

Wissenswertes für Mitglieder
von Prüfungsausschüssen



Neuer Ausbildungsberuf
**Kaufmann/Kauffrau
im E-Commerce**

Seite 2



Praxisfall
**Prüfungszulassung
bei Fehlzeiten**

Seite 3



Prüfungsinstrumente
**Das Fachgespräch zur
Qualifikationsermittlung**

Seite 4/5

Psychologie)

Wenn der Schein trügt!

Der Halo-Effekt bei Prüfungsbewertungen

Hierzulande gibt es drei ewige Wahrheiten: Jeder ist für sich gefühlt ein guter Autofahrer, ein verkannter Bundestrainer und ein verlässlicher Beobachter. Zumindest beim letzten Punkt meldet die wissenschaftliche Forschung aber erhebliche Zweifel an. Der sogenannte Halo-Effekt ist eine Wahrnehmungsfalle, in die trotz bester Absichten jeder von uns jederzeit geraten kann.



Der Halo-Effekt beschreibt ein allgegenwärtiges Phänomen. Wir neigen dazu, aus einem besonders auffälligen Merkmal auf andere Eigenschaften eines Menschen zu schließen, selbst wenn es keinen sachlichen Zusammenhang gibt. Das dominante Merkmal überstrahlt dann die anderen Eigenschaften und fließt unverhältnismäßig stark in eine positive oder negative Gesamtbewertung ein.

Zu abstrakt und reine Theorie?

Wer sich im Geschäft an den gepflegtesten Verkäufer wendet, obwohl er ein klein wenig weiter entfernt wartet als sein Kollege im schmutzigen Shirt, der steht schon mit einem Bein im Halo-Effekt. Denn Menschen, die gut aussehen,

werden instinktiv als intelligenter und kompetenter beurteilt. Andere dominante Merkmale können z. B. sozialer Status oder eine Behinderung sein. Auch Verhaltensweisen können einen Halo-Effekt auslösen, etwa eine besonders gut formulierte Antwort in einer Prüfung, die dann auch bei den folgenden Leistungen zu einer besseren Bewertung führt.

Wenn der Halo-Effekt systematisch in der Natur des Menschen angelegt ist, dann müssen wir uns fragen, wie wir ihm entgegenwirken können. Der wichtigste Schritt ist die eigene Sensibilisierung, auch der Prüfer im Ausschuss gegenseitig. Selbst mit den besten Absichten ist niemand gefeit. Deshalb sollten wir uns diese mögliche Fehlerquelle gezielt vor Augen führen, wenn wir jemanden bewerten. Weitere Hilfen können eine klar definierte Auswertungs-

systematik und eine differenzierte Analyse vor der Bewertungsentcheidung sein. Selbstreflexion und die eigene Erfahrung helfen, Ansätze zu finden, die zur eigenen Persönlichkeit und zum eigenen Prüfungsstil passen.

Wendet man den Anti-Halo-Effekt-Schutz auf die drei eingangs genannten Wahrheiten an, dann bedeutet das „Gut Auto fahren macht einen nicht per se zum besseren Menschen“. Und das ist, offen gesagt, sehr tröstlich! x

Prüfer sein!
Alle Fakten zum
IHK-Ehrenamt
finden Sie [hier](#).



Vorwort)



**Liebe Prüferinnen
und Prüfer,**

das Redaktionsteam freut sich, Ihnen hiermit die erste digitale Ausgabe übersenden zu dürfen. Die Artikel sind praxisgerechter und sollen Ihre Fragen rund um das Prüfungsgeschehen im Bereich der IHK-Aus- und Fortbildungsprüfungen beantworten oder auch nur Denkanstöße zum eigenen Prüfungsverhalten geben.

Die **Prüfungspraxis** erscheint dreimal jährlich. Sollten Sie Fragen oder Hinweise zur digitalen **Prüfungspraxis** haben, so sprechen Sie bitte die Geschäftsführung in Ihrer IHK an oder senden dem Redaktionsteam unter pruefungspraxis@bonn.ihk.de eine E-Mail.

Wir wünschen Ihnen interessante Einblicke beim digitalen Lesen!

