



**IG Metall Vorstand**  
**Ressort Bildungs- und Qualifizierungspolitik**  
**Thomas Ressel**



**Ver.di Bundesverwaltung**  
**Bereich Berufsbildungspolitik**  
**Uta Kupfer**

**29.04.2010**

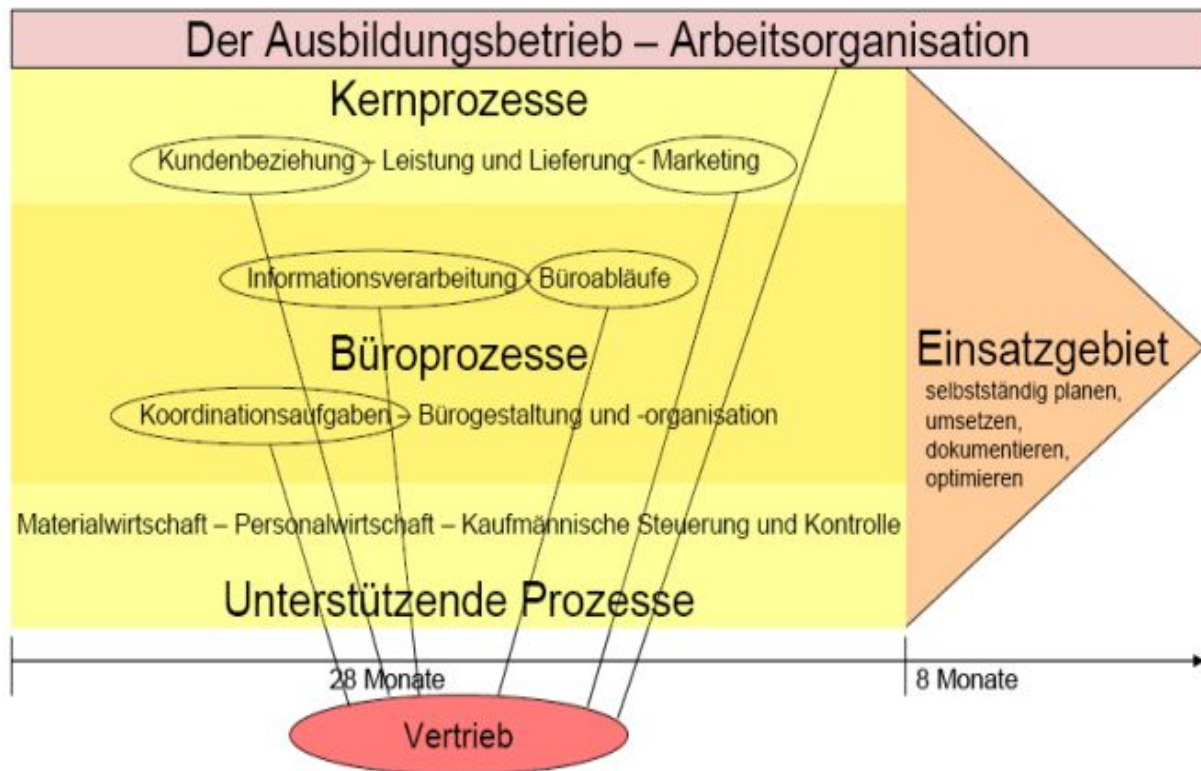
## **Neuordnung der Büroberufe - Prozessorientiert ausbilden mit Einsatzgebieten**

Die betriebliche Ausbildung in einem kaufmännischen Büroberuf findet überwiegend an den Arbeitsplätzen im Büro, entsprechend der Organisationsstruktur und Geschäftsprozessgestaltung des jeweiligen Unternehmens statt. Dabei erfahren Auszubildende den Gesamtzusammenhang der kaufmännischen Prozesse des Unternehmens und entwickeln ihre berufliche Handlungskompetenz vom einfachen zum komplexen Handeln. Prozessorientierung meint also, dass die Qualifikationen prozessbezogen vermittelt und dabei auch das Handeln in betrieblichen Gesamtzusammenhängen eingeschlossen wird. Denn für die Berufsausbildung sind außer den fachlichen Arbeitsplatzanforderungen auch die Arbeitsstrukturen, die Betriebsorganisation und -kommunikation von besonderer Bedeutung. Berufsbildpositionen und Qualifikationsinhalte müssen im Sinne der Prozessorientierung handlungssystematisch, entsprechend den berufstypischen Arbeitsprozessen ganzheitlich formuliert werden.

