

## Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung zum Fachwirt/zur Fachwirtin für Tele-Service und Kommunikation

### § 1 Ziel der Prüfung und Bezeichnung des Abschlusses

(1) Zum Nachweis von Kenntnissen, Fertigkeiten und Erfahrungen, die durch die Fortbildung zum Fachwirt für Tele-Service und Kommunikation erworben worden sind, kann die Kammer Prüfungen nach §§ 2 bis 10 durchführen.

(2) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob der Prüfungsteilnehmer die notwendigen Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen besitzt, die es ihm ermöglichen, eigenständig und verantwortlich folgende Funktionen auszuüben:

1. effektives/effizientes Führen des operativen Bereichs im Sinne der strategisch-operativen Unternehmensziele,
2. zielorientierte Handhabung der einzusetzenden Organisations- und Systemmittel,
3. fachgerechtes Anleiten der Mitarbeiter/-innen,
4. systematisches und zielorientiertes Anwenden von Kommunikationsgrundlagen und Führungsgrundsätzen sowie Konzeptionieren und Organisieren von Projekten,
5. Durchführung von kundenorientierten Risikoanalysen und Entwicklung von Problemlösungsstrategien.

(3) Die erfolgreich abgelegte Prüfung führt zum Abschluss "Fachwirt/Fachwirtin für Tele-Service und Kommunikation".

### § 2 Zulassungsvoraussetzungen

(1) Zur Prüfung im Prüfungsteil „Handlungsfeldübergreifende Qualifikationen“ ist zuzulassen, wer

1. eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anerkannten Ausbildungsberuf und danach eine mindestens einjährige Berufspraxis

oder

2. eine mindestens vierjährige Berufspraxis nachweist.

(2) Zur Prüfung im Prüfungsteil „Handlungsfeldspezifische Qualifikationen“ ist zuzulassen, wer den Prüfungsteil „Handlungsfeldübergreifende Qualifikationen“ abgelegt hat und über die Anforderungen des Abs. 1 hinaus ein weiteres Jahr Berufspraxis nachweist.

(3) Die Berufspraxis im Sinne der Abs. 1 und 2 sowie die anerkannten Ausbildungsberufe gemäß Abs. 1 Nr. 1 müssen inhaltlich wesentliche Bezüge zu den in § 1 Abs. 2 genannten Funktionen haben.

(4) Abweichend von Absatz 1 und 2 kann zur Prüfung auch zugelassen werden, wer durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft macht, dass er Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen erworben hat, die die Zulassung zum jeweiligen Prüfungsteil rechtfertigen.

### § 3 Gliederung und Durchführung der Prüfung

(1) Die Prüfung gliedert sich in die Prüfungsteile

1. Handlungsfeldübergreifende Qualifikationen
2. Handlungsfeldspezifische Qualifikationen

(2) Der Prüfungsteil „Handlungsfeldübergreifende Qualifikationen“ gliedert sich in folgende Qualifikationsbereiche:

1. Aspekte der Volks- und Betriebswirtschaft, Recht und Steuern
2. Unternehmensführung, Controlling und Rechnungswesen
3. Personalwirtschaft, Informationsmanagement und Kommunikation

(3) Der Prüfungsteil „Handlungsfeldspezifische Qualifikationen“ gliedert sich in folgende Qualifikationsbereiche:

1. Informationstechnologie, Telekommunikation und Elektronische Medien
2. Vertriebsmanagement und Kommunikation
3. Schwerpunkte der angewandten Personalwirtschaft
4. Arbeitsorganisation
5. Schwerpunkte des angewandten Rechnungswesens und Controllings

(4) Die „Handlungsfeldübergreifenden Qualifikationen“ sind schriftlich, die „Handlungsfeldspezifischen Qualifikationen“ sind schriftlich und als situationsbezogenes Fachgespräch mündlich zu prüfen.

