

VERORDNUNG ÜBER DIE BERUFSAUSBILDUNG

Kaufmann/-frau für Büromanagement

vom 25. Februar 2025
nebst Rahmenlehrplan

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauf-
frau für Büromanagement (Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung – Büro-
MKfAusbV), veröffentlicht im BGBl. Teil I Nr. 62 vom 28.02.2025 nebst Rahmenlehrplan (Be-
schluss der Kultusministerkonferenz vom 20.03.2025)

Inhalt

Inhaltsübersicht	4
Abschnitt 1 Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung	4
Abschnitt 2 Abschlussprüfung	4
Abschnitt 3 Zusatzqualifikationen	5
Abschnitt 4 Schlussvorschrift	5
Abschnitt 1 Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung	5
§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes	5
§ 2 Dauer der Berufsausbildung	5
§ 3 Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan	5
§ 4 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild	6
§ 5 Berufsausbildung in einer dienstbegleitenden Unterweisung	7
§ 6 Ausbildungsplan	7
Abschnitt 2 Abschlussprüfung	7
§ 7 Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt	7
§ 8 Inhalt des Teiles 1	8
§ 9 Prüfungsbereich des Teiles 1	8
§ 10 Inhalt des Teiles 2	8
§ 11 Prüfungsbereiche des Teiles 2	8
§ 12 Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“	9
§ 13 Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“	9
§ 14 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“	10
§ 15 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung	10
§ 16 Mündliche Ergänzungsprüfung	11
Abschnitt 3 Zusatzqualifikationen	11
§ 17 Inhalt der Zusatzqualifikationen	11
§ 18 Prüfung der Zusatzqualifikation	11

Abschnitt 4 Schlussvorschrift	12
§ 19 Inkrafttreten, Außerkrafttreten	12
 Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement	
Anlage (zu § 3 Absatz 1)	13
 Rahmenlehrplan	 26

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

Vom 25. Februar 2025

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

Inhaltsübersicht

Abschnitt 1

Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung

- § 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes
- § 2 Dauer der Berufsausbildung
- § 3 Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan
- § 4 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild
- § 5 Berufsausbildung in einer dienstbegleitenden Unterweisung
- § 6 Ausbildungsplan

Abschnitt 2

Abschlussprüfung

- § 7 Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt
- § 8 Inhalt des Teiles 1
- § 9 Prüfungsbereich des Teiles 1
- § 10 Inhalt des Teiles 2
- § 11 Prüfungsbereiche des Teiles 2
- § 12 Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“
- § 13 Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“
- § 14 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

* 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.

- § 15 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung
- § 16 Mündliche Ergänzungsprüfung

Abschnitt 3

Zusatzqualifikationen

- § 17 Inhalt der Zusatzqualifikationen
- § 18 Prüfung der Zusatzqualifikation

Abschnitt 4

Schlussvorschrift

- § 19 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

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

Abschnitt 1

Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung

§ 1

Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

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

§ 2

Dauer der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(2) Als Ausbildungsbetrieb im Sinne dieser Verordnung gelten für den Bereich des öffentlichen Dienstes die Dienststellen. Dienststellen sind die einzelnen Behörden, Verwaltungsstellen und Betriebe der Verwaltungen des Bundes, der Länder, der Gemeinden und der sonstigen Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts, die Gerichte des Bundes und der Länder sowie die entsprechenden Einrichtungen der Streitkräfte. Soweit

es die Besonderheiten des öffentlichen Dienstes erfordern, sind den Ausbildungsinhalten des Ausbildungsrahmenplans die entsprechenden fachspezifischen Begriffe oder Bezeichnungen, die im öffentlichen Dienst verwendet werden, zugrunde zu legen.

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

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

§ 4

Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

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

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

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

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

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

1. Auftragsprozess steuern,
2. Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen,
3. kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen gestalten und umsetzen,

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

§ 5

Berufsausbildung in einer dienstbegleitenden Unterweisung

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

§ 6

Ausbildungsplan

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

Abschnitt 2

Abschlussprüfung

§ 7

Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt

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

§ 8

Inhalt des Teiles 1

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

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

§ 9

Prüfungsbereich des Teiles 1

(1) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“ statt.

(2) Im Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, computergestützt Büro- und Beschaffungsprozesse zu organisieren und kundenorientiert zu bearbeiten. Dabei soll er nachweisen, dass er unter Anwendung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann.

(3) Der Prüfling hat einen berufstypischen ganzheitlichen Arbeitsauftrag durchzuführen. Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.

(4) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

§ 10

Inhalt des Teiles 2

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

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

(2) In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich ist.

