



Ausbildungsberuf

Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

Die gemeinsame Ausbildungsordnung
für Wirtschaft und Verwaltung

Einführung in das Ausbildungs-
und Prüfungskonzept

Inhalt

Das neue Berufsbild	Seite	2
Übersicht über die inhaltlichen Eckpunkte der Berufsausbildung	Seite	3
Besonderheiten der Ausbildungs- und der Erprobungs-Verordnung		
▪ Zuständige Stellen nach dem Berufsbildungsgesetz	Seite	4
▪ Öffnungsklausel für Spezifika des öffentlichen Dienstes	Seite	4
▪ Zeitliche Gliederung der Berufsausbildung	Seite	4
▪ Standards der Berufsausbildung	Seite	4
▪ Dienstbegleitende Unterweisung	Seite	4
▪ Die Rolle der Berufsschule	Seite	4
▪ Festlegung der Wahlqualifikationen	Seite	5
▪ Ausbildung einer Zusatzqualifikation	Seite	5
▪ Inhalte der Abschlussprüfung	Seite	5
▪ Bestehen der Abschlussprüfung	Seite	5
▪ Übergangsregelung für die bisherigen Berufe	Seite	5
▪ Übersicht über die Struktur der Abschlussprüfung	Seite	6
ANHANG		
Verordnung über die Berufsausbildung vom 11.12.2013	Seite	7
Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen vom 11.12.2013	Seite	11
Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche Ausbildung	Seite	14
Zeitliche Gliederung der Ausbildung	Seite	23
Rahmenlehrplan für die Berufsschulen vom 27.09.2013	Seite	25
Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan	Seite	43

Das neue Berufsbild

Am 11. Dezember 2013 ist die Ausbildungsordnung für den gemeinsamen Beruf der gewerblichen Wirtschaft und des öffentlichen Dienstes "Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement" erlassen worden. Sie tritt am 1. August 2014 in Kraft. Der neue Beruf löst die Kaufleute für Bürokommunikation, die Bürokaufleute und die Fachangestellten für Bürokommunikation ab. Diese drei Büroberufe sind mit rund 90.000 Auszubildenden die am meisten nachgefragten Berufe in Deutschland.

Der überwiegende Teil der Auszubildenden ist in Betrieben der Wirtschaft angesiedelt. Im Bereich des Bundesverwaltungsamtes als zuständige Stelle nach dem Berufsbildungsgesetz wurden 2012/2013 rund 1200 Fachangestellte für Bürokommunikation sowie 200 Kaufleute für Bürokommunikation und Bürokaufleute ausgebildet.

Nicht nur die Veränderungsprozesse in der öffentlichen Verwaltung können von dem neuen Berufsbild profitieren. Der Bedarf an qualifizierten Fachkräften muss trotz der schwierigen demographischen Entwicklung gedeckt werden. Allein dieser Aspekt zwingt zu modernen, attraktiven Ausbildungsangeboten, die sowohl Arbeitgebern als auch Auszubildenden deutliche Vorteile bieten.

Der Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement eröffnet hier große Chancen. Wie im privaten Sektor ist wirtschaftliches Handeln für die öffentliche Hand unverzichtbar. Betriebswirtschaftliche Prinzipien bilden die Grundlage dieses Berufs. Unter seinem Dach finden sich die spezifischen Belange von Betrieben der Wirtschaft, aber auch die der öffentlichen Verwaltung wieder. Infolge gemeinsamer Pflichtqualifikationen erwerben die künftigen Nachwuchskräfte des öffentlichen Dienstes übergreifende Kompetenzen. Umfassendes Verständnis für betriebswirtschaftliches und staatliches Agieren erweitert ihre berufliche Einsatzbreite und Flexibilität, auch auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt.

Die duale Berufsausbildung der Kaufleute für Büromanagement dauert drei Jahre und wird in der Ausbildungsbehörde und in der Berufsschule vollzogen. Im öffentlichen Dienst wird die betriebspraktische Ausbildung durch eine dienstbegleitende Unterweisung ergänzt.

Inhaltlich basiert die Berufsausbildung auf drei Pfeilern:

Berufsprofilgebende Pflichtqualifikationen

[Büro- und Geschäftsprozesse]

2 berufsprofilgebende Wahlqualifikationen

[Auswahl unter 10 Angeboten der Ausbildungsordnung]

Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

[Ausbildungsbetrieb, Arbeitsorganisation, Information, Kommunikation, Kooperation]

In den ersten 15 Monaten der Berufsausbildung werden berufsprofilgebende Pflichtqualifikationen, die Büroprozesse und das Beschaffungswesen, vermittelt, begleitet von integrativen Inhalten, die sich überwiegend durch die gesamte Berufsausbildung ziehen. Der Teilbereich Geschäftsprozesse und die obligatorischen Wahlqualifikationen werden ab dem 16. Monat ausgebildet.

Die Ausbildungsbehörden müssen zwei von zehn Wahlqualifikationen, die die Ausbildungsordnung vorgibt, auswählen. Da der Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement gleichzeitig ein Beruf des öffentlichen Dienstes ist, enthält die Ausbildungsordnung auch Wahlqualifikationen, die für die öffentliche Verwaltung charakteristisch sind, wie Verwaltung und Recht sowie öffentliche Finanzwirtschaft.

Das übliche Prüfungsverfahren, bestehend aus Zwischen- und Abschlussprüfung, wird in einer Erprobungsphase bis 2020 durch eine gestreckte Abschlussprüfung ersetzt. Aus diesem Grund wurde neben der eigentlichen Verordnung über die Berufsausbildung eine Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen erlassen [s. Anhang].

Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung findet in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres statt. Prüfungsgegenstand sind Inhalte der ersten 15 Ausbildungsmonate. Hierzu gehören die Büroprozesse und das Beschaffungswesen aus dem Bereich der berufsprofilgebenden Pflichtqualifikationen sowie integrative Inhalte und der Lehrstoff der Berufsschule, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

Gegen Ende der Berufsausbildung folgt Teil 2 der Abschlussprüfung. Er wird schriftlich in den beiden Prüfungsbereichen Kundenbeziehungsprozesse sowie Wirtschafts- und Sozialkunde und praktisch in einer der ausgebildeten Wahlqualifikationen anhand eines fallbezogenen Fachgesprächs durchgeführt [s. Übersicht Seite 6].

Viele Bundeseinrichtungen stehen dem neuen Berufsangebot abwartend gegenüber, weil sie die betriebswirtschaftlichen Inhalte nicht ohne weiteres vermitteln können. Besondere Absprachen mit den Berufsschulen, den Trägern der dienstbegleitenden Unterweisung, Kooperationen mit Einrichtungen innerhalb und außerhalb des öffentlichen Dienstes können inhaltliche Lücken in der betrieblichen Ausbildungspraxis schließen und wesentlich zu effizienten Ausbildungsstrukturen beitragen.

Die Ausbildungsberaterinnen und Ausbildungsberater des Bundesverwaltungsamtes zeigen gerne Möglichkeiten auf, ein wirkungsvolles und ökonomisch vertretbares Ausbildungsgefüge aufzubauen. In den großen Ausbildungsregionen sondieren bereits Arbeitsgruppen realisierbare Möglichkeiten. In der Region Köln/Bonn ist inzwischen ein beachtenswertes Kooperationsmodell zwischen Träger der dienstbegleitenden Unterweisung und Berufsschule vereinbart.

Das Bundesverwaltungsamt als zuständige Stelle nach dem Berufsbildungsgesetz und der Berufsbildungsausschuss empfehlen den auszubildenden Bundesbehörden, das neue Berufsangebot aufzugreifen und die breit gefächerten Einsatzmöglichkeiten perspektivisch und werbewirksam zu nutzen.

A. Gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen

1. Büroprozesse	2. Geschäftsprozesse
1.1 Informationsmanagement 1.2 Informationsverarbeitung 1.3 Bürowirtschaftliche Abläufe 1.4 Koordinations- und Organisationsaufgaben	2.1 Kundenbeziehungsprozesse 2.2 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung 2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen 2.4 Personalbezogene Aufgaben 2.5 Kaufmännische Steuerung

B. Weitere berufsprofilgebende Kompetenzen in zwei Wahlqualifikationen

1. Auftragssteuerung und -koordination	2. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	3. Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen	4. Einkauf und Logistik	5. Marketing und Vertrieb
1.1 Auftragsinitiierung 1.2 Auftragsabwicklung 1.3 Auftragsabschluss 1.4 Auftragsnachbereitung	2.1 Finanzbuchhaltung 2.2 Kosten- und Leistungs-Rechnung 2.3 Controlling	3.1 Laufende Buchführung 3.2 Entgeltabrechnung 3.3 Betriebliche Kalkulation 3.4 Betriebliche Auswertungen	4.1 Bedarfsermittlung 4.2 Operativer Einkaufsprozess 4.3 Strategischer Einkaufsprozess 4.4 Lagerwirtschaft	5.1 Marketingaktivitäten 5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen 5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung

6. Personalwirtschaft	7. Assistenz und Sekretariat	8. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement	9. Verwaltung und Recht	10. Öffentliche Finanzwirtschaft
6.1 Personalsachbearbeitung 6.2 Personalbeschaffung und -entwicklung	7.1 Sekretariatsführung 7.2 Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung 7.3 Organisation von Reisen und Veranstaltungen	8.1 Öffentlichkeitsarbeit 8.2 Veranstaltungsmanagement	9.1 Kunden- und Bürgerorientierung 9.2 Rechtsanwendung 9.3 Verwaltungshandeln	10.1 Finanzwesen 10.2 Haushalts- und Kassenwesen

C. Gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

1. Ausbildungsbetrieb	2. Arbeitsorganisation	3. Information, Kommunikation, Kooperation
1.1 Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur 1.2 Produkt- und Dienstleistungsangebot 1.3 Berufsbildung 1.4 Arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit 1.6 Umweltschutz 1.7 Wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln	2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel 2.2 Arbeitsplatzergonomie 2.3 Datenschutz und Datensicherheit 2.4 Qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen	3.1 Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen 3.2 Kommunikation 3.3 Kooperation und Teamarbeit 3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben

Besonderheiten der Ausbildungs- und der Erprobungs-Verordnung

Zuständige Stellen nach dem Berufsbildungsgesetz

Soweit der Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement nicht in Betrieben der Wirtschaft, sondern in der öffentlichen Verwaltung ausgebildet wird, ist er Beruf des öffentlichen Dienstes [§ 1 der Ausbildungsordnung].

Die Registrierung der Ausbildungsverträge, Entscheidungen über die Kürzung und Verlängerung der Ausbildungszeit und die Durchführung der Abschlussprüfung obliegen damit nicht den örtlichen Industrie- und Handelskammern, sondern den zuständigen Stellen des Bundes und der Länder. Das Bundesverwaltungsamt nimmt diese Funktion für die Bundesbehörden der ihm angeschlossenen Ressorts wahr.

Öffnungsklausel für Spezifika des öffentlichen Dienstes

Die Inhalte der Berufsausbildung ergeben sich aus dem Ausbildungsrahmenplan, der Anlage 1 der Ausbildungsordnung ist [§ 3 Abs. 1 der Ausbildungsordnung].

