

Taxonomie der Lernziele (Anwendungstaxonomie)

Die Prüfungsanforderungen des Geprüften Fachberaters für Servicemanagement IHK / der Geprüften Fachberaterin für Servicemanagement IHK sind in der Rechtsvorschrift handlungsorientiert formuliert. Sie sind abgeleitet von den Aufgaben, die der Geprüfte Fachberater für Servicemanagement IHK / die Geprüfte Fachberaterin für Servicemanagement IHK in den verschiedenen Bereichen eines Betriebes wahrzunehmen hat.

Der Rahmenplan ist eine Empfehlung für den Lehrgang, der auf die Prüfung vorbereitet. Er orientiert sich an den Vorgaben der in der Verordnung festgelegten Prüfungsanforderungen. Er beschreibt die Qualifikationsinhalte und deren Bestandteile, die dem Lehrgangsteilnehmer vermittelt werden sollen, damit er die Anforderungen der Prüfung erfüllen kann.

Die Anwendungstaxonomien beschreiben handlungsorientiert, wie und in welchem Umfang die Bestandteile der Qualifikationsinhalte in die Tätigkeiten XXX eingehen. Sie sind auf das Ziel hin formuliert, also den Abschluss XXX, und beschreiben nicht den Weg dahin, also den Lehrgang und die Prüfung.

Die Taxonomie-Stufe Wissen bildet die Grundlage für alle nachfolgenden Handlungen. Da Wissen bzw. Kenntnisse ein Mittel zum sachgerechten Ausführen einer Handlung sind und somit ein Bestandteil der Handlung, werden hier korrespondierend zu herkömmlichen Taxonomien – zwei Ebenen unterschieden:

- **VERSTEHEN** beschreibt das Erkennen und Verinnerlichen von Zusammenhängen, um komplexe Aufgabenstellungen und Problemfälle einer Lösung zuführen zu können.
- **ANWENDEN** beschreibt die aus dem Verstehen der Zusammenhänge resultierende Fähigkeit zu sach- und fachgerechtem Handeln.

Die Zuordnung der Anwendungstaxonomie sieht wie folgt aus:

- **VERSTEHEN:**

ableiten, analysieren, auswerten, begründen, beurteilen, bewerten, erfassen, erkennen, erläutern, festlegen, strukturieren, unterscheiden

- **ANWENDEN:**

aufbereiten, beachten, bearbeiten, berechnen, berücksichtigen, darstellen, durchführen, einleiten, einsetzen, entwickeln, erarbeiten, ermitteln, erstellen, fördern, führen, gestalten, herbeiführen, mitwirken, optimieren, planen, prüfen, sicherstellen, steuern, überwachen, umsetzen, unterstützen, veranlassen, vermitteln, vorbereiten, vorschlagen, wahrnehmen

Konzeption mit Stundenempfehlung

Geprüfte Fachberaterin für Servicemanagement IHK

Geprüfter Fachberater für Servicemanagement IHK

Lern- und Arbeitsmethodik	10 UStd.
1. Betriebswirtschaftliches Handeln	90 UStd.
2. . Kommunikation und Konfliktmanagement	110 UStd.
3. Organisieren und Führen	90 UStd.
4. Servicemanagement	150 UStd.
Gesamtstunden	450 UStd.

Lern- und Arbeitsmethodik

Diese einführende Lehrgangseinheit, die nicht Gegenstand der Prüfung ist, gibt praktische Hilfen für die Organisation des Lernens, da eine zielgerechte Planung den ersten Schritt zum Erfolg darstellt.

Ausgehend von den individuellen Lernvoraussetzungen werden Strategien und Methoden behandelt, die Möglichkeiten aufzeigen, den Lernprozess erfolgreich und ökonomisch zu gestalten.

Dazu zählen Methoden für die Vor- und Nachbereitung der vermittelten Lerninhalte sowie für die Mitarbeit im Lehrgang. Im Hinblick auf eine effiziente Prüfungsvorbereitung werden Instrumente vorgestellt, die eine mittel- und langfristige Lernerfolgsplanung unterstützen, wie z. B. das Strukturieren und Aufbereiten fachlicher Inhalte sowie persönliche Lernerfolgskontrollen.

