

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

**Vom 11. Dezember 2013**

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

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

**§ 1**

**Staatliche Anerkennung  
des Ausbildungsberufes**

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

**§ 2**

**Dauer der Berufsausbildung**

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

**§ 3**

**Ausbildungsrahmenplan**

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die in der sachlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans nach Anlage 1 genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit). Soweit es die Besonderheiten des öffentlichen Dienstes erfordern, sind den Ausbildungsinhalten des Ausbildungsrahmenplans die entsprechenden fachspezifischen Begriffe oder Bezeichnungen, die im öffentlichen Dienst verwendet werden, zugrunde zu legen.

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

---

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

**§ 4**

**Struktur der Berufsausbildung,  
Ausbildungsberufsbild**

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

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

1. gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **§ 5**

### **Durchführung der Berufsausbildung**

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

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

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

(4) Zur Ergänzung der betrieblichen Berufsausbildung sind im Bereich der zuständigen Stellen des öffentlichen Dienstes die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer dienstbegleitenden Unterweisung systematisch zu vermitteln und zu vertiefen. Hierfür kommen insbesondere Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in Betracht, die nicht in allen Ausbildungsbetrieben vermittelt werden können. Die dienstbegleitende Unterweisung umfasst in der Regel 420 Stunden, sie ist inhaltlich und zeitlich mit dem Berufsschulunterricht abzustimmen.

## **§ 6**

### **Zwischenprüfung**

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

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich

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

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

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

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

## § 7

### Abschlussprüfung

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

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

Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen

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

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

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

lationsprogrammen recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## § 8

### **Gewichtung der Prüfungsbereiche, Bestehen der Abschlussprüfung**

(1) Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1. informationstechnisches<br>Büromanagement | mit 25 Prozent, |
| 2. Kundenbeziehungsprozesse                  | mit 30 Prozent, |
| 3. Fachaufgabe in der<br>Wahlqualifikation   | mit 35 Prozent, |
| 4. Wirtschafts- und Sozialkunde              | mit 10 Prozent. |

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

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

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

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

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

## § 9

### **Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

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

(2) Gleichzeitig treten außer Kraft:

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

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

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

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

**Vom 11. Dezember 2013**

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

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

**§ 1**

**Ziel und Gegenstand der Erprobung**

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

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

**§ 2**

**Abschlussprüfung**

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

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

Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den zeitlich auseinanderfallenden Teilen 1 und 2. In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als dies für die Feststellung der Berufsbefähigung nach § 38 des Berufsbildungsgesetzes erforderlich ist.

**§ 3**

**Teil 1 der Abschlussprüfung**

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

(2) Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich

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

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

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

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

**§ 4**

**Teil 2 der Abschlussprüfung**

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

(2) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## § 5

### **Gewichtung der Prüfungsbereiche, Bestehen der Abschlussprüfung**

(1) Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. informationstechnisches Büromanagement mit 25 Prozent,
2. Kundenbeziehungsprozesse mit 30 Prozent,
3. Fachaufgabe in der Wahlqualifikation mit 35 Prozent,
4. Wirtschafts- und Sozialkunde mit 10 Prozent.

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

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

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

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

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

## **§ 6**

### **Zusatzqualifikation**

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

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

## **§ 7**

### **Prüfung der Zusatzqualifikation**

(1) Die Zusatzqualifikation wird im Rahmen von Teil 2 der Abschlussprüfung gesondert geprüft, wenn bei der Anmeldung zur Abschlussprüfung mitgeteilt wird, dass diese Prüfung durchgeführt werden soll und glaubhaft gemacht wird, dass die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind.

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

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

## **§ 8**

### **Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse**

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

## **§ 9**

### **Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

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

**Anlage 1**

(zu § 3 Absatz 1 Satz 1)

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

**- sachliche Gliederung -**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Abschnitt C: Gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

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

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

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

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

**A.**  
**Während der gesamten Ausbildungszeit**

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

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

**B.**  
**1. bis 15. Ausbildungsmonat**

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

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

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

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

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

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

## C.

### 16. bis 36. Ausbildungsmonat

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

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

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

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