

**Besondere Rechtsvorschrift zum anerkannten Fortbildungsabschluss mit der Bezeichnung Geprüfter Berufsspezialist als Fachberater für Servicemanagement oder Geprüfte Berufsspezialistin als Fachberaterin für Servicemanagement (IHK Frankfurt am Main)**

Die Industrie- und Handelskammer Frankfurt am Main erlässt aufgrund des Beschlusses des Berufsbildungsausschusses vom 19. Februar 2025 als zuständige Stelle nach § 54 in Verbindung mit § 79 Abs. 4 Berufsbildungsgesetz (BBiG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 4. Mai 2020 (BGBl. I S. 920), das zuletzt durch Artikel 2 des Gesetzes vom 19. Juli 2024 (BGBl. 2024 I Nr. 246) geändert worden ist, folgende besondere Rechtsvorschrift für die Fortbildungsprüfung mit der Bezeichnung Geprüfter Berufsspezialist als Fachberater für Servicemanagement oder Geprüfte Berufsspezialistin als Fachberaterin für Servicemanagement (IHK Frankfurt am Main).

**§ 1 Ziel der Prüfung und Bezeichnung des Fortbildungsabschlusses**

- (1) Mit der erfolgreich abgelegten Prüfung nach dieser Verordnung wird die auf einen beruflichen Aufstieg abzielende Ergänzung der beruflichen Handlungsfähigkeit auf der ersten beruflichen Fortbildungsstufe der höherqualifizierenden Berufsbildung nachgewiesen. Die zuständige Stelle kann berufliche Fortbildungsprüfungen zum Geprüften Berufsspezialisten als Fachberater für Servicemanagement oder zur Geprüften Berufsspezialistin als Fachberaterin für Servicemanagement (IHK Frankfurt am Main) nach den §§ 3 bis 7 durchführen, in denen die auf einen beruflichen Aufstieg abzielende Erweiterung der beruflichen Handlungsfähigkeit nachzuweisen ist.
- (2) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob die zu prüfende Person nach § 54 Abs. 3 Nr. 1 i. V. m. § 53b Absatz 2 Satz 1 des Berufsbildungsgesetzes die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die sie in der Regel im Rahmen der Berufsausbildung erworben hat, vertieft hat und die in der Regel im Rahmen der Berufsausbildung erworbene berufliche Handlungsfähigkeit um neue Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ergänzt hat. Insbesondere ist festzustellen, ob die notwendigen Kompetenzen vorhanden sind, um die folgenden Aufgaben eines Geprüften Berufsspezialisten als Fachberater für Servicemanagement oder einer Geprüften Berufsspezialistin als Fachberaterin für Servicemanagement (IHK Frankfurt am Main) eigenständig und verantwortungsvoll wahrzunehmen:
  1. Serviceerlebnisse positiv gestalten und die Kundenbindung als einen unternehmerischen Erfolgsfaktor unterstützen,
  2. die Interaktion mit Kunden und Kollegen vor dem Hintergrund hoher Anforderungen im Servicebereich unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte gestalten,
  3. Sachverhalte und Entscheidungen verständlich und auf den Gesprächspartner bezogen darstellen,
  4. in komplexen und konfliktbehafteten Situationen flexibel, angemessen und kundenorientiert reagieren und kommunizieren,
  5. Kundenerwartungen, -bedürfnisse und -zufriedenheit ermitteln,
  6. Dienstleistungen vorbereiten und durchführen unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher und rechtlicher Rahmenbedingungen sowie unter Einhaltung sicherheitsrelevanter Aspekte,
  7. Zusammenarbeit in Teams serviceorientiert und motivierend gestalten und Projektgruppen anleiten.
- (3) Für den Erwerb der in Absatz 3 bezeichneten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten bedarf es in der Regel eines Lernumfangs von insgesamt mindestens 400 Stunden. Der Lerninhalt bestimmt sich nach den Anforderungen der in § 3 in Verbindung mit § 4 genannten Handlungsbereiche.
- (4) Die erfolgreich abgelegte Prüfung führt zum anerkannten Fortbildungsabschluss „Geprüfter Berufsspezialist als Fachberater für Servicemanagement oder Geprüfte Berufsspezialistin als Fachberaterin für Servicemanagement (IHK Frankfurt am Main)“

