

Geprüfte|r Fachwirt|in für Büro- und Projektorganisation IHK

Information

Die Arbeitswelt in Büro und Verwaltung ist komplexer und dynamischer als früher und auch die Anforderungen an die Mitarbeiter|innen sind gewachsen. Routineaufgaben gibt es kaum noch - jeder Tag bringt neue Herausforderungen, denen Sie sich gewandt und sicherstellen müssen.

Ihr|e Vorgesetzten möchten mit Ihnen auf Augenhöhe kommunizieren und erwarten, dass Sie verstehen, um was es geht. Um als Office-Manager|in, Sekretär|in oder Assistent|in dabei dauerhaft Erfolg zu haben, müssen Sie nicht nur ihre fachlichen Kenntnisse permanent auf den neuesten Stand bringen, sondern auch Ihre persönlichen und sozialen Kompetenzen unter Beweis stellen. Als „IHK geprüfte|r Fachwirt|in für Büro- und Projektorganisation“ werden Sie diesen unterschiedlichen Anforderungen zukünftig professionell gerecht.

Dazu zählen folgende Aufgaben:

- ⌘ Planen, Organisieren, Koordinieren und Kontrollieren von Projekten und Veranstaltungen im In- und Ausland
- ⌘ Mitgestalten von betrieblichen Abläufen und Prozessen
- ⌘ Einsetzen und Optimieren von qualitätssichernden Maßnahmen
- ⌘ zielgruppenorientiertes und situationsgerechtes Gestalten und Einsetzen von Kommunikations- und Werbemitteln
- ⌘ angemessenes und sachgerechtes Kommunizieren auch unter Einsatz von Argumentations- und Präsentationstechniken, insbesondere unter Berücksichtigung von Konfliktbewältigungsstrategien und interkulturellen Aspekten
- ⌘ Ermitteln und ergebnisorientiertes Auswerten von bürowirtschaftsbezogenen Kennzahlen
- ⌘ Planen, Organisieren, Durchführen und Kontrollieren von Ausbildung
- ⌘ Entwickeln und Pflegen von internen und externen Kontakten, Kundenbeziehungen und Netzwerken

Zielgruppe

- ⌘ Mitarbeiter|innen und Wiedereinsteiger|innen
- ⌘ Sachbearbeiter|innen
- ⌘ Assistenten|Assistentinnen aus den Bereichen Sekretariat und Verwaltung, die ihre Kompetenz ausbauen, sich systematisch weiterqualifizieren und künftig Führungsaufgaben im Office-Management übernehmen möchten.

Zugangsvoraussetzungen

- ⌘ erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung in einem anerkannten kaufmännischen, verwaltenden oder dienstleistenden Ausbildungsberuf
- ⌘ und danach eine mindestens 1-jährige Berufspraxis im kaufmännischen Bereich
- oder**
- ⌘ eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anderen anerkannten Ausbildungsberuf und danach eine mindestens 2-jährige Berufspraxis im kaufmännischen Bereich.
- oder**
- ⌘ eine 5-jährige Berufspraxis im kaufmännischen Bereich.

Abschluss

Geprüfte|r Fachwirt|in für Büro- und Projektorganisation IHK

Sie erhalten ein Prüfungszeugnis der IHK Fulda. Mit diesem Abschluss haben Sie den Status einer funktionspezifischen kaufmännischen Führungskraft erreicht. Mit der erfolgreich abgelegten Fortbildungsprüfung wurden auch die berufs- und arbeitspädagogischen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach § 30 Abs. 5 des Berufsbildungsgesetzes nachgewiesen.

Lernziele und -inhalte

Lern- und Arbeitsmethodik 12 U.-Std.

- ..: Lerntypen, -rhythmus und -techniken
- ..: Zeit- und Themenplanung
- ..: Lernmethoden und -medien
- ..: Gruppenarbeit
- ..: Rede- und Präsentationstechniken

Prüfungstraining 18 U.-Std.