(5) Das situationsbezogene Fachgespräch soll bezieht sich inhaltlich auf den Qualifikationsbereich „Vertriebsmanagement und Kommunikation“ gemäß Abs. 3 Ziff. 2 beziehen.

### § 4 Handlungsfeldübergreifende Qualifikationen

(1) Im Qualifikationsbereich „Aspekte der Volks- und Betriebswirtschaft/Recht und Steuern“ soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er volkswirtschaftliche Zusammenhänge erkennt und Auswirkungen wirtschaftspolitischer Maßnahmen auf die Unternehmen beurteilen kann. Es sollen Kenntnisse des Bürgerlichen, des Handels- und Arbeitsrechts vorhanden sein. Insbesondere soll er eingehende Kenntnisse von Vertragsrecht und Vertragsgestaltung nachweisen. Der Prüfungsteilnehmer muss mit dem Steuerrecht vertraut sein und die für seine geschäftliche Tätigkeit relevanten

Steuern kennen und ihre Bemessungsgrundlagen anwenden können. In diesem Rahmen können geprüft werden:

#### **Aspekte der Volks- und Betriebswirtschaft**

- Grundbegriffe des Wirtschaftens
- Wirtschaftsordnung
- Produktionsfaktoren
- Betriebliche Funktionen
- Unternehmensformen
- Märkte und Preisbildung
- Wirtschaftskreislauf
- Konjunktur und Wachstum
- Geld und Kredit
- Wirtschaftspolitik
- Wirtschaftliche Integration und Globalisierung
- Bedingungen der Existenzgründung

#### **Recht**

- BGB Allgemeiner Teil
- BGB Schuldrecht
- BGB Sachenrecht
- HGB
- Wettbewerbsrecht (GWB, UWG, RabattG)
- Gewerberecht
- Haftungsrecht

#### **Steuern**

- Grundbegriffe des Steuerrechts
- Unternehmensbezogene Steuern
  - Einkommenssteuer
  - Körperschaftsteuer
  - Gewerbesteuer
  - Umsatzsteuer
- Steuerrechtliche Verfahren

(2) Im Qualifikationsbereich „Unternehmensführung, Controlling und Rechnungswesen“ soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er in der Lage ist, sein Handeln mit den Zielen der Unternehmung in Einklang zu bringen. Er soll die Einflussfaktoren auf ein zielgerichtetes Handeln der Unternehmensführung und die daraus resultierenden Steuerungs- und Koordinationsfunktionen darstellen können. Weiterhin soll er in der Lage sein, auf Prozesse des Wandels angemessen zu reagieren. In diesem Rahmen können geprüft werden:

#### **Unternehmensführung**

- Zielbildungsprozess
- Leitbilder
- Strategische Planung

#### **Organisation**

- Kompetenzsysteme
- Leitungsstrukturen
- Organisationsformen

#### **Führung**

- Anwendung von Führungsmethoden und -techniken
- Führungsinstrumente
- Mitarbeiter- und Führungskräfteentwicklung Führungsstile

#### **Controlling**

- Controllingkonzepte
- Regelkreise

#### **Rechnungswesen**

- Ziele und Aufgaben des Rechnungswesens
- Gesetzliche Grundlagen des HR, GoB
- Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze
- Bilanz

- Gewinn- und Verlustrechnung
- Kosten- und Leistungsrechnung
- Finanzierung

(3) Im Qualifikationsbereich „Personalwirtschaft, Informationsmanagement und Kommunikation“ soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er in der Lage ist, die Bedeutung des Personalmanagements als betrieblichen Faktor zu erkennen. Er soll die Bestimmungsfaktoren der Personalbereitstellung und der betrieblichen Bildungsarbeit kennen und umsetzen sowie mit Partnern innerhalb und außerhalb des Unternehmens teamorientiert kommunizieren können. Außerdem soll er den Einsatz von Informationsmedien und -techniken beherrschen und zielorientiert koordinieren. In diesem Rahmen können geprüft werden:

