

## Beispiel für einen Ausbildungsplan „Kaufrau/Kaufmann für Büromanagement“ (im öffentlichen Dienst des Landes Berlin)

(Stand: 28.10.2013)

Auszubildende/r:

Ausbildungszeitraum:

Wahlqualifikation 1:

Wahlqualifikation 2:

Änderungen aus betrieblichen, schulischen oder in der Person des/der Auszubildenden liegenden Gründen bleiben vorbehalten.

### Inhalte:

lfd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/ Fertigkeiten/Fähigkeiten	Ergänzende Erläuterungen / Zuordnung zu den zu vermittelnden Fähigkeiten im öffentlichen Dienst (Land Berlin) (Beispiel)	Zeitraum (vom / bis)
<b>Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>		
<b>A 1) Büroprozesse</b>		
<b>A 1.1) Informationsmanagement</b> a) betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden b) Grundfunktionen des Betriebssystems anwenden c) Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen aufzeigen d) Nutzen und Risiken von Online-Anwendungen aufzeigen e) Wege der Informationsbeschaffung beherrschen f) Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen	<i>a) bis c) Auszubildende erlernen den Umgang mit den in der Behörde befindlichen Kommunikationssystemen wie z. B. Telefon, Telefax, E-Mail. Auszubildende verwenden ein Dokumentenmanagementsystem (z. B. Explorer), können dies anwenden und zeigen den Nutzen anhand von Beispielen aufzeigen.            d) und f) Auszubildende kennen und berücksichtigen die behördeninternen IT-Sicherheitsrichtlinien.            e) Auszubildende recherchieren in unterschiedlichen Quellen nach Sachverhalten und können sichere von unsicheren Quellen unterscheiden (technischer und inhaltlicher Aspekt).            f) Auszubildende kennen und wenden die vorhandenen Ordnerstrukturen an; nicht mehr benötigte Daten werden nach Aufbewahrungsfrist gelöscht.</i>	4 – 6 Monate im Zeitraum <b>1.-15. Monat</b>
<b>A 1.2) Informationsverarbeitung</b> a) Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern sowie situationsgerecht und normgerecht erstellen b) Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht und effizient anwenden c) Vor- und Nachteile verschiedener Präsentationsmedien und -techniken abwägen d) Präsentationen vorgaben- und adressatengerecht entwerfen, gestalten und durchführen e) Präsentationen reflektieren f) Kalkulationstabellen erstellen g) Daten in Diagrammen darstellen h) Tabellen und Diagramme dokumentenübergreifend verwenden	<i>a), b) und j) Auszubildende kennen die GGO I und wenden diese an. Sie erstellen Vermerke, Verfügungen und Serienbriefe. Ausgebildete können Geschäftsbriefe unter Effizienzaspekten (Verwendung der Serienbrief- oder Textbausteinfunktion) selbst entwerfen.             c) bis h) Auszubildende entwickeln auf der Grundlage ihrer Arbeitsergebnisse geeignete Präsentationen und erläutern sie / tragen sie einem kleinen Personenkreis vor.</i>	4 – 6 Monate im Zeitraum <b>1.-15. Monat</b>

lfd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/ Fertigkeiten/Fähigkeiten	Ergänzende Erläuterungen / Zuordnung zu den zu vermittelnden Fähigkeiten im öffentlichen Dienst (Land Berlin) (Beispiel)	Zeitraum (vom / bis)
i) Dokumente pflegen und archivieren j) Dateien importieren und exportieren	<i>i) Auszubildende kennen und nutzen gängige behördeninterne Ablagesysteme (z. B. Aktenplan).            j) Auszubildende können Datenimporte und -exporte durchführen. Hierzu zählt insbesondere die Weitergabe von Dateiinhalten (Copy/Paste) oder die integrierte Funktion in Office-Programmen (z. B. PDF), nicht jedoch die Erstellung von PC-Skripten (PHP, HTML).</i>	
<b>A 1.3) Bürowirtschaftliche Abläufe</b> a) Bedarf an Büromaterial planen, beschaffen und verwalten b) Posteingang und -ausgang bearbeiten c) Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten d) bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen	<i>a) Auszubildende kennen und wenden die behördlichen Beschaffungsrichtlinien an (z. B. VOL/A). Auszubildende können die Beschaffungsgrundsätze nach § 55 LHO erläutern und anwenden. Auszubildende kennen die Beziehungen zwischen kamerateilbezogenen Ausgaben und Produktzuweisungen. Auszubildende besitzen Grundkenntnisse der dezentralen Fach- Ressourcenverantwortung und der bezirklichen Budgetierung.            b) Auszubildende bearbeiten Posteingänge und -ausgänge nach der Geschäftsordnung. Auszubildende kennen die GGO I und wenden diese an (u. a. Verfügungstechnik, Vermerk).            c) Auszubildende verwalten Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und behördlicher Aufbewahrungsfristen.            d) Affektives Lernfeld: wird im Rahmen von a) bis c) vermittelt. Auszubildende hinterfragen die Tätigkeiten / Teilabläufe und geben im Rahmen einer vertrauensvollen Zusammenarbeit mit dem unmittelbaren Vorgesetzten ggf. Anregungen zur Optimierung.</i>	4 – 6 Monate im Zeitraum <b>1.-15. Monat</b>
<b>A 1.4) Koordinations- und Organisationsaufgaben</b> a) interne und externe Termine planen, koordinieren und überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten b) Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten sowie betreuen c) bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken	<i>a) und b) Auszubildende planen, koordinieren und überwachen Termine und stimmen diese ggf. ab. Auszubildende bereiten Sitzungen und Besprechungen vor. Die Vorbereitung beinhaltet die Raumreservierung und Einrichtung und ggf. die Erstellung der Einladungen. Die Sitzungen und Besprechungen werden auch nachbereitet sowie betreut. Die Nachbereitung beinhaltet die ordnungsgemäße Rückgabe des reservierten Raums. Bei Bedarf erstellen Auszubildende ein Ergebnisprotokoll.            c) Auszubildende unterstützen Projektverantwortliche z. B. durch Recherchen im Rahmen von Teilprojekten. Die in sich abgeschlossenen Arbeitsaufträge werden durch die Auszubildenden mit Zwischenergebnissen versehen und bis zu einem bestimmten Datum fertiggestellt.</i>	4 – 6 Monate im Zeitraum <b>1.-15. Monat</b>
<b>A 2) Geschäftsprozesse</b>		
<b>A 2.1) Kundenbeziehungsprozesse</b> a) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen b) Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten	<b>Vorbemerkung: Kunden sind sowohl Bürger/innen als auch interne Kunden.</b> <i>a), c) und d) Auszubildende treten eigeninitiativ in Kontakt, sie beraten Kunden</i>	11 Monate im Zeitraum <b>16.-36. Monat</b>

