

Beurteilung der Qualität zentraler schriftlicher Abschlussprüfungen für Automobilkaufleute (2007 – 2009)

1. Gesetzliche Prüfungsanforderungen

Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen der Abschlussprüfungen für den Beruf Automobilkaufmann/ -frau sind in der Ausbildungsordnung vom 26.05.1998 in § 8 (3) festgeschrieben. Zu den hier untersuchten Prüfungsbereichen „Vertriebs- und Serviceleistungen“ sowie „Finanzdienstleistungen“ heißt es hier:

1. Prüfungsbereich Vertriebs- und Serviceleistungen:

In höchstens 180 Minuten soll der Prüfling zwei komplexe praxisbezogene Aufgaben bearbeiten und dabei zeigen, dass er fachliche Zusammenhänge versteht sowie Arbeitsabläufe markt- und zielorientiert unter Beachtung technischer, organisatorischer und zeitlicher Vorgaben selbständig planen, koordinieren und durchführen kann. Dabei soll er dispositive und wirtschaftliche Anforderungen berücksichtigen. Hierfür kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

- a) Markt und Vertrieb,*
- b) Serviceleistungen,*
- c) kaufmännische Steuerung und Kontrolle;*

2. Prüfungsbereich Finanzdienstleistungen:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling eine komplexe praxisbezogene Aufgabe bearbeiten und dabei zeigen, dass er fachliche Zusammenhänge versteht, Sachverhalte analysieren, Finanzdienstleistungen vergleichen sowie Lösungsmöglichkeiten ausarbeiten kann. Hierfür kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

- a) Finanzierungen,*
- b) Versicherungen,*
- c) zusätzlich erwerbbarer Garantieleistungen;*

Es lassen sich vier Gruppen von Anforderungen unterscheiden.

1.1 Formale Anforderungen

Formal werden die Dauer der Prüfung, die Anzahl sowie die grundsätzliche Struktur der Aufgaben vorgegeben.

Prüfungsbereich	Dauer	Anzahl und Grundstruktur
Vertriebs- und Serviceleistungen	180 min	zwei komplexe Aufgaben
Finanzdienstleistungen	90 min	eine komplexe Aufgabe

Diese formalen Anforderungen werden eingehalten. Die Prüfungszeit kann von den Prüflingen jeweils am Ende einer jeden Prüfung mit einem dreiteiligen Raster beurteilt werden (sie hätte kürzer sein können; sie war angemessen; sie hätte länger sein müssen). So wird ein Feedback von den Betroffenen eingeholt.

1.2 Thematische Anforderungen

Die thematischen Anforderungen sind etwas weicher, gewissermaßen als Vorschlag, formuliert. Die für die beiden betrachteten Prüfungsbereiche jeweils unter a), b) und c) aufgelisteten Gebiete werden als „insbesondere in Betracht kommend“ apostrophiert. Da diese Gebiete im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2 zur Ausbildungsordnung) sehr systematisch nach zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnissen ausdifferenziert sind, ist es aufschlussreich die Prüfungsaufgaben auf den thematischen Bezug hin zu beurteilen. Auch wenn klar ist, dass eine

Prüfung nie das gesamte Themenspektrum abdecken kann, so kann man doch Schwerpunktthemen und vernachlässigte Themen identifizieren und ggf. auch eine thematische Verfehlung. In unserer Auswertung wird dafür auf die Taxonomie des Ausbildungsrahmenplans zurückgegriffen.

1.3 Anforderung der Praxisbezogenheit

Unabhängig vom Prüfungsbereich wird gefordert, die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Es ist also zu beurteilen, ob und wie gut die Prüfungsaufgaben auf berufstypische Handlungssituationen mit berufsrelevanten Arbeitsanforderungen und realitätsadäquaten Arbeits- und Organisationsmitteln Bezug nehmen.

1.4 Leistungsanforderungen

Hier geht es um die zentrale Frage, welche Kompetenzen der Prüfling in der Prüfung zeigen soll.

Prüfungsbereich	Leistungsanforderung
Vertriebs- und Serviceleistungen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>fachliche Zusammenhänge verstehen</i> - <i>Arbeitsabläufe markt- und zielorientiert selbständig planen, koordinieren und durchführen</i> - <i>dabei technische, organisatorische und zeitliche Vorgaben beachten</i> - <i>sowie dispositive und wirtschaftliche Anforderungen berücksichtigen</i>
Finanzdienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>fachliche Zusammenhänge verstehen</i> - <i>Sachverhalte analysieren</i> - <i>Finanzdienstleistungen vergleichen</i> - <i>Lösungsmöglichkeiten ausarbeiten</i>

Der Prüfling soll also zeigen, dass er fachlich und betriebswirtschaftlich kompetent in Arbeits- und Geschäftsprozessen handeln kann. Dass dabei in einer schriftlichen, zeitlich gedrängten Prüfung zumeist auf Wissenstatbestände zurückgegriffen wird, liegt in der Natur der Sache und soll hier nicht näher thematisiert werden. Zur genaueren Beurteilung grenzen wir drei Wissenskategorien ab:

Handlungswissen: Was ist in einer konkreten Situation wie zu tun?

