



## ► **Betrieblicher Ausbildungsplan – Wasserbetriebe**

zu Kapitel D 4.2.1

zu

**AUSBILDUNG GESTALTEN:**

**Kaufmann für Büromanagement/  
Kauffrau für Büromanagement.**

Umsetzungshilfen und Praxistipps.

Hrsg.: BIBB. Bielefeld 2014

## Ausbildungsplan der Berliner Wasserbetriebe

Ausbildungsmonat	Abschnitt A § 3 Abs. 2 BüroMKfAusbV	Abschnitt B § 3 Abs. 3 BüroMKfAusbV	Abschnitt C § 3 Abs. 4 BüroMKfAusbV	Lernorte
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informationsmanagement (1.1)</li> <li>■ Informationsverarbeitung (1.2)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (1.1)</li> <li>■ Datenschutz und Datensicherheit (2.3)</li> <li>■ Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen (3.1)</li> </ul>	Ausbildungszentrum (AZ)
2–8	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bürowirtschaftliche Abläufe (1.3)</li> <li>■ Koordinations- und Organisationsaufgaben (1.4)</li> <li>■ Beschaffung Material/ Dienstleistungen (2.3)</li> <li>■ Personalbezogene Aufgaben (2.4)</li> <li>■ Kaufmännische Steuerung (2.5)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produkt- und Dienstleistungsangebot (1.2)</li> <li>■ Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel (2.1)</li> <li>■ Arbeitsplatzergonomie (2.2)</li> </ul>	Wasserversorgung (WV) Abwasserentsorgung (AE)
9–14	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beschaffung Material/Dienstleistungen (2.3)</li> </ul>			Einkauf (EK)
15–18	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kaufmännische Steuerung (2.5)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kommunikation (3.2)</li> </ul>	Finanz- und Rechnungswesen (RW) Planung und Controlling (CO)
19–26	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auftragsbearbeitung und Nachbereitung (2.2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auftragssteuerung und -koordination (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kooperation und Teamarbeit (3.3)</li> </ul>	Wasserversorgung (WV) (Hausanschlussprozess)
27–34	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundenbeziehungen (2.1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Marketing und Vertrieb (5)</li> </ul>		Kundenservice (KS)
<b>Puffer</b> 35–36				

**Tabelle 1: Ausbildungsplan, 36 Monate, WQ 1: Auftragssteuerung und -koordination und WQ 5: Marketing und Vertrieb**

Der in Tabelle 1 wiedergegebene Ausbildungsplan geht davon aus, dass es sich um eine Ausbildung im Umfang von 36 Monaten handelt, also Verkürzungsgründe zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht gegeben waren, und dass die Wahlqualifikationen „WQ 1: Auftragssteuerung und -koordination“ und „WQ 5: Marketing und Vertrieb“ im Ausbildungsvertrag vereinbart wurden. Die Berufsbildpositionen, die nach Anlage 2 der BüroMKfAusbV (zeitliche Gliederung) während der gesamten

Ausbildungszeit integrativ zu vermitteln sind, sind nicht dargestellt.

Dieser Ausbildungsplan wird im Folgenden erläutert.

