

Umsetzungsempfehlung für die Durchführung der mündlichen Abschlussprüfung Automobilkaufmann/-frau

(Ausbildungsordnung vom 28. Februar 2017)

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der IHKs
und Prüferinnen und Prüfer

Redaktionelle Anpassung: Rutger Matthiesen, 04.11.2019

Inhaltsverzeichnis

1.	Hintergrund dieser Empfehlung	3
2.	Vorgaben der Verordnung zum mündlichen Prüfungsbereich.....	3
3.	Hinweise zu den Vorgaben der Verordnung	4
3.1	Das Prüfungsinstrument „Fallbezogenes Fachgespräch“	4
3.2	Einleitende Darstellung durch den Prüfling	4
3.3	Prüfungsbereich „Kundendienstprozesse“	4
3.4	Ausgestaltung der praxisbezogenen Aufgaben durch den Prüfungsausschuss	5
4.	Vorbereitung, Durchführung und Bewertung des Fachgesprächs.....	5
4.1	Basis für die Vorbereitung des Fachgesprächs durch den Prüfungsausschuss	5
4.2	Durchführung des Fachgesprächs.....	5
4.3	Bewertung	6
5.	Hinweise zur mündlichen Ergänzungsprüfung.....	7
6.	Verordnungsvergleich	9
Anlage 1:	Bewertungsbogen für das fallbezogene Fachgespräch.....	10
Anlage 2:	Mustervorlage für den Aufbau einer Aufgabe.....	11

1. Hintergrund dieser Empfehlung

Am 28. Februar 2017 erschien die novellierte Ausbildungsordnung für den Beruf Automobilkaufmann/-frau. Die zuvor bestehende Verordnung aus dem Jahr 1998 wurde damit abgelöst und auf Basis der in der Praxis gemachten Erfahrungen inhaltlich aktualisiert. Die nachfolgende Empfehlung enthält auf Basis der Verordnungsvorgaben Hinweise sowie Mustervorlagen für den Prüfungsbereich „Kundendienstprozesse“. Damit soll eine möglichst einheitliche Umsetzung und Bewertung des fallbezogenen Fachgesprächs in den jeweiligen Prüfungsausschüssen vor Ort unterstützt werden.

2. Vorgaben der Verordnung zum mündlichen Prüfungsbereich

§ 14 der Ausbildungsordnung führt die nachzuweisenden Anforderungen wie folgt aus:

- (1) Im Prüfungsbereich Kundendienstprozesse soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,
 1. komplexe Aufgaben des Kundendienstes unter Einbeziehung betrieblicher Marketingaktivitäten zu bearbeiten,
 2. die Vorgehensweise zu begründen,
 3. Problemlösungen zu erarbeiten,
 4. Hintergründe und Schnittstellen zu anderen Arbeitsbereichen zu erläutern und
 5. Ergebnisse zu bewerten.
- (2) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt.
- (3) Für das fallbezogene Fachgespräch stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben, aus denen der Prüfling eine Aufgabe auswählt. Der Prüfling soll die Aufgabe bearbeiten und einen Lösungsweg entwickeln. Ihm ist eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten einzuräumen. Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung des Lösungsweges durch den Prüfling eingeleitet. Es ist keine zusätzliche Lesezeit vorgesehen
- (4) Das fallbezogene Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.

3. Hinweise zu den Vorgaben der Verordnung

3.1 Das Prüfungsinstrument „Fallbezogenes Fachgespräch“

Für die mündliche Abschlussprüfung im Beruf Automobilkaufmann wurde in der Verordnung das fallbezogene Fachgespräch als Prüfungsinstrument festgelegt. Das fallbezogene Fachgespräch soll, ausgehend von einer von zwei durch den Prüfungsausschuss bereitgestellten praxisbezogenen Aufgaben, geführt werden. Zuvor ist dem Prüfling die Möglichkeit zu geben, sich über einen Zeitraum von 20 Minuten vorzubereiten. Die in der Vorbereitungszeit erstellten Unterlagen können für das folgende Fachgespräch genutzt werden. Es werden Vorgehensweisen und fachliche Sachverhalte sowie Probleme und Lösungen erörtert.¹

Das fallbezogene Fachgespräch ist nicht als Gesprächssimulation (mündliches Rollenspiel) durchzuführen. Es handelt sich um ein Gespräch unter Fachexperten auf Augenhöhe.

