



München und
Oberbayern

MERKBLATT

Kaufmann/-frau für Büromanagement

Leitfaden zur Erstellung von Reporten

für den Prüfungsbereich Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Inhaltsverzeichnis

Welche Funktion haben die Reporte?	3
Was eignet sich als komplexe betriebliche Fachaufgabe?	4
Wann werden die Reporte erstellt?	6
Welche formalen Vorgaben bestehen?	6
Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein verständlich?	7
Wie sollten die Reporte aufgebaut sein (Gliederung)?	8
Welchen Ablauf hat das Fachgespräch am Tag der mündlichen Prüfung?	9
Anhang: Checkliste	10

Allgemeine Hinweise

Dieser Leitfaden richtet sich an Auszubildende, deren Ausbildungsbetriebe mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung (Teil 2) die Report-Variante für das fallbezogene Fachgespräch mitteilen.

Werden die beiden Reporte nicht fristgerecht eingereicht, fehlt die Grundlage für die Abnahme der mündlichen Prüfung. Die Prüfungsleistung wird entsprechend mit null Punkten bewertet.

Wird die klassische Prüfungsvariante gewählt, sind keine Reporte zu verfassen.

Welche Funktion haben die Reporte?

Reporte dienen dem Prüfungsausschuss zur Information und Vorbereitung

Sie sollen jeweils

- das Umfeld der betrieblichen Fachaufgabe skizzieren,
- die Aufgabe beschreiben,
- den Prozess darstellen und
- das Ergebnis bewerten.

Reporte sind Gesprächsgrundlage im Fachgespräch

Der vom Prüfungsausschuss ausgewählte Report dient als Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch. Der Prüfungsausschuss vertieft das Thema der Fachaufgabe im Rahmen der Wahlqualifikation. Es können auch Inhalte geprüft werden, die in einem direkten Zusammenhang mit dem Kern-thema zu sehen sind (z.B. Schnittstellen oder vor- und nachgelagerte Prozesse).

Der Report an sich wird nicht bewertet, lediglich die gezeigte Leistung im Fachgespräch.

Was eignet sich als komplexe betriebliche Fachaufgabe?

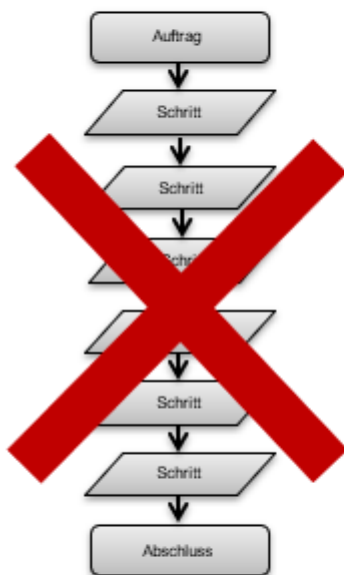
Im Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

- 1. komplexe berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen,
- 2. Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern,
- 3. Lösungswege zu entwickeln und zu begründen,
- 4. kunden- und serviceorientiert zu handeln,
- 5. wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Zusammenhänge bei der Planung, Durchführung und Auswertung zu berücksichtigen,
- 6. Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen sowie
- 7. den gewählten Lösungsweg zu reflektieren und Ergebnisse zu bewerten.

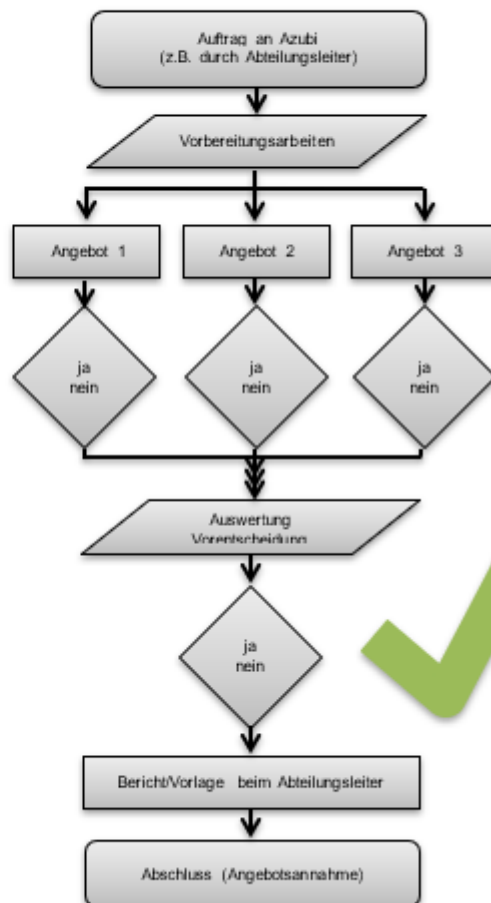
Die Fachaufgabe muss sich auf die Inhalte der jeweiligen Wahlqualifikation beziehen (siehe die im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten WQs). Zum Nachweis der beruflichen Handlungskompetenz sind Prozesse mit einem Mindestmaß an Komplexität auszuwählen. Daher sind Aufgabenstellungen mit einem linearen Ablauf (nach einem vollständig vorgegebenen Muster, Routineaufgaben) generell NICHT geeignet. Betriebliche Fachaufgaben sollten stets Analyse- und Entscheidungsprozesse beinhalten. In diesem Zusammenhang kann es ausreichen, wenn Lösungsalternativen für den betrieblichen Entscheider (z.B. Abteilungsleiter, Geschäftsführung) vorbereitet werden.