lfd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/ Fertigkeiten/Fähigkeiten	Ergänzende Erläuterungen / Zuordnung zu den zu vermittelnden Fähigkeiten im öffentlichen Dienst (Land Berlin) (Beispiel)	Zeitraum (vom / bis)
<p>c) situationsgerecht und kundenorientiert Auskunft geben und beraten</p> <p>d) Informationen kundengerecht aufbereiten</p> <p>e) die Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit erkennen und berücksichtigen</p>	<p><i>bei Anfragen und bieten eigenständig Lösungsvorschläge an.</i></p> <p><i>b) Auszubildende stellen im Rahmen einer Fachaufgabe am Ausbildungsplatz Kundendaten zusammen, bereiten sie auf und werten sie für die weitere Verarbeitung aus.</i></p> <p><i>e) Affektives Lernfeld: wird im Rahmen von a) bis d) vermittelt. (Affektiv = Das gewünschte Verhalten wird nicht mehr bewusst gesteuert, sondern hat sich zu einer Selbstverständlichkeit entwickelt. Das heißt, ein kontinuierliches Hinführen zu dem Verhalten ist erforderlich.)</i></p>	
<p><b>A 2.2) Auftragsbearbeitung und -nachbereitung</b></p> <p>a) Kundenanfragen bearbeiten und bei deren Abwicklung mitwirken</p> <p>b) Kundenaufträge annehmen, bearbeiten sowie dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten</p> <p>c) Auftragsabwicklung mit Kunden festlegen</p> <p>d) Begleitdokumente und Rechnungen erstellen</p> <p>e) Vor- und Nachkalkulationen durchführen und auswerten</p> <p>f) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten</p>	<p><i>a) und b) Auszubildende können anhand der Definition des Kunden (vgl. A 2.1) Anfragen bearbeiten und bei der Abwicklung mitwirken. Aufträge im Sinne von b) können sein: mündliche und schriftliche Anfragen, Anträge in jeglicher Form.</i></p> <p><i>c) Aufbauend auf a) und b) können Auszubildende den Bearbeitungsweg erklären und die zeitlichen Perspektiven adressatengerecht aufzeigen.</i></p> <p><i>d) Auszubildende erstellen Rechnungen auch auf der Grundlage öffentlichen Rechts (z. B. Rechnungen für die Teilnahme an Kursen der Volkshochschule auf der Grundlage von Satzungen).</i></p> <p><i>f) Auszubildende nehmen schriftliche und mündliche Beschwerden entgegen und leiten sie – ggf. mit dem dazu gehörenden Vorgang – an die zuständigen Stellen weiter.</i></p>	<p>11 Monate im Zeitraum <b>16.-36. Monat</b></p>
<p><b>A 2.3) Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen</b></p> <p>a) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln</p> <p>b) Bezugsquellen ermitteln, Auswahl begründen und dabei Beschaffungsrichtlinien sowie Rahmenverträge beachten</p> <p>c) Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen</p> <p>d) Bestellungen durchführen</p> <p>e) Liefertermine überwachen und bei Verzug mahnen</p> <p>f) Bestellungen mit den Wareneingangsunterlagen vergleichen, Dienstleistungen abnehmen, bei Abweichungen Differenzen klären</p>	<p><i>a) – f) Auszubildende kennen und wenden die behördlichen Beschaffungsrichtlinien an (z. B. VOL/A). Auszubildende können die Beschaffungsgrundsätze nach § 55 LHO erläutern und anwenden. Auszubildende kennen die Beziehungen zwischen kameralen Ausgaben und Produktzuweisungen. Auszubildende besitzen Grundkenntnisse der dezentralen Fach- Ressourcenverantwortung und der bezirklichen Budgetierung.</i></p>	<p>4 – 6 Monate im Zeitraum <b>1.-15. Monat</b></p>
<p><b>A 2.4) Personalbezogene Aufgaben</b></p> <p>a) Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen</p> <p>b) Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vorbereiten</p> <p>c) bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten</p> <p>d) bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten</p>	<p><i>a) Auszubildende unterstützen bedarfsorientiert die Planung des Personaleinsatzes in Organisationseinheiten unter Berücksichtigung verschiedener Arbeitszeitmodelle, z. B. Vorschläge zu Einsätzen an unterschiedlichen Orten oder zu unterschiedlichen Zeiten, Urlaubsplanning, Erstellung von Vertretungslisten, statistische Erhebungen.</i></p> <p><i>b) und c) Auszubildende bereiten unter Beachtung von Datenschutz und Datensicherheit Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen auf Formularbasis vor.</i></p> <p><i>d) Auszubildende liefern auf Anfrage Personalstatistikdaten an interne Kunden</i></p>	<p>11 Monate im Zeitraum <b>16.-36. Monat</b></p>