3.2 Einleitende Darstellung durch den Prüfling

Mit der Ausbildungsordnung von 2017 wurde im Unterschied zu der Verordnung von 1998 festgelegt, dass an Stelle der „praktischen Übung“ ein fallbezogenes Fachgespräch „mit einer Darstellung des Lösungswegs durch den Prüfling“ eingeleitet wird. Der Prüfungsausschuss hat dies sowohl bei der Planung des Gesprächsverlaufs als auch bei der Eröffnung des Fachgesprächs zu beachten. Mit der einleitenden Darstellung durch den Prüfling ist nicht das Prüfungsinstrument „Präsentation“ gemeint. Ebenso ist der Einsatz von Präsentationsmedien laut Verordnung nicht vorgesehen.

3.3 Prüfungsbereich „Kundendienstprozesse“

Die Bezeichnung des Prüfungsbereiches („Kundendienstprozesse“) sowie die formulierte Anforderung „komplexe Aufgaben des Kundendienstes“ (vgl. § 14 (1) Nr. 1 der VO) verdeutlichen, dass im fallbezogenen Fachgespräch **Prozesse, die in einer Kundenbeziehung bestehen**, geprüft werden sollen. Komplexe Aufgaben umfassen dabei auch die vor- und nachgelagerten Prozesse, die sich rund um die Organisation des Dienstes am Kunden und der Unterstützung des Servicebereiches ergeben. Der Prüfungsbereich weist auf eine Verknüpfung mit der Berufsbildposition nach § 4 Abs. 2 Nr. 3 („Kundendienst organisieren und Servicebereich unterstützen“) hin; diese ist aber offen zu interpretieren. Sie führt unter anderem inhaltlich aus, dass „betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Informationsflüssen, Entscheidungswegen und Schnittstellen“ eingeordnet und mitgestaltet werden sollen. Ebenfalls wird dieses Prozessverständnis

¹ Vgl. Hauptausschussempfehlung Nr. 158 des BiBB, Seite 17: <https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA158.pdf>

durch die Formulierung unterstützt, dass betriebliche Marketingaktivitäten bei der Bearbeitung der komplexen Aufgaben mit einzubeziehen sind. Als Basis für ein erfolgreiches Marketing nennt die dahinterstehende Berufsbildposition nach § 4 Abs. 2 Nr. 4 („Betriebliche Marketingaktionen planen und durchführen“) beispielsweise den Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Geschäftsfeldern. Der Prüfling soll in diesem Sinne nachweisen, dass er „Hintergründe und Schnittstellen zu anderen Arbeitsbereichen erläutern“ kann (vgl. § 14 (1) Nr. 4 der VO).

3.4 Ausgestaltung der praxisbezogenen Aufgaben durch den Prüfungsausschuss

Die entwickelten Aufgaben sollten möglichst kurz und offen formuliert sowie vom Umfang her angemessen für eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten sein. Die Aufgaben sind jeweils als praxisorientierte Situation mit einer offenen Aufgabenstellung zu beschreiben, so dass der Prüfling die Möglichkeit erhält, einen oder mehrere Lösungswege tatsächlich zu erarbeiten und diese zu Beginn des Fachgesprächs vorzustellen. Um einen möglichst großen Gestaltungsspielraum für das Fachgespräch zu ermöglichen, sollte sparsam mit Teilaufgaben (Handlungsschritten) umgegangen werden. Eine reine Wissensabfrage (etwa Abfrage von Schulthemen) ist nicht vorgesehen.

Folgende Bewertungsaspekte sollen schon bei der Erstellung der Aufgaben berücksichtigt werden:

- Planung / Probleme analysieren und Lösungswege entwickeln
- Durchführung / Begründung der Vorgehensweise
- Berücksichtigen von Hintergründen und Schnittstellen zu anderen Arbeitsbereichen
- Kontrolle / Bewertung der Ergebnisse

4. Vorbereitung, Durchführung und Bewertung des Fachgesprächs

4.1 Basis für die Vorbereitung des Fachgesprächs durch den Prüfungsausschuss

Im Gegensatz zu den Vorgaben aus der Verordnung aus dem Jahr 1998 besteht die Möglichkeit, ein Prüfungsgebiet zu wählen, nicht mehr. Dem Prüfungsausschuss steht es frei, einen im Ausbildungsnachweis dokumentierten Bereich bei der Bereitstellung der beiden Aufgabenstellungen zu berücksichtigen.

