige-Stellen-Finder  
[<https://leando.de/zustaendige-stellen>]

### Prüfungsausschuss

Für die Durchführung der Prüfungen werden von der zuständigen Stelle Prüfungsausschüsse errichtet. Sie führen die Prüfungen durch und bewerten die Leistungen.

Ein Prüfungsausschuss besteht aus mindestens drei Mitgliedern (§ 40 BBiG bzw. § 34 HwO):

- ▶ Beauftragte der Arbeitnehmer,
- ▶ Beauftragte der Arbeitgeber und
- ▶ mindestens eine Lehrkraft einer berufsbildenden Schule.

Die Zahl der Beauftragten der Arbeitgeber und Arbeitnehmer muss immer gleich sein. Mehrere zuständige Stellen können auch beschließen, einen gemeinsamen Prüfungsausschuss zu errichten (§ 39 BBiG bzw. § 33 HwO). Die Prüfer/-innen müssen für die Prüfungsgebiete sachkundig und für die Mitwirkung im Prüfungswesen geeignet sein und sind ehrenamtlich tätig. Die Mitglieder werden von der zuständigen Stelle längstens für fünf Jahre berufen (§ 40 BBiG bzw.

§ 34 HwO). Im Handwerk können die Kammern auch die Handwerksinnungen ermächtigen, Prüfungsausschüsse zu errichten (§ 33 HwO).

Die zuständige Stelle kann im Einvernehmen mit den Mitgliedern des Prüfungsausschusses die Abnahme und abschließende Bewertung von Prüfungsleistungen auf Prüferdelegationen übertragen (§ 42 BBiG). Die Prüferdelegation ist in Analogie zum Prüfungsausschuss mit Beauftragten der Arbeitgeber und Arbeitnehmer in gleicher Zahl sowie mindestens einer Lehrkraft besetzt. Sie kann von der zuständigen Stelle optional eingerichtet werden und von dieser im Einvernehmen mit den Mitgliedern des Prüfungsausschusses die Abnahme und abschließende Bewertung von Prüfungsleistungen übertragen bekommen.

## Zeugnisse

### Prüfungszeugnis

Die Musterprüfungsordnung schreibt in § 27 zum Prüfungszeugnis: „Über die Prüfung erhält der Prüfling von der für die Prüfungsabnahme zuständigen Stelle ein Zeugnis (§ 37 Absatz 2 BBiG; § 31 Absatz 2 HwO). Der von der zuständigen Stelle vorgeschriebene Vordruck ist zu verwenden.“

Danach muss das Prüfungszeugnis Folgendes enthalten:

- ▶ die Bezeichnung „Prüfungszeugnis nach § 37 Absatz 2 BBiG“ oder „Prüfungszeugnis nach § 62 Absatz 3 BBiG in Verbindung mit § 37 Absatz 2 BBiG“,
- ▶ die Personalien des Prüflings (Name, Vorname, Geburtsdatum),
- ▶ die Bezeichnung des Ausbildungsberufs,
- ▶ die Ergebnisse (Punkte) der Prüfungsbereiche und das Gesamtergebnis (Note),
- ▶ das Datum des Bestehens der Prüfung,
- ▶ die Namenswiedergaben (Faksimile) oder Unterschriften des Vorsitzes des Prüfungsausschusses und der beauftragten Person der für die Prüfungsabnahme zuständigen Körperschaft mit Siegel.

**§** „Dem Zeugnis ist auf Antrag des Auszubildenden eine englischsprachige und eine französischsprachige Übersetzung beizufügen. Auf Antrag des Auszubildenden ist das Ergebnis berufsschulischer Leistungsfeststellungen auf dem Zeugnis auszuweisen. Der Auszubildende hat den Nachweis der berufsschulischen Leistungsfeststellung dem Antrag beizufügen.“ (§ 37 Absatz 3 BBiG)

### Zeugnis der Berufsschule

In diesem Zeugnis sind die Leistungen, die die Auszubildenden in der Berufsschule erbracht haben, dokumentiert.