Die Formulierung der Ausbildungsinhalte ist grundsätzlich auf Betriebe der Wirtschaft zugeschnitten. Soweit die Begrifflichkeiten nicht auf den öffentlichen Dienst übertragbar sind, können sie durch spezifische Bezeichnungen der öffentlichen Verwaltung ersetzt werden. Dieser redaktionelle Freiraum darf jedoch nicht für inhaltliche Veränderungen genutzt werden.

Zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Der Ausbildungsrahmenplan gibt neben der inhaltlichen Ausgestaltung auch die zeitliche Struktur der dreijährigen Berufsausbildung vor. Die zeitliche Abfolge kann den individuellen Ausbildungsmöglichkeiten der einzelnen Ausbildungsträger angepasst werden, wenn anderenfalls eine sinnvolle und umfassende Vermittlung der Ausbildungsinhalte nicht gewährleistet werden könnte [§ 3 Abs. 2 der Ausbildungsordnung].

Hierbei ist zu beachten, dass die Durchführung des Teils 1 der Abschlussprüfung nicht berührt wird. Prüfungszeitpunkt und Prüfungsinhalte sind unveränderbar in der Ausbildungsordnung festgelegt. Die Vermittlung der zugrunde liegenden Ausbildungsinhalte muss innerhalb der ersten 15 Monate gewährleistet bleiben.

Standards der Berufsausbildung

In allen neueren Ausbildungsordnungen sind Ziel und Niveau übereinstimmend definiert: Die Auszubildenden sollen zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Kompetenzen sind in der Abschlussprüfung nachzuweisen [§ 5 Abs. 1 der Ausbildungsordnung].

Auch in dem Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement müssen die Auszubildenden ein Berichtsheft führen [§ 5 Abs. 3 der Ausbildungsordnung]. Dieser Ausbildungsnachweis, der nach dem Berufsbildungsgesetz Zulassungsvoraussetzung für die Abschlussprüfung ist, ist regelmäßig von den Ausbildungsverantwortlichen zu kontrollieren.

Dienstbegleitende Unterweisung

Abweichend von den Betrieben der Wirtschaft ist für die öffentliche Verwaltung verpflichtend eine dienstbegleitende Unterweisung festgelegt [§ 5 Abs. 4 der Ausbildungsordnung], die die betriebspraktische Ausbildung ergänzt.

Sie hat in der Regel einen zeitlichen Umfang von 420 Stunden à 60 Minuten, die 560 Unterrichtsstunden à 45 Minuten entsprechen.

In der dienstbegleitenden Unterweisung sollen die im Ausbildungsrahmenplan vorgeschriebenen Inhalte systematisch vermittelt und vertieft werden. Die dienstbegleitende Unterweisung soll insbesondere solche Themen aufgreifen, die nicht oder nur mit Einschränkungen praktisch in den Behörden vermittelt werden können.

In der Bundesverwaltung wird die dienstbegleitende Unterweisung in der Regel behördenübergreifend organisiert, um Aufwand und Kosten zu minimieren. Eine gemeinsame dienstbegleitende Unterweisung setzt voraus, dass sich die angeschlossenen Behörden auf übereinstimmende Schwerpunkte und weitgehend einheitliche Wahlqualifikationen einigen.

Die Rolle der Berufsschule

Partner im System der dualen Berufsausbildung nach dem Berufsbildungsgesetz ist die Berufsschule. Sie vermittelt wesentliche berufsbezogene und berufsübergreifende Grundlagen und fördert die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz.

Wie für jeden anderen Ausbildungsberuf hat die Kultusministerkonferenz am 27.09.2013 einen Rahmenlehrplan für den Beruf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement verabschiedet. Er ist die inhaltliche und methodische Grundlage für die Lehrpläne der Berufsschulen. Der Rahmenlehrplan ist mit dem Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche Ausbildung abgestimmt [siehe Anhang].

Nach § 5 Abs. 4 der Ausbildungsordnung ist die dienstbegleitende Unterweisung inhaltlich und zeitlich mit dem Berufsschulunterricht abzustimmen. Hier eröffnet sich die große Chance weitergehender Absprachen. Ausbildungsmodelle in anderen Berufen belegen, dass die Berufsausbildung umso erfolgreicher gestaltet werden kann, wenn die Lernorte arbeitsteilig vorgehen und ihre originären Fachkompetenzen zum Maßstab hierfür machen.

Die Abstimmung setzt allerdings weitgehend homogene Berufsschulklassen voraus. Auch aus Sicht des Berufsbildungsausschusses beim Bundesverwaltungsamt muss darauf hingewirkt werden, dass zumindest an den größeren Ausbildungsstandorten Bundesfachklassen gebildet und Übereinkünfte zwischen Berufsschulen und Trägern der dienstbegleitenden Unterweisung getroffen werden. An die Bundesländer wird appelliert, dieses Anliegen zu im Interesse der Auszubildenden zu unterstützen.

Festlegung der Wahlqualifikationen

Die Auswahl der beiden Wahlqualifikationen, die Gegenstand der Berufsausbildung sind, hängt von den Ausbildungsmöglichkeiten der ausbildenden Behörde ab. Sie trägt die Verantwortung, dass sie ihre im Ausbildungsvertrag fixierte Ausbildungsverpflichtung in vollem Umfang erfüllt.

Die Ausbildungsbehörde legt die Wahlqualifikationen fest. Sie sind unabdingbarer Bestandteil des Ausbildungsvertrags [§ 4 Absatz 1 Nr. 2 der Ausbildungsordnung]. Bei Bedarf können die Ausbildungsberaterinnen und -berater des Bundesverwaltungsamtes die Auswahl beratend unterstützen.

Sofern sich während der Berufsausbildung herausstellt, dass eine vereinbarte Wahlqualifikation nicht ausbildungsgerecht ist, kann sie einvernehmlich durch eine andere ersetzt werden. Voraussetzung ist, dass hierfür noch ein mindestens fünfmonatiger Ausbildungszeitraum bis zur Abschlussprüfung zur Verfügung steht.

Ausbildung einer Zusatzqualifikation

Die Ausbildungsbehörden haben die Möglichkeit, neben den beiden obligatorischen Wahlqualifikationen eine weitere im Rahmen der Berufsausbildung als Zusatzqualifikation anzubieten [§ 6 Abs. 1 der Erprobungsverordnung]. Sie kann vor Beginn oder während des Ausbildungsverhältnisses vereinbart werden. Für die Zusatzqualifikation gelten die inhaltlichen Vorgaben des Ausbildungsrahmenplanes [§ 6 Abs. 2 der Erprobungsverordnung].

Eine vermittelte Zusatzqualifikation wird auf Antrag gesondert im Rahmen der Abschlussprüfung unter den gleichen Bedingungen wie die Wahlqualifikationen geprüft. Für eine Zertifizierung durch die zuständige Stelle nach dem Berufsbildungsgesetz muss der Prüfling mindestens ausreichende Leistungen nachweisen [§ 7 der Erprobungsverordnung]. Das Ergebnis der Abschlussprüfung wird hierdurch nicht berührt.

Der besondere Qualifikationsnachweis kann im Fall eines unzureichenden Ergebnisses nicht wiederholt werden [§ 49 Berufsbildungsgesetz].

Inhalte der Abschlussprüfung

Teil 1 der Abschlussprüfung ist auf die Inhalte beschränkt, die in den ersten 15 Monaten der Ausbildung zu vermitteln sind. Hinzu kommt der für die Berufsausbildung wesentliche Berufsschulstoff.

- A 1.1 Informationsmanagement
- A 1.2 Informationsverarbeitung
- A 1.3 Bürowirtschaftliche Abläufe
- A 1.4 Koordinations- und Organisationsaufgaben
- A 2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen
- C 1.1 Stellung, Rechtsform, und Organisationsstruktur des Ausbildungsbetriebes
- C 1.2 Produkt- und Dienstleistungsangebot
- C 2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel
- C 2.2 Arbeitsplatzergonomie
- C 2.3 Datenschutz und Datensicherheit
- C 3.1 Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen

Soweit sie in den ersten 15 Monaten ausgebildet wurden, können weitere Teilbereiche der integrativen Qualifikationen, die für die gesamte Ausbildungszeit vorgesehen sind, einbezogen werden. Sie müssen in Abstimmung mit den an der Berufsausbildung Beteiligten definiert werden.

Teil 2 der Abschlussprüfung bezieht sich grundsätzlich auf die gesamten Ausbildungsinhalte und den für die Berufsausbildung wesentlichen Berufsschulstoff, soweit die Inhalte den Anforderungen in den Prüfungsbereichen [s. Übersicht Seite 6] zugeordnet werden können und (grundsätzlich) nicht Gegenstand des Teils 1 der Abschlussprüfung waren [§ 2 Abs. 2 der Erprobungsverordnung].

Bestehen der Abschlussprüfung

Die Ergebnisse der insgesamt vier Prüfungsbereiche des Teils 1 und des Teils 2 der Abschlussprüfung haben durch besondere Gewichtungen unterschiedlichen Einfluss auf das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung [§ 5 Abs. 1 der Erprobungsverordnung]:

Informationstechnisches Büromanagement	25 Prozent,
Kundenbeziehungsprozesse	30 Prozent,
Fachaufgabe in der Wahlqualifikation	35 Prozent,
Wirtschafts- und Sozialkunde	10 Prozent.

Die Abschlussprüfung ist bestanden [§ 5 Abs. 2 der Erprobungsverordnung], wenn

- ihr Gesamtergebnis mindestens ausreichend ist,
- Teil 2 der Abschlussprüfung mindestens ausreichend ausfällt,
- mindestens zwei der drei Prüfungsbereiche des Teils 2 mindestens ausreichend ausgefallen sind,
- keiner der Prüfungsbereiche des Teils 2 mit der Note 6 bewertet worden ist.

Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass ein ungenügend im Teil 1 der Abschlussprüfung nicht zum Scheitern führt. Die Note 6 kann durch bessere Leistungen im Teil 2 der Prüfung ausgeglichen werden, sofern die vorstehenden Bestehensbedingungen nach § 5 Abs. 2 der Erprobungsverordnung erfüllt sind. Unschädlich ist grundsätzlich auch die Note mangelhaft in einem Prüfungsbereich des Teils 2 der Abschlussprüfung

Übergangsregelung für die bisherigen Berufe

Die Ausbildungsordnung enthält keine Regelung, wonach bestehende Ausbildungsverhältnisse in den abgelösten Berufen auf das Berufsbild des Kaufmanns bzw. der Kauffrau für Büromanagement umgestellt werden können.

Aus Sicht der Beteiligten am Neuordnungsverfahren wäre eine solche Option wenig sinnvoll gewesen, weil die neue Berufsausbildung inhaltlich und zeitlich keine kompatiblen Strukturen hat. Allein der kurze Zeitraum bis zum Teil 1 der Abschlussprüfung würde einen erfolgreichen Wechsel in den neuen Beruf kaum ermöglichen. Die bisherigen Berufe sind auf der Grundlage der für sie geschaffenen Ausbildungsordnungen zu Ende zu führen.