§ 11

Prüfungsbereiche des Teiles 2

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

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

§ 12

Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“

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

§ 13

Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“

- (1) Im Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. komplexe berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen,
 2. Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern,
 3. Lösungswege zu entwickeln und zu begründen,
 4. kunden- und serviceorientiert zu handeln,
 5. wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Zusammenhänge bei der Planung, Durchführung und Auswertung zu berücksichtigen,
 6. Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen sowie
 7. den gewählten Lösungsweg zu reflektieren und Ergebnisse zu bewerten.
- (2) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt, für das folgende Vorgaben bestehen:
 1. Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine der festgelegten Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3,
 2. bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt,
 3. das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung von Aufgabe und Lösungsweg durch den Prüfling eingeleitet und
 4. zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch soll der Prüfling
 - a) für jede der beiden nach § 4 Absatz 3 festgelegten Wahlqualifikationen einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer komplexen betrieblichen Fachaufgabe erstellen oder
 - b) für eine der beiden nach § 4 Absatz 3 festgelegten Wahlqualifikationen eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die ihm vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden, bearbeiten und Lösungswege entwickeln;
 5. der Ausbildungsbetrieb teilt der zuständigen Stelle mit der Anmeldung zur Prüfung mit, welche Variante von Nummer 4 gewählt wird.

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

(4) Wird die Variante nach Absatz 2 Nummer 4 Buchstabe b gewählt, ist dem Prüfling eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten einzuräumen.

(5) Die Prüfungszeit für das fallbezogene Fachgespräch beträgt 20 Minuten.

§ 14

Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

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

(2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 15

Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

(1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- | | |
|--|-----------------|
| 1. „Informationstechnisches Büromanagement“ | mit 25 Prozent, |
| 2. „Kundenbeziehungsprozesse“ | mit 30 Prozent, |
| 3. „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“
sowie | mit 35 Prozent |
| 4. „Wirtschafts- und Sozialkunde“ | mit 10 Prozent. |

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen – auch unter Berücksichtigung einer mündlichen Ergänzungsprüfung nach § 16 – wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
2. im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens zwei Prüfungsbereichen von Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.

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

§ 16

Mündliche Ergänzungsprüfung

(1) Der Prüfling kann in einem Prüfungsbereich eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen.

(2) Dem Antrag ist stattzugeben,

1. wenn er für einen der folgenden Prüfungsbereiche gestellt worden ist:

a) „Kundenbeziehungsprozesse“ oder

b) „Wirtschafts- und Sozialkunde“,

2. wenn der Prüfungsbereich nach Nummer 1 Buchstabe a oder Buchstabe b schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und

3. wenn die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Die mündliche Ergänzungsprüfung darf nur in dem Prüfungsbereich nach Satz 1 Nummer 1 Buchstabe a oder Buchstabe b durchgeführt werden.

(3) Die mündliche Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten dauern.

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

Abschnitt 3

Zusatzqualifikationen

§ 17

Inhalt der Zusatzqualifikationen

(1) Als Zusatzqualifikation kann die Ausbildung in einer Wahlqualifikation nach § 4 Absatz 3 vereinbart werden, die nicht im Rahmen der Berufsausbildung gewählt worden ist.

(2) Für die Vermittlung der Zusatzqualifikation ist die sachliche Gliederung der Anlage entsprechend anzuwenden.

§ 18

Prüfung der Zusatzqualifikation

(1) Die Zusatzqualifikation wird auf Antrag des oder der Auszubildenden geprüft, wenn der oder die Auszubildende glaubhaft macht, dass ihm oder ihr die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind. Die Prüfung findet im zeitlichen Zusammenhang mit Teil 2 der Abschlussprüfung als gesonderte Prüfung statt.

(2) Für die Prüfung der Zusatzqualifikation ist § 13 entsprechend anzuwenden.

(3) Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn die Prüfungsleistung mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden ist.

Abschnitt 4
Schlussvorschrift

§ 19

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

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

Berlin, den 25. Februar 2025

Der Bundesminister
für Wirtschaft und Klimaschutz

Robert Habeck

Die Bundesministerin
des Innern und für Heimat

Nancy Faeser

Anlage
(zu § 3 Absatz 1)

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

Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Informationsmanagement anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	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	11	
2	Informationsverarbeitung durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	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	11	
3	bürowirtschaftliche Abläufe organisieren (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	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	7	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
4	Koordinations- und Organisationsaufgaben übernehmen (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	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	5	
5	Kundenbeziehungen gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)	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	7	
6	Auftragsbearbeitung durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)	a) Markt- und Wettbewerbssituation des Ausbildungsbetriebes darstellen b) Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer Abwicklung mitwirken c) Kundenaufträge annehmen, bearbeiten sowie dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten	6	
		d) Auftragsabwicklung mit Kunden festlegen e) Begleitdokumente und Rechnungen erstellen f) Vor- und Nachkalkulationen durchführen und auswerten g) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten		11
7	Material und externe Dienstleistungen beschaffen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)	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	11	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
8	personalbezogene Aufgaben übernehmen (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)	a) Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen b) Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vorbereiten c) rechtliche Regelungen, insbesondere tarifrechtliche oder beamtenrechtliche Vorschriften, anwenden d) bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten e) bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten		13
9	kaufmännische Steuerung durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 9)	a) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung beachten b) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen anwenden c) Investitionen und Finanzierung an Beispielen erläutern d) Kosten- und Leistungsstruktur berücksichtigen e) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen, rechnerisch und sachlich prüfen f) Zahlungen unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen vorbereiten		13

