

IHK Würzburg-Schweinfurt | Postfach 58 40 | 97064 Würzburg

Ihr Zeichen/Nachricht vom

Unser Zeichen  
IV-FB-MC

Ihr Ansprechpartner  
Fabian Bauer

Tel.  
0931 4194-310

Fax  
0931 4194-444

E-Mail  
bauer@wuerzburg.ihk.de

**Information zur Zwischenprüfung in den Ausbildungsberufen  
Servicefachkraft für Dialogmarketing und Kaufmann/-frau für  
Dialogmarketing**

27.08.2007

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 1. August 2006 sind die Verordnungen über die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing sowie zum Kaufmann/zur Kauffrau für Dialogmarketing in Kraft getreten. Die Aufgabenstellung für diese Berufe erfolgt bundeseinheitlich. Die wesentlichen Eckdaten für die Durchführung der Zwischenprüfung wurden mittlerweile von den zuständigen Gremien erarbeitet und sind nachfolgend in komprimierter Form aufgeführt, damit Auszubildende, Ausbildungsbetriebe und Berufsschulen entsprechend informiert werden können. Weiteres Informationsmaterial ist auf Seite 2 aufgeführt.

**1. Erster Prüfungstermin**

Für die Berufe Servicefachkraft für Dialogmarketing und Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing wird erstmals für die Zwischenprüfung im **Herbst 2007** ein bundeseinheitlicher Aufgabensatz bereitgestellt.

Die erste Zwischenprüfung nach neuer Ausbildungsordnung findet am **19. September 2007** statt. Die Bereitstellung der Aufgabensätze erfolgt durch die AkA.

**2. Prüfungszeit, Prüfungsverfahren und Aufgabenformen**

Die Industrie- und Handelskammern haben sich darauf verständigt, die Zwischenprüfung in einer Prüfungszeit von 120 Minuten durchzuführen. Die Prüfung erfolgt mit maschinell auswertbaren Aufgaben (Mehrfachwahl-, Mehrfachantwort-, Zuordnungs- und Reihenfolgeaufgaben; dazu kommen einige Rechenaufgaben). Der Aufgabensatz umfasst ca. 60 Aufgaben, die alle mit der gleichen Punktzahl bewertet werden.

### 3. Handlungsorientierte Aufgabenstellung

Da nach Maßgabe der Ausbildungsordnung die Befähigung zum selbstständigen Planen, Durchführen und Kontrollieren auch in der Zwischenprüfung nachzuweisen ist, enthalten die Aufgabensätze weitgehend handlungsorientierte Aufgaben. Diese Aufgaben sind praxisorientiert, situativ und adressatenorientiert formuliert. Es handelt sich überwiegend um Verständnisaufgaben. Ferner sind die Aufgaben häufig mit Unterlagen (Belege, Abbildungen etc.) aus der Praxis angereichert, die zur Lösung herangezogen werden müssen. Es kann sich sowohl um handlungsorientierte Situations-Einzel-Frage-Aufgaben als auch um so genannte Situations-Mehrfach-Frage-Aufgaben handeln, bei denen einer Situationsvorgabe mehrere dazugehörige Aufgaben folgen.

### 4. Prüfungsinhalte

Gemäß § 8 der Ausbildungsordnung erstreckt sich die Zwischenprüfung auf die laut zeitlicher Gliederung für das erste Ausbildungsjahr relevanten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten im Ausbildungsrahmenplan sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist. Die Zwischenprüfung wird in schriftlicher Form durchgeführt. Entsprechend den Vorgaben der Ausbildungsordnung ist die Zwischenprüfung in folgenden Prüfungsgebieten durchzuführen:

1. Leistungsangebote im Dialogmarketing
2. Kommunikationsprozesse
3. Arbeits- und Aufgabengestaltung
4. Wirtschafts- und Sozialkunde