Jürgen Hindenberg
Ihr Redaktionsteam
Prüfungspraxis



Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce

Beginn: ab August 2018

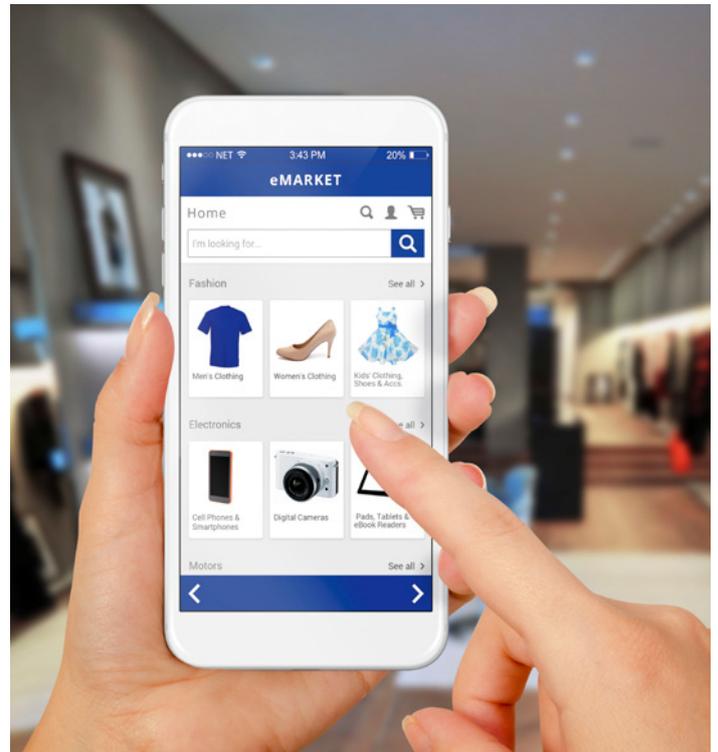
Für den stark im Wachstum befindlichen Bereich E-Commerce, in dem sich ganz neue Tätigkeitsfelder mit wertschöpfungsstufenüberschreitenden Prozessen und Geschäftsmodellen herausgebildet haben, gibt es bisher keinen eigenen Ausbildungsberuf. Die bis dato verfügbaren Ausbildungsberufe passen nur bedingt zu den erforderlichen neuen Anforderungen, Inhalten und Arbeitsweisen.

Der neue Beruf wird schwerpunktmäßig im Handel (Einzel-, Groß- und Außenhandel) ausgebildet werden. Aber auch für andere Branchen wie touristische Unternehmen, Dienstleistungsanbieter oder Hersteller, die ihre Angebote online vertreiben, kann der neue Beruf interessant sein.

Ausbildende Unternehmen können z. B. aus folgenden Bereichen kommen:

- Einzelhandelsunternehmen
- Großhandelsunternehmen
- Dienstleistungsunternehmen
- Tourismuswirtschaft (Portalbetreiber bzw. -nutzer)
- Logistik- / Mobilitätsdienstleister
- Finanzdienstleister (Banken/Versicherungen)

Schon jetzt registrieren die IHKs die ersten Verträge und werden rechtzeitig vor der ersten Prüfung (Teil 1 der Abschlussprüfung 2019) die Prüfer für den Prüfungsausschuss berufen. Dazu werden vornehmlich das Ausbildungspersonal in den ausbildenden Unternehmen angesprochen sowie die Lehrer an den beschulenden Berufskollegs.



Gestreckte Abschlussprüfung

Bei der gestreckten Abschlussprüfung gliedert sich die Prüfung in zwei zeitlich auseinanderfallende Teile. Teil 1 der Abschlussprüfung ersetzt die klassische Zwischenprüfung und fließt in die Endnote ein. Idealerweise findet diese Prüfung in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres statt.

Teil 1 der Abschlussprüfung

Inhaltlich relevant sind für den ersten Teil der Abschlussprüfung die Ausbildungsinhalte der ersten 15 Monate aus Betrieb und Schule. Die schriftliche Prüfung dauert 90 Minuten und das Ergebnis geht mit 25 % in die Endnote ein.