#### **Personalwirtschaft**

- Personalpolitik und -planung
- Personalbeschaffung und -auswahl
- Personalbeurteilung
- Aus- und Weiterbildung
- Entgeltformen
- Arbeits- und Tarifrecht
- Arbeitsrechtliche Schutzbestimmungen

#### **Informationsmanagement**

- Ziele und Einsatzmöglichkeiten der DV
- Kommunikationsnetze (Wege der elektronischen Kommunikation)
- Multimedia-Technik
- Office-Lösungen (Büroanwendungen)

#### **Kommunikation**

- Projektmanagement
- Kommunikation und Sprache
- Vortrags- und Redetechnik
- Präsentationstechnik
- Moderationstechnik

(4) Die schriftliche Prüfung besteht je Qualifikationsbereich aus einer unter Aufsicht anzufertigenden praxisorientierten Arbeit, die deren Bearbeitungszeit in der Regel jeweils 90 Minuten betragen soll.

(5) Die schriftliche Prüfung gem. § 3 Abs. 2 kann auf Antrag des Prüfungsteilnehmers oder zur eindeutigen Beurteilung der Prüfungsleistung nach Ermessen des Prüfungsausschusses durch eine mündliche Prüfung ergänzt werden. Dem Antrag des Prüfungsteilnehmers ist stattzugeben, wenn die schriftliche Prüfungsleistung mit weniger als 50 Punkten, aber mindestens mit 40 Punkten bewertet wurde. Der Antrag ist abzulehnen, wenn mehr als eine schriftliche Prüfungsleistung mit weniger als 50 Punkten bewertet wurde. Die Ergänzungsprüfung soll in der Regel nicht länger als 20 Minuten dauern.

(6) Die Bewertung der schriftlichen Prüfungsleistung und die der mündlichen Ergänzungsprüfung werden zusammengefasst. Dabei wird die Bewertung der schriftlichen Prüfungsleistung doppelt gewichtet.

#### **§ 5 Handlungsfeldspezifische Qualifikationen**

(1) Im Qualifikationsbereich „Informationstechnologie, Telekommunikation und Elektronische Medien“ soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er die notwendige Telekommunikationstechnik kennt, beurteilen und effektiv einsetzen kann. In diesem Rahmen können geprüft werden:

### **Aktuelle Telekommunikations-Technik**

- Grundzüge der TK-Anlagentechnik
- Gängige ADC-Systeme und ACD-Komponenten
- Computer-Telephonie-Technik und die verschiedenen CTI-Komponenten
- Spracherkennungssysteme (u.a. IVR, VRU usw.)
- Telephonie-Routing-Konzepte

### **Netzwerktechniken**

- Grundzüge homogener/heterogener Netzwerkstrategien
- LAN/WAN-Konzeptionen einschließlich Netzwerkrouting

### **Internet-/Intranet-Technologien**

- HTML-basierende Techniken
- Grundzüge der Übertragungstechnik, z.B. TCP/IP-Protokolle
- Gängige Email-Systeme und -komponenten
- Web-Telephonie

(2) Im Qualifikationsbereich „Vertriebsmanagement und Kommunikation“ soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er die notwendigen Vertriebsstechniken beherrscht, Marktanalysen systematisch durchführen sowie Marketing- und Vertriebsstrategien für den operativen Telekommunikationsbereich entwickeln kann. Die Prüfung ist schriftlich durchzuführen. Darüber hinaus hat der Prüfungsteilnehmer im Rahmen eines situationsbezogenen Fachgesprächs von etwa 30 Minuten nachzuweisen, dass er in der Lage ist, ein branchenbezogenes Projekt zu organisieren und betriebsbezogen zu kommunizieren. Er soll dabei auch nachweisen, dass er mit Moderations- und Präsentationstechniken Lösungswege systematisch erarbeiten und darstellen kann. Ihm ist eine Vorbereitungszeit von bis zu 30 Minuten zu gewähren. Themenvorschläge des Prüfungsteilnehmers können vom Prüfungsausschuss berücksichtigt werden. In diesem Rahmenzusammenhang können geprüft werden:

### **Methoden und Instrumente des Telemarketings und -vertriebs**

- Methoden zur Marktanalyse und Marktentwicklung
- Marketing-, Vertriebsstrategien und -ziele
- Marketinginstrumente
- Vertriebskontrolle
- Dokumentationsinstrumente (Werkzeuge, Statistiken, etc.)

