

# VERÖFFENTLICHUNGEN + BEKANNTMACHUNGEN

## Besondere Prüfungsvorschriften für die IHK-Fortbildungsprüfung Fachberater/ -in für Servicemanagement IHK

Aufgrund von §§ 54, 71 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes (BBiG) vom 23. März 2005 (BGBl. I Seite 931), zuletzt geändert durch Art. 14 des Gesetzes vom 17. Juli 2017 (BGBl. I Seite 2581), erlässt die Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern (IHK) folgende von ihrem Berufsbildungsausschuss am 26. September 2019 nach § 79 Abs. 4 Satz 1 BBiG beschlossene und gemäß §§ 56 Abs. 1 Satz 2, 47 Abs. 1 Satz 2 BBiG i. V. m. Art. 2 Abs. 1 lit. a), 1 Abs. 2 lit. a) des Gesetzes zur Ausführung des Berufsbildungsgesetzes i. d. F. der Bekanntmachung vom 29. September 1993 (GVBl. S. 754), zuletzt geändert durch § 1 Nr. 408 der Verordnung vom 22. Juli 2014 (GVBl. S. 286), vom Bayerischen Staatsministerium für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie mit Bescheid vom 28.10.2019, Az. 36-4600/1932/1 genehmigte besondere Prüfungsvorschriften für die Fortbildungsprüfung Fachberater/ -in für Servicemanagement IHK.

### § 1 Ziel der Prüfung und Bezeichnung des Abschlusses

- (1) Die IHK kann berufliche Fortbildungsprüfungen zum Fachberater für Servicemanagement IHK/zur Fachberaterin für Servicemanagement IHK nach den §§ 3 bis 7 durchführen, in denen die auf einen beruflichen Aufstieg abzielende Erweiterung der beruflichen Handlungsfähigkeit nachzuweisen ist.
- (2) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob die notwendigen Kompetenzen vorhanden sind, um die folgenden Aufgaben eines Fachberaters für Servicemanagement IHK/einer Fachberaterin für Servicemanagement IHK eigenständig und verantwortungsvoll wahrzunehmen:
  1. Serviceerlebnisse positiv gestalten und die Kundenbindung als einen unternehmerischen Erfolgsfaktor unterstützen,
  2. die Interaktion mit Kunden und Kollegen vor dem Hintergrund hoher Anforderungen im Servicebereich unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte gestalten,
  3. Sachverhalte und Entscheidungen verständlich und auf den Gesprächspartner bezogen darstellen,
  4. in komplexen und konfliktbehafteten Situationen flexibel, angemessen und kundenorientiert reagieren und kommunizieren,
  5. Kundenerwartungen, -bedürfnisse und -zufriedenheit ermitteln,
  6. Dienstleistungen vorbereiten und durchführen unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher und rechtlicher Rahmenbedingungen sowie unter Einhaltung sicherheitsrelevanter Aspekte,
  7. Zusammenarbeit in Teams serviceorientiert und motivierend gestalten und Projektgruppen anleiten.
- (3) Die erfolgreich abgelegte Prüfung führt zum anerkannten Fortbildungsabschluss „Fachberater für Servicemanagement IHK“ oder „Fachberaterin für Servicemanagement IHK“.

### § 2 Zulassungsvoraussetzungen

- (1) Zur Prüfung ist zuzulassen, wer
  1. eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anerkannten dienstleistungs- oder servicespezifischen Ausbildungsberuf und anschließend mindestens sechs Monate Berufspraxis oder
  2. eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anderen anerkannten Ausbildungsberuf und anschließend mindestens ein Jahr Berufspraxis oder
  3. eine mindestens vierjährige Berufspraxis nachweist.
- (2) Die Berufspraxis im Sinne des Abs. 1 muss inhaltlich wesentliche Bezüge zu den in § 1 Abs. 2 genannten Aufgaben haben.
- (3) Abweichend von Absatz 1 kann zur Prüfung auch zugelassen werden, wer durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft macht, Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen (berufliche Handlungsfähigkeit) erworben zu haben, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigen.

