

## IHK-Fortbildungsprüfung „Fachberater/-in für Servicemanagement“ IHK Informationen zur Prüfung

### Schriftliche Prüfung

Die vier Handlungsfelder werden auf zwei Prüfungstage wie folgt verteilt:

Prüfungstag 1	Prüfungstag 2
Kommunikation und Konfliktmanagement	Organisieren und Führen
Betriebswirtschaftliches Handeln	Servicemanagement

### Prüfung am PC

Die Prüfung wird in elektronischer Form durchgeführt. Im Servicemanagement ist es eine wesentliche Kompetenz, mit elektronischen Medien umzugehen. Ausnahmen sind nachgewiesene Einschränkungen, für die ein Nachteilsausgleich gewährt wird. Dies ist im Einzelfall rechtzeitig vor der Prüfung direkt mit der IHK zu klären.

- Das Look + Feel der Prüfung am PC kann anhand des „Klick-Dummy“ ausprobiert werden.
- Zum Ausfüllen der Freitexte genügen einfache Kenntnisse eines Textverarbeitungsprogrammes. 10-Finger-Tippen kann im Internet trainiert werden.
- Zwischen den Aufgaben kann hin- und hergesprungen werden, die Reihenfolge ist beliebig, der Bearbeitungsstand wird angezeigt.
- Es gibt ein Konzeptpapier für die eigenen Notizen. Die Notizen fließen nicht in die Bewertung ein.

### Mündliche Prüfung

Nach der schriftlichen Prüfung wird die mündliche Prüfung in Form eines situationsbezogenen Gesprächs durchgeführt. Schwerpunkt ist der Handlungsbereich Servicemanagement.

Die Termine werden individuell von der IHK festgelegt.

#### **Vorbereitung: 30 Minuten**

Die zu prüfende Person erhält eine vorgegebene Situation für das situationsbezogene Gespräch. Zur Darstellung der Situation können Flipchart, Moderationsmaterial und Pinnwand genutzt werden. Diese Materialien stehen im Vorbereitungsraum zur Verfügung.

#### **Situationsbezogenes Gespräch: 30 Minuten**

Zu Beginn der Prüfung sind ca. 10 Minuten Zeit, die Situation dem Prüfungsausschuss darzustellen. Anschließend findet ein Prüfungsgespräch statt, das auch Gesprächssimulationen enthalten kann.

### Mündliche Ergänzungsprüfung

Wurde in nicht mehr als einer der schriftlichen Prüfungen eine mangelhafte Prüfungsleistung erbracht, ist darin eine mündliche Ergänzungsprüfung auf Antrag möglich.

Die Ergänzungsprüfung wird anwendungsbezogen durchgeführt und dauert in der Regel nicht länger als 15 Minuten. Die Bewertungen der schriftlichen Prüfungsleistung und der mündlichen Ergänzungsprüfung werden zusammengefasst. Dabei wird die Bewertung der schriftlichen Prüfungsleistung doppelt gewichtet.