Fachwissen: Welche fachlichen Regeln, Vorgaben und Zusammenhänge bestimmen das Tun?

Strategisches Wissen: Welche „höheren“ Regeln, Vorgaben und Zusammenhänge geben den Rahmen des Handelns vor? (Managementaspekte, betriebs- und volkswirtschaftliche Aspekte)

Dennoch haben auch Simulationen beruflichen Handelns ihren Platz in schriftlichen Prüfungen, sofern ihre Komplexität ausreichend reduziert und ihr Zeitbedarf genügend gut eingeschätzt werden kann. Ein Problem sehen wir in der Bereitstellung adäquater Arbeits- und Organisationsmittel. Es fällt auf, dass Prüfungen durchaus berufstypische Handlungsanforderungen stellen, ohne jedoch den Einsatz berufstypischer Werkzeuge zu ermöglichen. Deshalb unterscheiden wir bei der Beurteilung von Anforderungen an Handlungsfähigkeit zwei Kategorien:

Handlungsfähigkeit unter Einsatz **angemessener** Arbeits- und Organisationsmittel

Handlungsfähigkeit unter Einsatz **nicht angemessener** Arbeits- und Organisationsmittel.

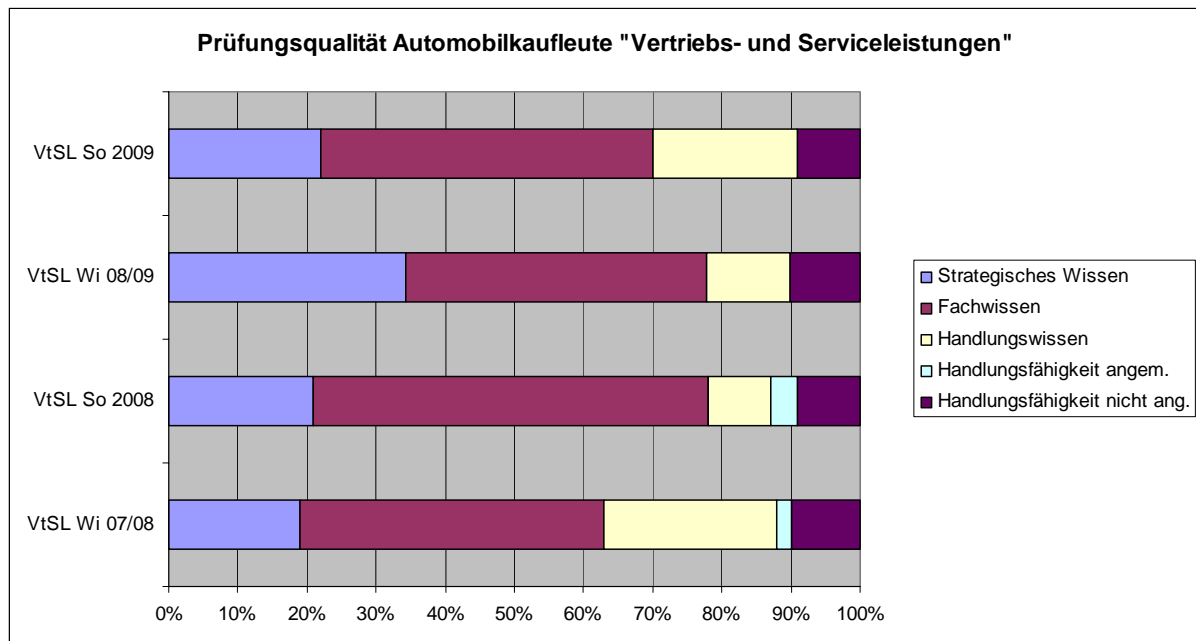
2. Beurteilungsraster und –maßstäbe

Prüfungsanforderung	Leitfrage	Beurteilung
thematischer Bezug	Mit welcher Berufsbildposition des ARP korreliert die Prüfungsaufgabe	Benennung der (am besten) passenden Berufsbildposition
Praxisbezug	Wie gut reflektiert die Prüfungsaufgabe typische Berufsaufgaben in typischen beruflichen Handlungssituationen?	gar nicht – 0 in geringem Maße – 3 in hohem Maße – 7 hervorragend - 10
Leistungsdemonstration	Welche der o. g. Kategorien beruflichen Wissen und Handelns muss der Prüfling zeigen?	die für die Prüfungsaufgabe vorgesehene Punktzahl wird auf die 5 Kategorien verteilt

