

# Prüfungsinhalte der Zwischenprüfung gem. § 6 Abs. 4 ReNoPatAusbV

## Prüfungsbereich „Kommunikation und Büroorganisation“

Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,

- a) Arbeitsaufgaben zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren, (AusbRP A 2.1, F 2)**
- Verfahren der Ablauforganisation, Erstellung von Ablaufplänen, Diagramme
  - Methoden des Zeitmanagements nutzen, insbesondere Prioritäten setzen bei der zeitlichen Planung von Arbeitsabläufen und bei deren Durchführung
  - bei der Gestaltung von Betriebsabläufen mitwirken und zu deren Optimierung beitragen
- b) Post zu bearbeiten und Akten zu verwalten, (AusbRP A 2.2.)**
- Postbearbeitung und Aktenverwaltung (Akten anlegen, führen u. a.)
  - Ordnungs- und Ablagesysteme einsetzen
  - Aufbewahrungsfristen beachten
- c) Vorschriften des Datenschutzes zu beachten, (AusbRP A 2.2., A 2.8)**
- Datenschutz und Urheberrecht bei Präsentationen
  - Datenschutz bei der Aktenverwaltung
  - Aufbewahrung/Vernichtung digitale Akten
  - Daten sichern und verwahren
- d) Konferenzen und Besprechungen zu managen, (AusbRP A 1.2, A 2.4, A 2.6)**
- Präsentationstechniken, Kriterien zur Bewertung, Feedbackregeln
  - Präsentationen durchführen, Präsentationsregeln
  - Planung von Besprechungen und Konferenzen und bei Durchführung mitwirken
  - Konferenzen und Besprechungen nachbereiten
  - Teambesprechungen vorbereiten/mitgestalten
  - Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen
  - Informationen beschaffen, aufbereiten und nutzen
  - Möglichkeiten des internen und externen Datenaustauschs über unterschiedliche Kommunikationsnetze nutzen
- e) Fristen und Termine zu überwachen, (AusbRP A 2.3)**
- Ereignis- und Beginnfrist
  - Wiedervorlagen
  - Termine planen
  - Verfahrenstermine notieren und kontrollieren
  - Fristen nach Eingang unter Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Vorgaben berechnen, notieren, Einhaltung kontrollieren
- f) Mandanten oder Beteiligte serviceorientiert zu empfangen und zu betreuen; (AusbRP A 1.1)**
- Konflikt, Konfliktlösung, Konfliktprävention
  - Telefonate führen und nachbereiten
  - aus mündlichen und schriftlichen Informationen den wesentlichen Sachverhalt ermitteln und Handlungsschritte einleiten
  - Mandanten und Beteiligte empfangen
  - Kommunikationsformen und -techniken einsetzen