

Erfahrungsbericht Probeprüfung „Fachberater/in für Servicemanagement (IHK)“ ILS-Teilnehmer Kevin Born

Folgende Inhalte stammen vom LH-Mitarbeiter und Teilnehmer des ILS-Lehrgangs, Kevin Born, der an der Probeprüfung der IHK Frankfurt auf deren Einladung hin teilgenommen hat. Die IHK Frankfurt hat gezielt Freiwillige angesprochen, die bereits über einen höherwertigen Abschluss (über Niveau DQR5) verfügen (z.B. Bachelor, Master, Fachwirt u.a.), um so Erkenntnisse über das Niveau und die Konstruktion der Prüfung zu gewinnen.

Wie lief konkret die IHK-Prüfung ab?

Die schriftliche IHK Prüfung ist in vier Teile gegliedert, die wir entweder alle an einem Tag, oder an zwei Tagen absolvieren konnten. Die vier Prüfungen sind in den Handlungsbereichen Betriebswirtschaftliches Handeln, Kommunikation und Konfliktmanagement, Organisieren und Führen und Servicemanagement. Dabei beträgt die Dauer des ersten Handlungsbereiches 90 Minuten, die des zweiten 120 Minuten, die des dritten 120 Minuten und die des vierten 150 Minuten. Die Prüfung beinhaltet im ersten Teil Multiple Choice Aufgaben. Die Anzahl der richtigen Antwortmöglichkeiten ist vorgegeben. Dieser Teil wird in jeder Prüfung mit 20 Punkten bewertet. Die restlichen 80 Punkte sind freie Textaufgaben. Die gesamte Prüfung wird am Computer abgelegt. Man muss die Fragen nicht in der vorgegebenen Reihenfolge bearbeiten, sondern Fragen auch zurückstellen und für die spätere Bearbeitung markieren. Dazu bekommt man das Aufgabenblatt auch ausgedruckt mit Konzeptpapier vorgelegt. Des Weiteren können Fragen auch auf dem Konzeptpapier bearbeitet werden. Jedoch sollen die Aufgaben vorrangig am Computer bearbeitet werden.

Haben Sie sich mit dem Lehrgang insgesamt gut vorbereitet gefühlt auf die IHK-Prüfung?

Ja. Ich habe mich auf die Prüfung vorbereitet, indem ich alle Hefte durchgearbeitet und zusammengefasst habe. Die Einsendeaufgaben konnte ich aus Zeitgründen nicht alle bearbeiten. Alle Themenblöcke, die in der Prüfung angeschnitten wurden, wurden auch in den Studienheften thematisiert. Lediglich zwei Multiple Choice Fragen konnte ich im Bereich Betriebswirtschaftliches Handeln nicht bearbeiten, weil ich die abgefragte Terminologie noch nie vorher gehört hatte. Der Schwierigkeitsgrad der Einsendeaufgaben übersteigt den Schwierigkeitsgrad der Prüfung, denn sie fordern viel eigenständiges Arbeiten und Konzipieren (z.B. die Erarbeitung welches Marketingkonzept oder Rechtsform am sinnvollsten wäre). Die IHK Prüfung fragt Grundkenntnisse ab und Details werden nur oberflächlich verlangt. Insofern geben die Einsendeaufgaben viel Sicherheit, den Stoff wirklich verstanden zu haben.

Wie haben Sie mit den Studienheften konkret gearbeitet? (Dazu gehört beispielsweise auch: Wie sind Sie ein neues Heft angegangen und wie viel Zeit haben Sie in die Einsendeaufgaben investiert?)

Pro Heft habe ich meist eine Woche investiert. Dabei habe ich mir vorerst einen Überblick über die Inhalte verschafft und dann das Heft lediglich als „Abendlektüre“ gelesen. Danach habe ich das Heft noch einmal intensiv bearbeitet und die wichtigsten Informationen markiert. Schlussendlich habe ich

Erfahrungsbericht Probeprüfung „Fachberater/in für Servicemanagement (IHK)“ ILS-Teilnehmer Kevin Born

die Einsendeaufgabe bearbeitet und überprüft, ob ich den Inhalt verstanden habe. Gelernt habe ich die Inhalte vorerst nicht.

Die Inhalte der Studienhefte waren unterschiedlich schwer. Die PMOK Hefte konnte ich teilweise innerhalb eines Tages abarbeiten. Dafür waren die BWL-Hefte deutlich umfangreicher und komplexer und benötigten auch mehr Zeitaufwand.

Die Studienhefte wurden nicht nach Handlungsbereichen getrennt geliefert. Die Sortierung steht aber in den Lehrgangsinformationen im ersten Paket. Mir hat es sehr geholfen, die Studienhefte nach Themenblöcken zu sortieren. So waren die Zusammenfassungen auch thematisch geordnet und

vollständig. Die Studienhefte habe ich aber in der vorgegebenen Reihenfolge durchgearbeitet. Für die Lernphase habe ich die Reihenfolge dann verändert.

Wie waren Ihre Erfahrungen bezüglich der Zusammenarbeit mit den Fernlehrern?

Die Fernlehrer habe ich selten kontaktiert. Jedoch wurde mir immer prompt und professionell auf meine Fragen geantwortet. Bei der Unverständlichkeit einer Frage wurde diese zum Beispiel paraphrasiert.

Wie kamen Sie damit zurecht, dass Sie sich das Lernpensum frei einteilen konnten? (Auch: Wie haben Sie sich motiviert und „den inneren Schweinehund besiegt“?)

Ich hatte von Anfang an einen Zeitplan erstellt. Ich wusste genau, wie viele Hefte ich im Monat bearbeiten musste. Für die Bearbeitung der Einsendeaufgaben habe ich immer zwei volle Tage eingeplant, da ich diese auch immer am Stück bearbeiten wollte. Nach der Bearbeitung der Hefte habe ich mir aber auch eine Auszeit gegönnt. Auch im Layover hatte ich selten die Studienhefte dabei.

Welchen Tipp haben Sie für Teilnehmer/innen, die das Gefühl haben, nicht ins Lernen „reinzufinden“ und die Sorge haben, den Lernstoff nicht behalten zu können?

Beim Bearbeiten der Studienhefte war mir klar, dass ich den Inhalt nicht direkt lernen würde. Besonders bei der Vielzahl der Hefte hatte ich den Stoff der früheren Hefte natürlich wieder vergessen. Mir war zuerst das Verstehen der Inhalte wichtig. Gelernt habe ich schlussendlich mit Zusammenfassungen der gesamten Hefte, die ich selbst auf Karteikarten geschrieben habe. Für die Lernphase hatte ich 2 Monate Zeit. Habe mir aber auch Ziele requestet, die ich bereits gesehen habe und wo ich gut lernen kann.