Als komplexe betriebliche Fachaufgabe

nicht geeignet



geeignet



Beispiele:

- Daten erfassen
- Protokoll schreiben
- Routine-Auftrag eingeben
- Reise buchen
- Anruf entgegennehmen
- Dokumente ablegen, Akte anlegen
- ...

Beispiele:

- Neue Angebote vergleichen und bewerten
- Entscheidungen mit Handlungsalternativen vorbereiten
- Prozesse planen und durchführen
- Neue Anforderungen ermitteln
- Besondere Veranstaltungen organisieren
- ...

Wann werden die Reporte erstellt?

Die Abgabe der Reporte hat spätestens bis zum ersten Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2 zu erfolgen. Die Reporte beziehen sich auf tatsächlich durchgeführte Fachaufgaben in den Wahlqualifikationen. Diese Prozesse werden im Betrieb zum Teil lange vor dem Prüfungstermin durchlaufen. Deshalb sollten die Reporte zeitnah zu der jeweiligen Fachaufgabe verfasst werden. Vor dem Abgabetermin ist es sinnvoll, die Reporte noch einmal zu reflektieren und ggf. zu überarbeiten.

Welche formalen Vorgaben bestehen?

Zur Durchführung der Prüfung sind folgende formale Rahmenbedingungen vorgegeben:

Vorgaben:

- Deckblatt mit persönlicher Erklärung und Bestätigung, dass die Reporte selbständig erstellt und nur die angegebenen Quellen und Hilfsmittel verwendet wurden. Die Nutzung von KI-Tools ist offengelegt. (<https://www.ihk-muenchen.de/ausbildung-fortbildung/auszubildende/ausbildungspruefung/digitaler-projektantrag/>)
- höchstens 3 Seiten Umfang, DIN A 4 (ohne Deckblatt)
- Schriftgröße 11, Schriftart Arial
- 1,5-zeilig verfasst
- einseitig beschrieben
- linker und rechter Rand 2,5 cm
- fortlaufende Seitennummerierung
- Name auf jeder Seite
- Verfassen in deutscher Sprache unter Verwendung der Ich-Form
- keine Anlagen

Die Abgabe der Reporte hat **bis spätestens zum ersten Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2** zu erfolgen. Der Auszubildende hat zu bestätigen, dass die komplexen Fachaufgaben sowie die dazu erstellten Reporte vom Prüfling

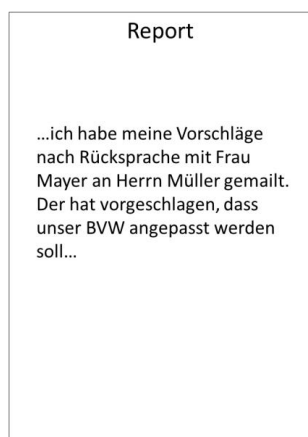
eigenständig im Ausbildungsbetrieb durchgeführt worden sind und inhaltlich zu den gewählten Wahlqualifikationen passen.

Die beiden Reporte inkl. zugehörigem Deckblatt/Bestätigung sind in jeweils einer Gesamtdatei im pdf-Format im Azubi-Infocenter über die Schaltfläche „DiPa“ fristgerecht hochzuladen. Eine Anleitung finden Sie unter https://www.ihk-muenchen.de/Bildung/DiPa/Dokumente/DiPa-Anleitung_Azubi.pdf

Achtung: Wer seine Reporte nicht rechtzeitig abgibt, kann nicht an der mündlichen Prüfung teilnehmen. Die Prüfungsleistung wird dann mit null Punkten bewertet.

Sind Abkürzungen und Fachbegriffe allgemein verständlich?