lfd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/ Fertigkeiten/Fähigkeiten	Ergänzende Erläuterungen / Zuordnung zu den zu vermittelnden Fähigkeiten im öffentlichen Dienst (Land Berlin) (Beispiel)	Zeitraum (vom / bis)
<p><b>A 2.5) Kaufmännische Steuerung</b></p> <p>a) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung beachten</p> <p>b) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen des Ausbildungsbetriebes anwenden</p> <p>c) Investitionen und Finanzierung an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern</p> <p>d) Kosten- und Leistungsstruktur des Ausbildungsbetriebes berücksichtigen</p> <p>e) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen, rechnerisch und sachlich prüfen</p> <p>f) Zahlungen unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen vorbereiten</p>	<p>(Organisationseinheiten).</p> <p><u>Hinweis:</u> Wenn Auszubildenden wirksam diese Ausbildungsinhalte vermittelt werden sollen, so reicht eine rein theoretische Vermittlung nicht aus. Die praktische Anwendung könnte durch Praktika in Kooperation mit der Privatwirtschaft erreicht werden.</p>	<p>11 Monate im Zeitraum <b>16.-36. Monat</b></p>
<p><b>Abschnitt B: Wahlqualifikationen (WQ)</b></p>		
<p><b>B 6) Personalwirtschaft</b></p>		
<p><b>B 6.1) Personalsachbearbeitung</b></p> <p>a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten</p> <p>b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen</p> <p>c) Vorgänge im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen bearbeiten</p> <p>d) Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten</p> <p>e) Personalverwaltungsrelevante Auskünfte erteilen</p> <p>f) Personalstatistiken führen und auswerten</p> <p>g) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen</p> <p>f) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen</p>	<p>Es werden die Abschnitte A 2.4) a) und Abschnitt C 1.4) vertieft.</p> <p>a) - f), h) Auszubildende können die Statusgruppen (Tarifbeschäftigte, Beamtinnen/Beamte, Auszubildende) unterscheiden und kennen die jeweils geltenden Rechtsgrundlagen (u. a. TV-L, LBG, LfbG, PersVG, AGG, LGG, Arbeitnehmerschutzgesetze) und können diese erläutern.</p> <p>e) Auszubildende können typische, wiederkehrende personalsachbearbeitende Tätigkeiten selbstständig übernehmen und standardisierte Fragen von Kunden selbst beantworten.</p> <p>f) Auszubildende können anhand einer Personalstatistik feststellen, ob z. B. die Anzahl der durchschnittlichen Tage der Arbeitsunfähigkeit (AU) über dem Vergleichsraum im Vorjahr liegt.</p> <p>g) Auszubildende kennen die Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte und können diese erläutern.</p> <p>h) Auszubildende können Standardverträge auch unter Verwendung von Textbausteinen vorbereiten</p>	<p>WQ = 5 Monate im Zeitraum <b>16.-36. Monat</b></p>
<p><b>B 6.2) Personalbeschaffung und -entwicklung</b></p> <p>a) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen</p> <p>b) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken</p> <p>c) im Bereich der Personalentwicklung insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren</p> <p>d) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen</p> <p>e) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen</p>	<p>a) – e) Auszubildende unterstützen die/den Fachverantwortliche/n, nehmen zuarbeitende Tätigkeiten wahr und wirken ggf. an den Schnittstellen zu beauftragten Dienstleistern (z. B. SE Personal) mit.</p> <p>c) Auszubildende bereiten Schulungsräume vor, stimmen Termine ab und bereiten Einladungen und ggf. Teilnahmebescheinigungen für die Qualifizierungsmaßnahmen vor.</p> <p>e) Affektives Lernfeld: wird im Rahmen von a) bis d) vermittelt. Auszubildende hinterfragen die Tätigkeiten / Teilabläufe und geben im Rahmen einer vertrauensvollen Zusammenarbeit mit dem unmittelbaren Vorgesetzten ggf. Anregungen</p>	<p>WQ = 5 Monate im Zeitraum <b>16.-36. Monat</b></p>