### Ausbildungszeugnis

Ein Ausbildungszeugnis enthält alle Angaben, die für die Beurteilung eines/einer Auszubildenden von Bedeutung sind. Gemäß § 16 BBiG ist ein schriftliches Ausbildungszeugnis bei Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses, am Ende der regulären Ausbildung, durch Kündigung oder aus sonstigen Gründen auszustellen. Das Zeugnis muss Angaben über Art, Dauer und Ziel der Berufsausbildung sowie über die erworbenen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Auszubildenden enthalten. Auf Verlangen Auszubildender sind zudem auch Angaben über deren Verhalten und Leistung aufzunehmen. Diese sind vollständig und wahr zu formulieren. Da ein Ausbildungszeugnis Auszubildende auf ihrem weiteren beruflichen Lebensweg begleiten wird, ist es darüber hinaus auch wohlwollend zu formulieren. Es soll zukünftigen Arbeitgebern ein klares Bild über die Person vermitteln.

Unterschieden wird zwischen einem einfachen und einem qualifizierten Zeugnis.

### Einfaches Zeugnis

Das einfache Zeugnis enthält Angaben über Art, Dauer und Ziel der Berufsausbildung. Mit der Art der Ausbildung ist im vorliegenden Fall eine Ausbildung im dualen System gemeint. Bezogen auf die Dauer der Ausbildung sind Beginn und Ende der Ausbildungszeit, ggf. auch Verkürzungen zu nennen. Als Ausbildungsziel sind die Berufsbezeichnung entsprechend der Ausbildungsverordnung sowie die erworbenen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten anzugeben. Außerdem sollten eventuelle Schwerpunkte, Fachrichtungen oder Zusatzqualifikationen belegt werden. Bei vorzeitiger Beendigung einer Ausbildung darf der Grund dafür nur mit Zustimmung der Auszubildenden aufgeführt werden.

### Qualifiziertes Zeugnis

Das qualifizierte Zeugnis ist auf Verlangen der Auszubildenden auszustellen und enthält, über die Angaben des einfachen Zeugnisses hinausgehend, weitere Angaben zum Verhalten wie Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit oder Pünktlichkeit, zu Leistungen wie Ausdauer, Fleiß oder sozialem Verhalten sowie zu besonderen fachlichen Fähigkeiten.

### Europass-Zeugniserläuterungen

Die Europass-Zeugniserläuterung ist eine Ergänzung zum Abschlusszeugnis und nicht personengebunden. Sie gehört zu den fünf Europass-Dokumenten, die europaweit anerkannt sind und die Transparenz von Qualifikationen und Kompetenzen ermöglichen. Das Dokument enthält Hinweise zu Dauer, Art und Niveau der Ausbildung, erklärt die Inhalte des Berufs und zeigt, in welchen Bereichen jemand nach Abschluss der jeweiligen Ausbildung arbeiten kann.



Abbildung 10: Die Niveaus des DQR (Quelle: BIBB)

Angegeben wird auch das Niveau des Abschlusses innerhalb des deutschen Bildungssystems und die nächste Ausbildungsstufe sowie die Einstufung des Abschlusses nach dem Europäischen Qualifikationsrahmen. Die Zeugniserläuterungen stehen für jeden anerkannten Ausbildungsberuf auf Deutsch, Englisch und Französisch auf den Berufeseiten des BIBB zum Download zur Verfügung.

#### Weitere Informationen:

- Nationales Europass Center (NEC)  
[<https://www.europass-info.de>]
- Berufeseiten des BIBB  
[<https://bibb.de/berufesuche>]

### Deutscher Qualifikationsrahmen (DQR)

Im Oktober 2006 verständigten sich das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Kultusministerkonferenz (KMK) darauf, gemeinsam einen Deutschen Qualifikationsrahmen (DQR) für lebenslanges Lernen zu entwickeln. Ziel des DQR ist es, das deutsche Qualifikationssystem mit seinen Bildungsbereichen (Allgemeinbildung, berufliche Bildung, Hochschulbildung) transparenter zu machen, Verlässlichkeit, Durchlässigkeit und Qualitätssicherung zu unterstützen und die Vergleichbarkeit von Qualifikationen zu erhöhen.

Unter Einbeziehung der relevanten Akteure wurde in den folgenden Jahren der Deutsche Qualifikationsrahmen entwickelt, erprobt, überarbeitet und schließlich im Mai 2013 verabschiedet. Er bildet die Voraussetzung für die Umsetzung des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQR), der die Transparenz und Vergleichbarkeit von Qualifikationen, die Mobilität und das lebenslange Lernen in Europa fördern soll. Der DQR weist acht Niveaus auf, denen formale Qualifikationen der Allgemeinbildung, der Hochschulbildung und der beruflichen Bildung – jeweils einschließlich der Weiterbildung – zugeordnet werden sollen. Die acht Niveaus werden anhand der Kompetenzkategorien „Fachkompetenz“ und „personale Kompetenz“ beschrieben.

