

# Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

## Hinweise zum Prüfungsbereich fallbezogenes Fachgespräch

---

Für den Prüfungsbereich „Fallbezogenes Fachgespräch“ bestehen folgende Vorgaben: Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,

- berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie Lösungswege zu entwickeln, zu begründen und zu reflektieren,
- kunden- und serviceorientiert zu handeln,
- betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge zu planen, durchzuführen und auszuwerten sowie
- Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen.

### **Klassische Variante**

Der Prüfling bekommt am Tag der mündlichen Prüfung vom Prüfungsausschuss zwei praxisbezogene Fachaufgaben zur Wahl gestellt. Grundlage für die beiden Fachaufgaben ist eine der beiden festgelegten Wahlqualifikationen. Die zu prüfende Wahlqualifikation wird vom Prüfungsausschuss festgelegt. Zur Bearbeitung der gewählten Prüfungsaufgabe wird eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten gewährt. Die nachfolgende Prüfungszeit beträgt 20 Minuten.

### **Report-Variante**

Der Prüfling schreibt zu jeder der beiden gewählten Wahlqualifikationen einen höchstens dreiseitigen Report über eine betriebliche Fachaufgabe.

Einer der beiden eingereichten Reporte dient, sofern mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 die Report-Variante gewählt wurde, als Grundlage für das 20-minütige Fallbezogene Fachgespräch. Der Report wird nicht bewertet. Sofern die Report-Variante gewählt wurde, jedoch keine Reporte bis zum Tag der schriftlichen Prüfung eingereicht wurden, wird dieser Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet.

### **Formale Hinweise für die Erstellung der Reporte**

- Deckblatt mit persönlicher Erklärung
- 3 Seiten Umfang, DIN A4
- Schriftgröße 11, Schriftart Arial
- 1,5-zeilig verfasst
- linker und rechter Rand 2,5 cm
- fortlaufende Seitennummerierung
- Name und Vorname auf jeder Seite
- zusätzliche Anlagen werden nicht zugelassen und dürfen auch nicht zum Fachgespräch mitgebracht werden
- Verwendung der „Ich-Form“

### **Obligatorische Hinweise (unbedingt einzuhalten!)**

Bitte reichen Sie zwei Reporte in 4-facher Ausfertigung spätestens bis zum Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2 beim Niedersächsischen Studieninstitut, Frau Imperiale, Wielandstr. 8, 30169 Hannover, ein.

Versehen Sie bitte jede Ausfertigung mit dem Formular-Deckblatt (also insgesamt 8 Einzelexemplare mit jeweils einem Deckblatt, oben links zusammengeheftet).

Bitte keine Schnellhefter, Ordner oder Klarsichthüllen verwenden!

## **Inhaltliche Hinweise für die Erstellung der Reporte / Gliederungspunkte**

1. Deckblatt	Bezeichnung des Themas, persönliche Erklärung über die eigenständige Bearbeitung
2. Aufgabenstellung/Arbeitsauftrag	z.B. Worum geht es? Was soll erreicht werden?
3. Planung	z.B. Welche Vorgehensweise ist geplant? Weshalb? Lösungswege entwickeln
4. Durchführung	z.B. Wie soll vorgegangen werden? Begründung der Vorgehensweise, Maßnahmen und Arbeitsschritte zur Zielerreichung, Beachtung von Rahmenbedingungen und Gesamtzusammenhang, Welche Partner/Schnittstellen sind notwendig? Welche wirtschaftlichen, ökologischen und rechtlichen Zusammenhänge sind zu berücksichtigen?
5. Auswertung	z.B. Kontrolle, Bewertung, Welche Ergebnisse wurden erzielt? Wurde das angestrebte Ziel erreicht? Welche persönlichen Erkenntnisse gibt es? Lösungswege reflektieren

## **Anforderungskriterien an eine betriebliche Fachaufgabe (Report-Variante)**

Als Orientierung für Ausbilder und Auszubildende

### **1. Berufs- und Betriebsbezug**

- Bezug der Fachaufgabe zu den Ausbildungsinhalten des Berufsbildes ist vorhanden.
- Mehrere Lernziele der gewählten Qualifikationseinheit gemäß Ausbildungsrahmenplan werden abgedeckt.
- Die betriebliche Fachaufgabe erfordert einen Lösungsprozess.
- Mindestens ein Teil eines realen Geschäftsprozesses wird abgebildet.

### **2. Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung**

- Planung, Durchführung und Auswertung muss erfolgen.
- Durch die Bearbeitung kann die berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis gestellt werden.

### **3. Bearbeitung der Fachaufgabe**

- keine Routineaufgabe, sondern Herausforderung für den Auszubildenden
- Beispiel für Herausforderungen: Auftreten von Problemen und Konflikten bzw. veränderten Bedingungen
- Recherche von Informationen ist erforderlich
- Umsetzung des Lösungsprozesses erfordert die Berücksichtigung bzw. Abstimmung mit verschiedenen betrieblichen Schnittstellen (z.B. Kunden, Kollegen)

### **4. Gestaltungsspielraum**

- Gewisse organisatorische Freiheitsgrade oder Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume für den Auszubildenden sind vorhanden.
- Alternative Lösungswege und Vorgehensweisen sind möglich.
- Der Datenschutz ist zu beachten

### **5. Auswertbarkeit**

- Ergebnisse der betrieblichen Fachaufgabe ermöglichen eine Bewertung z.B. hinsichtlich der Wirksamkeit und des Kundennutzens.
- Möglichkeit der Reflexion der Aufgabe ist vorhanden, z.B. inwieweit Ziele erreicht wurden.
- Ableitung von Verbesserungsvorschlägen.
- Erfolgreiches Ergebnis der Aufgabe ist nicht zwingend, auch schlüssige Auseinandersetzung mit unerwartetem oder unerwünschtem Ergebnis kann das Fazit sein.