Die gestreckte Abschlussprüfung

Prüfungsabschnitt	Bereich	Prüfungsanforderungen	Prüfungsform
-------------------	---------	-----------------------	--------------

<p>TEIL 1 zur Mitte des 2. Ausbildungsjahres</p>	<p>Informationstechnisches Büromanagement</p>	<p>Ausbildungsinhalte der ersten 15 Ausbildungsmonate und zu vermittelnder Berufsschulstoff, soweit für die Berufsausbildung wesentlich</p> <p>Der Prüfling soll nachweisen, dass er</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ im Rahmen eines ganzheitlichen Arbeitsauftrags Büro- und Beschaffungsprozesse organisieren und kundenorientiert bearbeiten kann, ▪ unter Anwendung von Textverarbeitungs- sowie Tabellenkalkulationsprogrammen recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann. 	<p>Schriftlich Computergestützte Bearbeitung berufstypischer Aufgaben Dauer: 120 Min.</p>
---	---	--	---

<p>TEIL 2 gegen Ende des 3. Ausbildungsjahres</p> <p>zur Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit</p> <p>Fachübergreifende Anforderungen nach der Ausbildungsordnung: Der Prüfling soll in der Abschlussprüfung 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</p> <p>Gegenstand: Inhalte der gesamten Berufsausbildung und Berufsschulstoff, soweit für die Berufsausbildung wesentlich</p>	<p>1. Kundenbeziehungsprozesse</p>	<p>Der Prüfling soll nachweisen, dass er</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert bearbeiten kann, ▪ Aufträge kundenorientiert abwickeln kann, ▪ personalbezogene Aufgaben wahrnehmen kann, ▪ Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen kann 	<p>Schriftlich Bearbeitung berufstypischer Aufgaben Dauer: 150 Min.</p>
	<p>2. Fachaufgabe in der Wahlqualifikation</p>	<p>Der Prüfling soll nachweisen, dass er</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ berufstypische Aufgabenstellungen erfassen, Probleme und Vorgehensweisen erörtern sowie Lösungswege entwickeln, begründen und reflektieren kann, ▪ kunden- und serviceorientiert handeln kann, ▪ betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge planen, durchführen und auswerten kann, ▪ Kommunikations- und Kooperationsbedingungen berücksichtigen kann <p>[bewertet werden ausschließlich die Leistungen in dem Fachgespräch]</p>	<p>Fallbezogenes Fachgespräch, eingeleitet durch eine Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling Grundlage ist <u>eine</u> der ausgebildeten Wahlqualifikationen Dauer: 20 Min. Vorbereitung auf das Fachgespräch:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe in beiden Wahlqualifikationen und Dokumentierung in max. dreiseitigen Reporten <p>Der Prüfungsausschuss wählt eine Fachaufgabe als Grundlage für das Prüfungsgespräch aus <u>oder</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bearbeitung einer von zwei zur Wahl gestellten Fachaufgaben, die der Prüfungsausschuss vorgibt (Bearbeitungszeit 20 Minuten). <p>Grundlage für die Fachaufgaben ist eine der ausgebildeten Wahlqualifikationen</p>
	<p>3. Wirtschafts- und Sozialkunde</p>	<p>Der Prüfling soll nachweisen, dass er</p> <p>allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann</p>	<p>Schriftlich Bearbeitung fallbezogener Aufgaben Dauer: 60 Min.</p>

**Verordnung
über die Berufsausbildung
zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement
(Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung BüroMKfAusbV)***

Vom 11. Dezember 2013

[veröffentlicht am 17. Dezember 2013 im BGBl. I Nr. 72 S. 4125]

Auf Grund des § 4 Absatz 1 in Verbindung mit § 5 des Berufsbildungsgesetzes, von denen § 4 Absatz 1 durch Artikel 232 Nummer 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, verordnen das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie und das Bundesministerium des Innern im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1

**Staatliche Anerkennung
des Ausbildungsberufes**

Der Ausbildungsberuf des Kaufmanns für Büromanagement und der Kauffrau für Büromanagement wird nach § 4 Absatz 1 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.

§ 2

Dauer der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

Ausbildungsrahmenplan

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die in der sachlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans nach Anlage 1 genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit). 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.

(2) Eine von der zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans nach Anlage 2 abweichende Organisation der Berufsausbildung ist insbesondere zulässig, wenn betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

* Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 4 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst im amtlichen Teil des Bundesanzeigers veröffentlicht.

§ 4

**Struktur der Berufsausbildung,
Ausbildungsberufsbild**

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

1. gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen,
2. weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei Wahlqualifikationen, die jeweils fünf Monate dauern und im Ausbildungsvertrag festgelegt werden, sowie
3. gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(2) Gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen sind:

1. Büroprozesse:
 - 1.1 Informationsmanagement,
 - 1.2 Informationsverarbeitung,
 - 1.3 bürowirtschaftliche Abläufe,
 - 1.4 Koordinations- und Organisationsaufgaben;
2. Geschäftsprozesse:
 - 2.1 Kundenbeziehungsprozesse,
 - 2.2 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung,
 - 2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen,
 - 2.4 personalbezogene Aufgaben,
 - 2.5 kaufmännische Steuerung.

(3) Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen sind:

1. Auftragssteuerung und -koordination:
 - 1.1 Auftragsinitiierung,
 - 1.2 Auftragsabwicklung,
 - 1.3 Auftragsabschluss,
 - 1.4 Auftragsnachbereitung;
2. kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
 - 2.1 Finanzbuchhaltung,
 - 2.2 Kosten-und-Leistungs-Rechnung,
 - 2.3 Controlling;

3. kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen:
 - 3.1 laufende Buchführung,
 - 3.2 Entgeltabrechnung,
 - 3.3 betriebliche Kalkulation,
 - 3.4 betriebliche Auswertungen;
4. Einkauf und Logistik:
 - 4.1 Bedarfsermittlung,
 - 4.2 operativer Einkaufsprozess,
 - 4.3 strategischer Einkaufsprozess,
 - 4.4 Lagerwirtschaft;
5. Marketing und Vertrieb:
 - 5.1 Marketingaktivitäten,
 - 5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen,
 - 5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung;
6. Personalwirtschaft:
 - 6.1 Personalsachbearbeitung,
 - 6.2 Personalbeschaffung und -entwicklung;
7. Assistenz und Sekretariat:
 - 7.1 Sekretariatsführung,
 - 7.2 Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung,
 - 7.3 Organisation von Reisen und Veranstaltungen;
8. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement:
 - 8.1 Öffentlichkeitsarbeit,
 - 8.2 Veranstaltungsmanagement;
9. Verwaltung und Recht:
 - 9.1 Kunden- und Bürgerorientierung,
 - 9.2 Rechtsanwendung,
 - 9.3 Verwaltungshandeln;
10. öffentliche Finanzwirtschaft:
 - 10.1 Finanzwesen,
 - 10.2 Haushalts- und Kassenwesen.

(4) Gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Ausbildungsbetrieb:
 - 1.1 Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur,
 - 1.2 Produkt- und Dienstleistungsangebot,
 - 1.3 Berufsbildung,
 - 1.4 arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften,
 - 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.6 Umweltschutz,
 - 1.7 wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln;

2. Arbeitsorganisation:
 - 2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel,
 - 2.2 Arbeitsplatzergonomie,
 - 2.3 Datenschutz und Datensicherheit,
 - 2.4 qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen;
3. Information, Kommunikation, Kooperation:
 - 3.1 Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen,
 - 3.2 Kommunikation,
 - 3.3 Kooperation und Teamarbeit,
 - 3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben.

§ 5

Durchführung der Berufsausbildung

(1) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 6 und 7 nachzuweisen.

(2) Die Ausbildenden haben auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans einen Ausbildungsplan für die Auszubildenden zu erstellen.

(3) Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Ausbildenden haben den Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

(4) 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. Hierfür kommen insbesondere Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in Betracht, die nicht in allen Ausbildungsbetrieben vermittelt werden können. Die dienstbegleitende Unterweisung umfasst in der Regel 420 Stunden, sie ist inhaltlich und zeitlich mit dem Berufsschulunterricht abzustimmen.

§ 6

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zur Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich

1. auf die in den Anlagen 1 und 2 für die ersten 15 Monate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung findet im Prüfungsbereich "Büro- und Beschaffungsprozesse" statt.

(4) Für den Prüfungsbereich "Büro- und Beschaffungsprozesse" bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,
 - a) Wege der Informationsbeschaffung und den Umgang mit Informationen darzustellen und die Datenschutzregelungen zu berücksichtigen,
 - b) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen vorzubereiten und dabei Entscheidungswege und Schnittstellen zu berücksichtigen,
 - c) bürowirtschaftliche Abläufe und Termine zu planen, zu organisieren und zu überwachen,
 - d) Vorschriften für die eigene Arbeitssicherheit und die Arbeitsplatzgestaltung zu berücksichtigen,
 - e) vertragsrechtliche Aspekte bei der Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen zu berücksichtigen;
2. der Prüfling soll berufstypische und prozessbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

§ 7

Abschlussprüfung

(1) Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. In der Abschlussprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er

1. die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht,
2. die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und
3. mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist.

Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen

1. informationstechnisches Büromanagement,
2. Kundenbeziehungsprozesse,
3. Fachaufgabe in der Wahlqualifikation,
4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

(3) Für den Prüfungsbereich "informationstechnisches Büromanagement" bestehen folgende Vorgaben:

1. Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, im Rahmen eines ganzheitlichen Arbeitsauftrages Büro- und Beschaffungsprozesse zu organisieren und kundenorientiert zu bearbeiten; dabei soll er nachweisen, dass er unter Anwendung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalku-

lationsprogrammen recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann;

2. der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich computergestützt bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

(4) Für den Prüfungsbereich "Kundenbeziehungsprozesse" bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten; dabei soll er zeigen, dass er Aufträge kundenorientiert abwickeln, personalbezogene Aufgaben wahrnehmen und Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen kann;
2. der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 150 Minuten.

(5) Für den Prüfungsbereich "Fachaufgabe in der Wahlqualifikation" bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,
 - a) berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie Lösungswege zu entwickeln, zu begründen und zu reflektieren,
 - b) kunden- und serviceorientiert zu handeln,
 - c) betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge zu planen, durchzuführen und auszuwerten sowie
 - d) Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen;
2. mit dem Prüfling soll ein fallbezogenes Fachgespräch durchgeführt werden, für das folgende Vorgaben bestehen:
 - a) Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3,
 - b) bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt,
 - c) das Fachgespräch soll höchstens 20 Minuten dauern und
 - d) das Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet;
3. zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch soll der Prüfling
 - a) für jede der beiden festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe erstellen oder
 - b) eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die ihm vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden, bearbeiten und Lösungswege entwickeln; Grundlage für die Fachaufgaben ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3.

Der Ausbildungsbetrieb teilt der zuständigen Stelle mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung mit, welche Variante nach Satz 1 Nummer 3 gewählt wird.

Wird die Variante nach Satz 1 Nummer 3 Buchstabe a gewählt, hat der Auszubildende zu bestätigen, dass die Fachaufgaben vom Prüfling eigenständig im Betrieb durchgeführt worden sind. Die Reporte sind dem Prüfungsausschuss spätestens am ersten Tag der Abschlussprüfung zuzuleiten. Sie werden nicht bewertet. Aus den beiden betrieblichen Fachaufgaben wählt der Prüfungsausschuss eine aus. Ausgehend von der gewählten Fachaufgabe und dem dazu erstellten Report entwickelt der Prüfungsausschuss für die zugrunde liegende Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die in Satz 1 Nummer 1 genannten Vorgaben nachgewiesen werden können.