In einem Spitzengespräch am 31. Januar 2012 haben sich Bund, Länder, Sozialpartner und Wirtschaftsorganisationen auf eine gemeinsame Position zur Umsetzung des Deutschen Qualifikationsrahmens geeinigt; demnach werden die zweijährigen Berufe des dualen Systems dem Niveau 3, die dreijährigen und dreieinhalbjährigen Berufe dem Niveau 4 zugeordnet.

Die Zuordnung wird in den Europass-Zeugniserläuterungen und im Europass sowie im Verzeichnis der anerkannten Ausbildungsberufe ausgewiesen.

## Portal für Ausbildungs- und Prüfungspersonal

Das Internetportal leando.de des BIBB wendet sich an betriebliches Ausbildungspersonal sowie ehrenamtlich tätige Prüfer/-innen und dient der Information, Vernetzung und Qualifizierung. Neben aktuellen Nachrichten rund um die Ausbildungs- und Prüfungspraxis und das Tätigkeitsfeld des Ausbildungs- und Prüfungspersonals bietet das Portal vertiefte crossmedial aufbereitete Informationen, digitale Tools für die Ausbildungspraxis und Qualifizierungsangebote zur Bewältigung zentraler Anforderungen an die Gestaltung der

Berufsausbildungspraxis. Ergänzt wird Leando durch einen zeitgemäßen Community-Bereich, der dem digitalen Erfahrungsaustausch und der Vernetzung mit anderen Ausbildern und Ausbilderinnen, ehrenamtlichen Prüfern und Prüferinnen sowie Experten und Expertinnen der Berufsbildung dient.



## 5.2 Linksammlung

### Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement

#### Beruf im Überblick:

- ▶ Ausbildungsordnung
- ▶ Rahmenlehrplan inklusive Entsprechungsliste (KMK)
- ▶ Zeugniserläuterungen

[https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index\\_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kfmb25](https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kfmb25)

#### Ausbildung und Beruf

Allianz für Aus- und Weiterbildung

<https://www.aus-und-weiterbildungsallianz.de>

Ausbildung gestalten

[www.ausbildunggestalten.de](http://www.ausbildunggestalten.de)

AusbildungsPlus – Portal für duales Studium und Zusatzqualifikationen in der beruflichen Erstausbildung

<https://www.bibb.de/ausbildungsplus/de/index.php>

Ausbildungsbetrieb werden – Handreichung für Erstausbildende

[https://special-craft.de/wp-content/uploads/2021/12/Ausbildungsbetrieb\\_werden.pdf](https://special-craft.de/wp-content/uploads/2021/12/Ausbildungsbetrieb_werden.pdf)

Ausbildungsnachweis

<https://www.bibb.de/de/141441.php>

Auslandsaufenthalte in der Ausbildung

<https://www.auslandsberatung-ausbildung.de>

Berliner Ausbildungsqualität (BAQ)

<https://ausbildungsqualitaet-berlin.de>

Berufe TV (Bundesagentur für Arbeit)

<http://www.berufe.tv>

Betriebliche Ausbildung

<https://www.bibb.de/de/137890.php>

Bundesagentur für Arbeit „Berufenet“

<https://berufenet.arbeitsagentur.de>

Demokratiebildung

<https://www.bibb.de/de/205120.php>

Für Ausbilderinnen und Ausbilder (DIHK-Gesellschaft für berufliche Bildung)

<https://www.dihk-bildungs-gmbh.de/ausbildung/fuer-ausbilder>

„Ich mach's“ – Kurzfilme zu Ausbildungsberufen

<https://www.br.de/fernsehen/ard-alpha/sendungen/ich-machs>

Innovationswettbewerb InnoVET!