Insgesamt stellt dieses Kapitel bewährte Möglichkeiten dar, wie die Teilnehmer ihren Lernerfolg mit gezielt angewandten Lern- und Arbeitsmethoden optimieren können. Auf diese Weise steigt die persönliche Zufriedenheit, die auch zu mehr Sicherheit in der Prüfungsphase führen kann.

- 1. Die Lern- und Arbeitsmethodik in ihrer Bedeutung für das „Lernen zu lernen“ erkennen**
- 2. Subjektive und objektive Rahmenbedingungen erkennen und deren Einfluss auf das Lernen berücksichtigen**
 - Motivation
 - Lerntypen
 - Lernrhythmus
 - Lernumgebung
- 3. Lerntechniken anwenden**
 - Lernstoff erfassen
 - Quellen kennen
 - Protokolltechniken anwenden
 - Lernstoff strukturieren und ordnen
 - Darstellungstechniken anwenden
 - Gliederungstechniken anwenden
 - Lernstoff reduzieren und zusammenfassen
 - Lernstoff lernen und wiederholen
- 4. Zeit- und Themenplanung anwenden**
 - Zeitmanagementmethoden überblicken
 - Möglichkeiten der Themenplanung kennen
- 5. Lernmethoden und eingesetzte Lernmedien überblicken**
 - Lehrgespräch, Gruppenarbeit, Rollen- und Planspiele, CBT
 - Flip-Chart, Pinnwand, Projektoren, Audiovisuelle Medien

6. Gruppenarbeit praktizieren

- Organisationsformen und Einsatzmöglichkeiten kennen
- Probleme wahrnehmen und Lösungsmöglichkeiten beurteilen
 - Rollen
 - Kommunikationsregeln
 - Gruppendynamische Prozesse

7. Grundlagen der Rede- und Präsentationstechniken anwenden

- Sprechtechniken und Artikulation
- Statements und/oder Präsentationen vorbereiten
 - Aufbau
 - Layout
- Manuskripte unter Berücksichtigung der Zielgruppe erarbeiten
- Vortrags- und Berichtstechniken
- Diskussionstechniken

1. Betriebswirtschaftliches Handeln

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.

1.1 Aufgaben und Abläufe in einem Dienstleistungsunternehmen erfassen und analysieren

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
1.1.1	Typologie des Unternehmens bei der Erbringung der Dienstleistung	berücksichtigen	z. B. Branche, Größe, Rechtsform, Franchise, Standortwahl, NPOs
1.1.2	Aufbau des Unternehmens bei der Erbringung der Dienstleistung	beachten	z. B. Aufbau- und Ablauforganisation, Organisationsformen
1.1.3	Unternehmens- und Managementsysteme zur Verbesserung der Wertschöpfungsprozesse im Dienstleistungsunternehmen	berücksichtigen	z. B. PDCA, SWOT-Analyse, High Level Structure, Shareholder vs. Stakeholder
1.1.4	Managementstrategien zur Entwicklung, Planung und Umsetzung von Zielen und Ausrichtungen im Dienstleistungsunternehmen	beachten	z. B. strategisches Management, Planungshorizonte, Unternehmenspolitik
1.1.5	Zusammenarbeit mit den Funktionsbereichen eines Dienstleistungsunternehmens	gewährleisten	z. B. Einkauf, Vertrieb, Controlling, Marketing, Logistik
1.1.6	Dienstleistung als Bestandteil des Wertschöpfungsprozesses	bewerten	4.1.1, 4.1.2 z. B. Arten von Dienstleistungen, interne und externe Kunden, Kundenkontaktpunkte, Zusatzleistungen, Vertriebsstrategien