3. Ergebnisse im Prüfungsbereich „Vertriebs- und Serviceleistungen“

	Wi 07/08	So 2008	Wi 08/09	So 2009
Strategisches Wissen	19 %	21 %	34 %	22%
Fachwissen	44 %	57 %	43%	48%
Handlungswissen	25 %	9 %	12 %	21%
Handlungsfähigkeit angem.	2 %	4 %	0 %	0%
Handlungsfähigkeit nicht ang.	10 %	9 %	10 %	9%

Praxisbezug (Durchschnittswert)	7,9	6,3	5,3	6,8
---------------------------------	-----	-----	-----	-----



Es fällt auf, dass bei einer im Ganzen befriedigenden Aufgabenqualität im Winter 2007/2008 in den folgenden zwei Prüfungsperioden eine deutliche Verschlechterung sowohl bei der Verteilung auf die Kompetenzkategorien als auch bei der Praxisbezogenheit eingetreten ist. Diese Entwicklung wurde im Sommer 2009 teilweise wieder zurückgeführt.

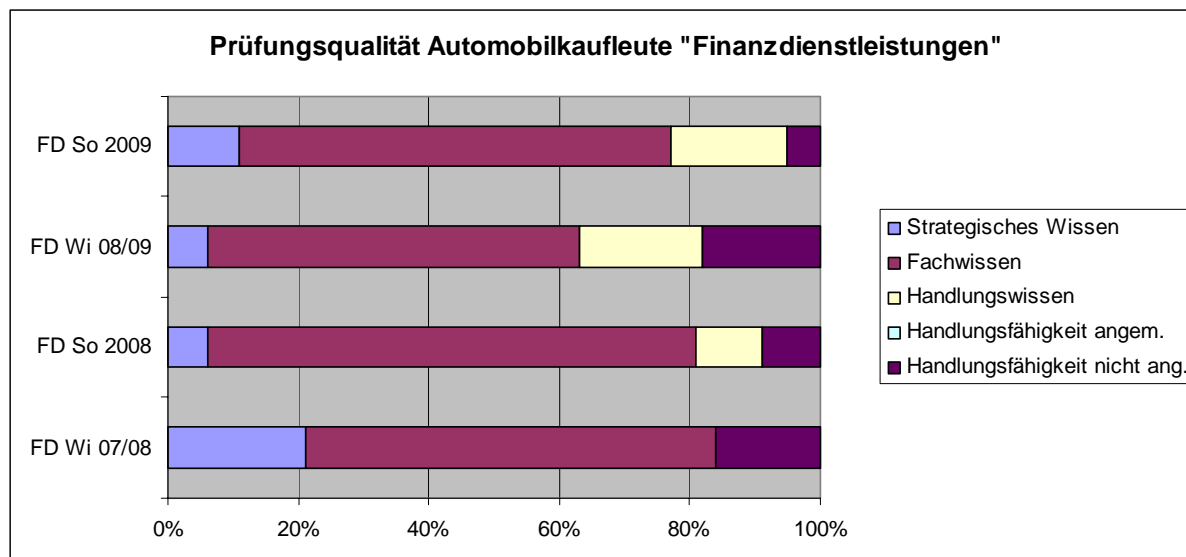
Themenbezug und Themenverteilung nach Prüfungsgebieten	
Winter 07/08	ausgewogen
Sommer 2008	zu starke Konzentration auf Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
Winter 08/09	Serviceleistungen stark unterrepräsentiert
Sommer 2009	ca. 25 % der Wertungspunkte entfallen auf Aufgaben, die nicht den empfohlenen Prüfungsgebieten zuzuordnen sind.; Serviceleistungen sind stark unterrepräsentiert

Bei den thematischen Anforderungen ist es von Winter 2007/2008 bis Sommer 2009 zu einer deutlichen Qualitätsverschlechterung gekommen. In der letzten Prüfungsperiode wurde zudem die Zuordnung zu den empfohlenen Prüfungsgebieten vernachlässigt.