### **Prozessorientierte Ausbildungsgestaltung**

In den ersten 28 Monaten findet die Ausbildung, entsprechend der Organisationsstruktur des Ausbildungsortes, in den Inhalten der Geschäftsprozesse (Kernprozesse und unterstützende Prozesse) sowie auf der Arbeitsprozessebene (Büroprozesse) statt. Entsprechend der Schwerpunkte im Ausbildungsbetrieb können aus dem Ausbildungsrahmenplan die zu vermittelnden Inhalte den jeweiligen Ausbildungsabschnitten zugeordnet werden. Die berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach Abschnitt A werden in diesen 28-monatigen Ausbildungsabschnitt vermittelt. Die integrativen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach Abschnitt C werden während der gesamten Ausbildungszeit (36 Monate) vermittelt.

## Beispiel Ausbildungsgestaltung



Findet die Ausbildung z.B. im Schwerpunkt Vertrieb statt, werden die Inhalte aus dem Kernprozess „Marketing“, „Kundenbeziehung“, aus den Büroprozessen „Informationsverarbeitung“, „Koordinationsaufgaben“ und „Büroabläufe“ sowie die integrativen Ausbildungsinhalte vermittelt. Der Ausbildungsbetrieb gestaltet so den betrieblichen Ausbildungsplan entsprechend den jeweiligen Organisations- und Arbeitsstrukturen. Damit ist eine hohe Flexibilität für die Ausbildungsbetriebe gegeben.

Im Einsatzgebiet erfolgt die 8-monatige Vertiefung der berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach Abschnitt B in den speziellen Geschäfts- und Arbeitsprozessen des jeweiligen Ausbildungsbetriebes. Durch die selbständige und eigenverantwortliche Arbeit in den jeweiligen Geschäftsvorgängen eines Geschäftsfeldes wird die Fachqualifikation vertieft und die berufliche Handlungskompetenz entwickelt, erweitert und gefestigt. Die bereits vermittelten Fachqualifikationen werden in einem ganzheitlichen Handeln in den jeweiligen Geschäftsvorgängen angewendet. In der Ausbildungsordnung werden für diesen Ausbildungsabschnitt exemplarisch Einsatzgebiete vorgeschlagen und Steuerlernziele beschrieben. Damit unterscheidet sich dieser Ausbildungsabschnitt vom „Einsatz“ im Büro, der bereits von Beginn der Ausbildung an üblich ist.

## **Vertiefen der Fachqualifikationen in Einsatzgebieten**

Ausbildungsziel ist die qualifizierte, eigenständige und eigenverantwortliche Sacharbeit im jeweiligen Einsatzgebiet. Sie baut auf den in den Abschnitten A und C erworbenen fachlichen und übergreifenden Qualifikationen auf. Deren aufgabenbezogene und reflektierte Anwendung führt zur Vertiefung der jeweiligen Fertigkeiten und Fähigkeiten und damit zur beruflichen Handlungskompetenz in betrieblichen Arbeits- und Geschäftsprozessen.

Als Einsatzgebiete kommen insbesondere in Betracht:

- Verkauf, Marketing, Kundendienst
- Verwaltungshandeln, Rechtsanwendung
- Einkauf und Bevorratung
- Personalwirtschaft
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
- Finanzwirtschaft in der öffentlichen Verwaltung
- Assistenz- und Sekretariatsaufgaben
- ...

Der Ausbildungsbetrieb kann in anderen Einsatzgebieten ausbilden, wenn sich in ihnen die Fachqualifikationen vertiefen lassen.

Die Vertiefung der Fachqualifikationen in den Einsatzgebieten erfolgt anhand von Steuerlernzielen.

Der Auszubildende soll

- selbstständig Aufgaben planen
- und umsetzen,
- die Ergebnisse dokumentieren
- und Optimierungspotentiale erkennen.

In der Abschlussprüfung müssen die Geschäftsprozesse und Produkte des jeweiligen Einsatzgebiets berücksichtigt werden. Entsprechend bietet es sich an, die betriebliche Praxis zum Prüfungsgegenstand zu machen. Beispiel hierfür sind die IT-Berufe (Projektarbeit, Dokumentation, Präsentation, Fachgespräch) und die Industriekaufleute (Report, Präsentation, Fachgespräch).

## **Spezifikation der Steuerlernziele**

### **Der/die Auszubildende soll**

#### **• selbstständig Aufgaben planen**

Folgende Fragen muss sich der/die Auszubildende stellen und beantworten:

- Was ist zu tun?
- Wie ordnet(n) sich die Aufgabe(n) in die betrieblichen Abläufe ein?
- Von wo / von wem brauche ich Informationen?
- Wer ist von meinen Ergebnissen abhängig?
- Welche Arbeitsschritte sind in welcher Reihenfolge durchzuführen?
- Welche Arbeitsmittel / Werkzeuge sind einzusetzen?
- Welche Bearbeitungszeit ist zu veranschlagen?

