



Angela Heim

Kaufmann/Kauffrau
für Büromanagement

–

Die mündliche Abschlussprüfung
clever bestehen

Bestell-Nr. 2309

Deine Meinung ist uns wichtig!

Du hast Fragen, Anregungen oder Kritik zu diesem Produkt?

Das u-form Team steht dir gerne Rede und Antwort.

Einfach eine kurze E-Mail an

feedback@u-form.de

Änderungen, Korrekturen und Zusatzinfos findest du übrigens unter diesem Link:

www.u-form.de/addons/2309-2024.zip

Wenn der Link nicht funktioniert, haben wir noch keine Korrekturen oder Zusatzinfos hinterlegt.






8. Auflage 2024 · ISBN 978-3-95532-309-7



Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstr. 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.



© u-form Verlag | Hermann Ullrich GmbH & Co. KG
Cronenberger Straße 58 | 42651 Solingen
Telefon: 0212 22207-0 | Telefax: 0212 22207-63
Internet: www.u-form.de | E-Mail: uform@u-form.de

1	Die gestreckte Abschlussprüfung	9
1.1	Gesamtüberblick	9
1.2	Schriftliche Prüfungsbereiche	12
1.2.1	Teil 1: „Informationstechnisches Büromanagement“	12
1.2.2	Teil 2: „Kundenbeziehungsprozesse“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“	13
	FÜR EILIGE	15
1.3	Zwei Wahlmöglichkeiten in der mündlichen Prüfung	16
1.3.1	Exkurs Wahlqualifikationen	16
1.3.2	Die zwei Varianten der mündlichen Prüfung	18
	FÜR EILIGE	20
1.4	Gewichtung der Prüfungsbereiche und Bestehensregelung	21
1.4.1	Gewichtung	21
1.4.2	Bestehensregelung	22
1.4.3	Mündliche Ergänzungsprüfung	24
1.5	Zusatzqualifikation	26
2	Wahlmöglichkeit 1 der mündlichen Prüfung: Betriebliche Fachaufgabe mit Report und fallbezogenem Fachgespräch	29
2.1	Wie finde ich das passende Thema?	30
2.1.1	Wann fange ich mit der Suche nach Themenvorschlägen an?	31
2.1.2	Welche Themen und Aufträge eignen sich zur Fachaufgabe?	33
2.1.3	Ideensammlung für Themen	41
	FÜR EILIGE	42
2.2	Was gehört in den Report?	43
2.2.1	Struktur und Aufbau des Reports	45
2.2.2	Was ist sonst noch beim Report zu beachten?	50
	FÜR EILIGE	51
2.3	Wie bereite ich mich optimal auf das Fachgespräch vor?	53
2.3.1	Prüfungseröffnung	53
2.3.2	Darstellung der Fachaufgabe und des Lösungsweges vor dem Prüfungsausschuss	55
2.3.3	Anschließendes Fachgespräch über die betriebliche Fachaufgabe	58

Inhaltsverzeichnis

3	Wahlmöglichkeit 2 der mündlichen Prüfung:	65
	Praxisbezogene Fachaufgabe mit Vorbereitungszeit und anschließendem fallbezogenem Fachgespräch	
3.1	Zu erwartender Ablauf der Prüfung	66
3.1.1	Ausgangssituation	66
3.1.2	Struktur der Prüfung	67
3.1.3	Prüfungsbeginn	67
3.1.4	Wahl der Aufgabe	68
3.2	Beispiele für praxisbezogene Fachaufgaben	69
3.2.1	Aufgabenstruktur	69
3.2.2	Inhalt der praxisbezogenen Fachaufgaben	70
3.2.3	Beispiele für Praxisaufgaben	71
3.2.4	Schlussfolgerungen für die Vorbereitungsphase	73
3.3	Vorbereitungszeit am Prüfungstag	78
	FÜR EILIGE	85
3.4	Darstellung und Begründung des Lösungsweges vor dem Prüfungsausschuss	86
3.5	Anschließendes Fachgespräch über die praxisbezogene Fachaufgabe	87
4	Praktische Tipps und Hilfen für die mündliche Prüfung	95
4.1	Lern- und Zeitmanagement in der Vorbereitungsphase	96
4.2	Wie gelange ich zu einer positiven Einstellung zur Prüfung?	99
4.2.1	Informationen über die Prüfung einholen	99
4.2.2	Positive Sichtweise finden	100
4.2.3	Störende Gedanken loswerden	102
4.3	Mein Tag vor der Prüfung	107
4.4	Am Prüfungsmorgen	108
4.5	Vor dem Prüfungsraum	108
4.6	Während der Prüfung	109
4.7	Nach dem Prüfungsgespräch	110
	FÜR EILIGE	110
	Literaturverzeichnis	112
	Bildnachweis	112

1.1 Gesamtüberblick

Im ersten Kapitel werden Sie sich die rechtlichen Grundlagen für Ihre Prüfung erarbeiten. Gesetzestexte werden in der Regel in einer „eigenen Sprache“ verfasst und sind deshalb für viele Auszubildende oder auch andere Leser nicht immer leicht zu verstehen. Aus diesem Grund werden die wichtigsten rechtlichen Inhalte zu Ihrer Abschlussprüfung im folgenden Kapitel erläutert.