Die den vier Prüfungsgebieten zugeordneten Funktionen können Sie dem als Anlage beigefügten Raster entnehmen, ebenso die Aufgabenanteile je Prüfungsgebiet. Eine weitere Informationsquelle stellt der **AkA-Prüfungskatalog** für die IHK-Zwischenprüfung Servicefachkraft für Dialogmarketing und Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing dar. Er ist nach Prüfungsgebieten aufgebaut und in Funktionen, Fragenkomplexe und Themenkreise sowie Beispiele für betriebliche Handlungen gegliedert. Die ersten zwei Gliederungsebenen entsprechen weitgehend den Vorgaben des Ausbildungsrahmenplans. Die Themenkreise konkretisieren die Fertigkeiten und Kenntnisse und sind damit für eine gezielte Prüfungsvorbereitung von besonderer Bedeutung. Sie resultieren aus der Interpretation des Ausbildungsrahmenplans sowie der Zuordnung der Inhalte des KMK-Rahmenlehrplans durch das zuständige Gremium.

Die Beispiele für betriebliche Handlungen zeigen, welche Inhalte Ausgangspunkt für eine Aufgabenstellung sind, mit der insbesondere die Handlungselemente Planen, Durchführen und Kontrollieren geprüft werden können. Schließlich enthält der Prüfungskatalog ein Raster, welches einen Eindruck von der relativen Bedeutung der einzelnen Prüfungsgebiete vermittelt. Der Prüfungskatalog ist im Dezember 2006 erschienen und kann schriftlich oder telefonisch bzw. per E-Mail beim

U-Form-Verlag, Cronenberger Straße 58, 42651 Solingen, Telefon 02 12 / 22 20 7-20,  
Telefax 02 12 / 20 89 63, E-Mail: [uform@u-form.de](mailto:uform@u-form.de), Internet: [www.u-form.de](http://www.u-form.de)

unter der Bestellnummer 1050 bezogen werden.

## 5. Bewertung der Zwischenprüfung

Bei der Zwischenprüfung hat der Prüfling einen Aufgabensatz zu bearbeiten, der den im Aufgabenraster genannten Aufgabenanteil je Prüfungsgebiet enthält. Es können insgesamt 100 Punkte erreicht werden. Auf jede Aufgabe entfällt dabei die gleiche Punktzahl (z. B. 100 Punkte: 60 Aufgaben = 1,6666 Punkte je Aufgabe). Da bei Zuordnungs- und Reihenfolgeaufgaben auch richtige Teillösungen anerkannt werden, können bei der Zahl der richtig gelösten Aufgaben Kommastellen auftauchen. Es wird die Gesamtpunktzahl, jedoch keine Note ermittelt. Die Leistungen können folgendermaßen eingestuft werden:

100 bis 67 Punkte	Die Kenntnisse genügen den Anforderungen.
unter 67 bis 50 Punkte	Die Kenntnisse weisen Mängel auf; die Leistungen sind verbesserungsbedürftig.
unter 50 Punkte	Die Kenntnisse genügen den Anforderungen nicht.

## 6. Teilnahmebescheinigung

Über die Zwischenprüfung erstellt die zuständige Kammer für jeden Prüfling eine Teilnahmebescheinigung. Auf dieser Bescheinigung ist der Text der Funktionen aufgeführt. Zusätzlich ist die Anzahl der je Funktion gestellten Aufgaben sowie die Anzahl der davon richtig gelösten Aufgaben ausgewiesen. Durch die Gegenüberstellung von Soll- und Istwerten ist auf einen Blick festzustellen, bei welchen Funktionen die Bearbeitung der dazugehörenden Aufgaben Schwierigkeiten bereitet hat. Die Teilnahmebescheinigung dokumentiert somit nicht nur den Ausbildungsstand, sondern sie zeigt auch auf, bei welchen Funktionen ein Nachholbedarf besteht.

Um eine bessere Einschätzung der Prüfungsergebnisse zu ermöglichen, wird auf der Teilnahmebescheinigung des Weiteren angegeben, wie viel Punkte der einzelne Prüfling erreicht hat sowie der Durchschnittswert aller Prüflinge, die im jeweiligen Kammerbezirk ihre Zwischenprüfung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing bzw. zum Kaufmann/zur Kauffrau für Dialogmarketing abgelegt haben.

Bei Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

IHK Würzburg-Schweinfurt



Fabian Bauer

Anlage