lfd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/ Fertigkeiten/Fähigkeiten	Ergänzende Erläuterungen / Zuordnung zu den zu vermittelnden Fähigkeiten im öffentlichen Dienst (Land Berlin) (Beispiel)	Zeitraum (vom / bis)
		zur Optimierung.
<b>B 7) Assistenz und Sekretariat</b>		
<p><b>B 7.1) Sekretariatsführung</b></p> <p>a) Methoden des Selbstmanagements zur Optimierung von Büroorganisation und Arbeitsabläufen anwenden</p> <p>b) Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützen und über Prioritäten von Interessen und Anliegen entscheiden</p> <p>c) Kommunikation mit den Beteiligten situationsgerecht gestalten, dabei Anliegen berücksichtigen, eigenes Rollenverständnis entwickeln</p> <p>d) Kommunikationsstörungen vermeiden</p> <p>e) Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten</p>	<p><i>Es werden die Punkte Abschnitt A 1.3) und 2.1), C 2.1), C 3.2) und C 3.3) vertiefend vermittelt.</i></p> <p><i>a) Auszubildende beherrschen ihren Arbeitsbereich, indem sie zum Beispiel selbstständig Prioritäten setzen, Arbeitsabläufe organisieren und optimieren, situationsgerecht handeln und reagieren. Hierbei werden Methoden des Selbstmanagements angewendet, z. B. Führen von To-Do-Listen oder Wiedervorlagen, Anwendung des „Eisenhower-Prinzips“.</i></p> <p><i>b) – d) Auszubildende reagieren auch in Stresssituationen ruhig, angemessen und verbindlich. Kommunikationsstörungen werden durch eine gute Wortwahl, präzise Ausdrucksweise und gezielte Nachfragen möglichst vermieden.</i></p> <p><i>e) Auszubildende erledigen Arbeitsaufträge im Rahmen der Projektlernmethode oder Leittextmethode selbstständig, z. B. Beschaffungsvorgang. Auszubildende planen den Arbeitsauftrag anhand eines Leittextes, entscheiden über die Art der Ausführung unter Beachtung der einschlägigen Vorschriften und finanziellen Ressourcen, informieren den Auszubildenden über die Art der Ausführung, führen den Auftrag aus und werten ihn aus (Selbstkontrolle). Die Auswertung erfolgt anhand eines Tests, der dem/der Auszubildenden (Fremdkontrolle) Kenntnisse über den Wissenstand der Auszubildenden verschafft, um ggf. Wissenslücken schließen zu können. Hierfür eignen sich auch fingierte Aufträge mit Praxisbezug.</i></p>	<p>WQ = 5 Monate im Zeitraum <b>16.-36. Monat</b></p>
<p><b>B 7.2) Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung</b></p> <p>a) Termine koordinieren und überwachen; Wiedervorlage steuern</p> <p>b) termingerecht Informationen und Arbeitsergebnisse einfordern und bereitstellen</p> <p>c) Informationen und Dokumente inhaltlich zusammenstellen</p> <p>d) über Dringlichkeit von Informationen und Dokumenten sowie deren Weiterleitung entscheiden</p> <p>e) Geschäftskorrespondenz führen</p>	<p><i>Abschnitt A 1.4) wird vertieft.</i></p> <p><i>a) und e) Auszubildende kennen die GGO I und wenden diese an (u. a. Verfügungstechnik, Vermerk).</i></p> <p><i>a) Auszubildende können mittels Outlook Besprechungsanfragen erstellen, bereits geplante Termine verschieben und bei Bedarf absagen.</i></p> <p><i>b) – d) Auszubildende wirken bei der Vorbereitung von Terminen des/der Vorgesetzten mit und informieren diese ggf. auch in ihrer Abwesenheit über wichtige Informationen und Dokumente. Die Aufbereitung und Zusammenstellung vorhandener Dokumente erfolgt ggf. IT-gestützt.</i></p> <p><i>e) Auszubildende bearbeiten Posteingänge und -ausgänge nach der Geschäftsordnung. Auszubildende kennen die GGO I und wenden diese an (u. a. Verfügungstechnik, Vermerk).</i></p>	<p>WQ = 5 Monate im Zeitraum <b>16.-36. Monat</b></p>
<p><b>B 7.3) Organisation von Reisen und Veranstaltungen</b></p> <p>a) Reisen organisieren, nachbereiten und abrechnen</p>	<p><i>Abschnitt A 1.4) wird vertieft.</i></p> <p><i>a) Auszubildende unterstützen die/den Vorgesetzte/n oder andere Mitarbei-</i></p>	<p>WQ = 5 Monate im Zeitraum <b>16.-36. Monat</b></p>