4. Ergebnisse im Prüfungsbereich „Finanzdienstleistungen“

	Wi 07/08	So 2008	Wi 08/09	So 2009
Strategisches Wissen	21 %	6 %	6 %	11%
Fachwissen	63 %	75 %	57 %	66%
Handlungswissen	0 %	10 %	19 %	18%
Handlungsfähigkeit angem.	0 %	0 %	0 %	0%
Handlungsfähigkeit nicht ang.	16 %	9 %	18 %	5%

Praxisbezug (Durchschnittswert)	1,9	2,2	6,6	1,5
---------------------------------	-----	-----	-----	-----



Themenbezug und Themenverteilung nach Prüfungsgebieten	
Winter 07/08	Themenbezug teilweise unklar, Bezug zu Garantieleistungen fehlt
Sommer 2008	Bezug zu Garantieleistungen fehlt, Versicherungen unterrepräsentiert
Winter 08/09	Bezug zu Garantieleistungen und Versicherungen unterrepräsentiert
Sommer 2009	Bezug zu Garantieleistungen fehlt, Schwerpunkt auf Leasing

Qualitätsbeurteilung der Abschlussprüfungen für Automobilkaufleute

Im Prüfungsbereich Finanzdienstleistungen verlief die Entwicklung der Prüfungsqualität vom Winter 07/08 bis Winter 08/09 insgesamt positiv. Insbesondere in der Prüfungsperiode Winter 08/09 ist ein deutlich praxisbezogenerer Ansatz gewählt worden. Auch die Entwicklungen bei der Verteilung der Kompetenzkategorien und den fachlichen Anforderungen waren in diesem Zeitraum positiv. Leider konnte diese Entwicklung in der Prüfungsperiode Sommer 2009 nicht fortgesetzt werden. Es wurde wieder zur Rahmenhandlung einer Weiterbildungssituation ohne wirklichen Praxisbezug zurückgekehrt. Infolge dessen zeigt sich hier auch ein extrem geringer Anteil im Kompetenzbereich Handlungsfähigkeit.

Die Detailbeurteilungen sind den angehängten Tabellen zu entnehmen.

Winter 2007/2008 – Vertriebs- und Serviceleistungen

Nr.	Aufgabeninhalte	Punkte	F&K n. AO	Strat. Wissen	Fachwissen	Handl.wissen	Handl.fähigkeit		Praxisbezug
							ang.	n. ang.	
1	Einsatz in Kundendienst, Bearbeitung von Reparaturaufträgen, Anruf Kunde Dürr, Autopanne auf dem Weg zur Arbeit, Auto wird abgeschleppt, Kolbenfresser	52		4%	60%	17%	4%	15%	8,3
1.1	2 situationsgerechte Fragen formulieren	2	6.1 b				2		10
1.2	4 wichtige Aufgaben des Motoröls	3	6.4 e		3				10
1.3	Kostenvoranschlag für Austauschmotor erstellen	6	6.1 c		3			3	7
1.4	Umsatzsteuer auf Altwert der Austauschteile	3	6.1 c		3				7
1.5	2 personenbezogene Dokumente für Probefahrt	2	4.6 b			2			10
1.6	Vorteile und Nachteile Diesel- bzw. Benzinfahrzeug	4	4.2 a		4				10
1.7	Eigenschaften von Dieseldieselkraftstoffen im Winter (Versulzen)	2	4.2 a		2				10
1.8	Verkaufsargumente für Sonderausstattung	4	4.2 e		2	2			7
1.9	Ausstattung für aktive Fahrzeugsicherheit der Insassen	2	4.2 e		2				7
1.10	Reboard-Kindesitz und Beifahrerairbag	3	4.2 e		3				3
1.11	4 Einflussfaktoren zur Wertermittlung von Gebrauchtfahrzeugen	4	3.4 e		4				10
1.12	Neuwagenverkauf, Gebrauchtwagenankauf und Lagerentnahme buchen	11	3.2 b		5	3		3	7
1.13	2 Gründe für die Zunahme von Rückrufen	2	6.2	2					7
1.14	Rückrufaktion für betroffene Fahrzeuge	1	6.2			1			10
1.15	Nachkalkulation für Rückrufaktion	3	3.4 f			1		2	10
2	Kunde wünscht speziellen Dachgepäckträger, der nicht im Sortiment geführt wird	48		35%	27%	33%	0%	4%	7,4
2.1	Arbeitsschritte bei Beschaffung	3	6.5 b			3			7
2.2	Fehllieferung nach Bestellung	3	6.5 b		3				7
2.3	alternative Lieferanten ermitteln	3	6.5 c			3			10
2.4	2 Kriterien für Anfragen an Lieferanten	2	6.5 c		2				10
2.5	rechtliche Wirkung der Anfrage	2	4.3		2				7
2.6	2 Vorteile des Kommunikationsmittels E-Mail	2	2.3 c			2			10
2.7	Bezugspreiskalkulation	3	3.4 d		2			1	7
2.8	3 Gründe für Lieferantenentscheidung nicht nach dem günstigsten Preis	3	4.3 b	3					7
2.9	Gültigkeitsdauer der Angebote	2	4.3		2				7
2.10	Liefereingangskontrolle	3	4.4 b			3			10