Berufstypische Fachbegriffe können und sollen im Report angemessen verwendet werden. Doch Vorsicht: Fachbegriffe und Abkürzungen, die im betrieblichen Umfeld verwendet werden, können oftmals sehr firmenspezifisch sein. Wenn der Prüfungsausschuss die Begrifflichkeiten nicht kennt, kann er gegebenenfalls den Sachverhalt schwer nachvollziehen. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollten Abkürzungen und spezifische Fachbegriffe im Report erklärt oder ganz darauf verzichtet werden.



Wie sollten die Reporte aufgebaut sein (Gliederung)?

Ein Report soll die komplexe betriebliche Fachaufgabe in folgenden Phasen darstellen:

1. Aufgabenstellung/Arbeitsauftrag/Ausgangssituation
2. Planung/Entwicklung von Lösungswegen
3. Durchführung/Begründung der Vorgehensweise
4. Berücksichtigung der Rahmenbedingungen/des Gesamtzusammenhangs
5. Kontrolle/Bewertung und Ergebnisse

1. Beschreibung der Aufgabenstellung/der Ausgangssituation

Was muss der Prüfer unbedingt wissen, um die Aufgabe zu verstehen? Was ist das Ziel der Aufgabenbearbeitung? Welches Ergebnis soll erreicht werden? Der Prüfer soll einen Überblick über die relevanten betrieblichen Rahmenbedingungen erhalten.

2. Planung des Vorgehens

Welche wesentlichen Prozessschritte sind zu berücksichtigen? Welche Lösungsvarianten kommen in Betracht und wie sind sie zu bewerten? Was sind Ihre eigenständigen Leistungen?

3. Durchführung der betrieblichen Fachaufgabe/Begründung

Für welche der gefundenen Lösungsvarianten haben Sie sich entschieden? Wie begründen Sie Ihre Entscheidung? Wie haben Sie die einzelnen Prozessschritte umgesetzt? Was verlief nach Plan, was nicht?

4. Berücksichtigung der Rahmenbedingungen

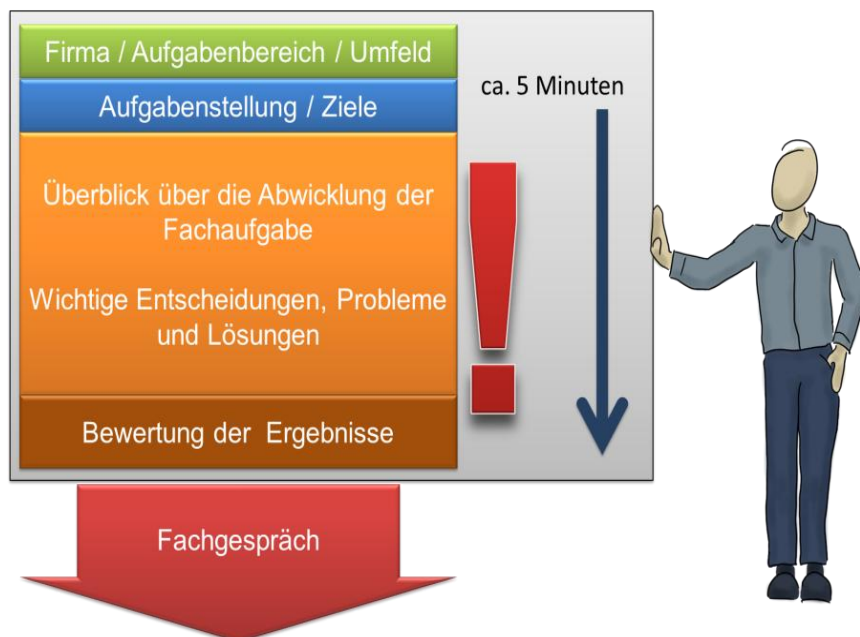
Welche rechtlichen und wirtschaftlichen Vorgaben und Kriterien waren zu berücksichtigen? Mit welchen Personen (Auftraggeber, externe Partner, Kunden oder andere Mitarbeiter) war eine Abstimmung erforderlich? Welche vor- und nachgelagerten Prozesse sind zu berücksichtigen?

5. Kontrolle und Bewertung der Ergebnisse

Welches Ergebnis wurde erzielt? Sind unvorhergesehen Schwierigkeiten aufgetreten? Wie hat das Zusammenwirken mit verschiedenen Schnittstellen geklappt? Was könnte zukünftig verbessert werden?

Welchen Ablauf hat das Fachgespräch am Tag der mündlichen Prüfung?

Der Prüfungsausschuss wählt eine der beiden betrieblichen Fachaufgaben (= einen Report) aus. Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer mündlichen Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg des Prüflings eingeleitet. Es sind keine Präsentationsmedien zugelassen und auch keine Anlagen. Der Auszubildende darf seine Reporte in ausgedruckter, unkommentierter Form mitbringen.