<https://www.inno-vet.de>

komm, mach MINT

<https://www.komm-mach-mint.de>

leando – Portal für Ausbildungs- und Prüfungspersonal

<https://leando.de>

Lehren und Lernen in der Ausbildung

[https://leando.de/landing\\_page/ausbildung-lehren-lernen](https://leando.de/landing_page/ausbildung-lehren-lernen)

Leitfaden für ausbildende Fachkräfte

[https://leando.de/landing\\_page/leitfaden-ausbildende-fachkraefte](https://leando.de/landing_page/leitfaden-ausbildende-fachkraefte)

Lernortkooperation in der beruflichen Bildung

<https://leando.de/artikel/lernortkooperation-der-beruflichen-bildung>

Stark für Ausbildung – Gute Ausbildung gibt Chancen (DIHK-Bildungs-gGmbH und ZWH)

<https://www.stark-fuer-ausbildung.de>

Überbetriebliche Berufsbildungsstätten (ÜBS)

<https://www.bibb.de/de/741.php>

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verbundausbildung                         | <a href="https://www.bmbf.de/SharedDocs/Publikationen/de/bmbf/3/31671_Gemeinsam_mit_Partnern_ausbilden.pdf?__blob=publicationFile&amp;v=2">https://www.bmbf.de/SharedDocs/Publikationen/de/bmbf/3/31671_Gemeinsam_mit_Partnern_ausbilden.pdf?__blob=publicationFile&amp;v=2</a> |
| WorldSkills Germany                       | <a href="https://www.worldskillsgermany.com/de">https://www.worldskillsgermany.com/de</a>                                                                                                                                                                                       |
| Zuständige-Stellen-Finder                 | <a href="https://leando.de/zustaendige-stellen">https://leando.de/zustaendige-stellen</a>                                                                                                                                                                                       |
| ZYND – Portal für berufliche Orientierung | <a href="https://www.zynd.de">https://www.zynd.de</a>                                                                                                                                                                                                                           |

## Berufsschule

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arbeitshilfe Didaktische Jahresplanung NRW                       | <a href="https://broschuerenservice.nrw.de/default/shop/Didaktische_Jahresplanung/24">https://broschuerenservice.nrw.de/default/shop/Didaktische_Jahresplanung/24</a>                                                                           |
| Berufsschule als Teil der dualen Ausbildung                      | <a href="https://www.bibb.de/de/137895.php">https://www.bibb.de/de/137895.php</a>                                                                                                                                                               |
| Berufsschulstandorte für anerkannte Ausbildungsberufe der Länder | <a href="https://www.kmk.org/themen/berufliche-schulen/duale-berufsausbildung/berufsschulen.html">https://www.kmk.org/themen/berufliche-schulen/duale-berufsausbildung/berufsschulen.html</a>                                                   |
| Förderung digitaler Schlüsselkompetenzen                         | <a href="https://www.berufsbildung.nrw.de/cms/upload/fachklassen/djp-einleger.pdf">https://www.berufsbildung.nrw.de/cms/upload/fachklassen/djp-einleger.pdf</a>                                                                                 |
| Handreichung der KMK für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen    | <a href="https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf">https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf</a>             |
| Kultusministerkonferenz (KMK)                                    | <a href="https://www.kmk.org">https://www.kmk.org</a>                                                                                                                                                                                           |
| QUA-LIS NRW                                                      | <a href="https://www.qua-lis.nrw.de">https://www.qua-lis.nrw.de</a>                                                                                                                                                                             |
| Rahmenlehrpläne der KMK                                          | <a href="https://www.kmk.org/themen/berufliche-schulen/duale-berufsausbildung/downloadbereich-rahmenlehrplaene.html">https://www.kmk.org/themen/berufliche-schulen/duale-berufsausbildung/downloadbereich-rahmenlehrplaene.html</a>             |
| Rahmenvereinbarung der KMK über die Berufsschule                 | <a href="https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2015/2015_03_12-RV-Berufsschule.pdf">https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2015/2015_03_12-RV-Berufsschule.pdf</a>               |
| Vereinbarung über den Abschluss der Berufsschule                 | <a href="https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1979/1979_06_01-Abschluss-Berufsschule.pdf">https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1979/1979_06_01-Abschluss-Berufsschule.pdf</a> |

## Digitalisierung

|                                                            |                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Berufsbildung 4.0 – Digitalisierung der Arbeitswelt (BIBB) | <a href="https://www.berufsbildungvierpunktnull.de">https://www.berufsbildungvierpunktnull.de</a> |
| Medien- und IT-Kompetenz für Ausbildungspersonal (MIKA)    | <a href="https://leando.de/landing_page/mika">https://leando.de/landing_page/mika</a>             |
| Plattform Industrie 4.0                                    | <a href="https://www.plattform-i40.de">https://www.plattform-i40.de</a>                           |

### Nachhaltigkeit

BBNE-Praxismaterialien

<https://www.bmu.de/buergerservice/bildung/bildungsmaterialien/bbne-praxismaterialien>

