

# ERLÄUTERUNGEN ZUM PRÜFUNGSVERFAHREN

## Automobilkaufmann/-frau (AO 2017)

### ÜBERSICHT

Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die im Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

Die Abschlussprüfung wird in gestreckter Form durchgeführt. Die beiden Teile der gestreckten Prüfung bestehen aus den folgenden 5 Prüfungsbereichen:

#### Teil 1

1. Warenwirtschafts- und Werkstattprozesse

#### Teil 2

2. Fahrzeugvertriebsprozesse und Finanzdienstleistungen
3. Kaufmännische Unterstützungsprozesse
4. Kundendienstprozesse
5. Wirtschafts- und Sozialkunde

Die Bereiche 1. bis 3. und 5. werden schriftlich, der 4. Bereich mündlich geprüft. In jedem Prüfungsbereich können bis 100 Punkte erreicht werden, wobei folgender Notenschlüssel zugrunde gelegt ist:

100 bis 92 Punkte	Note 1 - sehr gut
unter 92 bis 81 Punkte	Note 2 - gut
unter 81 bis 67 Punkte	Note 3 - befriedigend
unter 67 bis 50 Punkte	Note 4 - ausreichend
unter 50 bis 30 Punkte	Note 5 - mangelhaft
unter 30 bis 0 Punkte	Note 6 - ungenügend

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn folgende Leistungen erzielt wurden:

mindestens „ausreichend“ (50 Punkte) im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2,

mindestens „ausreichend“ (50 Punkte) im Ergebnis von Teil 2,

in mindestens drei Prüfungsbereichen von Teil 2 mindestens „ausreichend“ (50 Punkte) und

in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 „ungenügend“ (weniger als 30 Punkte).

Die Gesamtnote errechnet sich wie folgt:

Fach	Bewertung	Maximale Punktzahl
Warenwirtschafts- und Werkstattprozesse	20 %	100
Fahrzeugvertriebsprozesse und Finanzdienstleistungen	25 %	100
Kaufmännische Unterstützungsprozesse	25 %	100
Kundendienstprozesse	20 %	
Wirtschafts- und Sozialkunde	10 %	100
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100 %</b>	<b>100</b>

Jeder Prüfungsteilnehmer erhält nach Teilnahme am letzten Prüfungsfach eine Bescheinigung, in der das Bestehen/nicht Bestehen der Prüfung bestätigt ist.

Bei bestandener Abschlussprüfung wird dem Prüfungsteilnehmer nach Erfassen der Prüfungsleistungen durch die IHK ein Prüfungszeugnis, in dem die Prüfungsleistung in jedem der Prüfungsfächer und dem Gesamtergebnis als Punktzahl (ohne Kommastelle) und Prädikat ausgewiesen ist, zugestellt.

Bei nicht bestandener Abschlussprüfung ist dies dem Prüfungsteilnehmer kurz zu erläutern und auf Wiederholungsmöglichkeit hinzuweisen. Bei Auszubildenden sollte ebenfalls auf die Möglichkeit der Vertragsverlängerung hingewiesen werden. Abweichungen vom Normalfall sind im Prüfungsprotokoll festzuhalten.

### Einzelheiten

#### Kundendienstprozesse (fallbezogenes Fachgespräch)

Im Prüfungsbereich Kundendienstprozesse soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, komplexe Aufgaben des Kundendienstes unter Einbeziehung betrieblicher Marketingaktivitäten zu bearbeiten, die Vorgehensweise zu begründen, Problemlösungen zu erarbeiten, Hintergründe und Schnittstellen zu anderen Arbeitsbereichen zu erläutern und Ergebnisse zu bewerten.

Der Prüfungsausschuss stellt 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 der Darstellung des Lösungsweges durch den Prüfling eingeleitet und dauert höchstens 20 Minuten.

Der Bewertung des fallbezogenen Fachgesprächs ist ebenfalls der 100-Punkte-Schlüssel zugrunde zu legen.

#### Mündliche Ergänzungsprüfung

Die mündliche Ergänzungsprüfung bezieht sich nur auf die schriftlichen Prüfungsbereiche in Teil 2. Sie kann demnach nur gewährt werden, wenn die Prüfungsleistungen in mindestens einem dieser Prüfungsbereiche schlechter als „ausreichend“ bewertet wurden und wenn dadurch das Bestehen der Prüfung möglich ist.

In einer Dauer von ca. 15 Minuten werden vom Prüfungsausschuss mündliche Fragen gestellt, die sich auf den in der Ausbildungsordnung für dieses Prüfungsfach vorgesehenen Inhalt beziehen.

Die Bewertung der Leistung in der mündlichen Ergänzungsprüfung erfolgt nach dem in der Prüfungsordnung festgelegten 100-Punkte-Schlüssel. Bei der Ermittlung des neuen Ergebnisses für das Prüfungsfach werden die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis zwei zu eins gewichtet:

Punkte schriftlich x 2 + Punkte mündliche Ergänzungsprüfung : 3	= neue Punktzahl des Bereiches = Note entsprechend Punkteschlüssel
--	---

Noch vor Beginn des Fachs "Kundendienstprozesse" erhalten die Prüfungsteilnehmer von der IHK die Möglichkeit, das vorläufige Ergebnis der schriftlichen Prüfung online abzurufen. Weist dieses die oben genannten Leistungen aus, erhält der Teilnehmer zusätzlich ein Antragsformular für die mündliche Ergänzungsprüfung.

Das Antragsformular muss - sofern der Prüfungsteilnehmer die mündliche Ergänzungsprüfung ablegen möchte - zum Fach "Kundendienstprozesse" mitgebracht werden. Dadurch soll gewährleistet sein, dass der Prüfungsausschuss nach Abnahme der Leistungen in diesem Fach dem Prüfling mitteilen kann, ob dem Antrag stattgegeben wird und wann die mündliche Ergänzungsprüfung stattfindet (in der Regel unmittelbar nach der Abnahme des Fachs "Kundendienstprozesse"). Für diese Prüfungsteilnehmer endet die Prüfung erst nach Abschluss der mündlichen Ergänzungsprüfung.

Die Prüfung ist bestanden, wenn durch die mündliche Ergänzungsprüfung in dem betreffenden Bereich mindestens ausreichende Leistungen erzielt wurden, und dadurch mindestens ausreichende Leistungen im Gesamtergebnis erreicht wurden.

#### Wiederholungsprüfung

Eine nicht bestandene Prüfung kann entsprechend den Regelungen von § 37 Abs. 1 BBiG zweimal wiederholt werden, frühestens zum nächstmöglichen Prüfungstermin.

Der Prüfungsteilnehmer kann sich auf Antrag von der Wiederholung der Prüfungsfächer befreien lassen, in denen er mindestens ausreichende Leistungen (mindestens 50 Punkte) erreicht hat, sofern er sich innerhalb von zwei Jahren - gerechnet vom Tag der Beendigung der nicht bestandenen Prüfung an - zur Wiederholungsprüfung anmeldet und an der nächstmöglichen Prüfung teilnimmt. Auf Verlangen des Auszubildenden ist die Ausbildungszeit bis zur nächstmöglichen Prüfung zu verlängern, höchstens jedoch um ein Jahr (§ 21 Abs. 3 BBiG).