## Erläuterungen zum Ausbildungsplan

Monat	Berufsbildpositionen Lernort Erläuterungen
1	<p><b>Berufsbildpositionen:</b>  A 1.1: Informationsmanagement  A 1.2: Informationsverarbeitung  C 1.1: Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur  C 2.3: Datenschutz und Datensicherheit  C 3.1: Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen</p> <p><b>Lernort:</b> Ausbildungszentrum (AZ)</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Die genannten Berufsbildpositionen werden in Form von einführenden Seminaren im Ausbildungszentrum vermittelt. Einzelheiten siehe Abschnitt: „Der erste Ausbildungsmonat im Ausbildungszentrum“.</p>
2–5	<p><b>Berufsbildpositionen:</b>  A 1.3: Bürowirtschaftliche Abläufe  A 1.4: Koordinations- und Organisationsaufgaben  C 2.1: Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel  C 2.2: Arbeitsplatzergonomie</p> <p><b>Lernort:</b> Betriebsstelle (AE: Klärwerk, WV: Wasserwerk oder AE/WV: Netzbetriebsstelle)</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Vom 2. bis zum 8. Ausbildungsmonat findet die Ausbildung in einem der Betriebe statt. Bis zum 5. Ausbildungsmonat liegt der Schwerpunkt bei den Büroprozessen.</p>
6–8	<p><b>Berufsbildposition:</b>  A 2.3: Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen  A 2.4: Personalbezogene Aufgaben  A 2.5: Kaufmännische Steuerung  C 1.2: Produkt- und Dienstleistungsangebot</p> <p><b>Lernort:</b> Betriebsstelle (AE: Klärwerk, WV: Wasserwerk oder AE/WV: Netzbetriebsstelle)</p> <p><b>Erläuterungen zu A 2.3:</b> In den Werken und Betriebsstellen werden die technischen, wertschöpfenden Dienstleistungen erbracht und damit die korrespondierenden kaufmännischen Prozesse ausgelöst. Die Betriebsstellen eignen sich damit als Lernort für Abschnitt A 2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen, die durch das ERP-Tool SAP Materialwirtschaft unterstützt werden. Grundlage der Beschaffungsprozesse in den Betriebsstellen sind in der Regel Rahmenverträge, die in der OE Einkauf abgeschlossen werden. Auf Basis dieser Rahmenverträge lösen die Betriebsstellen Abrufbestellungen aus.</p> <p><b>Erläuterungen zu A 2.4:</b> Die Prozessdaten für die Entgeltabrechnung und für die Personalstatistiken entstehen in den Betriebsstellen über die Einsatzplanung und die Umsetzung des Einsatzplans.</p> <p><b>Erläuterungen zu A 2.5:</b> Diese Berufsbildposition a bis d werden nicht auf der Ebene des Gesamtunternehmens, sondern auf der Ebene der Betriebsstelle vermittelt.</p>

Monat	Berufsbildpositionen Lernort Erläuterungen
9–14	<p><b>Berufsbildposition:</b> A 2.3: Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen</p> <p><b>Lernort:</b> Einkauf (EK)</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Es findet ein Lernortwechsel statt: Der Abschnitt A 2.3 wird in der Unternehmenszentrale in der Organisationseinheit „Einkauf“ fortgesetzt. Die auszubildende Person lernt mit dem Standortwechsel neue Büroprozesse (A 1.3), neue Koordinations- und Organisationsaufgaben (A 1.4) sowie erweiterte Funktionen in SAP (A 1.2) kennen. In der OE Einkauf werden die Tätigkeitsfelder strategischer und operativer Einkauf unterschieden. Im Rahmen der Berufsbildposition A 2.3 findet die Ausbildung im operativen Einkauf statt.</p>
15–18	<p><b>Berufsbildpositionen:</b> A 2.5: Kaufmännische Steuerung, insbesondere e und f C 3.2: Kommunikation</p> <p><b>Lernort:</b> Rechnungswesen (RW – Unternehmenszentrale) Controlling (CO – Unternehmenszentrale)</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Die Ausbildung wird in der Finanzbuchhaltung (Kreditoren, Kreditorenkontokorrent) und in der Rechnungsprüfung fortgesetzt. Die Prozessorientierung der Ausbildung ergibt sich exemplarisch aus dem Zusammenhang zu den in der Betriebsstelle ausgelösten Beschaffungsprozessen. Im zentralen Controlling (CO) werden die Auswertungen der Betriebsstellen zusammengefasst und ausgewertet.</p>
19–21	<p><b>Berufsbildpositionen:</b> A 2.2: Auftragsbearbeitung und -nachbereitung</p> <p><b>Lernort:</b> Wasserversorgung (WV – Betriebsstelle)</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Lernort ist hier wieder eine Betriebsstelle, nun aber in der Zuordnung zum Hausanschlussprozess (Wasser &amp; Abwasser). Die zeitliche Lage dieser Berufsbildposition ist bewusst in die Nähe der Wahlqualifikation (WQ) B1 Auftragssteuerung und -koordination gesetzt. Abschnitt A 2.2 bereitet die Ausbildung in der Wahlqualifikation B1 vor.</p>
22–26	<p><b>Berufsbildpositionen:</b> B 1: Auftragssteuerung und -koordination</p> <p><b>Lernort:</b> Wasserversorgung (WV – Betriebsstelle)</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zur WQ B1 werden, wie dargestellt, im Kontext des Hausanschlussprozesses vermittelt.</p>
27–29	<p><b>Berufsbildposition:</b> A 2.1 Kundenbeziehungen</p> <p><b>Lernort:</b> Kundenservice (KS – Unternehmenszentrale)</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Lernort ist wiederum die Unternehmenszentrale in der OE Kundenservice. Dieser Abschnitt wird integrativ in Verbindung mit der WQ B5 Marketing und Vertrieb vermittelt.</p>