### § 3 Gliederung und Durchführung der Prüfung

- (1) Die Prüfung ist schriftlich und mündlich durchzuführen.
- (2) Die Prüfung umfasst die Handlungsbereiche:
  1. Betriebswirtschaftliches Handeln,
  2. Kommunikation und Konfliktmanagement,
  3. Organisieren und Führen,
  4. Servicemanagement.
- (3) Die schriftliche Prüfung wird zu den in Absatz 2 genannten vier Handlungsbereichen auf der Grundlage von jeweils einer betrieblichen Situationsdar-

stellung durchgeführt. Die Bearbeitungsdauer der schriftlichen Prüfungsleistungen beträgt für die Handlungsbereiche „Betriebswirtschaftliches Handeln“ und „Organisieren und Führen“ jeweils 90 Minuten, für den Handlungsbereich „Kommunikation und Konfliktmanagement“ 120 Minuten und für den Handlungsbereich „Servicemanagement“ 150 Minuten. Die schriftliche Prüfung kann entweder auf Papier oder in elektronischer Form durchgeführt werden. Die schriftliche Prüfung kann im Antwort-Wahl-Verfahren durchgeführt werden. Die IHK bestimmt das Verfahren.

- (4) Nach abgelegter schriftlicher Prüfung wird die mündliche Prüfung durchgeführt. Die mündliche Prüfung bezieht sich im Schwerpunkt auf den Handlungsbereich nach Absatz 2 Nummer 4 und findet in Form eines situationsbezogenen Gesprächs statt. Der Prüfungsteilnehmer oder die Prüfungsteilnehmerin erhält eine vorgegebene Situation für das nachfolgende situationsbezogene Gespräch. Es soll darin nachgewiesen werden, die Situation eigenständig erfassen, darstellen, beurteilen und lösen sowie die eigenen Entscheidungen reflektieren zu können. Insbesondere soll nachgewiesen werden, in der Situation fachlich kompetent und serviceorientiert handeln zu können. Das situationsbezogene Gespräch soll eine Vorbereitungszeit von 30 Minuten haben und in der Regel 30 Minuten dauern.
- (5) Wurde in nicht mehr als einer der schriftlichen Prüfungsleistungen nach Absatz 3 eine mangelhafte Prüfungsleistung erbracht, ist darin eine mündliche Ergänzungsprüfung anzubieten. Bei einer oder mehreren ungenügenden Leistungen besteht diese Möglichkeit nicht. Die Ergänzungsprüfung soll anwendungsbezogen durchgeführt werden und in der Regel nicht länger als 15 Minuten dauern. Die Bewertungen der schriftlichen Prüfungsleistung und der mündlichen Ergänzungsprüfung werden zusammengefasst. Dabei wird die Bewertung der schriftlichen Prüfungsleistung doppelt gewichtet.