Der Prüfungsausschuss wird nach ca. 5 Minuten in ein Fachgespräch überleiten.

Darin werden die Punkte erörtert, nach denen der Report gegliedert ist:

- Planung/Entwicklung der Lösungswege
- Durchführung/Begründung der Vorgehensweise
- Berücksichtigen der Rahmenbedingungen/des Gesamtzusammenhanges
- Kontrolle Bewertung der Ergebnisse

Die Prüfungszeit für das fallbezogene Fachgespräch beträgt 20 Minuten.

Achtung: Es können auch Inhalte mit direktem Zusammenhang zum Kernthema/zum gewählten Gebiet geprüft werden (z. B. Schnittstellen oder vor- und nachgelagerte Prozesse).

Anhang: Checkliste

Checkliste zur Prüfung der Komplexität der praxisbezogenen Aufgabe

Diese Checkliste soll dem Auszubildenden und seinem Ausbilder als Hilfsmittel zur Findung einer komplexen Aufgabe dienen.

Sind folgende Voraussetzungen erfüllt, so kann von einer „komplexen“ Aufgabe als Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ausgegangen werden:

- Die Fragen 2, 5, und 7 wurden mit „Ja“ beantwortet.
- In jedem der fünf genannten Bereiche (A – E) ist mindestens ein „Ja“ angekreuzt.
- In Summe wurden mindestens 13 Fragen mit „Ja“ angekreuzt.

A) Berufs- und Betriebsbezug		Ja	Nein
1.	Hat die Aufgabe Bezug zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbildes Kaufmann/-frau für Büromanagement?		
2.	Entspricht die Aufgabe in mehreren Lernzielen dem gewählten Gebiet (gemäß Ausbildungsrahmenplan)?		
3.	Erfordert die Bearbeitung der Aufgabe einen Lösungsprozess ?		
4.	Bildet die Aufgabe mindestens einen Teilprozess eines Geschäftsprozesses ab? (Die Darstellung eines kompletten Geschäftsprozesses ist nicht zwingend notwendig, es soll sich allerdings um einen realen Geschäftsprozess handeln.)		
B) Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung			
5.	Umfasst die Aufgabe eine Planungs-, Vorbereitungs-, Durchführungs- sowie Auswertungsphase ?		
6.	Kann der Auszubildende durch die Bearbeitung der Aufgabe seine berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis stellen?		
C) Aufgabenstellung			
7.	Stellt die Aufgabe aus Sicht des Auszubildenden (nicht zwingend aus Sicht der Ausbildenden) eine Herausforderung dar (keine Routineaufgabe eines Auszubildenden)?		
8.	Können bei der Bearbeitung der Aufgabe Probleme und Konflikte bzw. veränderte Bedingungen auftreten, die eine flexible Reaktion des Auszubildenden erforderlich machen?		
9.	Ist zur Bearbeitung der Aufgabe eine Recherche von Informationen (z. B. über interne/externe Informationsquellen, Programme, ...) und ggf. eine Vertiefung fachlicher Kenntnisse durch den Auszubildenden erforderlich?		
10.	Erfordert die Umsetzung des Lösungsprozesses die Berücksichtigung verschiedener Schnittstellen und ggf. Abstimmung mit diesen (z. B. vor- und nachgelagerte betriebliche Abläufe/Bereiche, Vertriebspartner, Kollegen, Vorgesetzte, Experten, ...)?		
D) Gestaltungsspielraum			
11.	Bietet die Aufgabe in Abstimmung mit Verantwortungsträgern oder Prozessverantwortlichen organisatorische Freiheitsgrade bzw. Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume für den Auszubildenden (z. B. hinsichtlich Vorgehen, Einbindung von Vertriebspartnern, Terminen, Budget, ...)?		
12.	Gibt es alternative Lösungswege und Vorgehensweisen , die der Auszubildende zur Bearbeitung der Aufgabe wählen bzw. selbstständig (in Absprache mit dem Ausbilder) entwickeln kann?		
E) Auswertbarkeit			
13.	Ermöglichen die Ergebnisse der Aufgabe eine Bewertung, z. B. hinsichtlich Wirtschaftlichkeit oder Kundennutzen , die der Auszubildende selbstständig vornehmen kann?		
14.	Kann der Auszubildende reflektieren , inwieweit die Ziele der Aufgabe erreicht wurden und ggf. Verbesserungsvorschläge ableiten?		
15.	Ermöglicht die Aufgabe eine Reflexion der während der Aufgabenbearbeitung erzielten Lernerfolge durch den Auszubildenden?		