## **§ 2 Zulassungsvoraussetzungen**

- (1) Zur Prüfung ist zuzulassen, wer die Anforderungen des § 54 Abs. 3 Nr. 1 i. V. m. § 53c des Berufsbildungsgesetzes erfüllt und Folgendes nachweist:
  1. eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anerkannten dienstleistungs- oder servicespezifischen Ausbildungsberuf und anschließend mindestens sechs Monate Berufspraxis oder
  2. eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anderen anerkannten Ausbildungsberuf und anschließend mindestens ein Jahr Berufspraxis oder
  3. eine mindestens vierjährige Berufspraxis nachweist.
- (2) Die Berufspraxis im Sinne des Abs. 1 muss inhaltlich wesentliche Bezüge zu den in § 1 Abs. 2 genannten Aufgaben haben.
- (3) Abweichend von Absatz 1 kann zur Prüfung auch zugelassen werden, wer durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft macht, Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen (berufliche Handlungsfähigkeit) erworben zu haben, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigen.

## **§ 3 Gliederung und Durchführung der Prüfung**

- (1) Die Prüfung ist schriftlich und mündlich durchzuführen.
- (2) Die Prüfung umfasst die Handlungsbereiche:
  1. Betriebswirtschaftliches Handeln,
  2. Kommunikation und Konfliktmanagement,
  3. Organisieren und Führen,
  4. Servicemanagement.
- (3) Die schriftliche Prüfung wird zu den in Absatz 2 genannten vier Handlungsbereichen auf der Grundlage von jeweils einer betrieblichen Situationsdarstellung durchgeführt. Die Bearbeitungsdauer der schriftlichen Prüfungsleistungen beträgt für die Handlungsbereiche „Betriebswirtschaftliches Handeln“ und „Organisieren und Führen“ jeweils 90 Minuten, für den Handlungsbereich „Kommunikation und Konfliktmanagement“ 120 Minuten und für den Handlungsbereich „Servicemanagement“ 150 Minuten. Die schriftliche Prüfung kann entweder auf Papier oder in elektronischer Form durchgeführt werden. Die schriftliche Prüfung kann im Antwort-Wahl-Verfahren durchgeführt werden. Die IHK bestimmt das Verfahren.
- (4) Nach abgelegter schriftlicher Prüfung wird die mündliche Prüfung durchgeführt. Die mündliche Prüfung bezieht sich im Schwerpunkt auf den Handlungsbereich nach Absatz 2 Nummer 4 und findet in Form eines situationsbezogenen Gesprächs statt. Die zu prüfende Person erhält eine vorgegebene Situation für das nachfolgende situationsbezogene Gespräch. Es soll darin nachgewiesen werden, die Situation eigenständig erfassen, darstellen, beurteilen und lösen sowie die eigenen Entscheidungen reflektieren zu können. Insbesondere soll nachgewiesen werden, in der Situation fachlich kompetent und serviceorientiert handeln zu können. Das situationsbezogene Gespräch soll eine Vorbereitungszeit von 30 Minuten haben und in der Regel 30 Minuten dauern.

## **§ 4 Anforderungen und Inhalte der Prüfung**

- (1) Im Handlungsbereich „Betriebswirtschaftliches Handeln“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Serviceleistungen unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher und rechtlicher Aspekte im Rahmen unternehmerischer Ziele zu steuern. Darüber hinaus soll gezeigt werden, dass betriebswirtschaftliche Fragestellungen im Kundengespräch kompetent beantwortet werden können. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:
  1. Aufgaben und Abläufe in einem Dienstleistungsunternehmen erfassen und analysieren,
  2. Marketingziele berücksichtigen und Marketingmaßnahmen umsetzen,
  3. Serviceleistungen steuern,
  4. Unternehmenskultur im Service berücksichtigen.
- (2) Im Handlungsbereich „Kommunikation und Konfliktmanagement“ soll die Fähigkeit nachgewiesen