Berufsbildung für nachhaltige Entwicklung – Modellversuche

<https://www.bbne.de>

Berufsspezifische Materialien für Betriebe und Berufsschulen  
(Projektagentur Berufliche Bildung für nachhaltige Entwicklung)

<https://pa-bbne.de>

Bildung für nachhaltige Entwicklung

<https://www.bne-portal.de/bne/de/einstieg/bildungsbereiche/berufliche-bildung/berufliche-bildung.html>

Globale Nachhaltigkeitsziele

<https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/nachhaltigkeitsziele-erklart-232174>

Handungsleitfaden „Nachhaltigkeits-Navi“

<https://www.suedwestmetall-macht-bildung.de/aus-unserer-welt/news/umweltschutz-und-nachhaltigkeit-in-der-ausbildung.html>

Nachhaltig im Beruf – zukunftsorientiert ausbilden

<https://www.nachhaltig-im-beruf.de>

Nachhaltigkeit im Handwerk

<https://nachhaltiges-handwerk.de>

VET Chain – Beratungswerkzeug für Nachhaltigkeit in der Berufsbildung

<https://www.govet.international/de/190181.php>

### Prüfungswesen

AkA – Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen

<https://www.ihk-aka.de>

Ausbildungsprüfung

<https://www.bibb.de/de/137893.php>

Prüfer/-in werden

[https://leando.de/landing\\_page/pruefer-werden](https://leando.de/landing_page/pruefer-werden)

### Vorgaben und Vorlagen

Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO)

<https://leando.de/artikel/ausbilder-eignungsverordnung-aevo>

Ausbildungsvertragsmuster

<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA115.pdf>

Berufsbildungsgesetz (BBiG)

[https://www.gesetze-im-internet.de/bbig\\_2005](https://www.gesetze-im-internet.de/bbig_2005)

Beschlüsse und Empfehlungen des BIBB-Hauptausschusses

<https://www.bibb.de/de/11703.php>

Deutscher Qualifikationsrahmen (DQR)

<https://www.dqr.de>

Europass-Zeugniserläuterungen

<https://www.europass-info.de/bildungseinrichtungen/euro-pass-zeugniserlaeuterungen>

Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)

<https://www.gesetze-im-internet.de/jarbschg>

Mindestausbildungsvergütung

<https://www.bibb.de/de/199658.php>

Standardberufsbildpositionen (modernisiert 2021)

<https://www.bibb.de/de/134898.php>

## Publikationen

### BIBB

|                                                                                                                                       |                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ausbildungsordnungen und wie sie entstehen                                                                                            | <a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/19200">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/19200</a>   |
| Berufsbildung für nachhaltige Entwicklung. Modellversuche 2010–2013: Erkenntnisse, Schlussfolgerungen und Ausblicke                   | <a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/7453">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/7453</a>     |
| Berufsbildung für nachhaltige Entwicklung im Transfer                                                                                 | <a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/19686">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/19686</a>   |
| Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis (BWP)                                                                                        | <a href="https://www.bwp-zeitschrift.de">https://www.bwp-zeitschrift.de</a>                                         |
| Die modernisierten Standardberufsbildpositionen anerkannter Ausbildungsberufe                                                         | <a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/17281">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/17281</a>   |
| Digitale Medien in der betrieblichen Berufsbildung                                                                                    | <a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/9412">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/9412</a>     |
| Förderung nachhaltigkeitsbezogener Kompetenzentwicklung                                                                               | <a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/17097">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/17097</a>   |
| Geschäftsmodell- und Kompetenzentwicklung für nachhaltiges Wirtschaften. Selbstlernmaterial für Ausbildungspersonal und Auszubildende | <a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/10365">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/10365</a>   |
| Gestaltung nachhaltiger Lernorte. Leitfaden für ausbildende Unternehmen auf dem Weg zu mehr Nachhaltigkeit                            | <a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/16691">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/16691</a>   |
| Kosten und Nutzen der betrieblichen Berufsausbildung                                                                                  | <a href="https://www.bibb.de/datenreport/de/2019/101371.php">https://www.bibb.de/datenreport/de/2019/101371.php</a> |
| Prüfungen in der dualen Berufsausbildung                                                                                              | <a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/8276">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/8276</a>     |
| Zusatzqualifikationen in Zahlen 2021 (AusbildungPlus, BIBB)                                                                           | <a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/18196">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/18196</a>   |