### **Kommunikation im Innen- und Außenverhältnis**

- Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Gesprächs- und Verhandlungsführung
- Formen und Prozesse
- Mensch und Computer

### **Präsentations- und Moderationstechniken**

(3) Im Qualifikationsbereich „Schwerpunkte der angewandten Personalwirtschaft“ soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er über die Kenntnisse des handlungsfeldübergreifenden Teils hinaus die speziellen rechtlichen und organisatorischen Instrumente und Verfahren der Personalwirtschaft in der operativen Telekommunikationsumgebung beherrscht. In diesem Rahmenzusammenhang können geprüft werden:

- Personalmarketing und -beschaffung
- Arbeitseinsatzdispositionskonzepte und Einsatzplanungssysteme
- Personalentwicklung
- Führung und Coaching
- Arbeitsrechtliche Bestimmung und Mitbestimmung

- Arbeitszeitmodelle
- Entlohnungs- und Anreizsysteme
- Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Spezielle Rechtsaspekte

(4) Im Qualifikationsbereich „Arbeitsorganisation“ soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er über die Kenntnisse des handlungsfeldübergreifenden Teils hinaus die speziellen organisatorischen und kommunikativen Aspekte der Arbeitsorganisation in der operativen Telekommunikationsumgebung beherrscht. In diesem Rahmenzusammenhang können geprüft werden:

- Arbeitsmodelle und Arbeitsorganisation
- Prozessdefinition und Prozessmanagement
- Change Management
- Qualitätsmanagement
- Projektmanagement

(5) Im Qualifikationsbereich „Schwerpunkte des angewandten Rechnungswesens und Controlling“ soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er über die Kenntnisse des handlungsfeldübergreifenden Teils hinaus in der Lage ist, die Besonderheiten einer operativen Telekommunikationsumgebung anzuwenden. In diesem Rahmenzusammenhang können geprüft werden:

- Pricingmodelle
- Angebotserstellung
- Auslastungskontrolle
- Kennzahlensysteme und Kennzahlenverfolgung
- Besondere gesetzliche Grundlagen

(6) Die Prüfung in den Qualifikationsbereichen gemäß § 3 Abs. 3 Nr. 1 - 5 ist schriftlich durchzuführen. Die schriftlichen Prüfungszeiten betragen für die Qualifikationsschwerpunkte Nr. 1, 3, 4 und 5 je mindestens 90, höchstens 120 Minuten, für den Qualifikationsschwerpunkt Nr. 2 - ungeachtet der mündlichen Prüfung gemäß § 5 Abs. 2 - mindestens 60, höchstens 90 Minuten.

(7) Die schriftliche Prüfung gem. § 3 Abs. 3 kann auf Antrag des Prüfungsteilnehmers oder zur eindeutigen Beurteilung der Prüfungsleistung nach Ermessen des Prüfungsausschusses durch eine mündliche Prüfung ergänzt werden. Dem Antrag des Prüfungsteilnehmers ist stattzugeben, wenn die schriftliche Prüfungsleistung mit weniger als 50 Punkten, aber mindestens mit 40 Punkten bewertet wurde. Der Antrag ist abzulehnen, wenn mehr als zwei schriftliche Prüfungsleistungen mit weniger als 50 Punkten bewertet wurden. Die einzelne Ergänzungsprüfung soll in der Regel nicht länger als 20 Minuten dauern.

(8) Die Bewertung der schriftlichen Prüfungsleistung und die der mündlichen Ergänzungsprüfung werden zusammengefasst. Dieses Ergebnis wird dann arithmetisch mit der Bewertung der Leistungen im situationsbezogenen Fachgespräch gemittelt.