1.2 Marketingziele berücksichtigen und Marketingmaßnahmen umsetzen

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
1.2.1	Marketinginstrumente	umsetzen	z. B. Marketing- ziele, -strategien, -instrumente, Kundenbefra- gungen, BCG-Matrix
1.2.2	Marketingmaßnahmen des Unternehmens	berücksichtigen	z. B. Marketing- Mix, Produkt, Service-, Preis-, Distribu- tions-, Kommu- nikationspolitik
1.2.3	Marken des Unternehmens im Service	beachten	z. B. Leistungs- versprechen und -assozia- tion, Unterneh- mensziele, Markenwerte, Benchmarking, Halo-Effekt
1.2.4	Marktstrategien und -formen des Unternehmens	umsetzen	z. B. Anbieter- /Nachfragerma- rkt, Monopol, Oligopol, Polypol, PESTEL- Analyse

1.3 Serviceleistungen steuern

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
1.3.1	Aspekte des betrieblichen Rechnungswesens	beachten	z. B. Finanz- buchhaltung, GuV, Bilanz, Kosten- und Leistungsrech- nung
1.3.2	Betriebswirtschaftliche Kennzahlen im dienstleistungsori- entierten Umfeld	einordnen	z. B. Finanz-, Investitions-, Kosten-, Perso- nal-, Einkaufs- controlling, Kundenwert

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
1.3.3	Kalkulation von Serviceleistungen	durchführen	z. B. variable und fixe Kosten, Steuern, Gebühren, Gewinn, Budgetplanung
1.3.4	Nachhaltigkeit, Umweltschutz und deren rechtliche Rahmenbedingungen im Dienstleistungsunternehmen	berücksichtigen	z. B. Säulen der Nachhaltigkeit, EMAS, Ressourcenverbrauch, Recycling, Upcycling
1.3.5	Daten für die betrieblichen Entscheidungsprozesse	aufbereiten	z. B. zur Prozessoptimierung, Kundennutzen, Kostennutzen, Wirtschaftlichkeitsanalyse, Inflation
1.3.6	Qualitätskontrolle entlang der Wertschöpfungskette	unterstützen	z. B. Berichtswesen, TQM, QMS
1.3.7	Optimierung von Serviceleistungen und -angeboten	unterstützen	4.1, 4.2, 4.3 z. B. Prozessanalyse, Methoden, Prozessoptimierung, Leistungsfähigkeit, Kundennutzen

1.4 Unternehmenskultur im Service berücksichtigen

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
1.4.1	Service unter Beachtung der Unternehmenskultur	durchführen	z. B. Unternehmensleitbild, Unternehmensphilosophie

1. Betriebswirtschaftliches Handeln

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
1.4.2	Corporate Identity des Unternehmens	beachten	z. B. Corporate Image, Corporate Behaviour, Corporate Culture, Corporate Design: Bedeutung, Ziele, Strategien
1.4.3	Compliance im Dienstleistungsunternehmen	berücksichtigen	z. B. Organisationscompliance zur Einhaltung von internen und externen Vorgaben, Rechtscompliance, Verhaltenscompliance

2. Kommunikation und Konfliktmanagement

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.

2.1 Kommunikation situationsgerecht gestalten

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.1.1	Interaktion auf Grundlage von Kommunikationsmodellen	gestalten	z. B. Transaktions- analyse, JOHARI Fens- ter, Eisberg- modell, Axiome nach Watzlawick, Schulz von Thun: Nach- richten Quad- rat, Teufels- kreisschema, Inneres Team
2.1.2	Kommunikation anlass-, ziel -, situationsbezogen	umsetzen	4.1.2, 4.2.3 z. B. Fragearten, Fragetechni- ken, direkte/ indirekte Kom- munikation, Gesprächs arten und -phasen, Kommunikati- onsstile nach Schulz von Thun, Regeln des Argumen- tierens, symmetrische/ asymmetrische Kommunikation

