

IHK-PRÜFUNGS-NEWS

Ihre Ansprechpartner
Wulf-Ulrich Graf

E-Mail
wulf-ulrich.graf@koeln.ihk.de

Tel.
0221/1640-692
Datum
29.12.2016

Abschlussprüfung Automatenfachmann (VO 1. Juli 2015)
Prüfungsinhalte Fachrichtung Automatendienstleistung
Prüfungsfach Automatenwirtschaft, Prüfungsinhalte zu § 19 (2)

Nr. 12/16

Die schriftlichen Teile der gestreckten Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf Automatenfachmann werden seit Inkrafttreten der aktuellen Ausbildungsordnung am 1. August 2005 – mit Ausnahme des Prüfungsfachs Wirtschafts- und Sozialkunde - fachrichtungsspezifisch durchgeführt.

Nach der Neuordnung des Ausbildungsberufs werden nun die Prüfungsanforderungen bzw. -inhalte für den Prüfungsbereich Automatenwirtschaft in Teil 2 der Abschlussprüfung in der Fachrichtung Automatendienstleistung in § 19 (1) und (2) der Ausbildungsordnung vom 1. Juni 2015 neu definiert.

In diesem Zusammenhang sollen die folgenden Hinweise künftige Anforderungen der vom paritätisch besetzten Fachausschuss bei der ZPA Nord-West erstellten schriftlichen Abschlussprüfung transparenter machen.

Die in § 19 (1) unter den Nummern 1. bis 8. aufgeführten Inhalte sind von allen Prüfungsteilnehmern komplett zu bearbeiten. Die Prüfungsaufgaben zu diesen acht Nummern werden i. d. R. ungebunden erstellt und unterschiedlich gewichtet. Sie können thematisch verbunden sein und machen insgesamt 2/3 der Gesamtpunktzahl und der Bearbeitungszeit für diesen Prüfungsbereich aus.

Die Prüfungsteilnehmer müssen sich nach den Vorschriften der Verordnung in der schriftlichen Prüfung für die Bearbeitung einer der beiden in § 19 (2) genannten Nummern 1. und 2. entscheiden. Die Prüfungsaufgaben zu diesen beiden Nummern werden i. d. R. ebenfalls ungebunden erstellt und unterschiedlich gewichtet. Sie können ebenfalls thematisch verbunden sein und machen insgesamt 1/3 der Gesamtpunktzahl und der Bearbeitungszeit für diesen Prüfungsbereich aus.

Alle Aufgaben zu § 19 (1) und (2) werden im selben Aufgabensatz angeboten. Die Prüfungsteilnehmer haben die Möglichkeit, alle Aufgabenstellungen zu § 19 (2) zu lesen und sich dann entweder für die Bearbeitung der Aufgaben zu Nummer 1 oder für die Bearbeitung der Aufgaben zu Nummer 2 zu entscheiden. Die für das Lesen und die Entscheidung aufgewendete Zeit ist Teil der Prüfungszeit. Eine Vorgabe für die Verteilung der Prüfungszeit von 120 Minuten auf die Absätze (1) und (2) des § 19 und für eine Reihenfolge der Bearbeitung der Prüfungsaufgaben ist nicht vorgesehen. Die Prüfungsteilnehmer können sich diese Zeit selbst einteilen.

Inhaltlich erfolgt eine Konkretisierung der Wahlqualifikationen in der Fachrichtung Automaten- und Dienstleistung gemäß Ausbildungsrahmenplan, Abschnitt D, wie folgt:

Zu § 19 (2) Nummer 1 (Kaufmännische Geschäftsprozesse)

- Preise kalkulieren und gestalten und Reparatur und Serviceleistungen planen, anbieten und organisieren
 - Verkaufskalkulation
 - Tourenplanung

- Standortkalkulationen erstellen und Standortinvestitionen planen
 - Standortanalyse
 - Standortfaktoren

- Bonitätsprüfungen durchführen
 - Rating
 - Haftungsbeschränkungen bei unterschiedlichen Unternehmensformen

- Finanzierungsarten auswählen und Finanzierungskosten ermitteln
 - Unterschiedliche Finanzierungsformen

- Verträge vorbereiten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden
 - Vertragsarten
 - Rechtliche Inhalte von Geschäftsbedingungen (AGB)

- Rechnungen erstellen und Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten
 - Rechnungsbestandteile
 - Zahlungsarten und Zahlungsformen
 - Rechtliche Bedingungen des Mahnwesens

- Eingangsrechnungen bearbeiten
 - Sachliche und rechnerische Richtigkeit
 - Zahlungsvorteile

- Kosten und Erlöse ermitteln und analysieren, Geschäftsvorgänge buchen und betriebliche Erfolgsrechnungen vorbereiten
 - Unterschied Aufwand - Ertrag
 - Unterschied Kosten - Erlöse
 - Unterschied Bruttopreise - Nettopreise
 - Umsatzermittlung
 - Rentabilitätsberechnung
- Statistiken erstellen und auswerten und Daten für kaufmännische Planungs-, Steuerungs- und Kontrollaufgaben aufbereiten
 - Renner-Penner-Analyse
 - EDV-gestütztes Warenwirtschaftssystem (WWS)
- Vorbereitende Arbeiten für Abschlüsse durchführen
 - Inventur
 - Inventar

Zu § 19 (2) Nummer 2 (Kundenbetreuung)

- Arbeiten kundenorientiert durchführen und Einhaltung von Kundenanforderungen kontrollieren
 - Typisierung von Kunden
 - Wahrnehmung
 - Mögliche Typisierungen
 - Qualitätsmanagement und Zertifizierung
- Ursachen von Konflikten analysieren und zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen
 - Grundregeln der Kommunikation nach Watzlawick
 - Vier Botschaften einer Nachricht
 - Formen der Eskalation und Konfliktlösung
 - Eskalationsmodelle
 - Deeskalations- und Konfliktlösungstechniken/-strategien
- Sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksformen situationsgerecht anwenden
 - Sprache als wichtiges Handwerkszeug im Beruf
 - Reden ohne Worte: Körpersprache
 - Gesprächsphasen
 - Rahmenbedingungen für Gesprächssituationen
- Kunden über das Angebot von Dienstleistungen und Produkten informieren
 - Kundengerechtes Präsentieren von Waren und Dienstleistungen
 - Werbung - Der Weg zum besseren Verkauf

- Kundenwünsche ermitteln und Kunden unter Berücksichtigung ihrer Wünsche beraten
 - Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs
- Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten und Lösungen aufzeigen
 - Gesetzliche Bestimmungen
 - Reklamationsverhalten
- Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Kunden erkennen und beachten
- Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten
 - Telefonieren - Verhalten am Telefon
 - Bericht
 - Dokumentation und deren betrieblicher Stellenwert
 - Geschäftsbrief nach DIN 5008
 - Fax und E-Mail

Diese Hinweise werden erstmals der Aufgabenerstellung für die Abschlussprüfung Sommer 2017 zu Grunde gelegt.

Unsere IHK-Prüfungs-News finden Sie auch zum Download im Internet auf unserer Homepage unter

<http://www.ihk-zpa.de>

in der Rubrik „IHK-Prüfungs-News“.

Köln, 29.12.2016