- ..: Gezielte Vorbereitung auf die mündliche Prüfung
- ..: Unterstützung bei der Vorbereitung|Themenstellung der Präsentation und des Fachgesprächs

1. Koordination und Organisation betrieblicher Entscheidungsprozesse 94 U.-Std.

Informationsmanagement

- ..: Informationseingang, -weiterleitung, -beschaffung, -ausgang
- ..: Informationsaustausch inner-, zwischen- und außerbetrieblich
- ..: Prioritäten, Unternehmenskultur
- ..: Informationen aufbereiten (Charts, Grafiken, Text, Kultur, Werte, Wandel, Datenbanksysteme, Workflow)
- ..: Informationsverteilung (Zielgruppen, Verantwortlichkeiten, Handlungsvollmachten, Unterschriftenregelungen, Ablauforganisation, Leadershipgrundsätze)
- ..: Informationsaufbereitung (Methoden-|Sozialkompetenz, Informationsfluss, Kommunikationsschnittstellen|-ziele)

Qualitätsmanagement

- ..: Dienstleistungsqualität kontrollieren (Selbst- und Fremdeinschätzung, Benchmarks)
- ..: Beschwerdemanagement
- ..: Qualität der Prozesse optimieren (Kreativitätstechniken, KVP, betriebliches Vorschlagswesen, Ressourcenmanagement)
- ..: Ablaufpläne, Diagramme und Netzpläne erstellen
- ..: Terminüberwachung

Projektmanagement

- ..: Projektauftrag (Umfang, Zeitraum, Beteiligte, Ziele, Ressourcen)
- ..: Projektstart (Team, Regeln für das Projektteam, Projektuntergruppen, Kompetenzen im Team, Ressourcenplanung, Hilfsmittel)
- ..: Projektablauf (Zeitrahmen, Kosten, Budget, Meilensteine, Risikomanagement, Kommunikation, Konfliktbewältigung)
- ..: Projektkontrolle, -dokumentation, -evaluation

Zeit- und Selbstmanagement

- ..: Strategien (ABC-Analyse, Eisenhower, Pareto, Persönlichkeitsstruktur, Kompetenzprofile, elektronische Kalender, Planungstafeln)
- ..: Prozessablaufstrukturen (allgemeine|spezielle Standards des Unternehmens, Ressourcenmanagement)
- ..: Prozessablauforganisation (Kreativitätstechniken, Synergien, Prozesslandkarte)

2. Kundenmanagement und Marketing 98 U.-Std.

Projektorganisation und -dokumentation

- ..: Kundenwünsche in Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen berücksichtigen (Methoden der Informationsgewinnung)
- ..: Projektkonzepterarbeitung (Ziele, Verlauf, Termine)
- ..: Projektstrukturplan (Termin|Einsatzmittelplanung)
- ..: Zielgruppe (Projektbeteiligte, -leitung, GF)
- ..: Kommunikation von internen und externen Beteiligten abstimmen
- ..: Projektsitzungen durchführen
- ..: Dokumentation erstellen
- ..: Projektqualität optimieren (Soll-Ist-Analyse, Kundenfeedback)
- ..: Projektergebnisse zur Veröffentlichung aufbereiten

Zielgruppen- und Marktanalyse

- ..: Datenquellen zielorientiert einsetzen (Zielgruppenanalyse, Marktforschung, Filterkriterien)
- ..: Aufbereitung der ermittelten Daten (Berichte, Handout, Präsentationen)
- ..: Steuerung der Kommunikation zwischen den Beteiligten
- ..: Datenerhebung durchführen, Ergebnisse darstellen

Marketing

- ..: Planen und Koordinieren von zielgruppen- und produktbezogenen Werbemitteln
- ..: Geschäftsübergreifende Zusammenarbeit
- ..: Zielgruppen-|produktbezogene Werbemittel
- ..: Einsatz der Werbemittel gewährleisten
- ..: Ergebnisse zielgruppengerecht darstellen



Veranstaltungsplanung

- Formulierung von Veranstaltungszielen
- Veranstaltung vorbereiten
(Terminüberwachung, Checklisten, Planungstools, räumliche Planung, technische Ausstattung, Visualisierungsmöglichkeiten, Öffentlichkeitsarbeit, Budgetplan, Kalkulationsprogramme, rechtliche Vorgaben)
- Veranstaltungsablaufplan erarbeiten
(Tagesprogramm, Rahmenprogramm, Personaleinsatzpläne)
- Veranstaltungsablauf überwachen
(To-Do-Liste, Besucherbetreuung, Krisen-Konfliktmanagement, Moderationstechniken)
- Veranstaltungsdokumentation erstellen
(Berichte, Beiträge, Pressespiegel, Charts)
- Evaluation der Veranstaltung durchführen
(Feedbackbögen, Teilnehmerbefragung, relevante Dokumente, Abrechnung, Nachkalkulation und Controlling, Soll-Istanalyse)