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.1.3	Wirkung von verbaler Kommunikation	berücksichtigen	z. B. Stilmittel, Sprach- divergenz und -konvergenz, Verbalisierung, Paraphra- sieren, Projizieren, Generalisieren, Gefahren der Gesprächsfüh- rung: z. B. dogmatisieren, interpretieren, bagatellisieren
2.1.4	Wirkung von nonverbaler Kommunikation	berücksichtigen	z. B. Proxemik, Mimik und Gestik, Signale der Körperspra- che: emotionale und kognitive Wirkung, Übertragung/ Gegen-Übertra- gung von Gefühlen und Verhaltens weisen, Chamäleon- Effekt, konkludente/ kongruente Kommunikation
2.1.5	Empfängerbezogene Texte	erstellen	z. B. zielgruppen- spezifisch, Netiquette, Medienwahl, Barrierefreiheit, Satzbau, Fremdwörter, Abkürzungen, rechtliche Rahmen- bedingungen

2.2 Umgang mit Konflikten optimieren

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.2.1	Konfliktmanagementsysteme	berücksichtigen	z. B. Vermeidungs- strategien, Konfliktfeldern und -auslösern, Konflikthanlauf- stellen, Verfah- ren, Standards, Konfliktfolgen, Kosten
2.2.2	Konflikte	analysieren	z. B. Konfliktarten, Konfliktstile, Konfliktformen, positive und negative Funktionen von Konflikten
2.2.3	Entstehung von Konflikten	einordnen	z. B. Ursachen von Konfliktsituatio- nen, Dynamik von Konflikten, Schwellen der Eskalation, Eskalations- stufen
2.2.4	Handlungsmöglichkeiten für die Lösung von Konflikten	umsetzen	2.1.2, 3.2.4 z. B. Strategien der Konfliktbehand- lung, Machtinterven- tion, Modera- tion, Mediation, eskalierende und deeskalie- rende Verhaltens weisen, Konfliktklärung im digitalen Umfeld

2.3 Interkulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.3.1	Interkulturelle Kompetenz	umsetzen	4.1.2 z. B. Verhaltenskompetenz, Kommunikationskompetenz, Alltagsrituale, cultural awareness
2.3.2	Kulturspezifische Handlungsabläufe und Rituale	beachten	4.1.2 z. B. Kulturstandards, do's and don'ts

2.4 Moderationen und Präsentationen vorbereiten und durchführen

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.4.1	Rahmenbedingungen	abstimmen	z. B. Auftragsklärung, Ziele, Zielgruppen, Rolle und Kompetenzen des Moderators
2.4.2	Digitale und analoge Moderationstechnik und Moderationsmethoden	einsetzen	z. B. Medienmix, Abfragetechniken, Kreativitätstechniken, Entscheidungsfindungsmethoden, Teilnehmeraktivierung, Umgang mit Störungen
2.4.3	Präsentationen zielgruppengerecht	gestalten	z. B. Vorbereitung, Aufbau und Ablauf, Zeitmanagement, Urheberrechte, Medienmix

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.4.4	Stimme und Körpersprache	einsetzen	2.1.3, 2.1.4 z. B., Gestik, Mimik, Körper- haltung, Tempo, Lautstärke, Intonations- muster, Sprachmelodie

2.5 Digitale Kommunikationsmedien einsetzen

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.5.1	Zielgruppenspezifische Informations- und Kommunikationssysteme	auswählen	4.3.5 z. B. Individualkom- munikation, Massenkom- munikation
2.5.2	Kommunikationsformen anlassbezogen	einsetzen	3.xx, 4.xx z. B. Formvorschrif- ten, Wissenser- klärung, Wil- lenserklärung
2.5.3	Digitales Lernen zielorientiert	einsetzen	z. B. MOOC, Lernplattfor- men, WBT, CBT, Grenzen digitaler Lernsysteme
2.5.4	Social Media	einsetzen	z. B. Freizeitplattfor- men, Karriereplattfor- men, offene/ geschlossene Kommunikati- onsplattformen, interne/externe Unternehmens- kommunikation

2. Kommunikation und Konfliktmanagement

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
2.5.5	Kommunikation in den sozialen Medien situationsgerecht	umsetzen	z. B. formelle/ informelle Kommunika- tion, Nutzung von Symbolen, Emoticons, Abkürzungen, Impression Management
2.5.6	Auswirkungen, Umgang und Risiken	beachten	4.3.2, 4.3.3 z. B. Meinungsbil- dung, Fake News, gesundheitliche Folgen, Reaktionszeit, Reaktionen, Vervielfältigung digitaler Daten
2.5.7	Einhaltung rechtlicher Bestimmungen	bewerten	4.3.6 z. B. Rechtmäßigkeit der Verarbei- tung, Maßnah- men zum Schutz der Vertraulichkeit und Privats- phäre, Urheber- recht

3. Organisieren und Führen

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.