Anlagen zur Qualitätsbeurteilung der Abschlussprüfungen für Automobilkaufleute

2.11	Wareneingang erfassen	3	4.4 c			3			10
2.12	Vorteile EDV-gestützter Lagerverwaltung	4	4.4 e	2		2			7
2.13	Umsatzsteigerung und Werbeetat berechnen	3	3.1 c		2			1	7
2.14	Umsatz- und Etatentwicklungen beurteilen	4	3.1 a	4					3
2.15	4 allgemeine Aspekte der Werbeplanung	4	4.5 i	4					3
2.16	2 Gründe für Sonder-Verkaufsaktionen zum Jahresende	4	4.5 m	4					7
			Gesamt	19%	44%	25%	2%	10%	7,9

Winter 2007/2008 – Finanzdienstleistungen

Nr.	Aufgabeninhalte	Punkte	F&K n. AO	Strat. Wissen	Fachwissen	Handl.-wissen	Handl.fähigkeit		Praxisbezug
							ang.	n. ang.	
1	einzig komplexe Aufgabe Finanzdienstleistungen	100		21%	63%	0%	0%	16%	1,9
1.1	Unterschiede Kfz-Haftpflicht und Vollkasko	6	5.2 a		6				0
1.2	9-jg. Kind verursacht Unfall, Rechtslage beurteilen	6	5.2 a		6				3
1.3	Anspruch aus Verkehrsofopferhilfe (VO)	6	?	6					0
1.4	Paketangebote Finanzdienstleistungen	6	5.2 c	3	3				0
1.5	Drang der Hersteller ins Versicherungsgeschäft	6	?	6					0
1.6	besondere Angebote traditioneller Versicherer	6	5.2 b	3	3				3
1.7	Fehlen von SFR in Teilkaskoversicherungen	6	5.2 b		6				0
1.8	Zahlungen / Erlöse aus Leasinggeschäft	10	5.1 c		5			5	7
1.9	Abrechnung im Teilkaskofall mit ev. Nachbelastung	10	?		5			5	7
1.10	Abzinsung noch ausstehender Raten	4	?		4				3
1.11	Differenz Ablösewert und Wiederbeschaffungswert	6	?		6				3
1.12	Leasingverträge für Gebrauchtwagen	6	5.1 c		6				0
1.13	Vergleich von Leasingangeboten	9	5.1 c		3			6	3
1.14	Leasingvertrag mit Andienungsrecht	6	5.1 c		6				0
1.15	Full-Service Leasingverträge	7	5.1 c	3	4				0

Sommer 2008 – Vertriebs- und Serviceleistungen

Nr.	Aufgabeninhalte	Punkte	F&K n. AO	Strat. Wissen	Fachwissen	Handl.-wissen	Handl.fähigkeit		Praxisbezug
							ang.	n. ang.	
1	Kunde betritt Zubehörshop, nimmt Blickkontakt auf, MA bietet Hilfe auf	47		30%	34%	19%	4%	13%	5,7
1.1	klassische Phasen im Verkaufsgespräch	3	4.6 a		2	1			7
1.2	2 Fragen in wörtlicher Rede um Kundenbedarf zu spezifizieren	4	4.6 a			2	2		10
1.3	Folgen zu niedrigen Reifendrucks	2	4.6 a		2				10
1.4	AIDA-Formel	3	4.5 i	3					3
1.5	Sortimentserweiterung, Break-Even-Point-Analyse	5	3.4 f	3				2	3
1.6	Marketing-Begriff Sortimentserweiterung	3	4.5 h	3					3
1.7	Produktlebenszyklus, Relaunching-Produkt	3	?	3					0
1.8	Angebotsklauseln	3	4.3 a		3				3
1.9 -1.12	diverse Geschäftsfälle zum Fahrzeugleasing buchen	13	3.2 b		6	3		4	7
1.13	Mahnung schreiben	5	3.2 d		3	2			10
1.14	gerichtliches Mahnverfahren	3	3.2 d	2		1			7
2	Kundendienst, Inspektion, Kulanzregelungen, Mobilitätsgarantie	53		13%	77%	0%	4%	6%	6,7
2.1	Vorschriften zur technischen Fahrzeugüberwachung	3	6.3 b		3				3
2.2	Hintergründe Mobilitätsgarantie	3	6.2 a		3				7
2.3	Vorteile für Autohaus, die HU im Autohaus durchzuführen	3	6.3 a	3					7
2.4	Aufgaben des Luftmassenmessers im Motormanagement	3	6.4 c		3				10
2.5	Vor- und Nachteile Dieselmotor und Benzinmotor	4	4.2 a		4				10
2.6	Übergabetermine für Kundenrechnungen	4	6.1 f	2	2				10
2.7	elektronische Zahlungsverfahren	3	3.2 c		3				3
2.8	Antrag auf Rückvergütung an Hersteller	5	6.2.d		3		2		10
2.9	Rückvergütung buchen	3	3.2 b		3				7
2.10	Kostenstellenarten	3	3.3 a	2	1				3
2.11	Stundenverrechnungssatz und Arbeitspreis	3	3.4 c		2			1	7
2.12	Stundenverrechnungssatz und Durchschnittslohn	4	3.4 c		2			2	7
2.13	Soll- und Ist-Stundenverrechnungssatz	3	3.4 c		3				3
2.14	differenzierte Stundenverrechnungssätze	3	3.4 c		3				3
2.15	angepasste Preise für Altfahrzeuge	3	6.1 h		3				7
2.16	hauseigenes Angebot Treue 6+	3	7 b		3				10
Gesamt				21%	57%	9%	4%	9%	6,3