Kundenkontakte und -kommunikation

- Kundenerwartungen analysieren
- Kommunikationswege auswählen
(soziale Netzwerke, Internet, Extranet, konventionelle Medien, Nutzen-Risiken, Verhaltensregeln, Datenschutz und -sicherheit)
- Standards für schriftlich|mündliche Kommunikation/Präsentation entwickeln
(DIN, CI, CB, Betriebsvereinbarung, Kodizes, Gesetze, Vordrucke)
- Kommunikationsstandards
(Handreichungen, Ausbildungen, Schulungen, Gesprächsvorbereitung, -aufbau, -nachbereitung, Gestik, Mimik, Rhetorik, Artikulation)
- Betriebliche Kommunikationsstandards optimieren

3. Personalmanagement und Berufsausbildung 156 U.-Std.

Strategische und operative Personalplanung

- Personalbestands- und Personalbedarfsanalyse
- interkulturelle Aspekte
- Personalbedarfsplanung
- Aus- und Fortbildung
- Stellenbeschreibung
- Mitbestimmungsrechte, AGG

Berufsausbildung planen

- Inhalte, Ausbildungspläne
- Verbundausbildung
- Ausbildungsbeauftragte, Auszubildende
- Mitbestimmung, Schutzgesetze
- zuständige Stelle

Kommunikations- und Präsentationstechniken

- Moderation von Projektgruppen vorbereiten
- Kommunikations-|Präsentationstechniken
Evaluation der Moderation durchführen

Ausbildung vorbereiten

- Eignung, Einsatzgebiete
- betriebliche Versetzungspläne
- Verbundausbildung
- berufliche Handlungskompetenzen

Personalbeschaffung

- interne und externe Bewerbermanagementsysteme
- Ausschreibungen, Anzeigen
- Job-Börsen, Messen
- Personaldienstleister
- Betriebsvereinbarungen
- Mitbestimmungsrechte
- Arbeitsverträge

Ausbildung durchführen

- Ausbildungsmethoden und -medien
- betriebliche Lern- und Arbeitsaufgaben
- Bewertungsstrukturen
- Berichtshefte

Personalbetreuung und Entwicklung

- betriebliche Personalinformationssysteme
- Berichtssysteme
- Mitbestimmungsrechte
- Qualifizierungsplanung

Ausbildung kontrollieren

- Feedback-Strukturen, Fördergespräche
- Berichtshefte, Prüfung, Zeugnisse

Konfliktmanagement

- Konfliktentstehung und -arten
- Konflikte erkennen und analysieren
- Eskalationsstufen, Gruppendynamik
- Konfliktbewältigungsstrategien und -methoden
- Konfliktprävention

Berufseinstieg gestalten

- betriebliches Ausbildungszeugnis
- Übernahmegespräche
- Entwicklungsperspektiven

4. Assistenz und Office-Management 86 U.-Std.

Kennzahlen

- ..: Auswirkung der Unternehmensziele auf die Steuerung der Geschäftsprozesse
- ..: Instrumente für die Steuerung der Geschäftsprozesse (Controlling, Reporting, Benchmarking)
- ..: Betriebswirtschaftliche Kennzahlen im Office (Investitions-, Finanz-, Kosten-, Personal-, Einkaufscontrolling)
- ..: Kennzahlen aufbereiten
- ..: Kosten-Nutzen-Rechnung (Nutzwertanalyse, Benchmarking)
- ..: Daten für die betrieblichen Entscheidungsprozesse aufbereiten (Prozessoptimierung, Kundenorientierung, Kosteneinsparungspotenziale, Nachhaltigkeit)

Einkauf

- ..: Bedarf an Produkten und Dienstleistungen ermitteln
- ..: Beschaffungsprozess (Kauf-|Einzelvertrag, Rahmenvereinbarung, Markt-Angebotsanalyse, Bezugsquellen, Preisbildung, Leistungsumfang, Verpackungsart, Transportwege)
- ..: Vertragserfüllung kontrollieren (Lieferfristen, Zahlungsfluss, Qualitäten)

Bürowirtschaftliche Datenbanksysteme

- ..: Analyse von Arbeitsprozessen und betrieblichen Erfordernissen
- ..: Kriterien für den Einsatz von Datenbanksystemen (Mehrplatzfähigkeit, Kauf, Miete, Lizenzen, Updates, Datenschutz)
- ..: Anforderungen und Leistungen vergleichen (Ergonomie, Schnittstellen, Flexibilität, Kompatibilität)
- ..: Bürowirtschaftliche Anwendungen auf Verbesserungspotenzial prüfen (Verknüpfungen, Upgrade, Versionswechsel, IT-basierte Arbeitsformen)
- ..: Anwendungssoftware anpassen