3.1 Mitarbeiterteams anleiten und motivieren

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
3.1.1	Arten von Teams, Teamaufgaben und Phasen der Teamentwicklung	analysieren	z. B. formelle und informelle Teams, Team vs. Gruppe, gruppendynamische Prozesse
3.1.2	Rollenverteilung im Team	berücksichtigen	z. B. Gruppenführer, Spezialist, Mitläufer, Außenseiter
3.1.3	Rolle der Führungskraft im Team	wahrnehmen	z. B. Entscheider, Moderator, Coach, Mentor, Ratgeber, Motivator, Koordinator
3.1.4	Aufgaben der Führungskraft in der Teamarbeit	wahrnehmen	z. B. Motivation, Förderung, Beurteilung, Anweisung, Delegation
3.1.5	Führungsmethoden und -instrumente im Team	einsetzen	z. B. Führungsstile, Management-by-Techniken, agile Methoden, Zielvereinbarungen, Mitarbeitergespräch

3.2 Zusammenarbeit im Team fördern

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
3.2.1	Teambildung	gestalten	2.2, 2.3, 3.2.4 z. B. informelle/ formelle Teams, Kon- flikte, externe/ interne Störungen, Phasen, Dynamiken, Groupthink, Erfolgsfaktoren
3.2.3	Motivation im Team	fördern	z. B. Arten der Motivation, Anreizsysteme, Fehlerkultur, Motivations- strategien, Teambuilding- maßnahmen, teamorientierte Teamorganisa- tion, Entwick- lungsmöglich- keiten
3.2.4	Entscheidungsfindungen im Team	steuern	2.2.4, 3.2.1 z. B. Kompro- miss, Konsens, Konsent, Mehr- heitsabstim- mung, systemi- sches Konsen- sieren

3.3 Methoden des Projektmanagements einsetzen

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
3.3.1	Projektorganisation	unterstützen	z. B. Projektor- ganisationsfor- men, Projek- tauftrag, Projektstart, Projektdurch- führung, Projektcontrol- ling, Projektdo- kumentation

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
3.3.2	Projektmanagement in der Dienstleistung	umsetzen	z. B. Rollen im Projekt, Projektarten, Projektphasen
3.3.3	Methoden und Techniken des Projektmanagements	umsetzen	z. B. Risikomanagement, Ressourcenplanung, Zeitplanung, Meilenstein-Trendanalyse
3.3.4	Agiles Projektmanagement	gestalten	z. B. Elemente, Einsatzgebiete, klassisches vs. agiles
3.4	Aspekte der Personalwirtschaft berücksichtigen		
Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
3.4.1	Personalplanung im betrieblichen Umfeld	beachten	z. B. quantitativen und qualitativen Personalplanung
3.4.2	Recruiting	unterstützen	z. B. Instrumente des Personalmarketings, Wege der Personalbeschaffung, Methoden der Personalauswahl
3.4.3	Personaleinsatzplanung	durchführen	3.4.6 z. B. quantitativen und qualitativen Aufgaben, Schicht- und Dienstpläne

3. Organisieren und Führen

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
3.4.4	Aufgaben der Personalbetreuung	berücksichtigen	3.4.6, 4.5 z. B. betriebliches Sozialwesen, Gesundheitsmanagement, betriebliches Eingliederungsmanagement, Altersvorsorge, Einstellungen, Schulungen
3.4.5	Personalentwicklung	unterstützen	3.4.6 z. B. Potentialanalysen, Karriereplan, Nachfolgeplanung, Evaluation
3.4.6	Rechtliche Rahmenbedingungen	beachten	3.4.3, 3.4.4, 3.4.5 z. B. Tarifvereinbarung, Betriebsvereinbarung, Regelungsverabredungen, BetrVG, ArbSchG, JArbSchG, AGG, DSGVO, BDSG

4. Servicemanagement

Im Handlungsbereich „Servicemanagement“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, positive Beziehungen zum Kunden aufzubauen sowie Serviceleistungen unter Berücksichtigung von Mitarbeiterbedürfnissen und Unternehmensinteressen zu erbringen.