4.2 Durchführung des Fachgesprächs

Das fallbezogene Fachgespräch wird ausgehend von der praxisbezogenen Aufgabe, die der Prüfling während der Vorbereitungszeit bearbeitet hat, vom Prüfungsausschuss entwickelt und geführt. Diese handlungsorientierte Situation bildet die Leitlinie für das Fachgespräch. Sollte die Aufgabe in sehr kurzer Zeit

umfassend abgearbeitet sein, kann der Prüfungsausschuss im Aufgabenumfeld Lösungsalternativen, Einstiegs- und Ausstiegsvarianten ansprechen.

Das 20-minütige Fachgespräch ist mit einer einleitenden Darstellung durch den Prüfling zum Lösungsweg zu beginnen. Unterbrechungen und Rückfragen sind in dieser Phase der Prüfung zu vermeiden.

Im Anschluss an die Einleitung sollte der Prüfungsausschuss offene Fragestellungen verwenden. So erhält der Prüfling die Möglichkeit, ganzheitliche Prozesse darzustellen und der Prüfungsausschuss, Handlungskompetenzen zu bewerten.

Zeitmanagement ist wichtig: Selbst eine geringe Überschreitung der 20-minütigen Prüfungszeit stellt einen Formfehler dar und macht somit das Prüfungsergebnis anfechtbar. Um dem vorzubeugen, kann der Prüfungsausschuss (mit Blick auf die maximal zur Verfügung stehende Prüfungszeit) bereits während der einzelnen Gesprächsphasen lenkend eingreifen.

4.3 Bewertung

Die Bewertung erfolgt auf der Grundlage der mündlichen Prüfungsleistung, die im fallbezogenen Fachgespräch einschließlich der einleitenden Darstellung durch den Prüfling gezeigt wurde. Die Prüfungsausschussmitglieder protokollieren die beobachteten Leistungen aussagekräftig auf Bewertungsbögen und bewerten sie nach dem 100-Punkte-Schlüssel. Es wird empfohlen, die Einzel- und Gesamtbewertung der Prüfer nachvollziehbar zu dokumentieren (z. B. in Form von drei Einzelbewertungsbögen und eines Gesamtbewertungsbogens).

Als Hilfestellung hierfür wird ein Bewertungsbogen empfohlen (vgl. Anlage 1), der die in der Ausbildungsordnung genannten Anforderungen zu Grunde legt und eine Leistungsdifferenzierung deutlich macht. Es wird empfohlen, jede der aufgeführten Bewertungskriterien gleich zu gewichten.

Der Prüfungsausschuss hält das **Ergebnis des Fachgesprächs** und der gesamten Prüfung fest und teilt dem Prüfling mit, ob er die Prüfung bestanden oder nicht bestanden hat. Hierüber erhält der Prüfling gemäß Prüfungsordnung eine vom Vorsitzenden unterzeichnete, vorläufige Bescheinigung.

5. Hinweise zur mündlichen Ergänzungsprüfung

Mündliche Ergänzungsprüfungen werden auf Antrag durchgeführt, wenn sie den Ausschlag für das Bestehen der Abschlussprüfung geben können. Deshalb wird die mündliche Ergänzungsprüfung erst nach dem Fachgespräch durchgeführt. Sie gibt dem Prüfling die Möglichkeit, in Prüfungsbereichen mit nicht ausreichender Leistung die Kenntnisse erneut unter Beweis zu stellen. In der unmittelbaren Kommunikation mit dem Prüfungsausschuss können Verständnisschwierigkeiten in der Aufgabenstellung ausgeräumt werden. Eine mündliche Ergänzungsprüfung ist nur in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche aus Teil 2 der Abschlussprüfung (hier: „Fahrzeugvertriebsprozesse und Finanzdienstleistungen“, „Kaufmännische Unterstützungsprozesse“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“) zulässig.

Methodisch ist die "mündliche Ergänzungsprüfung" nicht näher ausgeführt. Sie muss durch den zuständigen und ordnungsgemäß zusammengesetzten Prüfungsausschuss abgenommen und nachvollziehbar protokolliert werden. Damit die Antworten des Prüflings objektiv und fair bewertet werden können,

- müssen die Fragen inhaltlich zum Prüfungsbereich passen,
- sollen die Fragen nicht vage, sondern möglichst präzise formuliert werden,
- sollte es einen Erwartungshorizont für Lösungen geben,
- sollten die Fragen im Prüfungsausschuss vorab durchgesprochen werden.