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

Lfd. Nr.	Wahlqualifikationen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Auftragsprozess steuern (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	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		22

Lfd. Nr.	Wahlqualifikationen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		g) Zeit- und Ressourcenplan in Abstimmung mit den Beteiligten erstellen h) auftragsrelevante Beschaffungen sicherstellen i) auftragsbegleitend mit Kunden kommunizieren j) auftragsbezogene Daten einholen k) Soll- und Ist-Vergleich der Leistungserbringung durchführen, bei Bedarf nachsteuern l) Abnahme der Leistung veranlassen m) Auftragsdokumentation vervollständigen und bearbeiten n) Aufträge nachkalkulieren o) Aufträge fakturieren, Kundenrechnungen erstellen p) Zahlungseingänge überwachen und bei Bedarf Maßnahmen einleiten q) Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten r) Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren s) Kundenreklamationen bearbeiten t) Probleme in Auftragsprozessen identifizieren und analysieren u) Problemlösungen vorschlagen		
2	Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	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) Zahlungseingänge überwachen und Zahlungsausgänge veranlassen e) Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten f) bei periodengerechten Abschlussarbeiten unterstützen g) Zweck und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung bei Aufgabenstellungen berücksichtigen h) Kosten ermitteln, aufbereiten und überwachen i) Leistungen kalkulieren und verrechnen j) Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung für Entscheidungen aufbereiten k) im Rahmen des Controllings Einflussfaktoren auf den Betriebserfolg identifizieren und reflektieren		22

Lfd. Nr.	Wahlqualifikationen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		l) Ergebnisse der Betriebsrechnung und der Finanzbuchhaltung für das Controlling aufbereiten und interpretieren m) Soll- und Ist-Vergleiche durchführen, Abweichungen feststellen und kommunizieren n) Kennzahlen ermitteln, aufbereiten und beurteilen, Statistiken und Berichte erstellen		
3	kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen gestalten und umsetzen (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	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 g) Personalstammdaten erfassen und pflegen h) erforderliche Prozessdaten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten i) Auszahlungsbeträge unter Berücksichtigung geltender steuer-, sozial- und tarifrechtlicher Bestimmungen ermitteln j) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen erstellen k) Kosten verursachungsgerecht zuordnen l) Angebote unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen kalkulieren m) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren n) Verfahren der Voll- und Teilkostenrechnung anwenden o) durch Nachkalkulation Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg ermitteln p) bei der Ermittlung der Unternehmensertragslage mitwirken q) Wirkungen der Abschreibungen für den Betriebserfolg unterscheiden r) Statistiken erstellen und Plan-Ist-Vergleiche durchführen s) betriebliche Kennzahlen beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten		22

Lfd. Nr.	Wahlqualifikationen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
4	Einkauf und Logistikprozesse planen, koordinieren und durchführen (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen feststellen b) Mengen und Termine disponieren c) interne Einkaufsrichtlinien und Rahmenverträge sowie betriebliche Compliance einhalten d) Bezugsquellen ermitteln, analysieren und Lieferantenvorauswahl treffen e) Angebote einholen und vergleichen f) Bestellung durchführen, Auftragsbestätigung mit der Bestellung vergleichen und bei Abweichungen Lösungen vereinbaren g) Vertragserfüllung überwachen und bei Vertragsstörung Maßnahmen einleiten h) bei der Verhandlung von Einkaufskonditionen mitwirken i) Lieferanteninformationen für Entscheidungen systematisch erfassen j) bei der Erstellung von Rahmenverträgen mitwirken k) Prozesse der Bedarfsermittlung und des Einkaufs reflektieren und Verbesserungen vorschlagen l) unterschiedliche Systeme der Lagerhaltung vergleichen m) vom Ausbildungsbetrieb genutztes Lager-system bei logistischen Abläufen berücksichtigen n) Wareneingang prüfen, Mängelbeseitigung veranlassen o) Bestände erfassen, kontrollieren und bewerten		22
5	Marketing- und Vertriebsaktivitäten mitgestalten (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)	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		22

Lfd. Nr.	Wahlqualifikationen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		f) Wirkungen von Marketingmaßnahmen feststellen und Verbesserungsvorschläge entwickeln g) Kundendaten und -informationen nutzen h) Vertriebsformen berücksichtigen i) Situation des Kunden analysieren, Bedarf feststellen, kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren; Angebote unterbreiten j) Verträge und Vertragsverhandlungen vorbereiten und an Vertragsabschlüssen mitwirken k) Erfüllung von Verträgen überwachen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten l) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben gestalten m) Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen n) Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen o) Kundenzufriedenheit ermitteln, Maßnahmen vorschlagen		
6	personalwirtschaftliche Prozesse umsetzen (§ 4 Absatz 3 Nummer 6)	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 i) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen j) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken		22