4.1 Kundenbedürfnisse und Kundenorientierung beachten

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.1.1	Kundenorientierung als Geschäftsstrategie	unterstützen	z. B. Kundenerlebnisse, kundenzentrierte Unternehmenskultur, Personas, Customer Journey & Touchpoints, Customer Experience Map
4.1.2	Kundentypen und deren Bedürfnisse	ermitteln	1.2.1, 2.3.1, 4.2.3 z. B. Typologisierung, Erwartungen, Nachfrageverhalten, Zielgruppenanalyse, Marktforschung, Wettbewerbsanalyse
4.1.3	Customer Relationship Management	umsetzen	1.3.7, 4.3.6 z. B. Elemente, Nutzen und Risiken, Electronic CRM, Social CRM
4.1.4	Kundenzufriedenheit	ermitteln	1.3.2, 2.1.2 z. B. Messmethoden, Instrumente, Fragetechniken, Auswertung, Dokumentation, Key Performance Indicators

4. Servicemanagement

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.1.5	Kundenbindung	gestalten	1.3.7, 1.4.3, 2.5.7, 4.3.6 z. B. Newsletter, Events, Bonusprogramme, Clubs, Werbegeschenke, Incentives Compliance
4.1.6	Einsatz kundenzentrierter Methoden zur Problemlösung und Entwicklung von Ideen	unterstützen	3.3.4 z. B. Design Thinking, Design Sprint, Scrum, agile vs. klassische Methoden
4.1.7	Rechtliche Rahmenbedingungen bei der Erbringung von Dienstleistungen	beachten	4.3.6 z. B. BGB, AGB, Garantie, Gewährleistung, Haftung, Verjährung, UWG, Fernabsatz, E-Commerce
4.2	Interaktion mit Kunden gestalten		
	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.2.1	Serviceleistung und Kundengespräch	umsetzen	1.1.6, 2.1, 2.5.7 z. B. Smalltalk, Verkaufsgespräch, Beratungsgespräch, elektronische Hilfsmittel
4.2.2	Auftreten und Erscheinungsbild	beachten	1.4.2 z. B. Kleidung, Umgangsformen, Stil und Etikette, Empathie, Zeitmanagement

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.2.3	Anforderungen besonderer Kundengruppen	berücksichtigen	2.1, 2.3 z. B. VIP, Senioren, Kinder, Menschen mit Beeinträchti- gungen, interkulturelle Unterschiede, Diversity, Ju- gendschutzge- setz
4.2.4	Beschwerdemanagement	gestalten	1.3.6, 2.2.3, 2.2.4 z. B. direkt, indirekt, Ursachen, Meldeverfah- ren, Lösungs- ansätze, QMS, Verbraucher- rechte
4.2.5	Konstruktiven Umgang mit Konflikten	sicherstellen	2.2 z. B. Konflik- tanalyse, Konfliktlösungs- kompetenz, Eskalationsstu- fen, Schlich- tungsmöglich- keiten, Media- tion
4.2.6	Kundenbedürfnisse im Rahmen von Veränderungsprozessen	beachten	1.4.1 z. B. Change- Management- Modelle, Orga- nisationsent- wicklung

4.3 Digitale Kundenbeziehungen gestalten

	Bestandteile der Qualifikationsinhalte	Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.3.1	Kundennutzen auf Basis digitaler Geschäftsmodelle	beachten	4.3.6 z. B. digitale Transformation, E-Commerce, Abo-Modell, Pay-per-use