Wissensmanagement

- ..: Wissensmanagement als Bestandteil der Geschäfts- und Innovationsprozesse fördern (Wissen als Wertschöpfungsfaktor, Wissenskultur)
- ..: Aufgaben und Ziele des Wissensmanagements
- ..: Interne und externe Wissensquellen
- ..: Instrumente und Methoden für den Erwerb und das Bewerten von Wissen (Wikis, Weblogs, Social Media, Intranet, Infos, Onlinedienste, Audits, Workshops, Story Telling)
- ..: Ergebnisse des Wissenserwerbs sicherstellen und strukturieren
- ..: Wissenstransfer im Unternehmen
- ..: Datenschutz und Datensicherheit

Organisation

Beginn	22.03.2021 bis Frühjahr 2023 Unterrichtsfreie Zeit in den hessischen Schulferien	
Unterrichtszeiten	montags + mittwochs samstags (einmal im Monat)	18:00 - 21:15 Uhr 08:00 - 13:00 Uhr
Dauer	480 U.-Std. (1,5 Jahre)	
Prüfung	Frühjahr 2023	

Kosten

Kursgebühr, monatlich	200,00 Euro (17 Zahlmonate) oder einmalig 3.390,00 Euro
Einschreibegebühr (einmalig)	30,00 Euro
Lernmaterial, Skripte	250,00 Euro
Prüfungsgebühr IHK	300,00 Euro

Beratung, Information, Anmeldung

1. Anmeldung

Hiermit meldet sich der|die Teilnehmer|in zu dem vorseitig genannten Lehrgang bzw. Aus- und Weiterbildung verbindlich an. Eventuell geforderte Zugangsvoraussetzungen liegen vor. Erforderliche Unterlagen werden spätestens zu Beginn der Ausbildung nachgewiesen.

2. Verpflichtungen der Privaten Handelsschule Herrmann

Durch die Bestätigung der Anmeldung verpflichtet sich die Private Handelsschule Herrmann zur ordnungsgemäßen Reservierung eines Lehrgangsplatzes. Eine Anmeldung gilt auch als bestätigt, wenn sie nicht innerhalb von 2 (zwei) Tagen vor Lehrgangsbeginn seitens der Schule schriftlich, fernmündlich oder per Email widerrufen wird. Die Private Handelsschule Herrmann führt die Schulung gemäß der Lehrgangsbeschreibung (Inhalte, Dauer) durch; geringfügige inhaltliche Abweichungen bleiben vorbehalten. Jedoch behält sich die Private Handelsschule Herrmann aus organisatorischen Gründen vor, einen Lehrgang abzusagen oder zu verschieben. Wird der Lehrgang abgesagt, wird eine bereits gezahlte Lehrgangsgebühr in voller Höhe erstattet. Eine einmalige Verschiebung hat keinen Einfluss auf die Gültigkeit des Vertrages.

3. Verpflichtungen der Teilnehmer|in (gilt nicht für Teilnehmer, die mit Mitteln der Agentur für Arbeit bezahlt werden)

Die auf der Vorderseite genannten Kosten|Gebühren sind mit Kursbeginn fällig. Bei einer Ratenzahlungsvereinbarung ist die erste Rate am ersten Kurstag zu zahlen. Die Einschreibengebühren sowie die Gebühren für das Lernmaterial sind zahlbar bei Kursbeginn. Sofern eine Ratenzahlungsvereinbarung erfolgt, ist jeweils der gesamte offene Restbetrag zur sofortigen Rückzahlung fällig, wenn zwei aufeinander folgende Raten nicht oder nicht in voller Höhe zu den vertraglich vereinbarten Fälligkeitsterminen gezahlt wurden.

Die Verpflichtungen der Teilnehmer|in werden nicht dadurch berührt, dass dieser den Lehrgang nicht antritt oder zu einem späteren Zeitpunkt dem Unterricht fernbleibt, insbesondere ändert dies nichts an seiner Zahlungsverpflichtung.

4. Kündigung des Vertrages

Eine Kündigung ist eine Woche vor Lehrgangsbeginn ohne Angabe von Gründen kostenfrei möglich. Nach Ablauf dieser Frist ist keine Absage mehr möglich. Die Kündigung muss stets schriftlich (z. B. per Email) erfolgen. Der Kündigende muss dem anderen Teil auf Verlangen den Kündigungsgrund schriftlich mitteilen. Soweit der Teilnehmer mit einer Vorfrist von mindestens 4 Wochen der Schule mitteilt, dass er Unterrichtsstunden nicht in Anspruch nehmen kann, kann die Schule eine Gutschrift für die nicht in Anspruch genommenen Unterrichtsstunden ausstellen. Ein Rechtsanspruch auf diese Gutschrift besteht nicht. Soweit eine Gutschrift erteilt wird, ist die Gutschrift binnen eines Zeitraums von zwei Jahren nach Ausstellungsdatum einzulösen. Danach verfällt die Gutschrift.