Wird die Variante nach Satz 1 Nummer 3 Buchstabe b gewählt, ist dem Prüfling eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten einzuräumen. Ausgehend von der Fachaufgabe, die der Prüfling gewählt hat, entwickelt der Prüfungsausschuss für die zugrunde liegende Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die in Satz 1 Nummer 1 genannten Vorgaben nachgewiesen werden können.

(6) Für den Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde" bestehen folgende Vorgaben:

1. der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen;
2. der Prüfling soll fallbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 8

Gewichtung der Prüfungsbereiche, Bestehen der Abschlussprüfung

(1) Die 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, |
| 4. Wirtschafts- und Sozialkunde | mit 10 Prozent. |

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis mit mindestens "ausreichend",
2. in mindestens drei Prüfungsbereichen mit mindestens "ausreichend" und
3. in keinem Prüfungsbereich mit "ungenügend".

(3) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche "informationstechnisches Büromanagement", "Kundenbeziehungsprozesse" oder "Wirtschafts- und Sozialkunde" durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn

1. einer der drei Prüfungsbereiche schlechter als "ausreichend" bewertet worden ist und
2. die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

§ 9

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

(1) Diese Verordnung tritt am 1. August 2014 in Kraft.

(2) Gleichzeitig treten außer Kraft:

1. die Verordnung über die Berufsausbildung zum Bürokaufmann / zur Bürokauffrau vom 13. Februar 1991 (BGBl. I S. 425),

2. die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Bürokommunikation / zur Kauffrau für Bürokommunikation vom 13. Februar 1991 (BGBl. I S. 436), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 22. Oktober 1999 (BGBl. I S. 2067) geändert worden ist, und

3. die Verordnung über die Berufsausbildung zum Fachangestellten für Bürokommunikation / zur Fachangestellten für Bürokommunikation vom 12. März 1992 (BGBl. I S. 507), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 21. Oktober 1999 (BGBl. I S. 2066) geändert worden ist.

Verordnung
über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen
in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung

Vom 11. Dezember 2013

[veröffentlicht am 17. Dezember 2013 im BGBl. I Nr. 72 Seite 4141]

Auf Grund des § 6 des Berufsbildungsgesetzes, der durch Artikel 232 Nummer 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, verordnen das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie und das Bundesministerium des Innern im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung nach Anhörung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung:

§ 1

Ziel und Gegenstand der Erprobung

(1) Durch die Erprobung soll untersucht werden, ob die Durchführung der Abschlussprüfung in zwei zeitlich auseinanderfallenden Teilen die geeignete Prüfungsform für den Ausbildungsberuf des Kaufmanns für Büromanagement und der Kauffrau für Büromanagement ist. Darüber hinaus sollen Struktur, Inhalt und Gewichtung von Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung sowie die Durchführung und Prüfung der Zusatzqualifikation erprobt werden.

(2) Der Erprobung ist die Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vom 11. Dezember 2013 (BGBl. I S. 4125) mit der Maßgabe zugrunde zu legen, dass die §§ 6 bis 8 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung nicht anzuwenden sind.

§ 2

Abschlussprüfung

(1) Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. In der Abschlussprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er

1. die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht,
2. die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und
3. mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist.

Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den zeitlich auseinanderfallenden Teilen 1 und 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 dies für die Feststellung der Berufsbefähigung nach § 38 des Berufsbildungsgesetzes erforderlich ist.

§ 3

Teil 1 der Abschlussprüfung

(1) Teil 1 der Abschlussprüfung soll zur Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich

1. auf die in den Anlagen 1 und 2 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung für die ersten 15 Monate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich "informationstechnisches Büromanagement" statt.

(4) Für den Prüfungsbereich "informationstechnisches Büromanagement" bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, im Rahmen eines ganzheitlichen Arbeitsauftrages Büro- und Beschaffungsprozesse organisieren und kundenorientiert zu bearbeiten; dabei soll er nachweisen, dass er unter Anwendung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann;
2. der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich computergestützt bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

§ 4

Teil 2 der Abschlussprüfung

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung soll am Ende der Berufsausbildung stattfinden.

(2) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich

1. auf die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach den Anlagen 1 und 2 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung sowie
2. auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Teil 2 der Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

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

(4) Für den Prüfungsbereich "Kundenbeziehungsprozesse" bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten; dabei soll er zeigen, dass er Aufträge kundenorientiert abwickeln, personalbezogene Aufgaben wahrnehmen und Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen kann;
2. der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 150 Minuten.

(5) Für den Prüfungsbereich "Fachaufgabe in der Wahlqualifikation" bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,
 - a) berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie Lösungswege zu entwickeln, zu begründen und zu reflektieren,
 - b) kunden- und serviceorientiert zu handeln,
 - c) betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge zu planen, durchzuführen und auszuwerten sowie
 - d) Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen;
2. mit dem Prüfling soll ein fallbezogenes Fachgespräch durchgeführt werden, für das folgende Vorgaben bestehen:
 - a) Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung,
 - b) bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt,
 - c) das Fachgespräch soll höchstens 20 Minuten dauern und
 - d) das Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet;
3. zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch soll der Prüfling
 - a) für jede der beiden festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe erstellen oder
 - b) eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die ihm vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden, bearbeiten und Lösungswege entwickeln; Grundlage für die Fachaufgaben ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung.

Der Ausbildungsbetrieb teilt der zuständigen Stelle mit der Anmeldung zur Prüfung mit, welche Variante nach Satz 1 Nummer 3 gewählt wird.

Wird die Variante nach Satz 1 Nummer 3 Buchstabe a gewählt, hat der Auszubildende zu bestätigen, dass die Fachaufgaben vom Prüfling eigenständig im Betrieb durchgeführt worden sind. Die Reporte sind dem Prüfungsausschuss spätestens am ersten Tag von Teil 2 der Abschlussprüfung zuzuleiten. Sie werden nicht bewertet. Aus den beiden betrieblichen Fachaufgaben wählt der Prüfungsausschuss eine aus. Ausgehend von der gewählten Fachaufgabe und dem dazu erstellten Report entwickelt der Prüfungsausschuss für die zugrunde liegende Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die in Satz 1 Nummer 1 genannten Vorgaben nachgewiesen werden können.

Wird die Variante nach Satz 1 Nummer 3 Buchstabe b gewählt, ist dem Prüfling eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten einzuräumen. Ausgehend von der Fachaufgabe, die der Prüfling gewählt hat, entwickelt der Prüfungsausschuss für die zugrunde liegende Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die in Satz 1 Nummer 1 genannten Vorgaben nachgewiesen werden können.

(6) Für den Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde" bestehen folgende Vorgaben:

1. der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen;
2. der Prüfling soll fallbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 5

Gewichtung der Prüfungsbereiche, Bestehen der Abschlussprüfung

(1) Die 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,
4. Wirtschafts- und Sozialkunde mit 10 Prozent.

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens "ausreichend",
2. im Ergebnis von Teil 2 der Abschlussprüfung 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 "ungeeignet".

(3) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche "Kundenbeziehungsprozesse" oder "Wirtschafts- und Sozialkunde" durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn

1. einer der beiden Prüfungsbereiche schlechter als "ausreichend" bewertet worden ist und
2. die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

§ 6

Zusatzqualifikation

(1) Als Zusatzqualifikation kann eine im Rahmen der Berufsausbildung nicht festgelegte Wahlqualifikation nach § 4 Absatz 3 der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vermittelt werden.

(2) Für die Vermittlung der Zusatzqualifikation gilt die sachliche Gliederung der Anlage 1 Abschnitt B der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung entsprechend.

§ 7

Prüfung der Zusatzqualifikation

(1) Die Zusatzqualifikation wird im Rahmen von Teil 2 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.

(2) Für die Prüfung der Zusatzqualifikation gilt § 4 Absatz 5 entsprechend.

(3) Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn sie mit mindestens "ausreichend" bewertet worden ist.

§ 8

Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse

Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die vor Ablauf des 31. Juli 2020 begonnen werden, sind die Vorschriften dieser Verordnung weiter anzuwenden.

§ 9

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2014 in Kraft und am 1. August 2020 außer Kraft.

Anlage 1

(zu § 3 Absatz 1 Satz 1)

**Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung
zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement**

- sachliche Gliederung -

Abschnitt A: Gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Büroprozesse (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	
1.1	Informationsmanagement (§ 4 Absatz 2 Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden b) Grundfunktionen des Betriebssystems anwenden c) Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen aufzeigen d) Nutzen und Risiken von Onlineanwendungen aufzeigen e) Wege der Informationsbeschaffung beherrschen f) Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen
1.2	Informationsverarbeitung (§ 4 Absatz 2 Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern sowie situationsgerecht und normgerecht erstellen b) Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht und effizient anwenden c) Vor- und Nachteile verschiedener Präsentationsmedien und -techniken abwägen d) Präsentationen vorgaben- und adressatengerecht entwerfen, gestalten und durchführen e) Präsentationen reflektieren f) Kalkulationstabellen erstellen und Berechnungen durchführen g) Daten in Diagrammen darstellen h) Tabellen und Diagramme dokumentenübergreifend verwenden i) Dokumente pflegen und archivieren j) Dateien exportieren und importieren
1.3	bürowirtschaftliche Abläufe (§ 4 Absatz 2 Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedarf an Büromaterial planen, beschaffen und verwalten b) Posteingang und -ausgang bearbeiten c) Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten d) bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen
1.4	Koordinations- und Organisationsaufgaben (§ 4 Absatz 2 Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) interne und externe Termine planen, koordinieren und überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten b) Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten sowie betreuen c) bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
2	Geschäftsprozesse (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	
2.1	Kundenbeziehungsprozesse (§ 4 Absatz 2 Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen b) Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten c) situationsgerecht und kundenorientiert Auskunft geben und beraten d) Informationen kundengerecht aufbereiten e) Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit erkennen und berücksichtigen
2.2	Auftragsbearbeitung und -nachbereitung (§ 4 Absatz 2 Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer Abwicklung mitwirken b) Kundenaufträge annehmen, bearbeiten sowie dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten c) Auftragsabwicklung mit Kunden festlegen d) Begleitdokumente und Rechnungen erstellen e) Vor- und Nachkalkulationen durchführen und auswerten f) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten
2.3	Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln b) Bezugsquellen ermitteln, Auswahl begründen und dabei Beschaffungsrichtlinien sowie Rahmenverträge beachten c) Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen d) Bestellungen durchführen e) Liefertermine überwachen und bei Verzug mahnen f) Bestellungen mit den Wareneingangsunterlagen vergleichen, Dienstleistungen abnehmen, bei Abweichungen Differenzen klären
2.4	personalbezogene Aufgaben (§ 4 Absatz 2 Nummer 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen b) Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vorbereiten c) bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten d) bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten
2.5	kaufmännische Steuerung (§ 4 Absatz 2 Nummer 2.5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung beachten b) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen des Ausbildungsbetriebes anwenden c) Investitionen und Finanzierung an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern d) Kosten- und Leistungsstruktur des Ausbildungsbetriebes berücksichtigen e) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen, rechnerisch und sachlich prüfen f) Zahlungen unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen vorbereiten