Für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf gibt es in Deutschland eine Verordnung, vielfach wird sie auch als Ausbildungsordnung bezeichnet. Für Ihren Beruf ist dies die „**Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement**“.

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

Vom 11. Dezember 2013

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,

Speziell zur gestreckten Abschlussprüfung in Ihrem Beruf gibt es **weitere Regelungen**, nämlich die „**Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vom 11. Dezember 2013**“ sowie „Änderungsverordnungen“ von 2014 und 2020, die einzelne Paragraphen aktualisieren. Lesen Sie bitte immer in der *Erprobungsverordnung* nach, wenn es um das Thema *Prüfung* geht.

Sie finden die Verordnungen, sofern Sie diese nicht vom Ausbildungsunternehmen erhalten haben, im Internet, z. B. auf den Seiten des Bundesinstitutes für Berufsbildung www.bibb.de oder auf den Seiten der Arbeitsagentur www.berufenet.arbeitsagentur.de.

**Verordnung
über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungs-
bestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungs-
verordnung**

Vom 11. Dezember 2013

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

Nun fragen Sie sich vielleicht: „Muss ich mich mit den Inhalten der Verordnung, also mit den rechtlichen Grundlagen, überhaupt beschäftigen?“ Die Antwort ist eindeutig: Ja. Sie sollten den Aufbau Ihrer gestreckten Abschlussprüfung, die Prüfungsbereiche und auch die Prüfungsanforderungen überblicken und verstehen. Nur dann können Sie mitreden – auch bei der Entscheidung über Ihre Prüfungsvariante in der mündlichen Prüfung. Nur dann können Sie erklären, wie sich z. B. Ihr Gesamtergebnis errechnet, ob Sie bestanden haben und vieles mehr.

Starten wir also...



Kennen Sie den Unterschied zwischen ungebundenen und gebundenen Aufgaben?

Bei den **ungebundenen** Aufgaben werden Stichpunkte oder Sätze als Lösung erwartet, die der Prüfling selbst formulieren muss.

Bei den **gebundenen** Aufgaben wählt der Prüfling aus mehreren Antwortvorschlägen die richtige(n) aus. Sie kennen wahrscheinlich eine Art der gebundenen Aufgaben: Multiple-Choice-Tests.

Zu den gebundenen Aufgaben zählen aber auch Reihenfolgeaufgaben (eine bestimmte Anzahl von Elementen oder Arbeitsschritten ist in eine Ordnung oder Reihenfolge zu bringen), Zuordnungsaufgaben (zwei Reihen von Elementen werden gegenübergestellt, die zueinander in Beziehung gesetzt werden müssen) oder Kurzantwort-Aufgaben (eine kurze Antwort wird in ein vorgegebenes Antwortschema eingetragen, z. B. ein Rechenergebnis oder Datum).

Da es bei gebundenen Aufgaben nur richtig oder falsch geben kann, können diese Aufgaben maschinell ausgewertet werden.

Worum geht es inhaltlich?

Im Prüfungsbereich „Kundenbeziehungsprozesse“ sollen Sie nachweisen, dass Sie komplexe Aufträge von der Anfrage bis zur Reklamation selbstständig und kundenorientiert abwickeln können.

Ferner sollen Sie zeigen, dass Sie personalbezogene Aufgaben wahrnehmen können, z. B. die Personaleinsatzplanung unterstützen oder Reisekostenabrechnungen vorbereiten. Außerdem gehört die kaufmännische Steuerung in diesen Prüfungsbereich.

Das bedeutet, Sie werden in diesem Prüfungsbereich die für Ihren Beruf typischen **Geschäftsprozesse** bearbeiten. Das fachliche Niveau der Aufgaben im Teil 2 wird erheblich höher sein als im Teil 1, denn zu diesem Zeitpunkt haben Sie alle wichtigen kaufmännischen Ausbildungsinhalte erarbeitet.

1.4.2 Bestehensregelung

Wann habe ich die Prüfung bestanden?

Das Ziel einer Prüfung ist es – etwas salopp gesagt – herauszufinden, ob ein Prüfungsteilnehmer fit für den Beruf und den Arbeitsmarkt ist. Es wird festgestellt, ob er alle nötigen beruflichen Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten besitzt. Die bestandene Prüfung und in der Folge das Zeugnis sind der Türöffner zum Arbeitsmarkt. Demzufolge gibt es Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um die Prüfung bestehen zu können.