4. Servicemanagement

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.3.2	Erbringung digitaler Serviceleistungen	unterstützen	2.1.5, 2.5.4, 2.5.5 z. B. Online- Auftritt, Remote-Dienst- leistungen, digitale Barrierefreiheit, responsive Design
4.3.3	Kundenerwartungen an digitale Dienstleistungen	berücksichtigen	2.5.6 z. B. Nutzer- freundlichkeit, digitale vs. persönliche Dienstleistung, Zuverlässigkeit, Reaktionszei- ten, Personali- sierung, Kun- densupport, IT-Service, Kostentranspa- renz
4.3.4	Kundenkontaktpunkte mit digitalen Dienstleistungen	gestalten	1.1.6, 2.5, 4.1.5, 4.3.6 z. B. Bewer- tungsportale, Kundenportale, Kundenfeed- backsysteme, Social Media, Verbraucher- schutzrechte; Apps, E-Mail, Chat, E-Com- merce-Plattfor- men, Multika- nal-Strategie, analog vs. digital

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.3.5	Einsatz von Künstlicher Intelligenz bei Serviceleistungen	bewerten	z. B. Nutzen und Risiken für Unternehmen und Kunden, betriebswirtschaftliche Aspekte, Spannungsfeld individuelle und automatisierte Betreuung
4.3.6	Datenschutz bei digitalen Serviceleistungen	beachten	2.5.7 z. B. Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, Recht auf Information, Recht auf Löschung, Sicherheit der Verarbeitung, Schutz personenbezogener Daten, DSGVO

4.4 Serviceorientiertes Verhalten optimieren

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.4.1	Organisatorische Vorgaben	beachten	1.3.7 z. B. Richtlinien, Check-Listen, Abläufe, Servicestandards
4.4.2	Ausrichtung des Unternehmens	beachten	1.2.2, 1.2.3 z. B. Leitbild, Haltung, interne vs. externe Serviceorientierung
4.4.3	Innere Einstellung und Emotionen	analysieren	z. B. implizite und explizite Einstellungen, Funktionen von Emotionen, Emotionsarbeit, emotionale Intelligenz, Prävention

4. Servicemanagement

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.4.4	Bedeutung und Methoden der Selbstreflexion	durchführen	z. B. Relevanz/Stellenwert, Selbstbewusstsein, Selbstwertgefühl, Umgang mit Feedback, Bezug zur Fehlerkultur

4.5 Individuelle Gesundheitsprävention gestalten

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.5.1	Arbeitssicherheit	beachten	z. B. ArbSchG, MuSchG, JArbSchG, Unfallverhütungsvorschriften, Gefährdungsbeurteilung, Dokumentationspflicht
4.5.2	Gesundheitsschutz	gewährleisten	z. B. Betriebliches Gesundheitsmanagement, Gefährdungsbeurteilung, psychische Belastung/ Gefährdungsbeurteilung, Sicherheitsrichtlinien, Nutzen von Prävention
4.5.3	Ergonomie am Arbeitsplatz	beachten	4.5.1, 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3 z. B. ergonomische Arbeitsplatzgestaltung, Hilfsmittel, Bildschirmarbeitsplatz, Umgebungseinflüsse

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.5.4	Stressmanagement	umsetzen	4.4.2, 4.4.3, 4.4.4 z. B. berufliche und private Stressoren, Stressreaktio- nen, Coping- Strategien, Stresskompe- tenz, Resilienz, Erhöhung von Ressourcen, Abbau von Stressoren

4.6 Vorgaben des Sicherheitsmanagements umsetzen

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.6.1	Prävention von und Umgang mit Gefahrensituationen	unterstützen	3.4.6, 4.5.1 z. B. Gefahren- quellen, Prozessbe- schreibungen, QMS, Sicherheitsvor- schriften, Sicherheitskul- tur, Unterwei- sungen, Inci- dent Reporting
4.6.2	Verantwortliche Personen	unterstützen	z. B. Fachkraft für Arbeitssi- cherheit, Sicherheitsbe- auftragten, Brandschutzbe- auftragten, Ersthelfer, Betriebsarzt