Teil 2 der Abschlussprüfung

Der Teil 2 der Abschlussprüfung findet am Ende der Ausbildung statt und gliedert sich in drei schriftliche Prüfungsbereiche (120, 60, 60 Minuten) sowie den Prüfungsbereich Fachgespräch zu einer praxisbezogenen Projektaufgabe. **x**

	Prüfungsbereich	Dauer	Prüfungsinstrument	Gewichtung
Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung	Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung	90 Min.	Schriftliche Prüfung	25%
Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung	Geschäftsprozesse im E-Commerce	120 Min.	Schriftliche Prüfung	30%
	Kundenkommunikation im E-Commerce	60 Min.	Schriftliche Prüfung	15%
	Geschäftsprozesse im E-Commerce	60 Min.	Schriftliche Prüfung	10%
	Geschäftsprozesse im E-Commerce	20 Min.	Fallbezogenes Fachgespräch	20%



Die komplette Ausbildungsordnung finden Sie [hier](#).



Nachträgliche Befangenheit

Das nachfolgende Urteil ist zwar zu einer universitären Prüfung ergangen, gilt aber genauso für IHK-Prüfungen.

Der Fall

Ein Student im Studiengang Produktionstechnik erhielt in der Wiederholungsprüfung im schriftlichen Prüfungsfach „Regelungstechnik“ die Note 5 „mangelhaft“, wodurch er auch die Wiederholungsprüfung nicht bestand. Gegen diesen Prüfungsbescheid legte der Prüfling Widerspruch ein. Hierüber regte sich einer der Prüfer derart auf, dass er sich zu folgenden Äußerungen in einer internen E-Mail an das Prüfungsamt hinreißen ließ:

„... Ich lege ganz großen Wert auf Ihre Anwesenheit bei der sog. Prüfungseinsicht! Immerhin sind Sie derjenige, der den besch... Vorgang, ...‘ am besten kennt. Den Kanzler der Hochschule werde ich noch persönlich bitten, dabei zu sein, damit er mich zurückhält, wenn ich auf die Gegenseite brachial losgehen würde. Der Herr ... würde mich möglicherweise noch anfeuern. Den Ort der ‚Begegnung‘ möchte ich gerne Ihnen überlassen ...“

Die E-Mail befand sich in der Prüfungsakte. Als das Prüfungsamt den Widerspruch als unbegründet ablehnte, klagte der Prüfling. Dabei rügte er vor allem die Befangenheit des Prüfers aufgrund der E-Mail.

Die Gerichtsentscheidung

Das Verwaltungsgericht München (Az.: M 3 K 07.1919) gab dem Kläger Recht und hob den negativen Prüfungsbescheid auf. Das Gericht sah es als erwiesen an, dass der Prüfer bei der erforderlichen nachträglichen Überprüfung seiner Bewertung im Widerspruchsverfahren gegenüber dem Prüfling befangen war.

Das Gericht führte dazu u. a. wie folgt aus:

„... Diese vom Prüfer gemachten schriftlichen Aussagen belegen eine Befangenheit des Prüfers gegenüber dem Kläger in jeder Hinsicht. Der Ausdruck lässt jegliche Objektivität und Sachlichkeit vermissen. Die Formulierungen „auf die Gegenseite brachial losgehen“ und „Ort der ‚Begegnung‘ zeigen starke emotionale Empfindungen des Prüfers, wie insbesondere Wut, Zorn und Ärger. Anhaltspunkte für eine dem Gebot der Sachlichkeit entsprechende Distanz des Prüfers zu dem Prüfling sind im Ansatz bereits nicht erkennbar. Der Prüfer ... hat sich mit seinen Einlassungen als Prüfer im Verhältnis zum Kläger disqualifiziert, weil eine objektive und faire Beurteilung zur Überzeugung des Gerichts nicht mehr erfolgen kann. Die Deutlichkeit und die Schärfe der vom Prüfer gefundenen Wortwahl in der E-Mail begründen eine Befangenheit gegenüber jeglicher Prüfungsleistung oder Beurteilung des Klägers ...“

Das Verwaltungsgericht verpflichtete deshalb das Prüfungsamt, den Prüfer für dieses Prüfungsverfahren auszutauschen und die Prüfung mit einem anderen Prüfer fortzusetzen.