Monat	Berufsbildpositionen Lernort Erläuterungen
30–36	<p><b>Berufsbildposition:</b> B5: Marketing und Vertrieb</p> <p>Lernorte: Kundenservice (KS) &amp; Unternehmenskommunikation (UK)</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Die Lernorte sind die Kundensachbearbeitung (KS), das Beschwerdemanagement (KS) und die Unternehmenskommunikation (UK).</p>

### Der erste Ausbildungsmonat im Ausbildungszentrum

Mit dem ersten Ausbildungsmonat im Ausbildungszentrum soll zum einen der Übergang vom Schulalltag in den Ausbildungsalltag vorbereitet und unterstützt werden, zum anderen zielt die Einführungsphase auf die Integration der Auszubildenden in das Unternehmen ab. Im Einzelnen umfasst diese Phase die folgenden Maßnahmen:

Position	Inhalte	Anmerkungen
A 1.1	<p>Informationsmanagement</p> <p>Novell Group Wise (Mail, UMS-Fax, Termine, Jobs), Betriebssystem</p> <p>Datensicherungen und Datenpflege im Betrieb</p>	<p>Die Bedienung von Fax und Telefon wird in den Betriebsstellen vermittelt.</p> <p>Berichtigung des Rechenzentrums der Berliner Wasserbetriebe.</p>
A 1.2	<p>Informationsverarbeitung</p> <p>MS Office (Word, Excel, PowerPoint)</p>	Im Rahmen der IT-Schulung vermitteln.
C 1.1	<p>Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur</p> <p>Leitbild, Unternehmensziele, Balanced Score Card, Akteure der Anstalt öffentlichen Rechts (AöR), Berliner Betriebsgesetz</p>	<p>Seminar: Berliner Wasserbetriebe – Ihr Ausbildungsbetrieb.</p> <p>Abbildung 2 dient hier als Ausbildungsmedium.</p>
C 1.2	<p>Produkt- und Dienstleistungsangebot</p> <p>Privat- und Gewerbekunden, Industrie und Kommunen</p>	Seminar: siehe C 1.1.

Position	Inhalte	Anmerkungen
C 1.3	Berufsbildung	Seminar: siehe C 1.1.  Abbildung 2 dient hier als Ausbildungsmedium.
C 1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz  Arbeitssicherheit, Brandschutz, Erste Hilfe	Jeweils ein- bis zweitägige Seminare.  <i>Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements werden <b>während der gesamten Ausbildung</b> Seminare zu den folgenden Themen durchgeführt: Ernährung, Stress, Rauchen, Konflikte, Schulden/Haushalt, Suchtmittelprävention.</i>
C 1.6	Umweltschutz	Umweltseminar (1 Tag)  Während der gesamten Ausbildung wird die Umsetzung des betrieblichen Umweltschutzes an den Einsatzorten jeweils konkret vermittelt.
C 2.3	Datenschutz und Datensicherheit	Seminar  Die Kenntnisse werden in Form einer E-Learning-Einheit in jährlichen Abständen überprüft.
C 3.1	Informationen und Umgang mit Informationen  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Managementhandbuch</li> <li>■ Handbücher des Managementsystems</li> <li>■ Formulare und Vorlagen</li> <li>■ Aqua.net (Intranet).</li> </ul>	Diese Berufsbildposition wird in Verbindung mit den Berufsbildpositionen C 1.1 bis 1.3 vermittelt.
C 3.3	Kooperation und Teamarbeit  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erwartungen an Ausbilder/innen, an Ausbildung, an Mitauszubildende</li> <li>■ Teambildung</li> <li>■ Partnerschaftliches Verhalten am Arbeitsplatz</li> </ul>	Diese Position wird im Rahmen einer einwöchigen Exkursion in der ersten Ausbildungswoche vermittelt.

### Weitere Umsetzungsbeispiele

Das folgende Umsetzungsbeispiel (siehe Tabelle 2) bildet die Wahlqualifikationskombination WQ 1 *Auftragssteuerung und -koordination* und WQ 2: *Kaufmännische Steuerung und Kontrolle* ab. Der Geschäftsprozess A 2.2 *Auftragsbearbeitung und -nachbereitung* wird mit der WQ 1 kombiniert. Der Geschäftsprozess A 2.5 *Kaufmännische Steuerung* wird mit der WQ 2 kombiniert.

