

Hinweise zur Klassischen Variante „Kaufmann/-frau für Büromanagement“

Prüfungsbereich Fachaufgabe in der Wahlqualifikation – Fallbezogenes Fachgespräch:

Prüflinge im Ausbildungsberuf „Kaufmann/-frau für Büromanagement“ haben die Wahl zwischen zwei Zugangswegen zur mündlichen Abschlussprüfung.

Anmeldung zur Abschlussprüfung

Im Rahmen der Anmeldung zur Abschlussprüfung melden sich Prüflinge verbindlich entweder für die so genannte klassische Variante, die anschließend näher beschrieben wird, oder die Report-Variante an.

Prüfungsablauf bei der klassischen Variante

- Der Prüfling erhält am Tag der mündlichen Prüfung vom Prüfungsausschuss zwei praxisbezogene Fachaufgaben zur Wahl gestellt. Grundlage für die beiden Fachaufgaben ist eine der beiden festgelegten Wahlqualifikationen (siehe Seite 2).
- Nach Auswahl der Fachaufgabe hat der Prüfling eine 20-minütige Vorbereitungszeit. Im Anschluss startet das Fallbezogene Fachgespräch (Zeitdauer: höchstens 20 Minuten).
- Das Fachgespräch beginnt mit einer Darstellung von Aufgabe und gewähltem Lösungsweg durch den Prüfling (max. 5 Minuten).
Das anschließende Fachgespräch soll höchstens 15 Minuten dauern.
- Der Prüfungsausschuss vertieft die gewählte Aufgabe im Rahmen der Wahlqualifikation. Es können auch Inhalte geprüft werden, die in einem direkten Zusammenhang mit dem Kernthema zu sehen sind (z.B. Schnittstellen oder vor- und nachgelagerte Prozesse).

Der Prüfungsteilnehmer soll im Fachgespräch zeigen, 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.

Unterschied der klassischen Variante in Bezug auf die Report-Variante:

Bei der Wahl der Report-Variante sind zwei Reporte zu erstellen. Diese sind zum Zeitpunkt der schriftlichen Abschlussprüfung digital abzugeben und müssen jeweils ein Mindestmaß an Komplexität beinhalten sowie inhaltlich zur gewählten Wahlqualifikation passen (siehe Leitfaden zur Erstellung von Reporten).

Für die klassische Variante spricht:

- Keine schriftliche Formulierung von zwei Reporten zu betrieblichen Fachaufgaben.
- Prüflinge können sich hier stufenweise zuerst auf die Vorbereitung der schriftlichen Abschlussprüfung und nach dieser Prüfung auf die Vorbereitung der mündlichen Abschlussprüfung konzentrieren.

Der Zugangsweg – klassische Variante oder Report – zur Prüfung gibt nicht den Ausschlag für eine erfolgreiche Note. Vielmehr muss der Prüfling individuell stärkengerecht entscheiden, wie seine Vorbereitung zur Prüfung aussehen soll. In der mündlichen Prüfung hat der Prüfungsausschuss bei beiden Varianten die Möglichkeit allgemeine ergänzende Grundsatzfragen zu stellen.

Die Wahlqualifikationen im Detail:

(Auszüge aus der DIHK-Broschüre „Start in den Beruf – Kaufmann/-frau für Büromanagement“)

1. Auftragsprozess steuern

Diese Wahlqualifikation umfasst die Initiierung, Abwicklung und Nachbereitung von Aufträgen. Sie ist offen formuliert und passt damit für alle Unternehmen, die regelmäßig und vertieft mit der Auftragsbearbeitung befasst sind. Inhaltlich zählen hierzu etwa die kunden-spezifische Entwicklung von Angeboten, Abstimmung von Zeit- und Ressourcenplänen, Auftragskalkulation und -dokumentation sowie die Initiierung von Maßnahmen zur Kundenzufriedenheit und -bindung. Ergänzend angebotene Serviceleistungen sind ebenfalls vorgesehen, wie z. B. Wartungsverträge, Lieferservice oder Schulungstätigkeiten.

2. Instrumente der Kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen

Hier werden betriebliche Ausbildungsinhalte in der Finanzbuchhaltung, der Kosten- und Leistungsrechnung sowie dem Controlling vertieft. Lernziele sind beispielsweise die Pflege des Debitoren- und Kreditorenstamms, die buchhalterische Erfassung von Geschäftsvorgängen, die Unterstützung bei periodengerechten Abschlussarbeiten, die Kostenkalkulation und Verrechnung von Leistungen sowie die Ermittlung und Aufbereitung von Kennzahlen. Hierzu können auch Kennzahlen zur Budgetierung, der Cashflow sowie die Rentabilität und Liquidität gehören.

3. Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen gestalten und umsetzen

Gerade in kleinen und mittelständischen Firmen sind kaufmännische Allrounder gefragt. Auszubildende erhalten in dieser Wahlqualifikation den Überblick über die finanzielle Situation des Unternehmens. So nehmen sie z. B. Buchungen vor und führen die Bestands- und Erfolgskonten. Bei Bedarf sind die angehenden Fachkräfte auch dazu in der Lage, gegenüber Geschäftspartnern offenen Forderungen Nachdruck zu verleihen. Sie kalkulieren Angebote des Hauses und überwachen die auftragsbezogenen Kosten. Die Kasse haben sie fest im Blick und sichern damit die Geschäftsgrundlage des Unternehmens. Für die Entgeltabrechnung stellen Kaufleute für Büromanagement die notwendigen Daten zusammen, damit die Lohn- und Gehaltsauszahlungen korrekt und pünktlich erfolgen.