lfd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/ Fertigkeiten/Fähigkeiten	Ergänzende Erläuterungen / Zuordnung zu den zu vermittelnden Fähigkeiten im öffentlichen Dienst (Land Berlin) (Beispiel)	Zeitraum (vom / bis)
b) Veranstaltungen organisieren, begleiten und nachbereiten c) Unterlagen zusammenstellen und aufbereiten	<i>ter/innen bei der Organisation von Dienstreisen, z. B. Hotelsuche, Streckensuche. Für die Abrechnung bereiten sie die entsprechenden Formulare zusammen mit den abrechnungsfähigen Belegen vor.            b) Auszubildende bereiten Veranstaltungen vor und bereiten ggf. Einladungen vor. Die Vorbereitung beinhaltet die Raumreservierung und Einrichtung. Die Veranstaltungen auch nachbereitet sowie betreut. Die Nachbereitung beinhaltet die ordnungsgemäße Rückgabe des reservierten Raums. Bei Bedarf erstellen Auszubildende ein Ergebnisprotokoll.            c) Die Aufbereitung und Zusammenstellung vorhandener Dokumente erfolgt ggf. IT-gestützt.</i>	
<b>B 9) Verwaltung und Recht</b>		
<b>B 9.1) Kunden- und Bürgerorientierung</b>		
a) Kunden und Bürger im Umgang mit Verwaltung situationsgerecht unterstützen, auf sachgerechte Antragsstellung hinwirken b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung Kunden und Bürgern nachvollziehbar aufzeigen c) Verwaltungsprozesse transparent gestalten	<i>a – c) Auszubildende unterstützen und beraten Bürger/innen bei der Antragsstellung und klären diese über ihre Rechte auf.</i>	<i>WQ = 5 Monate im Zeitraum  <b>16.-36. Monat</b></i>
<b>B 9.2) Rechtsanwendung</b>		
a) Anliegen und Zuständigkeiten klären, Sachverhalte ermitteln, Maßnahmen einleiten b) Beteiligungsverfahren durchführen, dabei Verfahrensvorschriften beachten c) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben anwenden d) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und unter Beachtung gebundenen und ungebundenen Verwaltungshandelns Rechtsfolgen feststellen	<i>a) – d) Auszubildende kennen die Rechtsquellen (u. a. AZG, ASOG, VwVfG, VwVfG Bln, VwGO, VwVG, VwZG) und wenden diese an. Hierzu zählt insbesondere:            Auszubildende können Tatbestandsmerkmale (TBM) definieren, unbestimmte Rechtsbegriffe erläutern, Sachverhalte unter TBM subsumieren und Rechtsfolgen ableiten (Grundvoraussetzung).            c) Auszubildende können die unterschiedlichen Arten von Rechtsquellen auf Bundes- und Landesebene erläutern und diese in der richtigen Rangfolge anwenden.            b), d) Auszubildende können die Grundsätze des Verwaltungshandelns erläutern (z. B. Gesetzmäßigkeit der Verwaltung, Verhältnismäßigkeit, pflichtgemäße Ermessensausübung, Anhörung) und anwenden.</i>	<i>WQ = 5 Monate im Zeitraum  <b>16.-36. Monat</b></i>
<b>B 9.3) Verwaltungshandeln</b>		
a) Verwaltungsakte entwerfen b) Bekanntgabe von Verwaltungsakten veranlassen c) Widersprüche, Einsprüche und Beschwerden entgegennehmen, Form und Frist prüfen und weiterleiten d) Möglichkeiten der Korrektur von Verwaltungshandlungen aufzeigen e) Vorgänge nach rechtlichen und behördlichen Vorgaben dokumentieren f) Bearbeitungsprozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen	<i>a) Auszubildende kennen die unterschiedlichen Arten der Bekanntgabe von Verwaltungsakten (VAs) und wählen unter den Möglichkeiten, die für die jeweilige Situation beste Möglichkeit aus. Auszubildende können die Merkmale eines VA nach § 35 VwVfG einschließlich der Bestimmungen der nachfolgenden §§ erläutern. Auszubildende kennen die GGO I und wenden diese an (u. a. Verfügungstechnik, Vermerk).            b) Auszubildende können die Zustellmöglichkeiten nach dem VwZG erläutern und bedarfsgerecht anwenden.            c) Bei der Sachverhaltsermittlung oder der Niederschrift eines Widerspruchs sind</i>	<i>WQ = 5 Monate im Zeitraum  <b>16.-36. Monat</b></i>