#### **• und umsetzen**

Folgende Tätigkeiten muss sich der/die Auszubildende eigenständig und eigenverantwortlich durchführen:

- Informationen beschaffen
- Arbeitsmittel / Werkzeuge kompetent bedienen
- mit vor- und nachgelagerten inner- und außerbetrieblichen Akteuren (internen und externen Kunden) kommunizieren
- Arbeitsschritte durchführen
- notwendige Belege / Dokumente erstellen / prüfen / ablegen

#### **• Ergebnisse dokumentieren**

Der/die Auszubildende muss in der Lage sein, anforderungsgemäß die Ergebnisse seines beruflichen Handelns zu dokumentieren. Diese Dokumentation ist wesentliche Basis der Beurteilung beruflicher Handlungsfähigkeit in einer Prüfungssituation. Folgende Teilaspekte sind zu berücksichtigen:

- Bearbeitungszeit erfassen und dokumentieren (z. B. in einer Tabelle)
- Kommunikation mit internen und externen Kunden dokumentieren (Gesprächsnotizen, strukturierte E-Mails, Protokolle, so. Schriftverkehr)
- Probleme und Besonderheiten festhalten (s. o.)
- Arbeitsergebnisse speichern und geordnet ablegen (Belege, Dokumente, Statistiken etc.)

#### **• Optimierungspotenziale erkennen**

Der/die Auszubildende soll in der Lage sein:

- Arbeitsschritte, Kommunikationsverläufe, Informationsbeschaffung, Arbeitsmittelnutzung und anderer Abläufe rund um die Aufgabenbearbeitung kritisch zu reflektieren

- Verbesserungspotenzial in der eigenen Arbeit und in betrieblichen Abläufen rund um die Sachaufgabe zu erkennen und zu formulieren sowie Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten.

### **Beispiel: Kundenaufträge bearbeiten**

#### **• Was ist zu tun?**

- telefonische, schriftliche, elektronische Anfragen / Bestellungen von Kunden erfassen
- mit Kunden kommunizieren, Kunden beraten
- angefragte / bestellte Leistungen / Produkte erfassen
- Liefer- / Leistungszeiten ermitteln / kommunizieren
- Liefer- / Leistungsanforderungen weiterleiten

#### **• Einordnung in betriebliche Abläufe**

- vorgelagert: Marketing / Vertrieb, z. B. Außendienstmitarbeiter, Aktionen des Vertriebssinnendienstes, sonstige Leistungskommunikation (Kataloge, Webseiten, Messen etc.)
- vor- bzw. nachgelagert: Einkauf, Bestellwesen, Leistungserstellung
- nachgelagert: Versand / Logistik, Fakturierung, Inkasso
- sonstiges: IT

#### **• Einzusetzende Arbeitsmittel / Werkzeuge / Hilfsmittel**

- PC mit Office-Software
- betriebliches Anwendungssystem, z. B. ERP-System, Warenwirtschaftssystem etc.
- Kommunikationstechnik
- sonstige Bürotechnik (Fax, Kopierer, Drucker etc.)
- betriebliche Arbeitsanweisungen, Vorschriften, Workflows u. ä.

#### **• Arbeitsschritte – z. B. pro Auftrag**

- Kundenanfrage / Bestellung registrieren
- Kundendaten prüfen, ggf. Kunden / Interessenten anlegen
- Bestellanfrage prüfen (Produkt- und Leistungskriterien, Verfügbarkeit)
- ggf. Probleme / Abweichungen mit internen / externen Kunden besprechen
- Leistungsumfang aushandeln, Auftrag erfassen und dokumentieren
- Auftragsdaten weiterleiten / Weiterleitung veranlassen
- Auftragsbestätigung versenden.

## **Einsatzgebiete: Vorteile für die Ausbildungspraxis in den Betrieben**

Mit Einsatzgebieten kann die Ausbildung im jeweiligen Ausbildungsbetrieb flexibel ausgestaltet werden. In der Ausbildungsordnung werden nur die Mindestausbildungsinhalte geregelt. Die Betriebe können darüber hinaus entsprechend ihrer betrieblichen Bedürfnisse zusätzliche Inhalte in den Einsatzgebieten ausbilden. Damit erhalten die verschiedenen Wirtschaftsbereiche und der öffentliche Dienst flexible Gestaltungsoptionen.