werden, sich in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation auf die Gesprächspartner einzustellen und die eigenen Botschaften zielorientiert zu vermitteln. Darüber hinaus soll gezeigt werden, dass Methoden des Konfliktmanagements situationsgerecht eingesetzt werden können. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. Kommunikation situationsgerecht gestalten,
  2. Umgang mit Konflikten optimieren,
  3. interkulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen,
  4. Moderationen und Präsentationen vorbereiten und durchführen,
  5. digitale Kommunikationsmedien einsetzen.
- (3) Im Handlungsbereich „Organisieren und Führen“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, kleine Mitarbeiterteams und Projektgruppen anzuleiten und zu motivieren. Dabei sind die organisatorischen und personalwirtschaftlichen Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:
1. Mitarbeiterteams anleiten und motivieren,
  2. Zusammenarbeit im Team fördern,
  3. Methoden des Projektmanagements einsetzen,
  4. Aspekte der Personalwirtschaft berücksichtigen.
- (4) Im Handlungsbereich „Servicemanagement“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, positive Beziehungen zum Kunden aufzubauen sowie Serviceleistungen unter Berücksichtigung von Mitarbeiterbedürfnissen und Unternehmensinteressen zu erbringen. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:
1. Kundenbedürfnisse und Kundenorientierung beachten,
  2. Interaktion mit Kunden gestalten,
  3. digitale Kundenbeziehungen gestalten,
  4. serviceorientiertes Verhalten optimieren,
  5. individuelle Gesundheitsprävention gestalten,
  6. Vorgaben des Sicherheitsmanagements umsetzen.

## **§ 5 Anrechnung anderer Prüfungsleistungen**

Für die Befreiung von einzelnen Prüfungsbestandteilen ist § 56 Absatz 2 des Berufsbildungsgesetzes entsprechend anzuwenden.

## **§ 6 Bestehen der Prüfung**

- (1) Für jede schriftliche Prüfungsleistung und die mündliche Prüfung ist ein Punkteergebnis aus der Bewertung der jeweiligen Prüfungsleistung zu bilden.
- (2) Die Prüfung ist bestanden, wenn die zu prüfende Person in allen schriftlichen Prüfungsleistungen und in der mündlichen Prüfung mindestens ausreichende Leistungen erbracht hat.
- (3) Über das Bestehen der Prüfung ist ein Zeugnis auszustellen, aus dem die in den einzelnen Prüfungsleistungen erzielten Punkteergebnisse hervorgehen. Die Gesamtnote errechnet sich aus dem arithmetischen Mittel der Punkteergebnisse der vier Handlungsbereiche und der mündlichen Prüfung. Im Falle der Befreiung gemäß § 5 Abs. 1 sind Ort und Datum, Abschlussbezeichnung der Prüfung sowie Bezeichnung des Prüfungsgremiums der anderweitig abgelegten Prüfung anzugeben.

## **§ 7 Wiederholung der Prüfung**

- (1) Eine Prüfung, die nicht bestanden ist, kann zweimal wiederholt werden.
- (2) In der Wiederholungsprüfung ist die zu prüfende Person auf Antrag von der Prüfung in einzelnen Prüfungsleistungen zu befreien, wenn ihre Leistungen darin in einer vorangegangenen Prüfung ausgereicht haben und sie sich innerhalb von zwei Jahren, gerechnet vom Tag der Beendigung der nicht bestandenen Prüfung an, zur Wiederholungsprüfung anmeldet.

## **§ 8 Inkrafttreten**

- (1) Diese Besondere Rechtsvorschrift tritt einen Tag nach Veröffentlichung in dem Mitteilungsblatt der IHK Frankfurt am Main in Kraft.
- (2) Die bisherige Rechtsvorschrift vom 13. November 2017 tritt gleichzeitig außer Kraft. Begonnene Prüfungsverfahren können nach den bisherigen Vorschriften zu Ende geführt werden.

Industrie- und Handelskammer Frankfurt am Main,  
19. Februar 2025

Ulrich Caspar  
Präsident

Matthias Gräßle  
Hauptgeschäftsführer