Sommer 2008 – Finanzdienstleistungen

Nr.	Aufgabeninhalte	Punkte	F&K n. AO	Strat. Wissen	Fachwissen	Handl.-wissen	Handl.fähigkeit		Praxisbezug
							ang.	n. ang.	
1	einzigste komplexe Aufgabe Finanzdienstleistungen	100		6%	75%	10%	0%	9%	2,2
1.1	Finanzierungsangebot für Kleinwagen	8	5.1 a		5			3	7
1.2	Finanzierungsangebot, Raten errechnen	6	5.1 a		4			2	3
1.3	Tilgungsanteil bei Ratenzahlung	6	5.1 a		6				0
1.4	Phasen des Verkaufsprozesses mit Finanzierung	6	5.1 f		2	4			0
1.5	Finanzierungsabwicklung im Autohaus, Arbeitsschritte	6	5.1 b		4	2			3
1.6	Kreditwürdigkeitsprüfung, Selbstauskunft	4	5.1 b		2	2			3
1.7	Vertragsgestaltung Leasing	6	5.1 d		6				3
1.8	Kauf des Leasingfahrzeugs am Ende der Laufzeit	6	5.1 i		4	2			3
1.9	Technische Mängel am Leasingfahrzeug, Rechtslage	6	5.1 c	2	4				3
1.10	Widerrufsrecht bei Finanzierungs- und Leasingverträgen	6	5.1 c	2	4				0
1.11	Kündigungsbedingungen in Leasingverträgen	4	5.1 c	2	2				0
1.12	Einflussgrößen für Leasingraten	4	5.1 c		4				0
1.13	Einflussfaktoren für Restwert eines Leasingfahrzeugs	4	5.1 c		4				0
1.14	Verkaufsargumentation Leasing	6	5.1 e		6				3
1.15	Differenzierung Leasingverträge	6	5.1 e		6				0
1.16	Risiken für Vollkasko-Versicherung	6	5.2 a		6				3
1.17	manuelle Berechnung einer monatlichen Leasingrate	10	5.1 c		6			4	7

Winter 2008/2009 – Vertriebs- und Serviceleistungen

Nr.	Aufgabeninhalte	Punkte	F&K n. AO	Strat. Wissen	Fachwissen	Handl.-wissen	Handl.fähigkeit		Praxisbezug
							ang.	n. ang.	
1	Teile- und Zubehörshop als kundengerechter Marktplatz	60		42%	30%	12%	0%	13%	5,6
1.1	Marketing-Mix	3	4.5 i	3					0
1.2	absatzfördernde Maßnahmen	3	4.5 i	3					3
1.3	Prospektherausgabe mit Beratung	4	4.2 c	2	2				3
1.4	Merchandising-Produkte	3	4.1 c	1	2				3
1.5	verkaufswirksame Platzierung von Produkten	3	4.5 i	1		2			10
1.6	Brutto-Verkaufspreis für Fahrradhalter	3	3.4 d		2			1	7
1.7	3 Gründe für Angebot unter kalkuliertem Preis	3	3.4 f	3					3
1.8	Preispolitik	3	3.4 f	3					0
1.9	Bezugskalkulation	6	3.4 d	1	3			2	7
1.10	Eingangsrechnung buchen	3	3.2 b		1	1		1	10
1.11	Sonderaktion Reifenwechsel, Gründe dafür	4	6.1 g	2					10
1.12	Kundenrechnung buchen	5	3.2 b		2	1		2	10
1.13	Einstandspreis ermitteln, Lagerentnahme buchen	5	4.4 f		2	1		2	7
1.14	2 Gründe gegen Zahlung mit Kreditkarte	4	3.2 c	2	2				3
1.15	2 Gründe für Aufnahme von Gratisleistungen in eine Kundenrechnung	4	6.1 f		2	2			7
1.16	2 Gründe für Angebot von Zweitmarken neben Premiummarken	4	4.3 c	4					7
2	Vertriebsunterstützung, Prüfung der internen Prozesse zwischen Verkauf und anderen Abteilungen	40		23%	63%	13%	0%	5%	4,9
2.1	Verkaufsbedingungen in Fahrzeugbestellung	4	4.6 e		4				10
2.2	Eingangsfrist für Auftragsbestätigung	3	4.6 f			3			10
2.3	Neufahrzeug Verkaufsbedingungen	3	4.6 e	1	2				3
2.4	verschuldensunabhängiges Beschaffungsrisiko	4	4.6 b	2	2				3
2.5	Unterlagen für Annahme eines Inzahlung gegebenen Gebrauchtfahrzeugs	4	4.6 b		2	2			7
2.6	finanzielle Zugeständnisse an Neuwagen-Kunden	3	3.4 e		3				3
2.7	Auswirkungen GVO auf Vertragshändler	6	4.1 c	3	3				3
2.8	Arten von Originalersatzteilen	2	4.3 c		3				3
2.9	qualitativ unterschiedliche Ersatzteile im Sortiment	5	4.3 c	3	2				0
2.10	Gewinnzuschlagssatz berechnen	6	3.4 d		4			2	7
Gesamt				34%	43%	12%	0%	10%	5,3