Einsatzgebiete bieten größeren Ausbildungsbetrieben mit mehreren Auszubildenden einen guten Organisationsrahmen. Klein- und Mittelunternehmen (KMU) sowie Handwerksbetriebe können die Ausbildung entsprechend der jeweiligen Geschäftsfelder gestalten. In Ausbildungsverbänden können die unterschiedlichen Bedingungen bei den Verbundpartnern in den Einsatzgebieten berücksichtigt werden. Die öffentliche Verwaltung und Organisationen können ebenfalls ihre Geschäftsprozesse in Einsatzgebieten abbilden.

Diese Vorteile werden auch durch die im Vorfeld des Neuordnungsverfahrens durchgeführte Evaluation der Büroberufe durch das Bundesinstitut für Berufsbildung bestätigt: „Auch die Flexibilität in der Fachqualifikation in Sacharbeitsgebieten (KfB) und Fachbereiche (FfB) wurde positiv angenommen. Die flexible Ausgestaltung insbesondere des KfB hat den Ausbildungsberuf für neue Dienstleistungsbereiche attraktiv gemacht.“ Diese Aussage aus der Evaluation hat eine hohe Aktualität und wird von vielen Ausbildungspraktikern bestätigt.

# Ausbildungsberufsbild

## Abschnitt A

### Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

#### 1. Büroprozesse

(planen, abwickeln, reflektieren, kontrollieren, verbessern)

- 1.1 Informationsverarbeitung (z.B. Textverarbeitung, -formulierung und -gestaltung, Präsentationsgestaltung, Tabellenkalkulation)
- 1.2 Bürowirtschaftliche Abläufe (z.B. Post, Telefonservice, Büromaterial, Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen)
- 1.3 Koordinationsaufgaben (z.B. Termin- und Reiseplanung, Sitzungs- und Veranstaltungsorganisation)
- 1.4 Bürogestaltung und -organisation (z. B. Ergonomie)

#### 2. Kernprozesse

(dokumentieren, unterstützen und kontrollieren)

- 2.1 Kundenbeziehungsprozesse (z.B. Akquisition, Kundenkontakt, Kalkulation, Angebot, Rechnungsstellung, Kundenservice)
- 2.2 Liefer- und Leistungsprozesse (z.B. Leistungserstellung bzw. Verwaltungshandeln und Rechtsanwendung, Ausgangslogistik, Funktionszusammenhänge und Schnittstellen)
- 2.3 Marketing (z.B. Markterschließung, Markterkundung, Kundenwünsche aufnehmen)

#### 3. Unterstützende Prozesse

(dokumentieren und begleiten)

- 3.1 Materialwirtschaft (z.B. Beschaffung, Lagerhaltung)
- 3.2 Personalwirtschaft (z.B. Personalgewinnung, Einsatz- und Vertretungsplanung, Zeiterfassung, Personaldatenpflege, Entgeltabrechnung)
- 3.3 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (z.B. Inkasso, IT-gestützte Beleg- und Vorgangsbearbeitung, Berichte, Auswertungen und Statistiken, Mittelbewirtschaftung)

## **Abschnitt B**

**Die Berufsprofil gebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach Abschnitt A sind in mindestens einem Einsatzgebiet anzuwenden und zu vertiefen.**

Als Einsatzgebiete kommen insbesondere in Betracht:

- Verkauf, Marketing, Kundendienst
- Verwaltungshandeln, Rechtsanwendung
- Einkauf und Bevorratung
- Personalwirtschaft
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
- Finanzwirtschaft in der öffentlichen Verwaltung
- Assistenz- und Sekretariatsaufgaben

Die Einsatzgebiete werden vom Ausbildungsbetrieb festgelegt. Andere Einsatzgebiete sind zulässig, wenn in ihnen die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach Abschnitt A vermittelt werden können.

## **Abschnitt C**

### **Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

#### **4. Der Ausbildungsbetrieb**

(mitwirken)

- 4.1 Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur
- 4.2 Markt- und Wettbewerbssituation
- 4.3 Produkt- und Dienstleistungsangebot
- 4.4 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarif- bzw. beamtenrechtliche Grundlagen
- 4.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- 4.6 Umweltschutz und nachhaltiges Handeln
- 4.7 Qualitäts- und Prozessmanagement

#### **5. Arbeitsorganisation**

(anwenden)

- 5.1 Arbeits- und Selbstorganisation / Zeitmanagement
- 5.2 Kommunikation (z.B. Gesprächstechniken, Präsentation, Kundenorientierung, Konfliktbewältigung)
- 5.3 Teamarbeit und Kooperation
- 5.4 Fremdsprache bei Fachaufgaben
- 5.5 Datenschutz und -sicherheit
- 5.6 Qualitätssicherung