4. Servicemanagement

Bestandteile der Qualifikationsinhalte		Anwendungs- taxonomie	Hinweise zur Vermittlung
4.6.3	Situationsgerechtes Handeln bei Gefahren	unterstützen	4.5.1 z. B. Übungen, Notfallpläne, Checklisten, Fluchtwege, medizinische Notfälle, Dokumentation

Anhang

Abkürzungsverzeichnis

AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
ArbSchG	Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit (Arbeitsschutzgesetz)
BCG	Boston Consulting Group
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BetrVG	Betriebsverfassungsgesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
CB	Corporate Behaviour
CBT	Computer-based-training
CC	Corporate Culture
CD	Corporate Design
CRM	Customer Relationship Management
DIHK	Deutsche Industrie- und Handelskammer
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
GuV	Gewinn und Verlust
IT	Informationstechnologie
JArbSchG	Gesetz zum Schutze der arbeitenden Jugend (Jugendarbeitsschutzgesetz)
KPI	Key Performance Indicator
MOOC	Massive Open Online Courses
MuSchG	Gesetz zum Schutz von Müttern bei der Arbeit, in der Ausbildung und im Studium (Mutterschutzgesetz)
NPO	Non-Profit-Organisation
PDCA	Plan, Do, Check, Act
PESTEL	Political, Economic, Social, Technological, Environmental, Legal
QMS	Qualitäts-Management-System
QMS	Qualitätsmanagementsystem
SGB	Sozialgesetzbuch
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
TQM	Total Quality Management
UWG	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
VIP	Very Important Person
WBT	Web-based-training

Ihre Meinung ist gefragt

Rahmenpläne müssen stets aktuell und zielgruppengerecht sein. Dazu brauchen wir Ihre Unterstützung. Wie zufrieden sind Sie mit dem vorliegenden Band? Ihre Antworten, Anregungen und Einschätzungen helfen uns, die Rahmenpläne ständig zu verbessern. Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen an die **DIHK, Bereich Weiterbildung, 11052 Berlin** oder an **WBRahmenplan@dihk.de**. Vielen Dank für Ihre Mitarbeit und weiterhin viel Erfolg!

Die Antworten beziehen sich auf den Rahmenplan

Geprüfte Fachberaterin für Servicemanagement IHK
Geprüfter Fachberater für Servicemanagement IHK

- Ich bin Unternehmer Lehrgangsteilnehmer Lehrgangsveranstalter
 Dozent Prüfer IHK-Mitarbeiter

- Wie beurteilen Sie insgesamt den vorliegenden Rahmenplan?

①	②	③	④	⑤	⑥
ausgezeichnet			nicht genügend		

- Wie beurteilen Sie den vorliegenden Rahmenplan im Einzelnen?

	① = trifft zu					trifft nicht zu = ⑥
Der Rahmenplan ist praxisnah.	①	②	③	④	⑤	⑥
Die Inhalte sind fachlich in Ordnung.	①	②	③	④	⑤	⑥
• zu einfach.	①	②	③	④	⑤	⑥
• zu anspruchsvoll.	①	②	③	④	⑤	⑥
Die Inhalte sind auf dem neuesten Stand.	①	②	③	④	⑤	⑥
Die Gliederung ist klar und übersichtlich.	①	②	③	④	⑤	⑥
Die Bezüge zur Verordnung/Rechtsvorschrift sind deutlich.	①	②	③	④	⑤	⑥
Der Rahmenplan ist verständlich geschrieben.	①	②	③	④	⑤	⑥
Der Rahmenplan lässt sich im Lehrgang gut umsetzen.	①	②	③	④	⑤	⑥
Die Taxonomie ist eindeutig.	①	②	③	④	⑤	⑥
Die Gestaltung (Spalten, Nummerierung, Layout) ist hilfreich.	①	②	③	④	⑤	⑥

- Was sollte Ihrer Meinung nach im Rahmenplan besser gemacht werden?
Was gefällt Ihnen besonders gut?