Ausbildungsmonat	Abschnitt A § 3 Abs. 2 BüroMKfAusbV	Abschnitt B § 3 Abs. 3 BüroMKfAusbV	Abschnitt C § 3 Abs. 4 BüroMKfAusbV	Lernorte
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informationsmanagement (1.1)</li> <li>■ Informationsverarbeitung (1.2)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (1.1)</li> <li>■ Datenschutz und Datensicherheit (2.3)</li> <li>■ Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen (3.1)</li> </ul>	Ausbildungszentrum (AZ)
2–8	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bürowirtschaftliche Abläufe (1.3)</li> <li>■ Koordinations- und Organisationsaufgaben (1.4)</li> <li>■ Beschaffung Material/Dienstleistungen (2.3)</li> <li>■ Personalbezogene Aufgaben (2.4)</li> <li>■ Kaufmännische Steuerung (2.5)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produkt- und Dienstleistungsangebot (1.2)</li> <li>■ Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel (2.1)</li> <li>■ Arbeitsplatzergonomie (2.2)</li> </ul>	Wasserversorgung (WV) Abwasserentsorgung (AE)
9–14	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beschaffung Material/Dienstleistungen (2.3)</li> </ul>			Einkauf (EK)
15–18	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundenbeziehungen (2.1)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kommunikation (3.2)</li> </ul>	Kundenservice (KS)
19–26	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auftragsbearbeitung und Nachbereitung (2.2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auftragssteuerung und -koordination (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kooperation und Teamarbeit (3.3)</li> </ul>	Wasserversorgung (WV) (Hausanschluss-Prozess)
27–34	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kaufmännische Steuerung (2.5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (2)</li> </ul>		Finanz- und Rechnungswesen (RW) Planung und Controlling (CO)
Puffer 35–36				

**Tabelle 2: Ausbildungsplan, 36 Monate, WQ 1: Auftragssteuerung und -koordination, WQ 2: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Das folgende Umsetzungsbeispiel (siehe Tabelle 3) bildet die Wahlqualifikationskombination WQ 7: *Assistenz und Sekretariat* und WQ 8: *Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement* ab. Der Geschäftsprozess A 2.2 *Auftragsbearbeitung und -nachbereitung* wird mit der WQ 8 kombiniert. Dabei wird der Stabsbereich *Unternehmenskommunikation* als interner Auftragnehmer aufgefasst. Der Geschäftsprozess A 2.5 *Kaufmännische Steuerung* wird mit der WQ 7 kombiniert.

Ausbildungsmonat	Abschnitt A § 3 Abs. 2 BüroMKfAusV	Abschnitt B § 3 Abs. 3 BüroMKfAusV	Abschnitt C § 3 Abs. 4 BüroMKfAusV	Lernorte
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informationsmanagement (1.1)</li> <li>■ Informationsverarbeitung (1.2)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (1.1)</li> <li>■ Datenschutz und Datensicherheit (2.3)</li> <li>■ Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen (3.1)</li> </ul>	Ausbildungszentrum (AZ)
2–8	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bürowirtschaftliche Abläufe (1.3)</li> <li>■ Koordinations- und Organisationsaufgaben (1.4)</li> <li>■ Beschaffung Material/Dienstleistungen (2.3)</li> <li>■ Personalbezogene Aufgaben (2.4)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produkt- und Dienstleistungsangebot (1.2)</li> <li>■ Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel (2.1)</li> <li>■ Arbeitsplatzergonomie (2.2)</li> </ul>	Wasserversorgung (WV) Abwasserentsorgung (AE)
9–14	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beschaffung Material/Dienstleistungen (2.3)</li> </ul>			Einkauf (EK)
15–18	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundenbeziehungen (2.1)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kommunikation (3.2)</li> </ul>	Kundenservice (KS)
19–26	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auftragsbearbeitung und Nachbereitung (2.2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement (8)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kooperation und Teamarbeit (3.3)</li> </ul>	Unternehmenskommunikation (UK)
27–34	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kaufmännische Steuerung (2.5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assistenz und Sekretariat: (7)</li> </ul>		Unternehmenskommunikation (UK)
Puffer 35–36				

**Tabelle 3: Ausbildungsplan, 36 Monate, WQ 7: Assistenz und Sekretariat, WQ 8: Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement**