

## Ausbildung zur/zum Kauffrau/-mann für Büromanagement

Die Ausbildung Kauffrau/-mann für Büromanagement beginnt jährlich am 01. August und dauert drei Jahre. Nach der Neuordnung der Büroberufe stehen jetzt im Berufsfeld Büromanagement diverse **Wahlqualifikationen** zur Auswahl, von denen zwei deinen Schwerpunkt in der betrieblichen Ausbildung bestimmen. Dies sind folgende Bereiche:

- Auftragssteuerung und Koordination
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
- Kaufmännische Abläufe in KMU (klein- und mittelständischen Unternehmen)
- Einkauf und Logistik
- Personalwirtschaft
- Marketing und Vertrieb
- Assistenz und Sekretariat
- Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement
- Verwaltung und Recht
- Öffentliche Finanzwirtschaft

Von critical care nicht angeboten,  
da öffentlicher Dienst!

Betrachten wir zunächst die **theoretische Ausbildung** an der Berufsschule in Norderstedt (Homepage: [www.bbz-norderstedt.de](http://www.bbz-norderstedt.de)). Sie ist mit der AKN (A2, Haltestelle Moorbekhalle - Schulzentrum Nord) sehr gut per Zug erreichbar. Im 1. Ausbildungsjahr hast du an zwei Tagen Berufsschule (in der Vergangenheit waren es stets Donnerstag und Freitag), ab dem 2. Ausbildungsjahr dann nur noch an einem Tag in der Woche. Für die Zeit der Berufsschule wirst du vom Betrieb frei gestellt. Unterrichtsbeginn ist morgens um 07:30 Uhr, Unterrichtsende gegen ca. 14:45 Uhr. Der Berufsschulunterricht beinhaltet diverse Lernfelder, unter anderem Fächer wie Büroprozesse, Geschäftsprozesse, Datenverarbeitung, Politik/Gesellschaftslehre, industrielles Rechnungswesen (Kontrolle und Steuerung); im 1. Lehrjahr auch Englisch und Kommunikation (Deutsch). Hier erfolgt generell keine Differenzierung nach den oben erwähnten Wahl-Qualifikationen - die schulischen Inhalte sind für alle gleich.

Die Schulklassen sind meist 27 bis 30 Schüler stark. Hier sind Azubis aus diversen Branchen vertreten. In der Berufsschule gibt es ein Bistro, wo du Snacks und ein Mittagessen kaufen kannst.

Gut zu wissen: Du wirst einen Tag vor der Abschlussprüfung frei gestellt, damit du in Ruhe Zeit hast, dich auf die wichtige Prüfung vorzubereiten.

Apropos Abschlussprüfung: Diese findet in einem sogenannten gestreckten Verfahren statt. Der erste Teil der Prüfung wird nach ca. 18 Monaten Ausbildungszeit geschrieben und beinhaltet das informationstechnische Büromanagement. Du musst unter Anwendung von Programmen zur Textverarbeitung und Tabellenkalkulation (z. B. Microsoft Word, Microsoft Excel) Aufgaben lösen, recherchieren, kalkulieren und dokumentieren.

Im zweiten Teil der Abschlussprüfung zum Ende deiner Ausbildungszeit musst du folgende drei Prüfungen ablegen:

- Wirtschafts- und Sozialkunde: schriftliche Prüfung über 60 Minuten (hierbei geht es um wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt)
- Kundenbeziehungsprozesse: schriftliche Prüfung über 150 Minuten (in dieser Prüfung musst du etwas über eine kundenorientierte Auftragsabwicklung, die Wahrnehmung von personalbezogenen Aufgaben oder den Einsatz von Instrumenten der kaufmännischen Steuerung schreiben)
- Fachaufgabe in der Wahlqualifikation: mündliche Prüfung über 20 Minuten (Inhalt des Gespräches ist eine deiner beiden Wahlqualifikationen).

Kommen wir nun zu der **praktischen Ausbildung** bei critical care: Jeder Büromanagement-Azubi absolviert bei uns als erste feste Wahlqualifikation "Auftragssteuerung und Koordination". Du arbeitest hauptsächlich in unserem Verkaufs-Innendienst und lernst dort alles rund um die Betreuung und Versorgung unserer Patienten. Dies sind dabei deine Kerntätigkeiten:

- Datenpflege, das heißt die Anlage von Adresdaten in unserem Warenwirtschaftssystem und das Nachtragen von Informationen rund um die Patientenversorgung (z. B. die Lieferung von Geräten oder das Anpassen von Beatmungsmasken)
- Schreiben von Angeboten / Kostenvoranschlägen an Krankenkassen und Patienten
- Erstellung von Unterlagen für die Nachlieferung von Zubehör
- Abrechnung von Versorgungsleistungen mit Krankenkassen und Patienten
- Faxen von Kostenvoranschlägen an Krankenkassen
- Ab dem 2. Lehrjahr: professionelle (telefonische) Kontakte zu Ärzten und Krankenkassen, (telefonische) Beratung unserer Patienten bei Problemen mit ihren Geräten oder Fragen zu ihrer Therapie. Hierbei gestaltest du unsere Kundenbeziehungen mit, dokumentierst Kontakte mit den Patienten und kommunizierst mit all unseren internen und externen Partnern. Dies sind u.a. Kollegen aus anderen Fachbereichen, Krankenhäuser oder Pflegedienste.