lfd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/ Fertigkeiten/Fähigkeiten	Ergänzende Erläuterungen / Zuordnung zu den zu vermittelnden Fähigkeiten im öffentlichen Dienst (Land Berlin) (Beispiel)	Zeitraum (vom / bis)
	<p><i>Auszubildende in der Lage, kurze Sachverhalte in Vermerkform zu verfassen. Auszubildende können Fristen berechnen und Widersprüche bzw. Einsprüche von Beschwerden unterscheiden und auch entsprechende Maßnahmen einleiten. Auszubildende können die Möglichkeit der Rechtsbehelfe (§ 70 VwVfG, § 68ff. VwGO) erläutern und die förmliche Zulässigkeit (Frist, örtliche und sachliche Zuständigkeit, z. B. nach § 2 ASOG) feststellen.</i></p> <p><i>c), d) Auszubildende können die Vorschriften über die Bestandskraft des VA nach den §§ 43 ff. VwVfG erläutern, nichtige und rechtswidrige VA bestimmen, die Folgen sowie Möglichkeiten der Fehlerbeseitigung erläutern und die Rücknahme gem. § 48 VwVfG und Widerruf nach § 49 VwVfG prüfen.</i></p> <p><i>f) Affektives Lernfeld: wird im Rahmen von a) bis e) vermittelt. Auszubildende hinterfragen die Tätigkeiten / Teilabläufe und geben im Rahmen einer vertrauensvollen Zusammenarbeit mit dem unmittelbaren Vorgesetzten ggf. Anregungen zur Optimierung.</i></p>	
<b>B 10) Öffentliche Finanzwirtschaft</b>		
<p><b>B 10.1) Finanzwesen</b></p> <p>a) rechtliche Grundlagen des öffentlichen Haushaltes der auszubildenden Stelle unter Berücksichtigung des Haushalts- oder Wirtschaftsplanes anwenden</p> <p>b) Haushaltsgrundsätze bei der Mittelbewirtschaftung anwenden</p> <p>c) am Verfahren zur Aufstellung des Haushalts- oder Wirtschaftsplanes mitwirken</p> <p>d) Anforderungen der Haushaltsaufsicht und Haushaltskontrolle berücksichtigen</p>	<p><i>a), b) Auszubildende können die entsprechenden Regelungen der LHO einschließlich der Haushaltsgrundsätze erläutern und anwenden. Auszubildende kennen die Bestandteile und die Struktur eines Haushaltsplans und können diese voneinander abgrenzen. Auszubildende können Kassenordnungen inhaltlich hinreichend bestimmen.</i></p> <p><i>c) Auszubildende können Kenntnisse über den Haushaltskreislauf - insbesondere Ermittlung und Bildung von Ansätzen sowie den Jahresabschluss – anwenden</i></p> <p><i>d) Auszubildende kennen die Aufgaben und Rechte des Rechnungshofs und können diese erläutern.</i></p>	<p>WQ = 5 Monate im Zeitraum <b>16.-36. Monat</b></p>
<p><b>B 10.2) Haushalts- und Kassenwesen</b></p> <p>a) Geschäftsvorgänge zuordnen und Buchungen vorbereiten</p> <p>b) bei der Mittelbedarfsberechnung im Rahmen der Haushaltsausführung mitwirken</p> <p>c) gebuchte Einnahmen, Ausgaben, Erträge und Aufwendungen ermitteln und hochrechnen</p> <p>d) Übersichten für Mittelzu- und Mittelabflüsse erstellen, überwachen und weiterleiten</p> <p>e) Voraussetzungen für Stundung, Niederschlagung und Erlass von Forderungen prüfen</p> <p>f) Unterlagen für den Jahresabschluss zusammenstellen</p>	<p><i>a) – d) Auszubildende können die entsprechenden Regelungen der LHO einschließlich der Haushaltsgrundsätze erläutern und anwenden. Auszubildende wirken bei der Feststellung der rechnerischen Richtigkeit mit. Die Ermittlung von Einnahmen und Ausgaben erfolgt IT-gestützt. Auch wenn die Ermittlung von Einnahmen und Ausgaben mittels Fachverfahren erfolgt, werden Tabellen mit Mittelabflüssen und -zuflüssen manuell erstellt, insbesondere zu Übungszwecken.</i></p> <p><i>e) Auszubildende können die Begriffe Stundung, Niederschlagung und Erlass erläutern und die entsprechenden Rege-</i></p>	<p>WQ = 5 Monate im Zeitraum <b>16.-36. Monat</b></p>

lfd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/ Fertigkeiten/Fähigkeiten	Ergänzende Erläuterungen / Zuordnung zu den zu vermittelnden Fähigkeiten im öffentlichen Dienst (Land Berlin) (Beispiel)	Zeitraum (vom / bis)
	lungen der LHO anwenden. f) Die Aufbereitung und Zusammenstellung vorhandener Dokumente erfolgt ggf. IT-gestützt.	
<b>Abschnitt C: Integrative Kenntnisse und Fertigkeiten</b>		
<b>C 1) Ausbildungsbetrieb</b>		
<b>C 1.1) Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur</b> a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen und gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang beschreiben b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern c) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten erläutern und Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben	a) bis d) Auszubildende kennen die Stellung der jeweiligen Behörde im Rechtssystem der Bundesrepublik Deutschland, die Rechtsform, die Aufgaben, die Aufbau- und Ablauforganisation etc. Die Zuständigkeiten können anhand der Aufbauorganisation festgestellt werden.  d) Auszubildende kennen Art, Umfang und Form der Zusammenarbeit der Behörde mit anderen Institutionen und/oder Behörden innerhalb und außerhalb des eigenen Geschäftsbereiches.	4 – 6 Monate im Zeitraum <b>1.-15. Monat</b>
<b>C 1.2) Produkt- und Dienstleistungsangebot</b> a) Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes beschreiben b) Leistungen des Wirtschaftszweiges darstellen c) Markt- und Wettbewerbssituation des Ausbildungsbetriebes darstellen	a) bis c) Auszubildende können das Produkt- und Dienstleistungsangebot (auch interne Dienstleistungen) anhand der Aufbauorganisation ableiten und darstellen (wird im Zusammenhang mit 1.1) c) vermittelt). c) Auszubildende erkennen die Bedeutung der Gemeinwohlorientierung der öffentlichen Verwaltung in Abgrenzung zum Markt- und Wettbewerb der Privatwirtschaft.	4 – 6 Monate im Zeitraum <b>1.-15. Monat</b>
<b>C 1.3) Berufsbildung</b> a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung beschreiben b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) Bedeutung lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen sowie den Nutzen beruflicher Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen	a) Auszubildende stellen Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag fest und beschreiben Aufgaben der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung. b) Auszubildende vergleichen ihren individuellen betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung. c) Auszubildende erkennen im Zusammenhang mit Aufstiegs- und Fortbildungsmöglichkeiten auch nach der Ausbildung die Bedeutung lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung und können die Notwendigkeit erläutern, z. B. aufgrund des technischen Fortschritts oder der Anpassung von Gesetzen.	<b>gesamte Ausbildungszeit</b>
<b>C 1.4) Arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften</b> a) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften beachten b) Arbeitsverträge unter Berücksichtigung arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen unterscheiden c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären	a) Auszubildende können die Aufgaben der Personalvertretung und weiterer Interessenvertretungen besonderer Personengruppen (SchwbV, FrV) erklären. Auszubildende können die Statusgruppen (Tarifbeschäftigte, Beamtinnen/Beamte, Auszubildende) unterscheiden und kennen die jeweils geltenden Rechtsgrundlagen (u. a. TV-L, LBG, LfbG, PersVG, AGG, LGG). Auszubildende informieren sich ggf. im Personalbüro und/oder beim Personalrat mit dem Ziel, arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb gelten-	<b>gesamte Ausbildungszeit</b>