Die Abschlussprüfung haben Sie bestanden, wenn Sie

- im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mindestens 50 Punkte erzielt haben
- in Teil 2 mindestens 50 Punkte erreicht haben
- in mindestens 2 Prüfungsbereichen von Teil 2 mindestens 50 Punkte erreicht haben
- in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 unter 30 Punkte erzielt haben.

Sobald ein Kriterium nicht erfüllt wurde, gilt die Prüfung als „nicht bestanden“ (siehe auch mündliche Ergänzungsprüfung). Wäre in unserem Beispiel die Prüfung bestanden? Prüfen Sie alle Kriterien und entscheiden Sie.

2.1.1 Wann fange ich mit der Suche nach Themenvorschlägen an?

Bei einem regulären 3-jährigen Ausbildungsverhältnis sollten Sie sich mit Beginn des 3. Ausbildungsjahres, also mit dem Einsatz in der 1. Wahlqualifikation, mit dem Thema der mündlichen Prüfung beschäftigen.

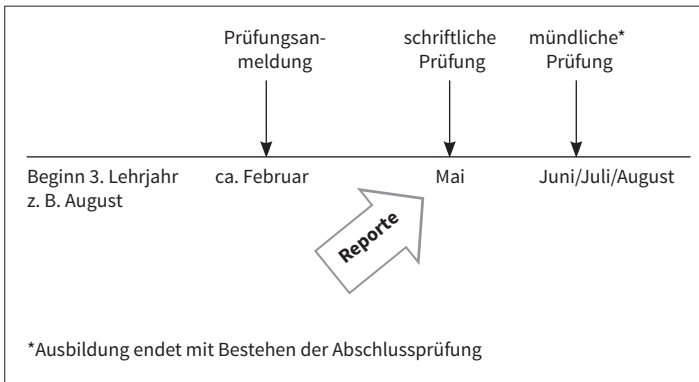
Damit beschäftigen heißt für mich, die Prüfungsvarianten sehr gut unterscheiden zu können, Augen und Ohren offen zu halten nach einem möglichen Thema, sich mit Kollegen und anderen Auszubildenden auszutauschen und Themenvorschläge zu sammeln.

Sicherlich spricht auch nichts dagegen, sich mit den Prüfungsvarianten und dem Ablauf der Prüfung schon eher auseinanderzusetzen - die eigentlichen Arbeiten führen Sie jedoch erst aus, wenn Sie tatsächlich in der Wahlqualifikation ausgebildet werden.

Falls Ihre Ausbildung aufgrund einer Verkürzung oder aus anderen Gründen vom typischen Ablauf abweicht, gilt als Orientierungspunkt ebenfalls der Start in der 1. Wahlqualifikation.

Der Termin der Anmeldung zur Abschlussprüfung Teil 2 spielt ebenso eine wichtige Rolle bei der Planung. Bereits zu diesem Zeitpunkt muss Ihr Ausbildungsunternehmen im Anmeldeformular angeben, welche Variante gewählt wurde.

Es geht hierbei noch nicht um die Themenwahl, sondern lediglich um die Entscheidung zur Prüfungsvariante 1 oder 2. Demzufolge wird diese Wahl ca. 4 – 6 Monate vor der mündlichen Prüfung schriftlich fixiert. Dann gibt es keine Änderungsmöglichkeit mehr.



2.2 Was gehört in den Report?

Der Report ist eine maximal dreiseitige schriftliche Darstellung der im Ausbildungsbetrieb ausgeführten Fachaufgabe.

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 betrieblich-

Die Reporte für beide Fachaufgaben sind spätestens am 1. Tag der schriftlichen Prüfung einzureichen. Wird der vorgegebene Abgabetermin versäumt, wird der Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ mit null Punkten bewertet.

Sie finden in diesem Ratgeber kein vollständiges Beispiel für einen Report. Es kann keinen Muster-Report geben, einfach weil die betrieblichen Rahmenbedingungen und Aufgaben so verschieden sein können. Der Report soll Ihr eigenes gedankliches Produkt sein. Je intensiver Sie sich damit befassen, desto leichter wird Ihnen das Fachgespräch dazu fallen! Jetzt bekommen Sie umfassende Anleitungen und Instruktionen, anschließend setzen Sie es in Ihrem Stil und mit Ihren eigenen Worten in Ihren Reporten um.

Wir richten den Spot zuerst auf die äußere Form, danach auf die Struktur und die Inhalte und zum Schluss folgen einige allgemeine Tipps und Erfahrungen.