Abschnitt B: Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei Wahlqualifikationen von jeweils fünf Monaten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Auftragssteuerung und -koordination (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	
1.1	Auftragsinitiierung (§ 4 Absatz 3 Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kunden produktspezifisch und kaufmännisch beraten b) Angebotsgrundlagen und -alternativen mit dem Kunden entwickeln c) ergänzenden Service anbieten d) Kalkulationsdaten für Angebote einholen e) Angebote erstellen f) Auftragseingang prüfen, Auftrag bestätigen
1.2	Auftragsabwicklung (§ 4 Absatz 3 Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zeit- und Ressourcenplan in Abstimmung mit den Beteiligten erstellen b) auftragsrelevante Beschaffungen sicherstellen c) auftragsbegleitend mit Kunden kommunizieren d) auftragsbezogene Daten einholen e) Soll- und Ist-Vergleich der Leistungserbringung durchführen, bei Bedarf nachsteuern f) Abnahme der Leistung veranlassen
1.3	Auftragsabschluss (§ 4 Absatz 3 Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Auftragsdokumentation vervollständigen und bearbeiten b) Aufträge nachkalkulieren c) Aufträge fakturieren, Kundenrechnungen erstellen d) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf Maßnahmen einleiten
1.4	Auftragsnachbereitung (§ 4 Absatz 3 Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten b) Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren c) Kundenreklamationen bearbeiten d) Probleme in Auftragsprozessen identifizieren und analysieren e) Problemlösungen vorschlagen
2	kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	
2.1	Finanzbuchhaltung (§ 4 Absatz 3 Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kreditoren- und Debitorenstammdaten aufnehmen und pflegen b) Geschäftsvorgänge unter Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Regelungen buchhalterisch einordnen c) Belege erfassen, kontieren und auf Bestands- und Erfolgskonten buchen d) im Rahmen der Kontokorrentbuchhaltung Zahlungseingänge überwachen und Zahlungsausgänge veranlassen e) Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten f) bei periodengerechten Abschlussarbeiten unterstützen
2.2	Kosten-und-Leistungs-Rechnung (§ 4 Absatz 3 Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zweck und Struktur der betrieblichen Kosten-und-Leistungs-Rechnung bei Aufgabenstellungen berücksichtigen b) Kosten ermitteln, aufbereiten und überwachen c) Leistungen kalkulieren und verrechnen d) Ergebnisse der Kosten-und-Leistungs-Rechnung für Entscheidungen aufbereiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
2.3	Controlling (§ 4 Absatz 3 Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Einflussfaktoren auf den Betriebserfolg identifizieren und reflektieren b) Ergebnisse der Betriebsrechnung und der Finanzbuchhaltung für das Controlling aufbereiten und interpretieren c) Soll- und Ist-Vergleiche durchführen, Abweichungen feststellen und kommunizieren d) Kennzahlen ermitteln, aufbereiten und beurteilen, Statistiken und Berichte erstellen
3	kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	
3.1	laufende Buchführung (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Buchungsvorgänge bearbeiten b) Kassenbuch führen c) Bestands- und Erfolgskonten führen d) Offene-Posten-Listen verwalten e) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren und Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten f) am buchhalterischen Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen mitwirken
3.2	Entgeltabrechnung (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Personalstammdaten erfassen und pflegen b) erforderliche Prozessdaten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten c) Auszahlungsbeträge unter Berücksichtigung geltender steuer-, sozial- und tarifrechtlicher Bestimmungen ermitteln d) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen erstellen
3.3	betriebliche Kalkulation (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kosten verursachungsgerecht zuordnen b) Angebote unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen kalkulieren c) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren d) Verfahren der Voll- und Teilkostenrechnung anwenden e) durch Nachkalkulation Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg ermitteln
3.4	betriebliche Auswertungen (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Ermittlung der Unternehmensertragslage mitwirken b) Wirkungen der Abschreibungen für den Betriebserfolg unterscheiden c) Statistiken erstellen und Plan-Ist-Vergleiche durchführen d) betriebliche Kennzahlen beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten
4	Einkauf und Logistik (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	
4.1	Bedarfsermittlung (§ 4 Absatz 3 Nummer 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen b) Mengen und Termine disponieren
4.2	operativer Einkaufsprozess (§ 4 Absatz 3 Nummer 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) interne Einkaufsrichtlinien und Rahmenverträge sowie betriebliche Compliance einhalten b) Bezugsquellen ermitteln, analysieren und Lieferantenvorauswahl treffen c) Angebote einholen und vergleichen d) Bestellung durchführen, Auftragsbestätigung mit der Bestellung vergleichen und bei Abweichungen Lösungen vereinbaren e) Vertragserfüllung überwachen und bei Vertragsstörung Maßnahmen einleiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
4.3	strategischer Einkaufsprozess (§ 4 Absatz 3 Nummer 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Verhandlung von Einkaufskonditionen mitwirken b) Lieferanteninformationen für Entscheidungen systematisch erfassen c) bei der Erstellung von Rahmenverträgen mitwirken d) Prozesse der Bedarfsermittlung und des Einkaufs reflektieren und Verbesserungen vorschlagen
4.4	Lagerwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Nummer 4.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen b) vom Ausbildungsbetrieb genutztes Lagersystem bei logistischen Abläufen berücksichtigen c) Wareneingang prüfen, Mängelbeseitigung veranlassen d) Bestände erfassen, kontrollieren und bewerten
5	Marketing und Vertrieb (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)	
5.1	Marketingaktivitäten (§ 4 Absatz 3 Nummer 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Instrumente der Marktbeobachtung und -analyse nutzen und dabei Mitbewerber sowie Marktentwicklungen beachten b) an der Entwicklung von Marketingmaßnahmen mitwirken c) Ressourcen planen und organisieren und Kosten ermitteln d) bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen, insbesondere der Verkaufsförderung, mitwirken und diese Maßnahmen dokumentieren e) Aktivitäten hinsichtlich Zeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität überwachen und gegebenenfalls nachsteuern f) Wirkungen von Marketingmaßnahmen feststellen und Verbesserungsvorschläge entwickeln
5.2	Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen (§ 4 Absatz 3 Nummer 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundendaten und -informationen nutzen b) Vertriebsformen berücksichtigen c) Situation des Kunden analysieren, Bedarf feststellen, kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren; Angebote unterbreiten d) Verträge und Vertragsverhandlungen vorbereiten und an Vertragsabschlüssen mitwirken e) Erfüllung von Verträgen überwachen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten
5.3	Kundenbindung und Kundenbetreuung (§ 4 Absatz 3 Nummer 5.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben gestalten b) Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen c) Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen d) Kundenzufriedenheit ermitteln, Maßnahmen vorschlagen
6	Personalwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Nummer 6)	
6.1	Personalsachbearbeitung (§ 4 Absatz 3 Nummer 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen c) Vorgänge im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen bearbeiten d) Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten e) Auskünfte im Zusammenhang mit der Personalverwaltung erteilen f) Personalstatistiken führen und auswerten g) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen h) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
6.2	Personalbeschaffung und -entwicklung (§ 4 Absatz 3 Nummer 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen b) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken c) im Bereich der Personalentwicklung insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren d) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen e) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen
7	Assistenz und Sekretariat (§ 4 Absatz 3 Nummer 7)	
7.1	Sekretariatsführung (§ 4 Absatz 3 Nummer 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und über Prioritäten von Interessen und Anliegen entscheiden c) Kommunikation mit den Beteiligten situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln d) Kommunikationsstörungen vermeiden e) Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten
7.2	Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung (§ 4 Absatz 3 Nummer 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Termine koordinieren und überwachen; Wiedervorlage steuern b) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen c) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen d) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden e) Geschäftskorrespondenz führen
7.3	Organisation von Reisen und Veranstaltungen (§ 4 Absatz 3 Nummer 7.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen b) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten c) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten
8	Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement (§ 4 Absatz 3 Nummer 8)	
8.1	Öffentlichkeitsarbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 8.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Ausbildungsbetriebes analysieren b) an der Entwicklung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Zielsetzung, Zielgruppen und unterschiedlichen Medien mitwirken c) Umsetzung der Maßnahmen planen und organisieren d) Wirkung der Maßnahmen analysieren und bewerten
8.2	Veranstaltungsmanagement (§ 4 Absatz 3 Nummer 8.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) an Veranstaltungsplanungen, insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Ressourcenkalkulation, räumlicher Organisation und Ausstattung, mitwirken und dabei wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Aspekte berücksichtigen b) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten und Teilnehmer bei Anfragen und organisatorischen Problemen unterstützen c) Prozesse mit Dienstleistern koordinieren und überwachen, dabei betriebliche Compliance einhalten und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten d) Kosten nachkalkulieren, Rechnungen prüfen und kontieren e) Veranstaltungen dokumentieren und analysieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse nutzen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
9	Verwaltung und Recht (§ 4 Absatz 3 Nummer 9)	
9.1	Kunden- und Bürgerorientierung (§ 4 Absatz 3 Nummer 9.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf sachgerechte Antragsstellung hinwirken b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten
9.2	Rechtsanwendung (§ 4 Absatz 3 Nummer 9.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Anliegen und Zuständigkeiten klären, Sachverhalte ermitteln, Maßnahmen einleiten b) Beteiligungsverfahren durchführen, dabei Verfahrensvorschriften beachten c) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden d) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen und ungebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen
9.3	Verwaltungshandeln (§ 4 Absatz 3 Nummer 9.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Verwaltungsakte entwerfen b) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen c) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerden entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten d) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen e) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren f) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen
10	öffentliche Finanzwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Nummer 10)	
10.1	Finanzwesen (§ 4 Absatz 3 Nummer 10.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes der ausbildenden Stelle unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans anwenden b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans mitwirken d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen
10.2	Haushalts- und Kassenwesen (§ 4 Absatz 3 Nummer 10.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten b) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken c) gebuchte Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen d) Übersichten für Mittelzu- und Mittelabflüsse erstellen, überwachen und weiterleiten e) Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen f) Unterlagen für den Jahresabschluss zusammenstellen