Winter 2008/2009 – Finanzdienstleistungen

Nr.	Aufgabeninhalte	Punkte	F&K n. AO	Strat. Wissen	Fachwissen	Handl.-wissen	Handl.fähigkeit		Praxisbezug
							ang.	n. ang.	
1	einzigste komplexe Aufgabe Finanzdienstleistungen	100		6%	57%	19%	0%	18%	6,6
1.1	Unterlagen für Kundengespräch Finanzierung / Leasing	4	5.1 b		2	2			10
1.2	3 Vorteile aus Finanzierungsangebot	6	5.1 a		3	3			10
1.3	Gesamtbelastung aus Finanzierungsangebot	6	5.1 a		3			3	10
1.4	Angebotsvergleich, Zins- und Tilgung in Ratenzahlung	12	5.1 a		6			6	7
1.5	Ersparnis über Laufzeit bei günstigerem Angebot	6	5.1 a		3			3	7
1.6	Zinsunterschiede Direktbanken / Autobanken	6	5.1 a	3	3				7
1.7	Vergleich: Finanzierung Hausbank / Direktbank	6	5.1 a		3	3			7
1.8	Sicherheiten bei der Kfz-Finanzierung	6	5.1 a		6				3
1.9	Restschuldversicherungskosten im effektiven Jahreszins	6	5.1 a	3	3				0
1.10	Leasingraten ermitteln	12	5.1 c		6			6	7
1.11	Nachzahlungen bei Leasing (km-Vertrag)	6	5.1 c		4	2			10
1.12	Leistungen bei Full-Service-Leasingverträgen	6	5.1 c		3	3			7
1.13	subjektive und objektive Merkmale bei Kfz-Versicherungen	6	5.2 b		3	3			0
1.14	Kündigung der Kfz-Versicherung	6	5.2 b		6				7
1.15	Vorteile Neuwagenanschlussgarantie	6	5.3 a		3	3			7