Die Industrie- und Handelskammern verfahren zunehmend papierlos, d. h. die Reporte können auch in das Online-Portal geladen werden. Über die genaue Methode werden Sie von Ihrer IHK benachrichtigt. Ebenso informieren die meisten Industrie- und Handelskammern auf ihren Internetseiten über die Formalien, z. B. die Schriftgröße, den Zeilenabstand, Anzahl der Ausfertigungen (falls Ausdruck).

Übliche Anforderungen an die äußere Form sind:

- Deckblatt mit Angabe der Wahlqualifikation und dem Thema der Fachaufgabe
- maximal 3 Seiten Umfang, DIN A 4
- Schriftgröße 11, Schriftart Arial
- 1,5-zeilig verfasst
- einseitig beschrieben
- linker und rechter Rand 2,5 cm
- fortlaufende Seitennummerierung
- Vor- und Zuname auf jeder Seite
- Verwendung der Ich-Form und der deutschen Sprache

3.2 Beispiele für praxisbezogene Fachaufgaben und Schlussfolgerungen für die Vorbereitungsphase

3.2.1 Aufgabenstruktur

Jeder Prüfungsausschuss kann seine Fachaufgaben **frei formulieren** und erstellen – natürlich unter Beachtung der rechtlichen Vorgaben. Auch der **Aufbau der Aufgaben ist nicht genormt**. Trotzdem sollen Sie eine Vorstellung bekommen, welche Struktur eine Prüfungsaufgabe vorweisen könnte:

Mündliche Prüfung im Ausbildungsberuf:

Kaufmann/-frau für Büromanagement

Wahlqualifikation:**Thema:**

=> wird als Überschrift vorangestellt

Ausgangssituation:**Aufgaben:**

=> ca. 3 Fragen oder Aufgaben; auch nur 1 Aufgabe möglich

Hilfsmittel/Zusatzinformation:





=> abhängig von Aufgabe, z. B. Ausdruck eines Flugplanes

=> eventuell Information, dass ein Teil des Prüfungsgesprächs als Rollenspiel durchgeführt wird (Rollenspiel jedoch eher unwahrscheinlich)

Zeitvorgabe: 20 Minuten

Sie können den Lernerfolg auch beeinflussen durch den **Lernort**. Haben Sie erkannt, wie wichtig Ihnen die Umgebung ist? Brauchen Sie einen aufgeräumten Arbeitsplatz oder können Sie besser auf der Couch lernen? Wie wichtig sind Ihnen die Temperatur, Lichtverhältnisse, Lärm? Haben Sie daran gedacht, Ablenkungen wie Handy, Computer, Fernseher usw. auszuschalten?

Die Beantwortung der Fragen soll Ihnen außerdem Aufschluss über Ihren **Lerntypen** geben. Kennen Sie Ihren Lerntyp und beachten diesen bei Ihrer Prüfungsvorbereitung?

Auditiver Lerntyp: Hören	Visueller Lerntyp: Sehen	Motorischer Lerntyp: Machen	Kommunikativer Lerntyp: Sprechen
			
Lernt am besten durch Zuhören, z. B. bei Vorträgen oder mit Hörbüchern, Struktur ist wichtig	Bevorzugt schriftliche Informationen, mag Schaubilder, Grafiken, Lehrfilme; prägt sich Inhalte bildhaft ein	Probiert Neues direkt aus, will erkunden und experimentieren, „Learning by doing“	Lernt durch Gespräche, Diskutieren, Erläutern
Lerntipp: Sprechen Sie Ihre Antworten aufs Handy und hören Sie sich Aufnahmen an, sprechen Sie außerdem laut die Antworten aus bzw. lesen Sie laut.	Lerntipp: Erstellen Sie sich Grafiken, Bilder, Skizzen, Mindmaps. Arbeiten Sie mit Hervorhebungen und viel Farbe.	Lerntipp: Bewegen Sie sich beim Lernen, nutzen Sie Rollenspiele.	Lerntipp: Lernen Sie in Gruppen bzw. mit einem Lernpartner, suchen Sie den Austausch mit anderen.

Wenn jemand stets gegen seinen bevorzugten Lerntyp arbeitet, werden keine positiven Gefühle entstehen – diese sind jedoch sehr wichtig bei der Prüfungsvorbereitung. Sie sollen sich wohlfühlen und können dies beeinflussen. Häufig gibt es sogenannte „Misch-Lerntypen“, d. h., neben der favorisierten Lernmethode werden auch andere Wahrnehmungskanäle und Lernmethoden gern genutzt.

Mit der Umsetzung der Tipps aus den bisherigen Seiten haben Sie Ihre Prüfungsvorbereitung organisiert und geplant. Außerdem haben schon einiges getan, um Ihren Prüfungsmut wachsen zu lassen. Jetzt werden wir an einer offenen Haltung zur Prüfung und an der mentalen Fitness arbeiten.