Dabei wirst du schnellstmöglich selbstständig tätig und bekommst einen festen Arbeitsbereich, so dass du rasch wie ein "normaler" Sachbearbeiter deinen Arbeitsalltag gestalten kannst. Das praktische Lernen am Arbeitsplatz wird ergänzt durch Schulungen von deinen fachkundigen Kolleginnen und Kollegen, damit du dir das nötige Wissen aneignen kannst.

Je nach zweiter Wahlqualifikation...

- lernst du entweder unseren Einkauf sowie unsere Lager-Logistik genauer kennen, bestellst Waren, überprüfst Sendungen und Lieferscheine auf ihre Vollständigkeit, sortierst gelieferte Waren in unser Lagersystem ein, führst Reklamationen durch, legst Rechnungen ab oder holst Angebote ein
- erhältst du tiefere Einblicke in die Abteilung Assistenz/Sekretariat, wo du Reisebuchungen vornimmst, die interne Mitarbeiter-Kommunikation unterstützst, Termine mit unseren Patienten absprichst und im Kalender vermerkst, unser internes Schulungsprogramm mit organisierst oder Marketing-Aktivitäten begleitest

- bekommst du unser Marketing und den Vertrieb näher gebracht, hilfst bei der Pflege des Online-Shops, leistest Vertriebs-Unterstützung und wirkst an der internen sowie externen Kommunikation mit
- oder du begibst dich in die Tiefen der kaufmännischen Steuerung, buchst Rechnungen in der Buchhaltung auf die richtigen Konten, nimmst Spesen-Abrechnungen vor, legst Rechnungen ab und besprichst Unklarheiten mit den jeweiligen Fachabteilungen.

Natürlich schnupperst du auch in unsere anderen Abteilungen wie die Disposition, die Technik oder die EDV-Abteilung hinein, um wirklich alle Schnittstellen und Unternehmensabläufe zumindest im Ansatz kennen zu lernen. Desweiteren ist es uns sehr wichtig, dass unsere Azubis für ein paar Tage mit einem unserer Service-Fahrer unterwegs sind. So kannst du "live" vor Ort die Patientenversorgung sehen, hilfst bei der Nachlieferung von Sauerstoff und bekommst am Ende ein Gefühl für die Lage unserer Patienten.

Wir würden dich an der Nase herumführen, wenn wir behaupten würden, dass alles in unserem Alltag im Büro und in der Ausbildung an sich Spaß macht. Bei dir zu Hause gibt es sicherlich auch ein paar Dinge, die du erledigen musst und die dir keinen Spaß bringen - Hausaufgaben machen, Geschirrspüler ausräumen, Müll rausbringen, Rasen mähen... So musst du gemeinsam in deinem Azubi-Team ein paar feste Aufgaben erledigen, wie zum Beispiel das Nachholen von Kopierpapier aus dem Lager, das regelmäßige Einsammeln von Papiermüll oder das Heraussuchen von Unterlagen aus dem Archiv. All diese Aufgaben verteilen sich jedoch auf mehrere Schultern, so dass du nicht jeden Tag nur mit diesen Tätigkeiten beschäftigt bist. Worum du nicht herum kommst ist das (monatliche) Führen deines Berichtsheftes - dieses ist Bestandteil der Prüfung vor der IHK am Ende deiner Ausbildungszeit. Um es dir aber einfach zu machen, werden bei uns monatliche Berichte angefertigt und keine allzu detaillierten Tages- oder Wochenberichte.

Am Ende deiner Ausbildung bist du in der Lage, als ausgelernte/r Sachbearbeiter/in mit umfangreichem fachspezifischen Know-How gleich in den beruflichen Alltag zu starten.

Wenn du nach dieser Schilderung noch nicht genau weißt, ob das tatsächlich was für dich ist - probiere es doch einfach aus! Wir laden jeden interessierten jungen Menschen herzlich ein, sich bei einem Praktikum selbst ein Bild von unserem Arbeitsalltag zu machen.

Gerne kannst du uns auch per Telefon oder E-Mail erreichen und Fragen zu diesem Ausbildungsgang oder einer Ausbildung bei critical care stellen:

- Bianca Beecken (Ausbildungsbetreuung), Tel.: 04191/507096-587 // [bbe@criticalcare.de](mailto:bbe@criticalcare.de)
- Denise Neumann (Ausbildungsbetreuung), Tel.: 04191/507096-552 // [dne@criticalcare.de](mailto:dne@criticalcare.de)
- Jennifer Fenske (Recruiting, administrative Prozesse), Tel.: 04191 / 50 70 96 - 217, E-Mail: [jfe@criticalcare.de](mailto:jfe@criticalcare.de)

**Wir freuen uns auf dich!**