Lfd. Nr.	Wahlqualifikationen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		k) im Bereich der Personalentwicklung insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren l) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen m) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen		
7	Assistenzaufgaben übernehmen (§ 4 Absatz 3 Nummer 7)	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 f) Termine koordinieren und überwachen; Wiederholung steuern g) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen h) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen i) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden j) Geschäftskorrespondenz führen k) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen l) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten m) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten		22
8	Öffentlichkeitsarbeit gestalten und Aufgaben des Veranstaltungsmanagements übernehmen (§ 4 Absatz 3 Nummer 8)	a) bestehende Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit analysieren b) an der Entwicklung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Zielsetzung, Zielgruppen und unterschiedlichen Medien mitwirken c) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit planen, organisieren und umsetzen sowie deren Wirkung bewerten		22

Lfd. Nr.	Wahlqualifikationen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		d) an Veranstaltungsplanungen, insbesondere hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Ressourcenkalkulation, räumlicher Organisation und Ausstattung, mitwirken und dabei wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Aspekte berücksichtigen e) Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten sowie Teilnehmende bei Anfragen und organisatorischen Problemen unterstützen f) Prozesse mit Dienstleistern koordinieren und überwachen, dabei Compliance-Vorgaben einhalten und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten g) Kosten nachkalkulieren, Rechnungen prüfen und kontieren h) Veranstaltungen dokumentieren und analysieren, Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit und nachfolgende Prozesse nutzen		
9	Aufgaben der Verwaltung wahrnehmen und Recht anwenden (§ 4 Absatz 3 Nummer 9)	a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf sachgerechte Antragstellung hinwirken b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten d) Anliegen und Zuständigkeiten klären, Sachverhalte ermitteln, Maßnahmen einleiten e) Beteiligungsverfahren durchführen, dabei Verfahrensvorschriften beachten f) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden g) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen und ungebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen h) Verwaltungsakte entwerfen i) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen j) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerden entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten k) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen l) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren m) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen		22

Lfd. Nr.	Wahlqualifikationen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
10	Haushaltsmittel planen und bewirtschaften (§ 4 Absatz 3 Nummer 10)	a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes 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 e) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten f) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken g) gebuchte Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen h) Übersichten für Mittelzu- und -abflüsse erstellen, überwachen und weiterleiten i) Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen j) Unterlagen für den Jahresabschluss zusammenstellen		22

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

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zordnung
1	2	3	4
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 4 Nummer 1)	a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung beschreiben c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern	während der gesamten Ausbildung

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zordnung
1	2	3	4
		e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern	
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 2)	a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 3)	a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zordnung
1	2	3	4
		e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren	
4	digitalisierte Arbeitswelt (§ 4 Absatz 4 Nummer 4)	a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
5	Arbeitsorganisation und Informationsmanagement gestalten (§ 4 Absatz 4 Nummer 5)	a) eigene Arbeit systematisch planen, durchführen und kontrollieren sowie Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen b) Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen einordnen und mitgestalten c) Informationen recherchieren, auswerten, beurteilen, aufbereiten und archivieren d) Vor- und Nachteile verschiedener Informationsquellen berücksichtigen	4	
		e) die eigene Arbeitsweise reflektieren, Verbesserungspotenzial identifizieren und zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen		2
6	Zusammenarbeit und Kommunikation gestalten (§ 4 Absatz 4 Nummer 6)	a) interne und externe Kommunikationsprozesse sowie Kooperationsprozesse gestalten b) Aufgaben im Team planen und bearbeiten c) unter Berücksichtigung der Zielgruppe und des Sachverhaltes geeignete analoge oder digitale Kommunikationswege auswählen und zielführend einsetzen	2	
		d) Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden e) Gespräche ziel- und kundenorientiert führen, Zeitrahmen einhalten, Ergebnisse zusammenfassen f) Feedback konstruktiv geben und entgegennehmen g) soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen h) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit erkennen i) zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen j) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden k) Auskünfte in einer Fremdsprache einholen und erteilen		9

Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement

**(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 27.09.2013 i. d. F. der
Bildungsministerkonferenz vom
20.03.2025)**

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 Klimaschutz oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Ersten Schulabschlusses 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 sowie
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität zur 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 Perspek-

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.

tive 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.

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 (Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung) vom 25.02.2025 (BGBl. I Nr. 62) abgestimmt.²

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 27.09.2013) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter <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 spiralcurricular aufeinander auf.

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

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

Der Erwerb von Fremdsprachenkompetenz ist integrierter Bestandteil der Lernfelder.

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

² Aufgrund der Neufassung der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement vom 11.12.2013 (BGBl. I S. 4125) und der Überführung der in der Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vom 11.12.2013 (BGBl. I S. 4141) getroffenen Regelungen zur „gestreckten“ Abschlussprüfung in die Stammverordnung sind die Berufsbezogenen Vorbemerkungen sowie die Lernfelder im Rahmenlehrplan insbesondere hinsichtlich der Aspekte der Nachhaltigkeit und der digitalisierten Arbeitswelt angepasst worden.

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

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

Teil V Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
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

Lernfeld 1:	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 40 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebs aktiv zu gestalten und ihren Betrieb adressatengerecht zu präsentieren. Die Schülerinnen und Schüler klären ihren Verantwortungsbereich im Betrieb und identifizieren sich mit ihrer Rolle als Auszubildende und als zukünftige Arbeitnehmer und Arbeitnehmerin, die auf unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen basieren. Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigenen Rechte und Pflichten, informieren sich über Inhalte und Regelungen der Ausbildungsverträge sowie ihre Mitbestimmungsrechte durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung. Sie informieren sich über geltendes Recht (<i>Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz</i>) und das für sie geltende Tarifrecht. Ebenso erkunden sie Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung. Die Schülerinnen und Schüler recherchieren und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung ihres Betriebes, auch mit digitalen Medien, und überprüfen die Validität der Informationen. Sie erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes, die eingesetzten betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren, auch unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit. Sie analysieren die Ziele ihres Betriebes sowie dessen Stellung in der arbeitsteiligen Wirtschaft und innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufes. Sie erfassen ihre Stellung innerhalb des Aufbaus des Betriebes und die wesentlichen Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes sowie ihren eigenen Handlungsrahmen (Vertretungsvollmachten). Die Schülerinnen und Schüler entwickeln auf der Grundlage von Rechten und Pflichten ihre Kompetenzen im Betrieb weiter und initiieren eine zielorientierte, auf ständiger Weiterentwicklung basierende Einstellung zum lebenslangen Lernen als engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie setzen sich realistische Ziele. Sie wählen für ihre Ergebnisse eine Präsentationsform, auch digital, und berücksichtigen dabei die Rahmenbedingungen und Präsentationsregeln sowie die Vorschriften zum Datenschutz und zum Urheberrecht. Zur Reflexion und Bewertung von Präsentationen erstellen sie einen Kriterienkatalog. Die Schülerinnen und Schüler werden ihrer Rolle im Betrieb gerecht. Sie beachten und nutzen die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen. Sie erledigen ihre Aufgabenstellungen selbstständig und sind bereit mit Kolleginnen und Kollegen zusammenzuarbeiten. Sie nehmen anstehende Arbeiten aufmerksam wahr und erledigen diese unaufgefordert und eigenverantwortlich. Sie präsentieren ihren Betrieb mediengestützt. Sie wenden Arbeitsstrategien (Informationsbeschaffungsstrategie, Elaborationsstrategie) an und finden für einfache und komplexe Anforderungen selbstständig Lösungen. Sie stellen, sich schwierigen Situationen und kämpfen gegen innere Widerstände an. Sie zeigen Durchhaltevermögen, um längerfristige Ziele zu erreichen. Sie beurteilen ihre eigene Rolle und das eigene Handeln vor dem Hintergrund der für sie veränderten Rahmenbedingungen sowie die Reaktion der anderen kritisch. Sie kontrollieren kontinuierlich ihre Arbeitsergebnisse und bessern diese selbstständig und eigenverantwortlich nach. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren und bewerten ihre Präsentation mit Hilfe des Kriterienkataloges. Sie hinterfragen die eigene Einstellung, respektieren die Vorstellungen anderer und ziehen Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln. Sie nehmen konstruktives Feedback an und beachten dies bei zukünftigen Präsentationen.		

Lernfeld 2:	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Arbeitsprozesse im Büro eigenverantwortlich und effizient zu planen und zu gestalten sowie gesundheitliche und rechtliche Aspekte, auch im Umgang miteinander, zu berücksichtigen. Die Schülerinnen und Schüler zeigen die Bereitschaft, die komplexen Herausforderungen ihres Aufgabenbereichs engagiert und verantwortungsbewusst zu bewältigen. Sie analysieren die Anforderungen an die Gestaltung ihrer jeweiligen Arbeitsprozesse sowie ihres Arbeitsplatzes und Arbeitsraumes. Sie überprüfen ihre digitale Schreibfertigkeit, soweit sie für die Erledigung ihrer Aufgaben angemessen ist. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe. Sie erkunden gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und -raumes sowie ergonomische und ökologische Erfordernisse. Die Schülerinnen und Schüler recherchieren Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit. Sie entwickeln Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz (<i>Stress, Burnout</i>) und Konflikten (<i>Mobbing</i>). Sie planen unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes (<i>Bürraumkonzepte, Homeoffice, mobiles Arbeiten</i>). Sie achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung ihrer Gesundheit (<i>Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Suchtprävention</i>). Die Schülerinnen und Schüler strukturieren ihre Arbeitsprozesse effizient. Dabei identifizieren sie mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen und schalten diese aus. Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe im Team und nutzen weitere Methoden des Zeitmanagements (<i>ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip</i>) sowie Techniken des Selbstmanagements (<i>Selbstbeobachtung, Zielklärung und -setzung, Selbstkontrolle</i>). Die Schülerinnen und Schüler gestalten ihren Arbeitsplatz und -raum und beachten dabei die Auswirkungen auf ihre Leistungsfähigkeit sowie ihre Resilienz, auch als Team. Die Schülerinnen und Schüler koordinieren und überwachen Termine und erstellen digitale Terminpläne unter Berücksichtigung verschiedener Terminarten. Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen, auch in digitalen Formaten, vor, begleiten die Durchführung und geben bei Bedarf einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen nach, dokumentieren diese, insbesondere in Form von Protokollen. Dabei setzen sie digitale Medien ein und erschließen sich selbstständig die hierzu notwendigen Funktionen. Sie optimieren ihre Schreibfertigkeit durch eigenverantwortliches Schreibtraining. Die Schülerinnen und Schüler bereiten eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe auf. Sie sortieren die ausgehenden Informationen und entscheiden sich jeweils für die zweckmäßigste und ressourcenschonende Versandart unter Berücksichtigung von Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Kosten und Rechtsverbindlichkeit. Die Schülerinnen und Schüler wählen zweckmäßige Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten und verwenden gezielt Speichermedien, auch unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit. Sie realisieren die Datensicherheit und Datenpflege. Sie achten auf die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften für die Dauer der Aufbewahrung der Schriftstücke und Daten sowie die Vorschriften zum Datenschutz. Die Schülerinnen und Schüler arbeiten kooperativ im Team auch unter Nutzung digitaler Medien, und berücksichtigen bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen. Sie vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung, entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit (<i>verbale und nonverbale Kommunikationstechniken</i>) und ihr Selbstbewusstsein (<i>Selbstwirksamkeit, realistisches Selbstbild</i>). 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 Potenziale für ihre eigene Weiterentwicklung und die des Betriebes. Die Schülerinnen und Schüler beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team, die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes und -raumes sowie ihre Arbeitsprozesse. Sie reflektieren ihren Beitrag zum Erfolg des Betriebes und zur Gestaltung eines angenehmen Betriebsklimas. Sie hinterfragen den Beitrag, den sie selbst erbringen können, um ein gelingendes Miteinander im Betrieb zu gewährleisten. Dabei respektieren sie die Wertvorstellungen ihrer Kolleginnen und Kollegen.		

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

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

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

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

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

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

Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und kundenorientiert, bei Bedarf auch in einer fremden Sprache, und berücksichtigen interkulturelle Unterschiede. Dabei nutzen sie analoge und digitale Kommunikationssysteme situationsgerecht und ressourcenschonend.

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

Sie reflektieren ihre Arbeitsweise und die Nutzung der eingesetzten Kommunikationssysteme.

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

Lernfeld 4:	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 120 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Beschaffungsprozesse zu planen, durchzuführen und zu überwachen. Die Schülerinnen und Schüler definieren ihren Verantwortungsbereich bei der Durchführung von Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern und beachten dabei das ökonomische Prinzip sowie Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens. Sie recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen. Sie informieren sich über die Inhalte von Angeboten. Sie identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume sowie betriebliche Vorgaben bei Konflikten in Kaufvertragsstörungen. Die Schülerinnen und Schüler bestimmen die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die optimale Bestellmenge. Sie erstellen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm Diagramme und nutzen diese für ihre Entscheidung. Sie wählen kriterienorientiert Möglichkeiten der Lagerung aus. Die Schülerinnen und Schüler schreiben mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht. Sie bewerten und vergleichen eingehende Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien mit Hilfe der Nutzwertanalyse und setzen dafür ein Tabellenkalkulationsprogramm ein. Dabei nutzen sie notwendige Funktionen wie WENN, ZÄH- LENWENN, SUMMEWENN und SVERWEIS. Sie bestellen auch online Sachgüter und Dienstleistungen bei ausgewählten Lieferanten und schließen Verträge (<i>Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag</i>) unter Beachtung von Nutzen und Risiken ab. Dabei beachten sie Rechtsnormen und deren Wirkung (<i>Nichtigkeit, Anfechtung, Eigentum, Besitz</i>) 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 (<i>Skontonutzung, Bezahlssysteme</i>). Sie entwickeln, auch im Team, Lösungsvorschläge bei identifizierten Vertragsstörungen (<i>Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Schlechtleistung</i>) und kommunizieren bei deren Umsetzung sach- und normgerecht mit den Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern. Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Beschaffungsprozesse hinsichtlich nachhaltiger Wirkungen und zeigen begründete Möglichkeiten ihrer Optimierung auf. Die Schülerinnen und Schüler durchdenken ihr Verhalten in Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen und prüfen Verbesserungsmöglichkeiten. Sie reflektieren ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen.		

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Lernfeld 6:	Werteströme erfassen und beurteilen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Werteströme im Betrieb prozessbegleitend zu erfassen und ordnungsgemäß zu dokumentieren sowie die Auswirkungen auf den Betriebserfolg zu beurteilen. Die Schülerinnen und Schüler identifizieren mit den Kategorien Güter, Geld und Information systematisch Werteströme ihres Betriebes anhand von Belegen, die im Rahmen der Geschäftsprozesse entstehen. Sie informieren sich über die rechtlichen Anforderungen an eine ordnungsgemäße Buchführung (<i>Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung, Umsatzsteuergesetz</i>). Die Schülerinnen und Schüler strukturieren zeitliche und organisatorische Abläufe zur Bearbeitung der Belege unter Berücksichtigung der betrieblichen Rahmenbedingungen. Die Schülerinnen und Schüler kontieren Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen und dokumentieren die zugrundeliegenden Geschäftsvorfälle. Sie nutzen das aufwandsrechnerische Verfahren beim Einkauf von Handelswaren und buchen Ausgangsrechnungen aus deren Verkauf. Sie buchen die notwendigen Zahlungen unter Berücksichtigung von Skonto. Sie führen Stornobuchungen (<i>Rücksendung</i>) 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 wählen die Kommunikationswege aus, definieren die situationsbezogenen Gesprächsziele und sammeln Argumente für die Gespräche. Sie achten auf eine positive Gesprächsatmosphäre zur Umsetzung ihrer Ziele.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Lernfeld 8:	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, bei der Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitzuwirken. Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten. Dabei berücksichtigen sie die konjunkturelle Situation und gesamtwirtschaftliche Faktoren (<i>Demografie, außenwirtschaftliche Entwicklungen</i>) und gesellschaftliche Verantwortung (<i>Inklusion, Migration</i>). Die Schülerinnen und Schüler bestimmen den quantitativen und qualitativen Personalbedarf unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele. Sie informieren sich bei einer Unterdeckung über Wege der Personalbeschaffung (<i>intern, extern</i>), über die Kompetenzanforderungen sowie die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die rechtlichen Anforderungen (<i>Gesetze, Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen</i>) beim Abschluss und der Beendigung von unterschiedlichen Arten eines Arbeitsvertrages. Sie informieren sich über die gesetzlichen Bestimmungen des sozialen Arbeitsschutzes (<i>Mutterschutzgesetz</i>) sowie über die Erfordernisse der Inklusion. Die Schülerinnen und Schüler sondieren für die zu besetzenden Stellen Modelle der Arbeitsmodelle (<i>Arbeitszeit, Arbeitsort</i>) und berücksichtigen die Formen des betrieblichen Entgelts. Sie organisieren den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens einschließlich der erforderlichen Arbeitspapiere und des Schriftverkehrs. Die Schülerinnen und Schüler formulieren Stellenanzeigen auf der Grundlage einer vorliegenden Stellenbeschreibung, die auch Bewerberinnen und Bewerber im Ausland ansprechen. Zur Gewinnung von Mitarbeitenden wählen sie zielgruppenbezogen auch digitale Medien aus. Sie wirken bei der Durchführung von Auswahlverfahren mit und beachten dabei, dass die Arbeitsmarktsituation und arbeitsrechtliche Vorschriften (<i>Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz</i>) die Auswahlmöglichkeiten beeinflussen. Sie prüfen, ob bei personalrechtlichen Entscheidungen die Rechte der Arbeitnehmervertretung (<i>Betriebsrat, Personalrat</i>) eingehalten werden. Sie wirken beim Erstellen von Arbeitsverträgen mit und berücksichtigen dabei arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen. Die Schülerinnen und Schüler legen Personalakten an und führen diese unter besonderer Berücksichtigung der Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Sie unterstützen die Planung des Personaleinsatzes und berücksichtigen dabei Arbeitszeitregelungen und Urlaubsansprüche. Sie berechnen und dokumentieren Arbeits- und Abwesenheitszeiten. Sie überwachen wichtige arbeitsrechtliche Fristen (<i>Probezeit, Mutterschutz, Entgeltfortzahlung, Kündigung</i>). Die Schülerinnen und Schüler ermitteln das Bruttoentgelt unter Berücksichtigung bestehender rechtlicher Ansprüche (<i>Entgelttarifvertrag, Betriebsvereinbarung, Arbeitsvertrag</i>) und berechnen das Nettoentgelt. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Ideen zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbetreuung sowie zur Personalförderung als eine wichtige Aufgabe zur Erhaltung der Leistungsmotivation und zur Bindung an den Betrieb. Sie schlagen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Fortbildungsmaßnahmen vor, die lebenslanges Lernen ermöglichen und zur Sicherung des Arbeitsplatzes beitragen. Sie wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen, dem Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnissen mit. Sie dokumentieren diese Maßnahmen und handeln bei der Durchführung umsichtig. Die Schülerinnen und Schüler erstellen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms Personalstatistiken und werten diese aus. Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihren Arbeitsprozess hinsichtlich eingehaltener Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität. Sie beurteilen ihr Auftreten und Verhalten gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und nehmen konstruktive Rückmeldungen selbstkritisch an. Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen, inwieweit sie auf Problemstellungen im personalwirtschaftlichen Bereich sachgerecht reagieren und entwickeln Strategien, um Lösungsansätze aufzuzeigen. Hierbei vergegenwärtigen sie sich ihrer eigenen Position als Arbeitnehmerin, Arbeitnehmer im Betrieb und den daraus resultierenden Konfliktpotenzialen.		

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Lernfeld 10:	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Wertschöpfungsprozesse auf Grundlage der Daten der Kosten- und Leistungsrechnung zu analysieren, erfolgsorientiert zu steuern und zu beurteilen. Die Schülerinnen und Schüler identifizieren Kosten (<i>Einzel- und Gemeinkosten, fixe und variable Kosten</i>) 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 Kostenartenso- wie 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 (<i>kalkulatorischer Unternehmerlohn, kalkulatorische Abschreibungen</i>). Die Schülerinnen und Schüler nutzen die ermittelten Kosten für die Kostenstellenrechnung und führen diese auf der Grundlage des einfachen Betriebsabrechnungsbogens durch. Sie errechnen im Rahmen einer Kostenträgerrechnung auf Vollkostenbasis Selbstkosten und kalkulieren Angebotspreise für die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes (<i>einfache Zuschlagskalkulation, Kalkulation von Handelswaren in Form der Vorwärts- und Rückwärtskalkulation</i>). 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 (<i>Kostenüber- und -unterdeckung</i>). Sie realisieren, welchen Einfluss der Beschäftigungsgrad ihres Betriebes auf die Kosten (<i>Gesetz der Massenproduktion</i>) hat. Sie hinterfragen die eigene Einstellung zur Arbeit und reflektieren die Vorstellungen anderer. Die Schülerinnen und Schüler erkennen ihre Verantwortung für die Kosten und Leistungen des Betriebes und überprüfen ihre Einflussmöglichkeiten.		

Lernfeld 11:	Geschäftsprozesse darstellen und optimieren	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, die Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes darzustellen, zu optimieren und zur Qualitätssicherung sowie zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beizutragen. Die Schülerinnen und Schüler differenzieren die Geschäftsprozesse (<i>Kern- und Unterstützungsprozesse</i>) des Betriebes. Sie informieren sich über die Bedeutung von Schnittstellen bei der Vorgangsbearbeitung und Informationsweitergabe. Sie identifizieren Schnittstellen zwischen den Prozessen. Dabei nutzen sie Handbücher, Verfahrensanweisungen und digitale Leitfäden. Sie recherchieren mögliche Darstellungsformen von Geschäfts- und Arbeitsprozessen. Die Schülerinnen und Schüler stellen den organisatorischen Aufbau des Betriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dessen Leitungssystem dar. Sie fertigen eine Ist- Aufnahme der Prozesse an, um die Geschäfts- und Arbeitsprozesse (<i>Ablaufdiagramme, ereignisgesteuerte Prozesskette</i>) darzustellen und identifizieren Schwachstellen. Sie entwickeln im Team Vorschläge zur Optimierung der Abläufe im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung von Kern- und Unterstützungsprozessen und dokumentieren diese. Dabei berücksichtigen sie die Informations- und Entscheidungswege sowie Schnittstellen. Die Schülerinnen und Schüler schätzen die Realisierbarkeit und Akzeptanz ihrer unterbreiteten Vorschläge ein. Sie beurteilen diese im Hinblick auf die Kosteneinsparung, den Ressourceneinsatz, die Arbeitsplatzsicherheit sowie auf die Kundenzufriedenheit. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Stärken und Schwächen sowie ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.		

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

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

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

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

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

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

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

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

Sie bereiten Veranstaltungen nach und dokumentieren diese.

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

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

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

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

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

Lernfeld 13:	Ein Projekt planen und durchführen	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung zu realisieren. Die Schülerinnen und Schüler formulieren aus einem gegebenen Anlass heraus die Projektziele. Zur Ideenfindung wenden sie Kreativitätstechniken an. Sie informieren sich über die für das Projekt erforderliche Projektorganisation (<i>Struktur, Gestaltung, systematische Durchführung, Hilfsmittel</i>), sondieren zielorientierte Maßnahmen, entscheiden sich für eine Projektmanagementmethode und leiten daraus die notwendigen Arbeitspakete ab. Die Schülerinnen und Schüler organisieren sich selbstständig in einem Projektteam und erstellen einen Projektstrukturplan sowie Projektablauf- und Terminpläne, Kapazitäts- und Qualitätspläne. Sie argumentieren überzeugend für den Plan, stellen sich möglicher Kritik und gewinnen das Team für die Umsetzung des Plans. Sie legen Regeln insbesondere zur Konfliktlösung und das Projektinformationssystem fest. Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren den Projektstatus, erstellen Abweichungsanalysen und setzen notwendige Korrekturen um. Sie dokumentieren die Ergebnisse und Arbeitsaufträge jeder Projektsitzung. Sie nutzen digitale Medien, arbeiten strukturiert und sorgfältig und haben einen maßgeblichen Anteil am Erfolg des Projekts. Sie übernehmen Verantwortung in der Gruppe, halten sich an Vereinbarungen und kommunizieren angemessen. Die Schülerinnen und Schüler beurteilen ihre Planung der Arbeitsabläufe. Sie bewerten mit Hilfe eines Soll-Ist-Vergleichs die Durchführung des Projekts hinsichtlich der Einhaltung der Projektziele und des Zeit- und Arbeitsplans. Sie entwickeln Strategien zur Optimierung der Projektablaufe. Sie stellen fest, welche Fehler durch ihr eigenes Handeln oder durch äußere Ursachen entstanden sind, und übernehmen Verantwortung für ihre eigenen Fehler. Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen ihr Vorgehen während des Projekts und beziehen dabei Verfahren der Fremdrelexion ein. Sie berücksichtigen dabei auch ihr individuelles Verhalten und ihr Verhalten im Team.		