Sommer 2009 – Vertriebs- und Serviceleistungen

Nr.	Aufgabeninhalte	Punkte	F&K n. AO	Strat. Wissen	Fachwissen	Handl.-wissen	Handl.fähigkeit		Praxisbezug
							ang.	n. ang.	
1	Übernahme eines insolventen Autohauses als Filiale	53		38%	42%	13%	0%	8%	5,1
1.1	positive und negative Auswirkungen der Übernahme	4	1.3 d	4					3
1.2	Vorteile der Zentralisierung an einem Beispiel	3	1.3 a	3					0
1.3	Organisationsform anhand Organigramm	3	1.3 a	3					3
1.4	Lagerorganisation in der Filiale, Varianten und Vorteile	4	4.4 a	2	2				0
1.5	Lagerkennzahlen (Umschlagshäufigkeit und Ø Lagerdauer) ermitteln	4	3.1 a	2	2				3
1.6	Lagerkennzahl (Lagerzinsen) ermitteln	3	3.1 a		3				3
1.7	Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen	3	3.1 c	3					0
1.8	Entsorgungskosten buchen	3	3.2 b		2			1	7
1.9	Maßnahmen zum Abbau des Lagerbestandes an Winterreifen	4	4.4 f		2	2			7
1.10	Aspekte umweltbewussten/-gerechten Wirtschaftens in der Kfz-Branche	3	6.6 a	3					3
1.11	geeignete Sammelbehälter für Abfallstoffe	3	1.6 d		3				3
1.12	Umgang mit einer undeklarierten farb- und geruchlosen Flüssigkeit	3	1.6 d			3			10
1.13	Skontofrist bei Eingangsrechnung	3	4.3 h		2	1			10
1.14	Buchung der Eingangsrechnung Zubehör	3	3.2 b		2			1	10
1.15	Buchung des Zahlungsausgangs mit Skontoabzug	4	3.2 b		2			2	10
1.16	Kostenartenspezifikation, Fixkosten	3	3.3 b		2	1			10
2	Neuwagenverkauf an Geschäftskunden mit Inzahlungnahme Altfahrzeug	47		4%	55%	30%	0%	11%	8,8
2.1	Informationsquellen für Ermittlung des Ankaufspreises	3	5.1 h		1	2			7
2.2	Merkmale für die Ermittlung des Hereinnahmewertes	4	5.1 h		2	2			7
2.3	Umgang mit Instandsetzungskosten i.H.v. 1000 €	3	6.4 a		2	1			10
2.4	Differenzierungsmerkmale von Winterreifen und Sommerreifen	2	4.6 a		2				10
2.5	Klassifikation und Bedeutung von Reifenbezeichnungen	4	4.6 a		2	2			10
2.6	Nachlässe versus Sachleistungen beim Neuwagenverkauf	3	4.6 b	2	1				10
2.7	geeignete / ungeeignete Sachleistungen als Zugabe	3	4.6 b		2	1			10
2.8	innerbetriebliche Abrechnung / Verbuchung von Sachleistungen als Zugabe	4	3.2 b		2	2			10
2.9	Kalkulationsblatt für Fahrzeugverkauf ausfüllen	8	3.4 e		3			5	10
2.10	verbindliche Bestellung und Frist für Auftragsbestätigung	3	4.6 f		2	1			7
2.11	Argumente für Neuwagen-Anschlussgarantie	4	5.3 a		4				7
2.12	weitere Dienstleistungen des Autohauses i.R.d. Neuwagengeschäfts	3	4.5 k		1	2			7

Anlagen zur Qualitätsbeurteilung der Abschlussprüfungen für Automobilkaufleute

2.13	Sachmangelhaftung bei Teileverkauf	3	4.6 e		2	1			10
Gesamt				22%	48%	21%	0%	9%	6,8
Die gelb markierten Aufgaben sind nicht den empfohlenen Prüfungsgebieten zuzuordnen, in Summe betrifft das 27 von 100 Punkten.									

Sommer 2008 – Finanzdienstleistungen

Nr.	Aufgabeninhalte	Punkte	F&K n. AO	Strat. Wissen	Fachwissen	Handl.-wissen	Handl.fähigkeit		Praxisbezug
							ang.	n. ang.	
1	Situation – Mitarbeiterfortbildung *	100		11%	66%	18%	0%	5%	1,5
1.1	Leistungsunterschiede Vollkasko- und Teilkaskoversicherung	6	5.2 a		6				0
1.2	Unterschiede Haftpflicht- und Teilkaskoversicherung	6	5.2 b		6				0
1.3	subjektive/personenbezogene Merkmale für Vollkasko	6	5.2 b		3	3			0
1.4	Prämienreduzierung ohne Versicherungswechsel	8	5.2 b		4	4			3
1.5	Spezifikation der Schufa-Verbraucherdaten	6	5.1 b	3	3				3
1.6	fahrzeugbez. Versicherungsarten und ihre Leistungen	6	5.2 a		6				0
1.7	Vergleich priv. Leasingvertrag und Ballonfinanzierung	6	5.1 e		6				0
1.8	Einflussgrößen Leasingrate bei Vertrag mit km-Abrechnung	6	5.1 c		6				0
1.9	Kalkulation einer Leasingrate "per Hand"	14	5.1 d		4	5		5	7
1.10	Senkung der Leasingrate ohne Ertragseinbußen	4	5.1 c		2	2			0
1.11	Gründe für Leasing als Angebot des Autohauses	8	5.1 e	4	4				0
1.12	Prüfpunkte Rückgabeprotokoll Leasingvertrag	6	5.1 i		4	2			0
1.13	Einigung über Abnutzungsgrad bei Leasingfahrzeug	6	5.1 i		4	2			0
1.14	fristlose Kündigung von Leasingverträgen	6	5.1 i	2	4				7
1.15	Abrechnung Leasing bei Totalverlust nach Diebstahl	6	5.1 i	2	4				3
* Künstliche Rahmensituation zur Platzierung von weitgehend zusammenhanglosen Fragen									