Fazit

Ein Prüfer kann auch nachträglich befangen werden, z. B. wenn er sich im Widerspruchsverfahren direkt darauf festlegt, seine Benotung unter keinen Umständen zu ändern, oder, wenn er offensichtlich nicht in der Lage ist, sich mit der Kritik des Prüflings an seiner Bewertung sachlich auseinanderzusetzen. ❌



Fehlzeiten

„Ein Azubi ist wegen eines Beinbruchs längere Zeit ausgefallen. Wird er denn jetzt überhaupt zur Prüfung zugelassen?“

Das Berufsbildungsgesetz (BBiG) regelt, wer an der Prüfung teilnehmen darf:



§ 43 Zulassung zur Abschlussprüfung

(1) Zur Abschlussprüfung ist zuzulassen, 1. wer die Ausbildungszeit zurückgelegt hat ...

„Zurückgelegt“ bedeutet in diesem Zusammenhang, dass es nicht ausreicht, dass die Zeit rein kalendarisch abgelaufen, die Ausbildung also „rum“ ist. Für die Zulassung muss vielmehr dazu kommen, dass Ihr Azubi während dieser Zeit auch ausgebildet wurde - und zwar sowohl bei Ihnen im Unternehmen als auch in der Berufsschule.

Das bedeutet aber nicht, dass jede kurze Krankheit die Zulassung gefährdet. Erst, wenn die Fehlzeiten 10 % der Ausbildungszeit übersteigen, wird die IHK prüfen, ob trotzdem alle Ausbildungsinhalte vermittelt werden konnten. Der Grund für die Fehlzeiten ist hierbei egal. Auch entschuldigte Fehlzeiten aufgrund von Krankheit können einer Zulassung entgegenstehen. Umgekehrt schließt „Schwänzen“ nicht automatisch die Zulassung aus. Entscheidend ist allein, ob trotz der Fehlzeiten die Ausbildungsinhalte vermittelt werden konnten.

Aber auch bei hohen Fehlzeiten kann der Azubi dann noch zugelassen werden, wenn die IHK bei der Prüfung der Voraussetzungen zu der Überzeugung kommt, dass die Ausbildung trotzdem erfolgreich abgeschlossen werden kann. Das ist z. B. dann der Fall, wenn der Azubi besonders leistungsstark ist - in etwa vergleichbar mit einer vorzeitigen Zulassung zur Abschlussprüfung. Letztendlich ist dies immer eine Einzelfallentscheidung.

Ist sich die IHK unsicher oder möchte sie die Zulassung ablehnen, kommt der Prüfungsausschuss ins Spiel: Dann werden ihm alle Unterlagen zur Entscheidung vorgelegt, damit er sich ein Bild machen und über die Zulassung entscheiden kann (§ 46 Abs. 1 BBiG). ❌



Das Fachgespräch zur Qualifikationsermittlung

Maßstab bei der Abnahme der Prüfung ist die berufliche Handlungskompetenz.



Das Auftragsbezogene Fachgespräch

findet nach Abschluss des betrieblichen Auftrags oder Fertigstellung des Prüfungsprodukts/Prüfungsstücks statt.

Gegenstand des Auftragsbezogenen Fachgespräches sind Projektarbeiten, betriebliche Aufträge, Prüfungsprodukte oder Prüfungsstücke. Das kann beispielsweise ein Holzzeugnis, ein Computerprogramm, ein Marketingkonzept oder ein Blumenstrauß sein. Das Auftragsbezogene Fachgespräch bezieht sich damit auf eine konkrete, bereits ausgeführte Arbeit des Prüfungsteilnehmers und nicht – wie das Fallbezogene Fachgespräch – auf einen konstruierten Fall. Der Prüfungsausschuss kennt zu Beginn des Gesprächs bereits das Arbeitsergebnis des Prüflings – er hat jedoch den Arbeitsprozess nicht beaufsichtigt. Aus dieser Situation ergeben sich vielfältige Fragemöglichkeiten, wie z. B. nach der eingesetzten Arbeitstechnik, nach alternativen Vorgehensweisen oder nach besonderen Schwierigkeiten. Dabei sollen Sie als Prüfer u.a. auch erkunden, ob das Prüfungsprodukt vom Prüfling selbst und alleine erstellt worden ist.