(9) Im Qualifikationsschwerpunkt gemäß § 5 Abs. 2 werden im Falle einer ergänzenden mündlichen Prüfung zunächst die Bewertungen gemäß den Vorschriften des Abs. 8 vorgenommen. Dieses Ergebnis wird dann arithmetisch mit dem Ergebnis der in § 5 Abs. 2 geregelten mündlichen Prüfung gemittelt.

### **§ 6 Anrechnung anderer Prüfungsleistungen**

(1) „Handlungsfeldübergreifende Qualifikationen“ an von deren Fachwirte-Regelungen IHK-Dienstleistungsfachwirten, die den Anforderungen gemäß § 4 entsprechen, können grundsätzlich angerechnet werden.

(2) Der Prüfungsteilnehmer kann auf Antrag von der Ablegung einzelner schriftlicher Prüfungsleistungen befreit werden, wenn er in den letzten fünf Jahren vor einer zuständigen Stelle, einer öffentlichen oder staatlich anerkannten Bildungseinrichtung oder vor einem staatlichen Prüfungsausschuss eine Prüfung mit Erfolg abgelegt hat, die den Anforderungen der entsprechenden Prüfungsinhalte nach dieser Vorschrift entspricht. Eine Freistellung vom situationsbezogenen Fachgespräch ist nicht zulässig.

### **§ 7 Bestehen der Prüfung**

(1) Die Prüfungsleistungen sind einzeln zu bewerten. Die Gesamtnote der Prüfungsteile und die Gesamtbewertung der Prüfung ergeben sich aus dem arithmetischen Mittel der Punktebewertung der einzelnen Qualifikationsbereiche.

(2) Die Prüfung ist bestanden, wenn der Prüfungsteilnehmer in jedem Qualifikationsbereich mindestens ausreichende Leistungen (50 Punkte) erbracht hat.

(3) Über das Bestehen des Prüfungsteils „Handlungsfeldübergreifende Qualifikationen“ ist eine Bescheinigung auszustellen.

(4) Über das Bestehen der Prüfung ist ein Zeugnis auszustellen, das die Bewertung der Qualifikationsbereiche, die Gesamtbewertung der Prüfungsteile sowie das Gesamtergebnis der Prüfung ausweist. Im Falle der Freistellung gemäß § 6 sind Ort und Datum der anderweitig abgelegten Prüfung sowie die Bezeichnung des Prüfungsgremiums anzugeben.

### **§ 8 Wiederholung der Prüfung**

(1) Ein Prüfungsteil, der nicht bestanden ist, kann zweimal wiederholt werden.

(2) Mit dem Antrag auf Wiederholung der Prüfung wird der Prüfungsteilnehmer von einzelnen Prüfungsleistungen befreit, wenn er mit seinen Leistungen darin in der vorangegangenen Prüfung mindestens ausreichende Leistungen 50 Punkte erzielte und er sich innerhalb von zwei Jahren, gerechnet vom Tage der Beendigung der nicht bestandenen Prüfung an, zur Wiederholungsprüfung anmeldet. Der Prüfungsteilnehmer kann beantragen, auch bestandene Prüfungsleistungen zu wiederholen. In diesem Fall ist das letzte Ergebnis zu berücksichtigen.

### **§ 9 Ausbildereignung**

Wer die Prüfung zum Fachwirt für Tele-Service und Kommunikation nach dieser Rechtsvorschrift bestanden hat, ist von der schriftlichen Prüfung nach einer aufgrund des Berufsbildungsgesetzes erlassenen Ausbilder-Eignungsverordnung befreit. Dies gilt nicht für den praktischen Prüfungsteil.

### **§ 10 Inkrafttreten**

Diese Rechtsvorschrift tritt am 1. Dezember 2000 in Kraft.

Beschlossen am: 14. Juni 2000.  
Geändert am: 29. November 2000.