### § 4 Anforderungen und Inhalte der Prüfung

- (1) Im Handlungsbereich „Betriebswirtschaftliches Handeln“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Serviceleistungen unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher und rechtlicher Aspekte im Rahmen unternehmerischer Ziele zu steuern. Darüber hinaus soll gezeigt werden, dass betriebswirtschaftliche Fragestellungen im Kundengespräch kompetent beantwortet werden können. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:
  1. Aufgaben und Abläufe in einem Dienstleistungsunternehmen erfassen und analysieren,
  2. Marketingziele berücksichtigen und Marketingmaßnahmen umsetzen,
  3. Serviceleistungen steuern,
  4. Unternehmenskultur im Service berücksichtigen.
- (2) Im Handlungsbereich „Kommunikation und Konfliktmanagement“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, sich in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation auf die Gesprächspartner einzustellen und die eigenen Botschaften zielorientiert zu vermitteln. Darüber hinaus soll gezeigt werden, dass Methoden des Konfliktmanagements situationsgerecht eingesetzt werden können. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:
  1. Kommunikation situationsgerecht gestalten,
  2. Umgang mit Konflikten optimieren,
  3. Interkulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen,
  4. Moderationen und Präsentationen vorbereiten und durchführen,
  5. Digitale Kommunikationsmedien einsetzen.
- (3) Im Handlungsbereich „Organisieren und Führen“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, kleine Mitarbeiterteams und Projektgruppen anzuleiten und zu motivieren. Dabei sind die organisatorischen und personalwirtschaftlichen Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:
  1. Mitarbeiterteams anleiten und motivieren,
  2. Zusammenarbeit im Team fördern,
  3. Methoden des Projektmanagements einsetzen,
  4. Aspekte der Personalwirtschaft berücksichtigen.
- (4) Im Handlungsbereich „Servicemanagement“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, positive Beziehungen zum Kunden aufzubauen sowie Serviceleistungen unter Berücksichtigung von Mitarbeiterbedürfnissen und Unternehmensinteressen zu erbringen. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. Kundenbedürfnisse und Kundenorientierung beachten,
2. Interaktion mit Kunden gestalten,
3. Digitale Kundenbeziehungen gestalten,
4. Serviceorientiertes Verhalten optimieren,
5. Individuelle Gesundheitsprävention gestalten,
6. Vorgaben des Sicherheitsmanagements umsetzen.

#### **§ 5 Anrechnung anderer Prüfungsleistungen**

Für die Befreiung von einzelnen Prüfungsbestandteilen findet § 56 Absatz 2 des Berufsbildungsgesetzes Anwendung.

#### **§ 6 Bestehen der Prüfung**

- (1) Für jede schriftliche Prüfungsleistung und die mündliche Prüfung ist ein Punkteergebnis aus der Bewertung der jeweiligen Prüfungsleistung zu bilden.
- (2) Die Prüfung ist bestanden, wenn der Prüfungsteilnehmer in allen schriftlichen Prüfungsleistungen und in der mündlichen Prüfung mindestens ausreichende Leistungen erbracht hat.
- (3) Über das Bestehen der Prüfung ist ein Zeugnis auszustellen, aus dem die in den einzelnen Prüfungsleistungen erzielten Punkteergebnisse hervorgehen. Die Gesamtnote errechnet sich aus dem arithmetischen Mittel der Punkteergebnisse der vier Handlungsbereiche und der mündlichen Prüfung. Im Falle der Befreiung gemäß § 5 sind Ort und Datum, Abschlussbezeichnung der Prüfung sowie Bezeichnung des Prüfungsgremiums der anderweitig abgelegten Prüfung anzugeben.

#### **§ 7 Wiederholung der Prüfung**

- (1) Eine Prüfung, die nicht bestanden ist, kann zweimal wiederholt werden.
- (2) Mit dem Antrag auf Wiederholung der Prüfung wird der Prüfungsteilnehmer unter Anrechnung seiner erzielten Ergebnisse von einzelnen Prüfungsleistungen befreit, wenn die darin in einer vorangegangenen Prüfung erbrachten Leistungen mindestens ausreichend sind und der Prüfungsteilnehmer sich innerhalb von zwei Jahren, gerechnet vom Tage der nicht bestandenen Prüfung, zur Wiederholungsprüfung angemeldet hat. Dabei können auch bestandene Prüfungsleistungen auf Antrag einmal wiederholt werden. In diesem Fall gilt das Ergebnis der letzten Prüfung.

#### **§ 8 Inkrafttreten, Außerkrafttreten, Erprobung**

Diese Satzung tritt am 01.01.2020 in Kraft und am 31.12.2024 außer Kraft, sofern der Berufsbildungsausschuss der IHK nicht innerhalb dieser Erprobungsphase die Aufhebung der Befristung beschließt. Bestehende Prüfungsverhältnisse behalten auch nach Außerkraftsetzung der Satzung Gültigkeit und werden von der IHK entsprechend den Prüfungsvorschriften zu Ende geführt.

München, 12.11.2019

Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern

Präsident  
Dr. Eberhard Sasse

Hauptgeschäftsführer  
Dr. Manfred Gößl