lfd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/ Fertigkeiten/Fähigkeiten	Ergänzende Erläuterungen / Zuordnung zu den zu vermittelnden Fähigkeiten im öffentlichen Dienst (Land Berlin) (Beispiel)	Zeitraum (vom / bis)
	<p><i>de tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften beachten zu können.</i></p> <p><i>b) Auszubildende können nach grundsätzlicher Vermittlung in der Berufsschule Arbeitsverträge hinsichtlich arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen anhand von Beispielen unterscheiden.</i></p> <p><i>c) Auszubildende können die Bestandteile der eigenen Entgeltabrechnung erklären (wird in Zusammenhang mit a) vermittelt).</i></p>	
<p><b>C 1.5) Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</b></p> <p>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</p> <p>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</p> <p>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</p> <p>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen der Brandbekämpfung ergreifen</p>		<b>gesamte Ausbildungszeit</b>
<p><b>C 1.6) Umweltschutz</b></p> <p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <p>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</p> <p>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</p> <p>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</p> <p>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</p>	<p>a) – d) Auszubildende kennen die behördlichen Regeln zur Entsorgung / Mülltrennung und wenden diese an; Auszubildende sind sich eines umweltschonenden Verhaltens bewusst und tragen zur Vermeidung von Umweltbelastungen bei. Auszubildende können die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit gem. LHO erläutern.</p>	<b>gesamte Ausbildungszeit</b>
<p><b>C 1.7) Wirtschaftliches Denken und Handeln</b></p> <p>a) Rolle der Mitarbeitenden für den betrieblichen Erfolg erkennen</p> <p>b) betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und Aspekte der Nachhaltigkeit bei der Aufgabenerledigung berücksichtigen</p> <p>c) Verfahren der Wirtschaftlichkeitsrechnung anwenden</p> <p>d) Kosten-Nutzen-Relationen bei der Aufgabenerledigung beurteilen und Aufgaben effektiv erledigen</p>	<p><i>a) Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung der einzelnen Mitarbeitenden und der Gesamtheit aller Mitarbeitenden für das Gemeinwohl (Beispiel 1: Einwandfreie rechtliche Festsetzung eines Bescheides. Beispiel 2: Wirtschaftliche und sparsame Verwendung der Haushaltsmittel bei öffentlichen Aufträgen).</i></p> <p><i>b) bis d) Auszubildende kennen Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit als oberstes Handlungsgebot und wenden es an.</i></p>	<b>gesamte Ausbildungszeit</b>
<b>C 2) Arbeitsorganisation</b>		
<p><b>C 2.1) Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel</b></p> <p>a) eigene Arbeit systematisch planen, durchführen, kontrollieren und reflektieren; dabei inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte berücksichtigen</p> <p>b) Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen</p> <p>c) Methoden des selbstständigen Lernens anwenden, Fachinformationen nutzen, Lern- und Arbeitstechniken anwenden</p> <p>d) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse berücksichtigen</p>	<p><i>a) bis d) Auszubildende erledigen Arbeitsaufträge im Rahmen der Projektlernmethode oder Leittextmethode selbstständig, z. B. Beschaffungsvorgang. Auszubildende planen den Arbeitsauftrag anhand eines Leittextes, informieren den Auszubildenden über die Art der Ausführung, entscheiden über die Art der Ausführung unter Beachtung der einschlägigen Vorschriften und finanziellen Ressourcen, führen ihn aus und werten ihn aus (Selbstkontrolle). Die Auswertung</i></p>	<p>4 – 6 Monate im Zeitraum <b>1.-15. Monat</b></p>