Sie als Prüfer stellen die berufliche Handlungskompetenz des Prüflings fest, indem Sie die Prüfungsleistungen ermitteln und bewerten. Die Ausbildungsordnungen beschreiben für die jeweiligen Berufe, welche Prüfungsinstrumente vorgesehen sind und was für die Bewertung der Prüfungsleistung maßgeblich ist. Prüfungsinstrumente können zum Beispiel schriftliche Aufgaben, Fachgespräche, Präsentationen, Arbeitsproben oder Projektarbeiten sein. Für jeden Prüfungsbereich wird mindestens ein Prüfungsinstrument festgelegt.

Im Folgenden wird das Fachgespräch näher betrachtet:

Definition

In einem Fachgespräch werden Fachfragen und fachliche Sachverhalte erörtert; es werden Probleme, Lösungen oder Vorgehensweisen in einem Dialog zwischen Prüfer und Prüfungsteilnehmer besprochen.

Ziel

Ziel des Fachgespräches ist die Erfassung der fachlichen Kompetenz des Prüfungsteilnehmers. Von ihm wird erwartet, dass er in einen fachlichen Dialog mit dem Prüfer treten kann. Indem er Fragen beantwortet, seine eigene Vorgehensweise begründet, Hintergründe erläutert, sachkundig seine Meinung äußert, eigene Positionen vertritt und ggf. auch verteidigt, stellt er seine fachlichen Fähigkeiten unter Beweis. Dabei soll er auch auf Gegenpositionen eingehen können. Im Vordergrund steht dabei das Verständnis für fachliche Probleme sowie die Fähigkeit, derartige Probleme sachgerecht zu besprechen und zu lösen. Rein fachliches Wissen ließe sich objektiver mit schriftlichen Prüfungsinstrumenten abfragen.

Das Fallbezogene Fachgespräch

ist ein eigenes Prüfungsinstrument. Unter einem „Fall“ versteht man im Prüfungswesen einen spezifischen fachlichen Sachverhalt, ein fachliches Problem oder eine Arbeitssituation. Auf einen solchen Fall bezieht sich das Prüfungsgespräch. Aufgabe des Prüflings ist es, eine Falllösung herauszuarbeiten. Das Fallbezogene Fachgespräch beginnt damit, dass Sie dem Prüfling das Thema mitteilen und das Prüfungsinstrument kurz erklären. Danach beschreiben Sie die Rahmenbedingungen des Falls und vergewissern sich durch Nachfragen, ob der Prüfling den Fall verstanden hat. Jetzt erörtern Sie mit dem Prüfling den fachlichen Problemgehalt. Nach der Fallanalyse soll der Prüfling nach Lösungen suchen, diese erörtern und schließlich die beste Lösung konkretisieren. Das Fallbezogene Fachgespräch soll nach den Empfehlungen zur Regelung von Prüfungsanforderungen des Bundesinstituts für Berufsbildung höchstens 30 Minuten dauern.

Die Prüfungszeit für das Auftragsbezogene Fachgespräch soll ebenfalls höchstens 30 Minuten betragen. In Kombination mit dem Prüfungsinstrument „Präsentation“ sollen 30 Minuten insgesamt nicht überschritten werden.

Das Situative Fachgespräch

bezieht sich auf die Arbeitsaufgabe. Das Gespräch wird während der Aufgabendurchführung geführt. Sie als Prüfer gehen auf die Prüflinge zu und stellen Fragen, wie z. B.: „Was machen Sie gerade?“, „Wie haben Sie die Durchführung Ihrer Aufgabe geplant?“, „Entstehen bei der Ausführung Umweltbelastungen?“.

Beachten Sie bitte die Vorgaben der jeweiligen Ausbildungsordnung!

Nächste Seite >



Fortsetzung >



Drei Tipps für die Prüfungspraxis:

1 Das Fachgespräch ist **keine mündliche Prüfung**. Es geht nicht darum, allgemein Wissen abzufragen. Im Mittelpunkt steht vielmehr die individuelle Durchführung der Arbeitsaufgabe. Stellen Sie daher keine Fragen, die nicht im Zusammenhang mit der Arbeitsaufgabe oder dem konkreten Fall stehen.