### 5.3 Adressen

#### **Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)**

Friedrich-Ebert-Allee 114–116

53113 Bonn

Tel.: 0228 | 107 0

<https://www.bibb.de>



#### **Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMBFSFJ)**

Glinkastraße 24

10117 Berlin

Tel: 030 | 18 555 0

<https://www.bmfsfj.de/>

#### **Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWE)**

Scharnhorststraße 34-37

10115 Berlin

Tel.: 030 | 18 615 0

<https://www.bmwk.de>

#### **Kuratorium der Deutschen Wirtschaft für Berufsbildung e. V. (KWB)**

Simrockstraße 13

53113 Bonn

Tel.: 0228 | 91 523 0

<https://www.kwb-berufsbildung.de>



#### **Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB)**

Keithstraße 1

10787 Berlin

Tel.: 030 | 240 60 0

<https://www.dgb.de>



#### **Deutsche Industrie- und Handelskammer (DIHK)**

Breite Straße 29

10178 Berlin

Tel.: 030 | 20 308 0

<https://www.dihk.de>



#### **Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH)**

Mohrenstraße 20/21

10117 Berlin

Tel.: 030 | 206 19 0

<https://www.zdh.de>



#### **IG Metall**

Wilhelm-Leuschner-Straße 79

60329 Frankfurt-Main

Tel.: 069 | 66 93 0

<https://www.igmetall.de>



#### **Bundesarbeitgeberverband Chemie e. V. (BAVC)**

Abraham-Lincoln-Straße 24

65189 Wiesbaden

Tel.: 0611 | 77 88 10

<https://www.bavc.de>



**Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände (BDA)**

Breite Straße 29  
10178 Berlin  
Tel.: 030 | 20 33 0  
<https://www.arbeitgeber.de>



**Handelsverband Deutschland – HDE e. V.**

Am Weidendamm 1A  
10117 Berlin  
Tel.: 030 | 72 62 500  
<https://www.einzelhandel.de>



**Arbeitgeberverband Gesamtmetall e. V.**

Voßstraße 16  
10117 Berlin  
Tel.: 030 | 55 150 0  
<https://www.gesamtmetall.de>



**Bundesarbeitgeberverband Glas und Solar e. V.**

Max-Joseph-Straße 5  
80333 München  
Tel.: 089 | 4111 943 0  
<https://www.bagv.de>



**dbb beamtenbund und tarifunion**

Friedrichstraße 169  
10117 Berlin  
Tel.: 030 | 40 814 0  
<https://www.dbb.de>



---

## Abbildungsverzeichnis

|                                                                                                      |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Abbildung 1: Struktur des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement .....               | 7   |
| Abbildung 2: Historische Entwicklung des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement..... | 10  |
| Abbildung 3: Ausgewählte Fortbildungen der höherqualifizierenden Berufsbildung .....                 | 13  |
| Abbildung 4: Ausschnitt Ausbildungsrahmenplan mit Erläuterungen .....                                | 28  |
| Abbildung 5: Modell der vollständigen Handlung .....                                                 | 70  |
| Abbildung 6: Übersicht Betrieb – Berufsschule .....                                                  | 83  |
| Abbildung 7: Plan – Feld – Situation .....                                                           | 84  |
| Abbildung 8: Übersicht über die Prüfungsstruktur .....                                               | 105 |
| Abbildung 9: Variantenmodell beim Fallbezogenen Fachgespräch .....                                   | 107 |
| Abbildung 10: Die Niveaus des DQR.....                                                               | 114 |



Umsetzungshilfen der Reihe „Ausbildung gestalten“ unterstützen Ausbilder und Ausbilderinnen, Berufsschullehrer und Berufsschullehrerinnen, Prüfer und Prüferinnen sowie Auszubildende bei einer effizienten und praxisorientierten Planung und Durchführung der Berufsausbildung und der Prüfungen. Die Reihe wird vom Bundesinstitut für Berufsbildung herausgegeben. Die Inhalte werden gemeinsam mit Experten und Expertinnen aus der Ausbildungspraxis erarbeitet.



Bundesinstitut für Berufsbildung  
Friedrich-Ebert-Allee 114–116  
53113 Bonn

Telefon +49 228 107-0

Internet: [www.bibb.de](http://www.bibb.de)

E-Mail: [ausbildung-gestalten@bibb.de](mailto:ausbildung-gestalten@bibb.de)



ISBN 978-3-8474-2821-3



Verlag Barbara Budrich