4. Einkauf und Logistikprozesse planen, koordinieren und durchführen

Kleinere Beschaffungsvorgänge gehören zu den Grundfertigkeiten aller auszubildenden Kaufleute für Büromanagement. In der Wahlqualifikation „Einkauf und Logistik“ geht es aber um mehr. Die Auszubildenden stellen den Bedarf an Produkten und Dienstleistungen fest und disponieren Mengen und Termine. Sie recherchieren Anbieter und holen Angebote ein. Aufmerksam steuern sie den operativen Einkaufsprozess. Einen besonderen Reiz der Wahlqualifikation macht die Mitwirkung am strategischen Einkauf aus: Konditionen und Rahmenbedingungen werden verhandelt und wenn nötig optimiert. Ausbildungsbetriebe, die mit dem Schwerpunkt „Einkauf und Logistik“ ausbilden, müssen über ein Lager verfügen und die logistischen Abläufe vom Wareneingang über Mängelbeseitigung bis zur Bestandserfassung vermitteln.

5. Personalwirtschaftliche Prozesse umsetzen

Personalsachbearbeitung und -beschaffung erfolgen häufig nicht mehr in Niederlassungen und Filialen, sondern werden zentral organisiert. Zahlreiche Ausbildungsunternehmen verfügen deshalb nicht mehr vor Ort über eine umfassende Personalwirtschaft, sondern vermitteln ausschließlich grundlegende personalbezogene Aufgaben. Unternehmen, die über eine gesonderte Personalabteilung verfügen, können jedoch Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten vertieft vermitteln, die für Schulabgänger und -abgängerinnen besonders interessant sind. Die Auszubildenden lernen, wie Stellenausschreibungen vorgenommen und Auswahlverfahren durchgeführt werden. Sie bereiten Arbeitsverträge vor und verwalten die Personalakten. Darüber hinaus unterstützen sie die persönliche Entwicklung von Mitarbeitenden, indem sie berufliche Perspektiven entwickeln und dafür Weiterbildungen organisieren.

6. Marketing- und Vertriebsaktivitäten mitgestalten

„Marketing und Vertriebsaktivitäten mitgestalten“ ist ein Arbeitsbereich, der besonders Auszubildende mit kommunikativen Fähigkeiten anspricht. Unternehmen, die diese Wahlqualifikation anbieten, können so beim Fachkräftenachwuchs punkten. Abgedeckt wird der komplette Prozess von der Kundengewinnung bis zur Kundenbindung. Zunächst werden die Grundlagen durch eine Marktbeobachtung gelegt. Darauf aufbauend werden mit den vorhandenen Ressourcen Aktivitäten geplant. Wenn das Interesse eines Kunden geweckt werden konnte, wird sein Geschäftsumfeld analysiert und ein Angebot erstellt. Professionelles Handeln im Marketing und im Vertrieb umfasst aber auch den Umgang mit Bestandskunden. Auszubildende setzen sich intensiv mit der Kundenpflege und dem Beschwerdemanagement auseinander.

7. Assistenzaufgaben übernehmen

Das Tätigkeitsprofil im Bereich Assistenz und Sekretariat ist in vielen Unternehmen von zentraler Bedeutung. Daher ist diese Wahlqualifikation für zahlreiche Ausbildungsbetriebe eine gut geeignete Vertiefung. Im Mittelpunkt stehen die Sekretariatsführung und die Unterstützung bei der Abwicklung der Geschäftskorrespondenz. Termine werden koordiniert und überwacht, Informationen und Dokumente inhaltlich zusammengestellt, Reisen und Veranstaltungen organisiert und abgerechnet. Auch die Planung und Durchführung von Kleinprojekten ist vorgesehen. Für die Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen ist die Anwendung von Methoden des Selbstmanagements ein ebenso wichtiges Lernziel wie die situationsgerechte Gestaltung der Kommunikation mit allen Beteiligten.

8. Öffentlichkeitsarbeit gestalten und Aufgaben des Veranstaltungsmanagements übernehmen

Wie nehmen Kundinnen und Kunden, Stakeholder und die Öffentlichkeit das Unternehmen wahr? Mit dieser Frage beschäftigen sich heute auch Betriebe, die bei diesem Punkt in der Vergangenheit eher zurückhaltend waren. Imagebildende Maßnahmen sind zunehmend relevant und das nicht erst in Zeiten, in denen ein ungeschickter öffentlicher Auftritt in sozialen Medien direkt ungewünschte Resonanz provozieren kann. In dieser Wahlqualifikation „Öffentlichkeitsarbeit gestalten und Aufgaben des Veranstaltungsmanagements übernehmen“ unterstützen Auszubildende die Planung, Durchführung und Analyse von Maßnahmen in der Öffentlichkeitsarbeit. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Planung, Konzeption und Kalkulation von Veranstaltungen. Veranstaltungen, die zu konzipieren und kalkulieren sind. Organisatorische Herausforderungen sind professionell zu bewältigen. Jede Veranstaltung ist im Rückblick zu analysieren und zu bewerten, damit Schlussfolgerungen für Folgeprojekte gezogen werden können.

Weitere Informationen finden Sie unter www.dihk-bildungs-gmbh.de