Abschnitt C: Gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Ausbildungsbetrieb (§ 4 Absatz 4 Nummer 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen und gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang beschreiben b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern c) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten erläutern und Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben
1.2	Produkt- und Dienstleistungsangebot (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes beschreiben b) Leistungen des Wirtschaftszweiges darstellen c) Markt- und Wettbewerbssituation des Ausbildungsbetriebes darstellen
1.3	Berufsbildung (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung beschreiben b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) Bedeutung lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen sowie den Nutzen beruflicher Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen
1.4	arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften beachten b) Arbeitsverträge unter Berücksichtigung arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen unterscheiden c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen der Brandbekämpfung ergreifen
1.6	Umweltschutz (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.6)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
1.7	wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.7)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rolle der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen für den betrieblichen Erfolg erkennen b) betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und Aspekte der Nachhaltigkeit bei der Aufgabenerledigung berücksichtigen c) Verfahren der Wirtschaftlichkeitsrechnung anwenden d) Kosten-Nutzen-Relationen bei der Aufgabenerledigung beurteilen und Aufgaben effektiv erledigen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
2	Arbeitsorganisation (§ 4 Absatz 4 Nummer 2)	
2.1	Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel (§ 4 Absatz 4 Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) eigene Arbeit systematisch planen, durchführen, kontrollieren und reflektieren; dabei inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte berücksichtigen b) Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen c) Methoden des selbstständigen Lernens anwenden, Fachinformationen nutzen, Lern- und Arbeitstechniken anwenden d) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse berücksichtigen
2.2	Arbeitsplatzergonomie (§ 4 Absatz 4 Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Vorschriften für Büroarbeitsplätze beachten b) Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung der Umwelt- und Gesundheitsfaktoren und ergonomischer Grundsätze erläutern
2.3	Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Absatz 4 Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) personenbezogenen Datenschutz als Persönlichkeitsschutz verstehen und Datenschutzregelungen in den Arbeitsprozessen anwenden b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren
2.4	Qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen (§ 4 Absatz 4 Nummer 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen einordnen und mitgestalten b) eigenes Handeln im Arbeitsprozess in Bezug auf den Erfolg des Geschäftsprozesses und auf die Belange aller Beteiligten reflektieren und anpassen c) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen im Betrieb beitragen
3	Information, Kommunikation, Kooperation (§ 4 Absatz 4 Nummer 3)	
3.1	Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informationen recherchieren, beurteilen, aufbereiten und archivieren b) Informationen auswerten, interpretieren und in sprachlich angemessener Form weitergeben c) Vor- und Nachteile verschiedener Informationsquellen berücksichtigen
3.2	Kommunikation (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) interne und externe Kommunikationsprozesse gestalten b) Anlässe und Arten mündlicher und schriftlicher Kommunikation berücksichtigen c) Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden d) ziel- und kundenorientierte Gespräche führen, Zeitrahmen einhalten, Ergebnisse zusammenfassen e) soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen
3.3	Kooperation und Teamarbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit erkennen b) Feedback konstruktiv geben und entgegennehmen c) interne und externe Kooperationsprozesse gestalten d) Aufgaben im Team planen und bearbeiten e) zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen
3.4	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) Auskünfte in einer Fremdsprache einholen und erteilen

**Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung
zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement**
- zeitliche Gliederung -

Die nachfolgende zeitliche Gliederung nennt die Zeiträume, in denen die jeweiligen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten schwerpunktmäßig vermittelt werden sollen; in der Regel ist eine Fortführung oder Vertiefung zum Erreichen der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich.

A.
Während der gesamten Ausbildungszeit

Während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4

Absatz 4 Nummer 1.3	Berufsbildung,
Absatz 4 Nummer 1.4	arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften,
Absatz 4 Nummer 1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
Absatz 4 Nummer 1.6	Umweltschutz,
Absatz 4 Nummer 1.7	wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln,
Absatz 4 Nummer 2.4	qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen,
Absatz 4 Nummer 3.3	Kooperation und Teamarbeit,
Absatz 4 Nummer 3.4	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben.

B.
1. bis 15. Ausbildungsmonat

(1) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten zu vermitteln sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4

Absatz 2 Nummer 1.1	Informationsmanagement,
Absatz 2 Nummer 1.2	Informationsverarbeitung,
Absatz 4 Nummer 1.1	Stellung, Rechtsform, und Organisationsstruktur,
Absatz 4 Nummer 2.3	Datenschutz und Datensicherheit,
Absatz 4 Nummer 3.1	Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten zu vermitteln sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4

Absatz 2 Nummer 1.3	bürowirtschaftliche Abläufe,
Absatz 2 Nummer 1.4	Koordinations- und Organisationsaufgaben,
Absatz 4 Nummer 2.1	Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel,
Absatz 4 Nummer 2.2	Arbeitsplatzergonomie.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten zu vermitteln sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4

Absatz 2 Nummer 2.3	Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen,
Absatz 4 Nummer 1.2	Produkt- und Dienstleistungsangebot.

C.

16. bis 36. Ausbildungsmonat

(1) In einem Zeitraum von insgesamt elf Monaten zu vermitteln sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4

Absatz 2 Nummer 2.1 Kundenbeziehungsprozesse,
Absatz 2 Nummer 2.2 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung,
Absatz 2 Nummer 2.4 personalbezogene Aufgaben,
Absatz 2 Nummer 2.5 kaufmännische Steuerung,
Absatz 4 Nummer 3.2 Kommunikation.

(2) In einem Zeitraum von jeweils fünf Monaten zu vermitteln sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition der zwei ausgewählten Wahlqualifikationen nach § 4

Absatz 3 Nummer 1 Auftragssteuerung und -koordination,
Absatz 3 Nummer 2 kaufmännische Steuerung und Kontrolle,
Absatz 3 Nummer 3 kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen,
Absatz 3 Nummer 4 Einkauf und Logistik,
Absatz 3 Nummer 5 Marketing und Vertrieb,
Absatz 3 Nummer 6 Personalwirtschaft,
Absatz 3 Nummer 7 Assistenz und Sekretariat,
Absatz 3 Nummer 8 Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement,
Absatz 3 Nummer 9 Verwaltung und Recht oder
Absatz 3 Nummer 10 öffentliche Finanzwirtschaft.

RAHMENLEHRPLAN

für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement

Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 27.09.2013

Teil I Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden und mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Hauptschulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Rahmenlehrplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Lehrpläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schüler und Schülerinnen den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass die Vorgaben des Rahmenlehrplanes zur fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleiben.

Teil II Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 15.03.1991 in der jeweils gültigen Fassung) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz zu vermitteln. Damit werden die Schüler und Schülerinnen zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt. Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Selbstkompetenz¹

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Methodenkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

Kommunikative Kompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

Lernkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

Teil III Didaktische Grundsätze

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung - zumindest aber der gedanklichen Durchdringung - aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte.
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

¹ Der Begriff "Selbstkompetenz" ersetzt den bisher verwendeten Begriff "Humankompetenz". Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

Teil IV 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 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.

Die Rahmenlehrpläne für die Ausbildungsberufe Bürokaufmann und Bürokauffrau (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 29.05.1991), Kaufmann für Bürokommunikation und Kauffrau für Bürokommunikation (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 29.05.1991) und Fachangestellter für Bürokommunikation und Fachangestellte für Bürokommunikation (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 10.04.1992) werden durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter <http://www.bibb.de>) 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 spirallcurricular aufeinander auf.

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 Unternehmenssoftware 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 mit Hilfe 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 weiter zu entwickeln. 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.

In allen Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales -, des wirtschaftlichen Denkens, der soziokulturellen Unterschiede und der Inklusion berücksichtigt.

Teil V Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Nr.				
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		
5	Kunden akquirieren und binden		80	
6	Werteströme erfassen und beurteilen		80	
7	Gesprächssituationen gestalten		40	
8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen		80	
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
Summen: insgesamt 880 Stunden		320	280	280

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

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

Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigenen Rechte und Pflichten, informieren sich über Inhalte und Regelungen der Ausbildungsverträge, 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 suchen und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung ihres Betriebes. Sie erschließen die Güterarten ihres Betriebes, die eingesetzten betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren, 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 engagierter Mitarbeiter. Sie stellen sich realistische Ziele. Sie wählen für ihre Ergebnisse eine geeignete Präsentationsform und berücksichtigen dabei die Rahmenbedingungen und Präsentationsregeln. Zur 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 Kollegen zusammenzuarbeiten. Sie nehmen anstehende Arbeiten aufmerksam wahr und erledigen diese unaufgefordert und eigenverantwortlich.

Sie präsentieren ihren Betrieb mit geeigneten Medien. Sie wenden Arbeitsstrategien (*Informationsbeschaffungsstrategie, Elaborationsstrategie*) an und finden für einfache und komplexe Anforderungen selbstständig Lösungen. Sie sind in der Lage, sich schwierigen Situationen zu stellen und situationsgerecht gegen innere Widerstände anzukämpfen. 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 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.

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 und Flexibilität, 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 Schreibfertigkeit an Geräten der Informationstechnik inwiefern 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 ermitteln Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz (*Stress, Burnout*) und Konflikten (*Mobbing*).

Sie planen unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes. Die Schülerinnen und Schüler achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung und Förderung 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 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.

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

Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen 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 Standardsoftware ein und erschließen sich selbstständig die hierzu notwendigen Funktionen der gewählten Softwareprogramme. 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 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. 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.

Sie arbeiten kooperativ im Team 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 miteinander kooperationsbereit und wertschätzend und sind für Aspekte der Inklusion sensibilisiert. Sie interessieren sich für die Verschiedenheit der Teammitglieder und sehen darin Potentiale für ihre eigene Weiterentwicklung und die des Betriebes.

Sie beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team, die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes und -raumes sowie ihre Arbeitsprozesse. Die Schülerinnen und Schüler 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 Ausbildungsbetrieb zu gewährleisten. Dabei respektieren sie die Wertvorstellungen ihrer Kollegen.

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 Gesichtspunkte der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler führen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms (*Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie geeignete Zelladressierungen*) einfache Preisberechnungen durch. Dabei wenden sie kaufmännische Rechenarten (Dreisatz, Prozentrechnen) sicher an. Sie formulieren verlangte und unverlangte Angebote. Sie reagieren sachgerecht 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 rationellen Entwickeln und Gestalten von Formularen, Verwenden von Textbausteinen und Einbinden von Objekten ein.

Sie vervielfältigen Schriftstücke (*Kopieren, Drucken, Scannen*) und nutzen geeignete 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 und Telefon*) situationsgerecht.

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

Sie reflektieren ihre Arbeitsweise und sind sich stets ihrer Verantwortung bewusst. 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.

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 geeignete Diagramme und nutzen diese für ihre Entscheidung. Sie wählen geeignete 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, SUMMEWENN und SVERWEIS.

Sie bestellen auch online Sachgüter und Dienstleistungen bei ausgewählten Lieferanten und schließen Verträge (*Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag*) 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, Electronic-Banking, Kreditkartenzahlung*).

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

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*) eines Textverarbeitungsprogramms.

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 mit Hilfe von Modellen (*vollständige Konkurrenz*) ab.

Sie nehmen Kunden als wichtige Partner wahr und ermitteln den spezifischen Nutzen von Produkten oder Dienstleistungen für diese. Sie identifizieren geeignete 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 Kunden verfassen sie einen Brief auch in einer Fremdsprache. Sie nutzen auch Möglichkeiten aktueller 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.

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 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 zugrunde liegenden 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.

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 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.

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 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.

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 geeignete 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 Arbeitszeitregelung 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. Sie wirken bei der Durchführung von Auswahlverfahren mit und beachten dabei, dass die Arbeitsmarktsituation und arbeitsrechtliche Vorschriften 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 Erfordernisse des Datenschutzes.

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. Bei der Durchführung dieser Maßnahmen handeln sie 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 und rational reagieren und entwickeln Strategien, um Lösungsansätze aufzuzeigen. Hierbei vergegenwärtigen sie sich ihrer eigenen Position als Arbeitnehmer im Betrieb und den daraus resultierenden Konfliktpotentialen.

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 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 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 erstellen mittels Textverarbeitungsprogramm situationsbezogene Dokumente.

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.

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 (*BAB I*) 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.

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 informieren sich über Schnittstellen bei der Vorgangsbearbeitung und Informationsweitergabe. Dabei nutzen sie Handbücher und Verfahrensanweisungen als Informationsmittel.

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 in geeigneter Form (*Ablaufdiagramme, ereignisgesteuerte Prozesskette*) darzustellen und identifizieren Schwachstellen. Sie entwickeln auch 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.