Verordnungstext § 15 Abs. 3	Das bedeutet in der Praxis
Auf Antrag des Prüflings	Der Prüfling muss sich der Prüfung auch unterziehen wollen. Als "Antrag" kann dabei auch gelten, wenn er am Tag der Prüfung erklärt, dass er sich der mündlichen Ergänzungsprüfung unterziehen möchte. In der Regel erhält der Prüfling jedoch von den IHKs eine entsprechende Information.
ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche	Der Prüfling kann nicht in mehreren Prüfungsbereichen nachgeprüft werden. Wenn mehrere Prüfungsbereiche („Fahrzeugvertriebsprozesse und Finanzdienstleistungen“, „Kaufmännische Unterstützungsprozesse“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“) mit weniger als 50 Punkten bewertet wurden, kann er nur einen davon auf „ausreichend“ verbessern. Die Auswahl trifft der Prüfling.
„Kaufmännische Unterstützungsprozesse“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“	In den Prüfungsbereichen „Warenwirtschafts- und Werkstattprozesse“ und „Fallbezogenes Fachgespräch“ sind keine mündlichen Ergänzungsprüfungen möglich.
durch eine mündliche Prüfung	Die Prüfung erfolgt verbal. Eine schriftliche Ausarbeitung ist nicht zulässig.
von etwa 15 Minuten zu ergänzen,	Die mündliche Ergänzungsprüfung sollte mit einer Richtzeit von 15 Minuten durchgeführt werden. Eine Unterschreitung dieser Zeitvorgabe ist zu vermeiden.
wenn	Die Bewertung der Leistung im schriftlichen Prüfungsbereich liegt unter 50 Punkten, ist also "mangelhaft" oder "ungenügend".
1. der Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und	
2. die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.	Die Durchführung einer mündlichen Ergänzungsprüfung ist nicht vorgesehen, wenn die erbrachten Prüfungsleistungen bereits zum Bestehen der Prüfung geführt haben oder die Ergänzungsprüfung selbst mit einem Ergebnis von 100 Punkten nicht mehr zum Bestehen ausreichen würde.
Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.	Die bisherige, mangelhafte oder ungenügende Prüfungsleistung wiegt mit 2/3 schwerer als das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung (1/3).

6. Verordnungsvergleich

Vergleich alte und neue Verordnung	Alte VO	Neue VO
Instrument	Praktische Übung	Fallbezogenes Fachgespräch
Auswahl aus praxisbezogenen Aufgaben	zwei	zwei
Aufgaben aus den Gebieten	kundenorientierte Kommunikation, Produkte und Dienstleistungen (vom Betrieb festgelegtes Einsatzgebiet - Flottenmanagement, Kommunikationseinrichtung, Fahrzeugvermietung o.a.)	weder Prüfungs- noch Einsatzgebiete sind vorgesehen Aufgabenstellung ergibt sich aus § 14 (1) (Kundendienst unter Einbeziehung betrieblicher Marketingaktivitäten)
Prüfling soll zeigen, dass er...	...Gespräche kundenorientiert und situationsbezogen führen und betriebliche Leistungen anbieten kann	...komplexe Aufgaben bearbeiten, die Vorgehensweise begründen, Problemlösungen erarbeiten, Hintergründe und Schnittstellen zu anderen Arbeitsbereichen erläutern und Ergebnisse bewerten kann.
Ausgangspunkt für Gespräch/ Einleitung	Aufgabe	Darstellung des Lösungsweges durch den Prüfling
Vorbereitungszeit	höchstens 15 Min. für die Bearbeitung der Aufgabe	<u>20 Min.</u> für die Bearbeitung der Aufgabe und die Entwicklung eines Lösungsweges
Prüfungszeit	höchstens 20 Min.	höchstens 20 Min.