lfd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/ Fertigkeiten/Fähigkeiten	Ergänzende Erläuterungen / Zuordnung zu den zu vermittelnden Fähigkeiten im öffentlichen Dienst (Land Berlin) (Beispiel)	Zeitraum (vom / bis)
	<i>erfolgt anhand eines Tests, der dem/der Auszubildenden (Fremdkontrolle) Kenntnisse über den Wissenstand der Auszubildenden verschafft, um ggf. Wissenslücken schließen zu können. Hierfür eignen sich auch fingierte Aufträge mit Praxisbezug.</i>	
<b>C 2.2) Arbeitsplatzergonomie</b> a) Vorschriften für Büroarbeitsplätze beachten b) Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung der Umwelt- und Gesundheitsfaktoren und ergonomischer Grundsätze erläutern	<i>a) und b) Auszubildende richten ihren Arbeitsplatz unter Beachtung von Umwelt- und Gesundheitsfaktoren und ergonomischer Aspekte ein.</i>	4 – 6 Monate im Zeitraum <b>1.-15. Monat</b>
<b>C 2.3) Datenschutz und Datensicherheit</b> a) personenbezogenen Datenschutz als Persönlichkeitsschutz verstehen und Datenschutzregelungen in den Arbeitsprozessen anwenden b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren	<i>a) und b) Auszubildende kennen und berücksichtigen die behördeninternen Datenschutz- und Datensicherheitsrichtlinien sowie gesetzliche Vorschriften. (ggf. Unterweisung durch behördlichen Datenschutzbeauftragten) Sollte in Zusammenhang mit Abschnitt A 1.1 f) vermittelt werden.</i>	4 – 6 Monate im Zeitraum <b>1.-15. Monat</b>
<b>C 2.4) Qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen</b> a) betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen einordnen und mitgestalten b) eigenes Handeln im Arbeitsprozess in Bezug auf den Erfolg des Geschäftsprozesses und auf die Belange aller Beteiligten reflektieren und anpassen c) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen im Betrieb beitragen	<i>a) Auszubildende kennen die GGO I und wenden diese bei der Gestaltung behördlicher Abläufe an (u. a. Verfügungstechnik, Vermerk). b) Auszubildende erkennen die Bedeutung des eigenen Handelns für die Organisation und führen Arbeiten unter Berücksichtigung der erforderlichen Abläufe aus. c) Auszubildende kennen das behördliche Ideenmanagement und tragen ggf. durch Einzel- und / oder Teamvorschläge aktiv zum Arbeitsverbesserungsprozess bei.</i>	<b>gesamte Ausbildungszeit</b>
<b>C 3) Information, Kommunikation, Kooperation</b>		
<b>C 3.1) Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen</b> a) Informationen recherchieren, beurteilen, aufbereiten und archivieren b) Informationen auswerten, interpretieren und in sprachlich angemessener Form weitergeben c) Vor- und Nachteile verschiedener Informationsquellen berücksichtigen	<i>a) und c) Auszubildende kennen die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen zugelassenen Informationsquellen, und nutzen diese zur Informationsbeschaffung (Beispiele: JURIS-Recherche, Bibliothek, Beck- online). b) Auszubildende stellen gewonnene und selbst aufbereitete Informationen zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung.</i>	4 – 6 Monate im Zeitraum <b>1.-15. Monat</b>
<b>C 3.2) Kommunikation</b> a) interne und externe Kommunikationsprozesse gestalten b) Anlässe und Arten mündlicher und schriftlicher Kommunikation berücksichtigen c) Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden d) ziel- und kundenorientierte Gespräche führen, Zeitrahmen einhalten, Ergebnisse zusammenfassen e) soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen	<i>a) bis e) Auszubildende können in angemessener Form situations- und adressatengerecht kommunizieren.</i>	11 Monate im Zeitraum <b>16.-36. Monat</b>
<b>C 3.3) Kooperation und Teamarbeit</b> a) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit erkennen b) Feedback konstruktiv geben und entgegennehmen	<i>a) bis e) Auszubildende erkennen, respektieren und wertschätzen die internen und externen Kunden, die Kolleginnen und Kollegen sowie die Vorgesetzten und gestalten damit positiv die Zusammenar-</i>	<b>gesamte Ausbildungszeit</b>

lfd. Nummer, Berufsbildposition, zu vermittelnde Kenntnisse/ Fertigkeiten/Fähigkeiten	Ergänzende Erläuterungen / Zuordnung zu den zu vermittelnden Fähigkeiten im öffentlichen Dienst (Land Berlin) (Beispiel)	Zeitraum (vom / bis)
c) interne und externe Kooperationsprozesse gestalten d) Aufgaben im Team planen und bearbeiten e) zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen	<i>beit im Team.            Auszubildende geben konstruktiv Kritik und nehmen diese entgegen. (Affektives Lernfeld, das dazu beitragen soll, die Sozial- und Individualkompetenz der Auszubildenden zu stärken und zu prägen.)</i>	
<b>C 3.4) Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben</b> a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) Auskünfte in einer Fremdsprache einholen und erteilen	<i>a), b) In der Berufsschule vermittelte Fremdsprachenkenntnisse (Englisch) sollen situativ in der Ausbildungsbehörde vertieft werden. Hierbei sollen einfache und geläufige Fachbegriffe (z. B. Referat, Abteilung, Termin, Besprechung) geübt werden, so dass Auszubildende Kundenanfragen sicher beantworten können oder Gäste empfangen und weiterleiten können.</i>	<b>gesamte Ausbildungszeit</b>

**Teil 1 der Abschlussprüfung (nach 18 Monaten):**

Der Teil 1 erstreckt sich auf die in den ersten 15 Monaten vermittelten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (siehe zeitliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplans) sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist (vgl. § 3 Abs. 2 ErproVO). Der Teil 1 besteht aus dem Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“. Die Anforderungen sind § 3 Abs. 4 ErproVO zu entnehmen.

**Teil 2 der Abschlussprüfung:**

Der Teil 2 erstreckt sich auf sämtliche vermittelten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (siehe Ausbildungsrahmenplan) sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist (vgl. § 4 Abs. 1 ErproVO). Der Teil 2 besteht aus den Prüfungsbereichen „Kundenbeziehungsprozesse“, „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“. Die Anforderungen sind § 4 Abs. 3 - 5 ErproVO zu entnehmen.