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

Sie 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 moderne inner- und außerbetriebliche Kommunikationssysteme und Standardsoftware.

Die Schülerinnen und Schüler wählen geeignete Verkehrswege, -mittel und Übernachtungsmöglichkeiten für die Geschäftsreise. Sie beachten dabei die Dauer, Entfernungen und örtliche Gegebenheiten des Reiseziels und den Gesichtspunkt 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 Ansprechpartner gegenüber den Teilnehmern 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.

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

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

Sie 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.

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

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 die für ihre Zielerreichung geeigneten Maßnahmen 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 geeignete Software, 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.

Teil VI Lesehinweise

fortlaufende Nummer	Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung ist niveauangemessen beschrieben	Angabe des Ausbildungsjahres; 40, 60 oder 80 Stunden	
Lernfeld 5:	Kunden akquirieren und binden	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden	
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Einsatz von Preis- und Kommunikationspolitik für die Kundengewinnung und -bindung zu nutzen.</p>			<p>1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren anhand der Daten der Marktforschung (<i>Primär- und Sekundärforschung</i>) und der Kundendaten die aktuelle Marktsituation (<i>Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage</i>) zum Leistungsangebot des Betriebes. Sie gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen mit den Anwendungsmöglichkeiten (<i>Formulargestaltung</i>) eines Textverarbeitungsprogramms.</p>			<p>offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich darüber, auf welchem Markt (<i>Käufer- und Verkäufermarkt</i>) sich ihr Betrieb befindet. Sie leiten daraus die absatzpolitischen Ziele und Möglichkeiten der Preisfestsetzung auch mit Hilfe von Modellen (<i>vollständige Konkurrenz</i>) ab.</p>			<p>verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert</p>
<p>Sie nehmen Kunden als wichtige Partner wahr und ermitteln den spezifischen Nutzen von Produkten oder Dienstleistungen für diese. Sie identifizieren geeignete Wettbewerbsstrategien, um die absatzpolitischen Ziele des Betriebes zu erreichen.</p>			<p>Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt</p>
<p>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.</p> <p>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.</p>			
<p>Sie formulieren einen Werbebrief als Serienbrief an ihre Kundinnen und Kunden und gestalten diesen und weitere Werbemittel mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms. Zur Gewinnung ausländischer Kunden verfassen sie einen Brief auch in einer Fremdsprache. Sie nutzen auch Möglichkeiten aktueller Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik.</p>			<p>offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen</p> <p>Fremdsprache ist berücksichtigt</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und artikulieren dabei eigene Wertvorstellungen. Sie respektieren die Wertvorstellung anderer.</p> <p>Sie dokumentieren, präsentieren und beurteilen ihre Ergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Erfolg der angewendeten Marketingmaßnahmen für den Betrieb.</p>			<p>Gesamtext gibt Hinweise zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen über die Handlungsphasen hinweg</p>
<p>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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler schätzen ein, inwiefern die ausgewählten Maßnahmen der Verantwortung des Betriebes für unterschiedliche Interessengruppen gerecht werden.</p>			<p>Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz; Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt</p>

Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan

der Berufsausbildung
zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	

Abschnitt A: Gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen

1. Büroprozesse						
1.1 Informationsmanagement						
a) betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden	X		X		X	3, 12
b) Grundfunktionen des Betriebssystems anwenden	X		X			2
c) Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen aufzeigen	X					
d) Nutzen und Risiken von Onlineanwendungen aufzeigen	X					
e) Wege der Informationsbeschaffung beherrschen	X		X			2
f) Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen	X		X			2
1.2 Informationsverarbeitung						
a) Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern sowie situationsgerecht und normgerecht erstellen	X		X			2, 3, 4, 9
b) Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht und effizient anwenden	X		X			2, 3, 4, 5, 9
c) Vor- und Nachteile verschiedener Präsentationsmedien und -techniken abwägen	X		X			1, 5
d) Präsentationen vorgaben- und adressatengerecht entwerfen, gestalten und durchführen	X		X			1, 5
e) Präsentationen reflektieren	X		X			1
f) Kalkulationstabellen erstellen und Berechnungen durchführen	X		X			4, 8, 10
g) Daten in Diagrammen darstellen	X		X			4, 10
h) Tabellen und Diagramme dokumentenübergreifend verwenden	X		X			4, 10
i) Dokumente pflegen und archivieren	X		X			2
j) Dateien exportieren und importieren	X		X			4
1.3 bürowirtschaftliche Abläufe						
a) Bedarf an Büromaterial planen, beschaffen und verwalten	X		X			4
b) Posteingang und -ausgang bearbeiten	X		X			2
c) Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten	X		X			2
d) bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen	X					2
1.4 Koordinations- und Organisationsaufgaben						
a) interne und externe Termine planen, koordinieren und überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten	X		X			2
b) Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten sowie betreuen	X		X		X	2, 12
c) bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken		X			X	13

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
2. Geschäftsprozesse						
2.1 Kundenbeziehungsprozesse						
a) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen	X		X			3
b) Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten	X			X		5
c) situationsgerecht und kundenorientiert Auskunft geben und beraten	X		X	X		3, 7
d) Informationen kundengerecht aufbereiten	X		X	X		3, 7
e) Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit erkennen und berücksichtigen	X		X			3
2.2 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung						
a) Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer Abwicklung mitwirken	X		X			3
b) Kundenaufträge annehmen, bearbeiten sowie dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten	X		X			3
c) Auftragsabwicklung und Kunden festlegen	X		X			3
d) Begleitdokumente und Rechnungen erstellen	X		X			3
e) Vor- und Nachkalkulationen durchführen und auswerten	X		X			3
f) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	X			X		7
2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen						
a) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln	X		X			4
b) Bezugsquellen ermitteln, Auswahl begründen und dabei Beschaffungsrichtlinien sowie Rahmenverträge beachten	X		X			4
c) Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen	X		X			4
d) Bestellungen durchführen	X		X			4
e) Liefertermine überwachen und bei Verzug mahnen	X		X			4
f) Bestellungen mit den Wareneingangsunterlagen vergleichen, Dienstleistungen abnehmen, bei Abweichungen Differenzen klären	X		X			4
2.4 personalbezogene Aufgaben						
a) Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen		X		X		8
b) Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vorbereiten		X			X	12
c) bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten		X	X	X		2, 8
d) bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten		X		X		8
2.5 kaufmännische Steuerung						
a) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung beachten		X		X		6, 10
b) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen des Ausbildungsbetriebes anwenden		X			X	10
c) Investitionen und Finanzierung an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern		X		X		9
d) Kosten- und Leistungsstruktur des Ausbildungsbetriebes berücksichtigen		X		X	X	6, 10
e) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen, rechnerisch und sachlich prüfen		X		X		6
f) Zahlungen unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen vorbereiten		X	X			4

Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan			
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	

Abschnitt B: Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei Wahlqualifikationen von jeweils fünf Monaten

1. Auftragssteuerung und -koordination						
1.1 Auftragsinitiierung						
a) Kunden produktspezifisch und kaufmännisch beraten		X	X			3
b) Angebotsgrundlagen und -alternativen mit dem Kunden entwickeln		X	X			3
c) ergänzenden Service anbieten		X	X			3
d) Kalkulationsdaten für Angebote einholen		X	X		X	3, 10
e) Angebote erstellen		X	X			3
f) Auftragseingang prüfen, Auftrag bestätigen		X	X			3
1.2 Auftragsabwicklung						
a) Zeit- und Ressourcenplan in Abstimmung mit den Beteiligten erstellen		X	X			3
b) auftragsrelevante Beschaffungen sicherstellen		X	X			4
c) auftragsbegleitend mit Kunden kommunizieren		X	X			4
d) auftragsbezogene Daten einholen		X	X			4
e) Soll- und Ist-Vergleich der Leistungserbringung durchführen, bei Bedarf nachsteuern		X		X		6
f) Abnahme der Leistung veranlassen		X	X			4
1.3 Auftragsabschluss						
a) Auftragsdokumentation vervollständigen und bearbeiten		X	X			3
b) Aufträge nachkalkulieren		X	X			3
c) Aufträge fakturieren, Kundenrechnungen erstellen		X	X			3
d) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf Maßnahmen einleiten		X			X	9
1.4 Auftragsnachbereitung						
a) Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten		X	X			3
b) Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren		X		X		5
c) Kundenreklamationen bearbeiten		X		X		7
d) Probleme in Auftragsprozessen identifizieren und analysieren		X		X		3
e) Problemlösungen vorschlagen		X			X	11
2. kaufmännische Steuerung und Kontrolle						
2.1 Finanzbuchhaltung						
a) Kreditoren- und Debitorenstammdaten aufnehmen und pflegen		X		X		6
b) Geschäftsvorgänge unter Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Regelungen buchhalterisch einordnen		X		X		6
c) Belege erfassen, kontieren und auf Bestands- und Erfolgskonten buchen		X		X		6
d) im Rahmen der Kontokorrentbuchhaltung Zahlungseingänge überwachen und Zahlungsausgänge veranlassen		X		X		6
e) Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten		X			X	9
f) bei periodengerechten Abschlussarbeiten unterstützen		X				
2.2 Kosten-und-Leistungs-Rechnung						
a) Zweck und Struktur der betrieblichen Kosten-und-Leistungs-Rechnung bei Aufgabenstellungen berücksichtigen		X			X	10
b) Kosten ermitteln, aufbereiten und überwachen		X			X	10
c) Leistungen kalkulieren und verrechnen		X			X	10

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
d) Ergebnisse der Kosten- und Leistungs-Rechnung für Entscheidungen aufbereiten		X			X	10
2.3 Controlling						
a) Einflussfaktoren auf den Betriebserfolg identifizieren und reflektieren		X			X	9
b) Ergebnisse der Betriebsrechnung und der Finanzbuchhaltung für das Controlling aufbereiten und interpretieren		X		X		6
c) Soll- und Ist-Vergleiche durchführen, Abweichungen feststellen und kommunizieren		X		X	X	6, 10
d) Kennzahlen ermitteln, aufbereiten und beurteilen, Statistiken und Berichte erstellen		X			X	6, 9, 10
3. kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen						
3.1 laufende Buchführung						
a) Buchungsvorgänge bearbeiten		X		X		6
b) Kassenbuch führen		X		X		6
c) Bestands- und Erfolgskonten führen		X				
d) Offene-Posten-Listen verwalten		X		X		6
e) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren und Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten		X		X		6
f) am buchhalterischen Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen mitwirken		X		X		6
3.2 Entgeltabrechnung						
a) Personalstammdaten erfassen und pflegen		X		X		8
b) erforderliche Prozessdaten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten		X		X		8
c) Auszahlungsbeträge unter Berücksichtigung geltender steuer-, sozial- und tarifrechtlicher Bestimmungen ermitteln		X		X		8
d) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen erstellen		X		X		8
3.3 betriebliche Kalkulation						
a) Kosten verursachungsgerecht zuordnen		X		X		6
b) Angebote unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen kalkulieren		X	X			3
c) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren		X		X		6
d) Verfahren der Voll- und Teilkostenrechnung anwenden		X			X	10
e) durch Nachkalkulation Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg ermitteln		X			X	10
3.4 betriebliche Auswertungen						
a) bei der Ermittlung der Unternehmensertragslage mitwirken		X		X		6
b) Wirkungen der Abschreibungen für den Betriebserfolg unterscheiden		X		X		6
c) Statistiken erstellen und Plan-Ist Vergleiche durchführen		X		X		8
d) betriebliche Kennzahlen beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten		X			X	9
4. Einkauf und Logistik						
4.1 Bedarfsermittlung						
a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen		X	X			4
b) Mengen und Termine disponieren		X	X			4
4.2 operativer Einkaufsprozess						
a) interne Einkaufsrichtlinien und Rahmenverträge sowie betriebliche Compliance einhalten		X	X			4