Sollte wider Erwarten (bei Lehrgängen, die über die Agentur für Arbeit bzw. über deren Mittel bezahlt werden) eine beantragte Förderung nach dem SGB III nicht erfolgen, räumt die Private Handelsschule Herrmann ein kostenfreies Rücktrittsrecht (zusätzlich zum allgemeinen Rücktrittsrecht) innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss, längstens bis zum Maßnahme Beginn ein. Bei Maßnahmen in Abschnitten von weniger als drei Monaten ist eine Kündigung zum Ende eines jeden Abschnittes möglich

5. Abtretungserklärung

Soweit die Lehrgangsgebühr durch Dritte (z. B. die Agentur für Arbeit) ganz oder teilweise getragen wird, tritt der Teilnehmer|in hiermit seinen Kostenerstattungsanspruch gegen den Dritten an die Private Handelsschule Herrmann ab. Die Private Handelsschule Herrmann ist berechtigt, die Abtretung gegenüber dem Dritten offenzulegen und die vom Dritten zu leistende Lehrgangsgebühren unmittelbar bei diesem einzuziehen.

6. Krankmeldungen|Abwesenheiten

Der|die Teilnehmer|in, der|die von der Agentur für Arbeit gefördert werden, müssen die Private Handelsschule Herrmann am jeweiligen Unterrichtstag bis 08:00 Uhr telefonisch über das krankheitsbedingte Fehlen in Kenntnis setzen. Für jeden Krankheitstag muss der Agentur für Arbeit ein ärztliches Attest im Original und die Private Handelsschule Herrmann in Kopie übergeben werden. Abwesenheiten bedingt

durch Vorstellungsgespräche etc. sind spätestens einen Tag vorher der Private Handelsschule Herrmann mitzuteilen.

7. Zeugnisse

Zeugnisse oder Bescheinigungen werden nur erteilt und ausgegeben, wenn

- a) der Unterrichtsbesuch regelmäßig war,
- b) das Ausbildungsziel erreicht ist und
- c) sämtliche Verpflichtungen der Schule gegenüber erfüllt sind.

8. Haftung der Erziehungsberechtigten und Lehrgangsteilnehmer

Die Schuleinrichtung und alle technischen Einrichtungen sind pfleglich zu behandeln. Für mutwillige oder durch Unachtsamkeit verursachte Schäden sind die gesetzlichen Vertreter und die minderjährigen Teilnehmer|innen nebeneinander haftbar. Volljährige Teilnehmer|innen haften selbst für alle Schäden.

9. Rauchen

Das Rauchen ist in den Räumen, auf Treppen und Gängen aus feuerpolizeilichen und schulrechtlichen Gründen nicht erlaubt.

10. Verlust oder Fund von Gegenständen

Verlust oder Fund von Gegenständen im Bildungsunternehmen Dr. Jordan sind sofort dem Lehrgangsleiter oder dem Service Center zu melden. Eine Haftung für Kleidungsstücke, Geldbörsen, Wertgegenstände und Fahrzeuge wird vom Bildungsunternehmen Dr. Jordan nicht übernommen.

11. Mündliche Vereinbarungen

Für diesen Vertrag gilt Schriftform. Mündliche Erklärungen haben keine Gültigkeit. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen ebenfalls der Schriftform. Eine eventuelle Teilunwirksamkeit einzelner Punkte berührt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht. Der|die Teilnehmer|in bestätigt mit seiner|ihrer Unterschrift, dass die Rechte und Pflichten aus der Anmeldung mit ihm|ihr kommuniziert wurden.

12. Datenschutz

Personenbezogene Daten werden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) erhoben und gespeichert. Der Datenschutzbeauftragte des Bildungsunternehmens Dr. Jordan ist informiert.

(bitte ankreuzen)

Ich bin mit der Speicherung und Verwendung meiner personenbezogenen Daten zu Abwicklungs-, Abrechnungs- und Werbezwecken (z. B. Newsletter) einverstanden. Der Verwendung meiner Daten zu Werbezwecken kann ich jederzeit widersprechen.

13. Erfüllungsort

Erfüllungsort und Gerichtsstand für beide Teile ist Fulda.

Hiermit bestätige ich, dass ich die AGB's gelesen und verstanden habe. Ich akzeptiere die AGB's.

Unterschrift Teilnehmer|in

Stand: 20.12.2019 | EWB