Industrie- und Handelskammer
Nürnberg für Mittelfranken

Merkblatt über die Durchführung der Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf Servicefachkraft für Dialogmarketing (Ausbildungsordnung vom 23. Mai 2006)

I. Prüfungsbereiche

Die Abschlussprüfung erstreckt sich gemäß § 9 Absatz 2 der Ausbildungsordnung auf folgende Prüfungsbereiche:

Prüfungsbereich	Prüfungs-form	Prüfungs-zeit	Gewichtung bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses
Dienstleistungsangebot und Kommunikation	ungebunden	120 Min.	30 Prozent
Projektabwicklung im Dialogmarketing	gebunden	60 Min.	20 Prozent
Wirtschafts- und Sozialkunde	gebunden	60 Min.	10 Prozent
Kundengespräch	mündlich	15 Min. Vorbereitung 20 Min. Gespräch	40 Prozent

II. Bestehen der Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn

1. im Gesamtergebnis aller vier Prüfungsbereiche eine mindestens ausreichende Prüfungsleistung erbracht wurde (mindestens 50 Punkte) **und**

2. im Prüfungsbereich Kundengespräch eine ausreichende Leistung erbracht wurde (mindestens 50 Punkte) **und**

3. in mindestens zwei der schriftlichen Prüfungsbereiche eine ausreichende Leistung (mindestens 50 Punkte) erbracht wurde **und**

4. die Prüfungsleistungen in keinem der vier Prüfungsbereiche mit „ungenügend“ bewertet wurden.

III. Mündliche Ergänzungsprüfung

1. Rechtsgrundlage

Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen schriftlichen Bereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen.

2. Bewertung

Die mündliche Ergänzungsprüfung kann mit 0 - 100 Punkten bewertet werden. Die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung sind im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

Wichtiger Hinweis:

Nach der Rechtslage kann ein Antrag auf Zulassung zur mündlichen Ergänzungsprüfung in folgenden Fällen gestellt werden:

1. Die Leistungen in **zwei** schriftlichen Prüfungsbereichen wurden mit der Note „mangelhaft“ (weniger als 50 Punkte) bewertet, im 3. schriftlichen Bereich wurde mindestens die Note „ausreichend“ erzielt (mindestens 50 Punkte) und in keinem der vier Prüfungsbereiche sind die Leistungen mit der Note „ungenügend“ (weniger als 30 Punkte) bewertet worden (s. II. Ziffer 4). In diesen Fällen liegen der Einladung Antragsvordrucke bei.

2. Das Gesamtergebnis in allen vier Prüfungsbereichen liegt **unter** 50 Punkten (s. II. Ziffer 1), die Leistungen in **einem** schriftlichen Prüfungsbereich wurden mit der Note „mangelhaft“ bewertet, in den übrigen schriftlichen Bereichen wurde mindestens die Note „ausreichend“ erzielt und in keinem der vier Prüfungsbereiche sind die Leistungen mit der Note „ungenügend“ bewertet worden. Der Prüfungsausschuss wird gegebenenfalls nach dem Kundengespräch auf die Möglichkeit der Antragstellung hinweisen und Antragsformulare übergeben.

Keine mündliche Ergänzungsprüfung ist möglich,

1. wenn die Leistungen im Prüfungsbereich Kundengespräch weniger als 50 Punkte betragen, da die Prüfung nicht bestanden ist.

2. wenn einer der vier Prüfungsbereiche mit der Note „ungenügend“ (unter 30 Punkte) bewertet worden ist, dann ist die Prüfung **nicht bestanden.**

IV. Punkte - Bewertungsschlüssel

Noten

I sehr gut	II gut	III befriedigend	IV ausreichend	V mangelhaft	VI ungenügend

Punkte

100 - 92	91 - 81	80 - 67	66 - 50	49 - 30	29 - 0

24. März 2010 bl