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
b) Bezugsquellen ermitteln, analysieren und Lieferantenvorauswahl treffen		X	X			4
c) Angebote einholen und vergleichen		X	X			4
d) Bestellung durchführen, Auftragsbestätigung mit der Bestellung vergleichen und bei Abweichungen Lösungen vereinbaren		X	X			4
e) Vertragserfüllung überwachen und bei Vertragsstörung Maßnahmen einleiten		X	X			4
4.3 strategischer Einkaufsprozess						
a) bei der Verhandlung von Einkaufskonditionen mitwirken		X	X			4
b) Lieferanteninformationen für Entscheidungen systematisch erfassen		X	X			4
c) bei der Erstellung von Rahmenverträgen mitwirken		X	X			4
d) Prozesse der Bedarfsermittlung und des Einkaufs reflektieren und Verbesserungen vorschlagen		X	X			4
4.4 Lagerwirtschaft						
a) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen		X				
b) vom Ausbildungsbetrieb genutztes Lagersystem bei logistischen Abläufen berücksichtigen		X	X			4
c) Wareneingang prüfen, Mängelbeseitigung veranlassen		X	X			4
d) Bestände erfassen, kontrollieren und bewerten		X	X			4
5. Marketing und Vertrieb						
5.1 Marketingaktivitäten						
a) Instrumente der Marktbeobachtung und -analyse nutzen und dabei Mitbewerber sowie Marktentwicklungen beachten		X		X		5
b) an der Entwicklung von Marketingmaßnahmen mitwirken		X		X		5
c) Ressourcen planen und organisieren und Kosten ermitteln		X		X		5
d) bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen, insbesondere der Verkaufsförderung, mitwirken und diese Maßnahmen dokumentieren		X		X		5
e) Aktivitäten hinsichtlich Zeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität überwachen und gegebenenfalls nachsteuern		X		X		5
f) Wirkungen von Marketingmaßnahmen feststellen und Verbesserungsvorschläge entwickeln		X		X		5
5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen						
a) Kundendaten und -informationen nutzen		X		X		5
b) Vertriebsformen berücksichtigen		X		X		5
c) Situation des Kunden analysieren, Bedarf feststellen, kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren; Angebote unterbreiten		X		X		5
d) Verträge und Vertragsverhandlungen vorbereiten und an Vertragsabschlüssen mitwirken		X	X			4
e) Erfüllung von Verträgen überwachen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten		X	X			4
5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung						
a) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben gestalten		X	X			3
b) Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen		X		X		5
c) Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen		X		X		7

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
d) Kundenzufriedenheit ermitteln, Maßnahmen vorschlagen		X		X		5
6. Personalwirtschaft						
6.1 Personalsachbearbeitung						
a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten		X		X		8
b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen		X		X		8
c) Vorgänge im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen bearbeiten		X		X		8
d) Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten		X		X		8
e) Auskünfte im Zusammenhang mit der Personalverwaltung erteilen		X		X		8
f) Personalstatistiken führen und auswerten		X		X		8
g) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen		X		X		8
h) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen		X		X		8
6.2 Personalbeschaffung und -entwicklung						
a) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen		X		X		8
b) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken		X		X		8
c) im Bereich der Personalentwicklung insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren		X		X		8
d) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen		X	X	X		2, 8
e) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen		X		X		8
7. Assistenz und Sekretariat						
7.1 Sekretariatsführung						
a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden		X	X			2
b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und über Prioritäten von Interessen und Anliegen entscheiden		X	X			2
c) Kommunikation mit den Beteiligten situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln		X		X		7
d) Kommunikationsstörungen vermeiden		X		X		7
e) Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten		X			X	13
7.2 Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung						
a) Termine koordinieren und überwachen; Wiedervorlage steuern		X	X			2
b) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen		X				
c) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen		X	X			2
d) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden		X	X			2, 3
e) Geschäftskorrespondenz führen		X	X			2
7.3 Organisation von Reisen und Veranstaltungen						
a) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen		X			X	12
b) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten		X			X	12

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
c) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten		X			X	12
8. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement						
8.1 Öffentlichkeitsarbeit						
a) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Ausbildungsbetriebes analysieren		X		X		5
b) an der Entwicklung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Zielsetzung, Zielgruppen und unterschiedlichen Medien mitwirken		X		X		5
c) Umsetzung der Maßnahmen planen und organisieren		X		X		5
d) Wirkung der Maßnahmen analysieren und bewerten		X		X		5
8.2 Veranstaltungsmanagement						
a) an Veranstaltungsplanungen insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Ressourcenkalkulation, räumlicher Organisation und Ausstattung, mitwirken und dabei wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Aspekte berücksichtigen		X			X	12
b) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten sowie Teilnehmer bei Anfragen und organisatorischen Problemen unterstützen		X			X	12
c) Prozesse mit Dienstleistern koordinieren und überwachen, dabei betriebliche Compliance einhalten und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten		X	X			4
d) Kosten nachkalkulieren, Rechnungen prüfen und kontieren		X			X	10
e) Veranstaltungen dokumentieren und analysieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse nutzen		X			X	12
9. Verwaltung und Recht						
9.1 Kunden- und Bürgerorientierung						
a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf sachgerechte Antragsstellung hinwirken		X				
b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen		X				
c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten		X				
9.2 Rechtsanwendung						
a) Anliegen und Zuständigkeiten klären, Sachverhalte ermitteln, Maßnahmen einleiten		X				
b) Beteiligungsverfahren durchführen, dabei Verfahrensvorschriften beachten		X				
c) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden		X				
d) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen und ungebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen		X				
9.3 Verwaltungshandeln						
a) Verwaltungsakte entwerfen		X				
b) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen		X				
c) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerde entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten		X				
d) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen		X				
e) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren		X				
f) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen		X				

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
10. öffentliche Finanzwirtschaft						
10.1 Finanzwesen						
a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes der ausbildenden Stelle unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans anwenden		X				
b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden		X				
c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplans mitwirken		X				
d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen		X				
10.2 Haushalts- und Kassenwesen						
a) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten		X				
b) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken		X				
c) gebuchte Einnahmen, Ausgabe, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen		X				
d) Übersichten für Mittelzu- und Mittelabflüsse erstellen, überwachen und weiterleiten		X				
e) Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen		X				
f) Unterlagen für den Jahresabschluss zusammenstellen		X				

Abschnitt C: Gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

1. Ausbildungsbetrieb						
1.1 Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur						
a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen und gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang beschreiben	X		X			1
b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern	X		X			1
c) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten erläutern und Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären	X				X	11
d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben	X		X			1
1.2 Produkt- und Dienstleistungsangebot						
a) Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes beschreiben	X		X			1
b) Leistungen des Wirtschaftszweiges darstellen	X			X		5
c) Markt- und Wettbewerbssituation des Ausbildungsbetriebes darstellen	X			X		5
1.3 Berufsbildung						
a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung beschreiben	X	X	X			1
b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen	X	X	X			1
c) Bedeutung lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen sowie den Nutzen beruflicher Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen	X	X	X			1, 8
1.4 arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften						
a) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften beachten	X	X	X	X		1, 8

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
b) Arbeitsverträge unter Berücksichtigung arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen unterscheiden	X	X	X	X		1, 8
c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären	X	X		X		7
1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit						
a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen	X	X	X			2
b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden	X	X	X			2
c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten	X	X				
d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen der Brandbekämpfung ergreifen	X	X				
1.6 Umweltschutz						
Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere						
a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	X	X	X			3
b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden	X	X	X			2
c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen	X	X	X			3
d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	X	X	X			3
1.7 wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln						
a) Rolle der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen für den betrieblichen Erfolg erkennen	X	X			X	9, 10, 11
b) betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und Aspekte der Nachhaltigkeit bei der Aufgabenerledigung berücksichtigen	X	X	X	X		3, 5
c) Verfahren der Wirtschaftlichkeitsrechnung anwenden	X	X			X	10
d) Kosten-Nutzen-Relationen bei der Aufgabenerledigung beurteilen und Aufgaben effektiv erledigen	X	X			X	12
2. Arbeitsorganisation						
2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel						
a) eigene Arbeit systematisch planen, durchführen, kontrollieren und reflektieren; dabei inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte berücksichtigen	X		X			2
b) Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen	X		X			2
c) Methoden des selbstständigen Lernens anwenden, Fachinformationen nutzen, Lern- und Arbeitstechniken anwenden	X		X			2
d) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse berücksichtigen	X					
2.2 Arbeitsplatzergonomie						
a) Vorschriften für Büroarbeitsplätze beachten	X		X			2
b) Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung der Umwelt- und Gesundheitsfaktoren und ergonomischer Grundsätze erläutern	X		X			2
2.3 Datenschutz und Datensicherheit						
a) personenbezogenen Datenschutz als Persönlichkeitsschutz verstehen und Datenschutzregelungen in den Arbeitsprozessen anwenden	X			X		8
b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren	X		X			2

Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan			
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1. - 15.	16. -36.	1.	2.	3.	
2.4 qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen						
a) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen einordnen und mitgestalten	X	X				11
b) eigenes Handeln im Arbeitsprozess in Bezug auf den Erfolg des Geschäftsprozesses und auf die Belange aller Beteiligten reflektieren und anpassen	X	X			X	11
c) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen im Betrieb beitragen	X	X	X	X		3, 4, 7, 8
3. Information, Kommunikation, Kooperation						
3.1 Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen						
a) Informationen recherchieren, beurteilen, aufbereiten und archivieren	X		X			1
b) Informationen auswerten, interpretieren und in sprachlich angemessener Form weitergeben	X		X			1
c) Vor- und Nachteile verschiedener Informationsquellen berücksichtigen	X		X			1
3.2 Kommunikation						
a) interne und externe Kommunikationsprozesse gestalten		X	X	X		2, 7
b) Anlässe und Arten mündlicher und schriftlicher Kommunikation berücksichtigen		X	X	X		2, 7
c) Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden		X	X	X		2, 7
d) ziel- und kundenorientierte Gespräche führen, Zeitrahmen einhalten, Ergebnisse zusammenfassen		X		X		3, 7
e) soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen		X	X			3, 7
3.3 Kooperation und Teamarbeit						
a) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit erkennen	X	X	X			2
b) Feedback konstruktiv geben und entgegennehmen	X	X	X	X		1, 2, 7
c) interne und externe Kooperationsprozesse gestalten	X	X	X			7, 13
d) Aufgaben im Team planen und bearbeiten	X	X	X		X	2, 4, 12, 13
e) zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen	X	X	X			7, 13
3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben						
a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden	X	X	X			2, 3, 7
b) Auskünfte in einer Fremdsprache einholen und erteilen	X	X	X			2, 3, 7