Anlage 1: Bewertungsbogen für das fallbezogene Fachgespräch

Prüfungsteilnehmer/In

Name: _____ Vorname: _____ geprüfte Aufgabe: _____

Bewertungskriterien	100- 92	91-81	80-67	66-50	49-30	29-0	Pkt	Gew	Erg
Komplexe Aufgaben des Kundendienstes erfassen und deren Bearbeitung planen	Ausgangssituation und Vorgehensweisen werden sicher und selbstständig erkannt und umfassend erörtert	Ausgangssituation und Vorgehensweisen werden erkannt und erörtert	Ausgangssituation und Vorgehensweisen werden mit leichten Hilfen erkannt und im Wesentlichen erörtert	Ausgangssituation und Vorgehensweisen werden mit deutlichen Hilfen erkannt und nicht immer treffend erörtert	Ausgangssituation und Vorgehensweisen werden oft nicht erkannt und größtenteils nicht unzutreffend erörtert	Ausgangssituation und Vorgehensweisen werden überwiegend nicht erkannt und unzureichend erörtert		0,25	
Problemlösungen erarbeiten und Vorgehensweisen begründen	Lösungen und Begründungen zur Vorgehensweise sind immer treffend und richtig begründet	Lösungen und Begründungen zur Vorgehensweise sind überwiegend treffend und richtig begründet	Lösungen und Begründungen zur Vorgehensweise sind im Allgemeinen treffend und richtig begründet	Lösungen und Begründungen zur Vorgehensweise sind nicht immer treffend und ausreichend begründet	Lösungen und Begründungen zur Vorgehensweise sind oft nicht treffend und lückenhaft begründet	Lösungen und Begründungen zur Vorgehensweise sind nicht treffend und richtig, sehr lückenhaft oder gar nicht begründet		0,25	
Hintergründe und Schnittstellen zu anderen Arbeitsbereichen erläutern	Hintergründe und Schnittstellen werden vollständig und umfassend erläutert	Hintergründe und Schnittstellen werden richtig erkannt und erläutert	Hintergründe und Schnittstellen werden im Allgemeinen erkannt und erläutert	Hintergründe und Schnittstellen werden teilweise erkannt und erläutert	Hintergründe und Schnittstellen werden selten erkannt und lückenhaft erläutert	Hintergründe und Schnittstellen werden nicht erkannt und nicht erläutert		0,25	
Ergebnisse bewerten und Lösungsweg reflektieren	Die Ergebnisse und Lösungswege werden selbstständig dargestellt; mögliche Verbesserungsvorschläge umfassend abgeleitet	Die Ergebnisse und Lösungswege werden angemessen dargestellt; mögliche Verbesserungsvorschläge abgeleitet	Die Ergebnisse und Lösungswege werden mit leichten Hilfen dargestellt und reflektiert	Die Ergebnisse und Lösungswege werden mit deutlichen Hilfen dargestellt und nicht immer treffend reflektiert	Die Ergebnisse und Lösungswege werden mit deutlichen Fehlern dargestellt und fehlerhaft reflektiert	Die Ergebnisse und Lösungswege werden nicht dargestellt und nicht reflektiert		0,25	
Anmerkungen Prüfer/-in:									
Datum: Unterschrift:							Ergebnis		
100 – 92 Punkte	unter 92 – 81 Punkte	unter 81 – 67 Punkte	unter 67 – 50 Punkte	unter 50 – 30 Punkte	unter 30 – 0 Punkte				
Note 1 = sehr gut	Note 2 = gut	Note 3 = befriedigend	Note 4 = ausreichend	Note 5 = mangelhaft	Note 6 = ungenügend				

Anlage 2: Mustervorlage für den Aufbau einer Aufgabe

Automobilkaufmann/-frau

„Kundendienstprozesse“ | Fallbezogenes Fachgespräch AK 001

Ausgangssituation

Aufgabenstellung

Hinweis:

Berücksichtigen Sie in der Vorbereitungszeit und im Fachgespräch die folgenden, bewertungsrelevanten Punkte:

- Planen und entwickeln Sie Lösungswege
- Begründen Sie, warum sie sich für Ihre Lösung entschieden haben
- Beziehen Sie dabei betriebliche Marketingaktivitäten ein
- Erläutern Sie Hintergründe und Schnittstellen zu anderen Arbeitsbereichen
- Bewerten Sie Ihr Ergebnis und reflektieren Sie den Lösungsweg

Sie haben 20 Minuten Vorbereitungszeit. Das Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten. Sie beginnen das Fachgespräch und stellen Ihre Lösung vor.