2 In der Gesprächssituation ist es möglich, den Prüfling durch **gezieltes Nachfragen** auf fachliche Problemstellungen zu lenken. Dabei können Sie durch Hilfestellung verhindern, dass der Lösungsweg in die falsche Richtung läuft. Auch können Sie dem blockierten Prüfling helfen.

3 Bewertet werden die fachliche Richtigkeit der Aussagen des Prüflings und sein Verständnis für Zusammenhänge. Dagegen sollten bei der Bewertung die kommunikativen Fähigkeiten des Prüflings keine oder allenfalls eine untergeordnete Rolle spielen – wie zum Beispiel sein Auftreten, der mündliche Ausdruck oder die Anschaulichkeit und Verständlichkeit seiner Äußerungen. Treten im Gesprächsverhalten des Prüflings Mängel auf, sollte im Gegenteil besonders darauf geachtet werden, dass diese die Bewertung der fachlichen Kompetenz nicht negativ beeinflussen. ❌

Empfehlungen des Hauptausschusses des BiBB zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen bei den Prüfungsinstrumenten finden Sie hier:
<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA158.pdf>



Missbrauch des Prüferamtes

Ein mittelalter, verheirateter Prüfer war nach der mündlichen Prüfung so sehr von dem weiblichen, blonden langhaarigen Prüfling angetan, dass er unbedingt mit ihr Kontakt aufnehmen wollte. Über Umwege fand er ihre WhatsApp-Adresse heraus, gratulierte zuerst zur gerade bestandenen Prüfung, um dann immer mehr von ihren blauen Augen zu schwärmen und schließlich von einem Date. Die Frau antwortete anfangs auf seine Nachrichten, bis ihr dies zunehmend lästig wurde. Schließlich beschwerte sie sich bei der IHK über den Prüfer. Die IHK suchte daraufhin das Gespräch mit dem Prüfer, der den Vorfall einräumte. Um einer Abberufung durch die IHK zuvorzukommen, legte der Prüfer sein Amt nieder. Wesentliche Voraussetzung für das Amt des Prüfers sind – neben der fachlichen Eignung - Verantwortungsbewusstsein, persönliche Reife, Distanz und Objektivität. An diesen Merkmalen der persönlichen Eignung fehlte es hier offensichtlich ...

Herausgeber

Industrie- und Handelskammer Aachen
 Theaterstraße 6–10
 52062 Aachen
 Tel. 0241/4460-0

Industrie- und Handelskammer zu Dortmund
 Märkische Straße 120
 44141 Dortmund
 Tel. 0231/5417-0

Industrie- und Handelskammer Arnsberg, Hellweg-Sauerland
 Königstraße 18–20
 59821 Arnsberg
 Tel. 02931/878-0

Industrie- und Handelskammer zu Düsseldorf
 Ernst-Schneider-Platz
 40212 Düsseldorf
 Tel. 0211/35570

Industrie- und Handelskammer Bonn/Rhein-Sieg
 Bonner Talweg 17
 53113 Bonn
 Tel. 0228/2284-0

Industrie- und Handelskammer zu Köln
 Unter Sachsenhausen 10–26
 50667 Köln
 Tel. 0221/1640-0

Schriftleitung und verantwortlich für den Inhalt:

Jürgen Hindenberg
 Susanne Löffelholz

Redaktion:

Klaus Bourdick
 (IHK Arnsberg)

Jürgen Hindenberg
 (IHK Bonn/Rhein-Sieg)

Michael Ifland
 (IHK Dortmund)

Heike Krier,
 Gisbert Kur/finke
 (IHK Aachen)

Vera Lange
 (IHK Köln)

Clemens Urbanek
 (IHK Düsseldorf)

Layout:

www.schaab-pr.de

Die mit Namen gekennzeichneten Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Herausgeber und der Schriftleitung wieder. Wir freuen uns über Anregungen, Meinungen oder Themenvorschläge aus der Prüfungspraxis für die Prüfungspraxis. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den Beiträgen von dem Prüfer und dem Prüfungsteilnehmer gesprochen. Selbstverständlich sind hier sowohl Frauen als auch Männer gemeint.