

## Förderung der Weiterbildung

### Aufstiegs-Bafög (Aufstiegsfortbildungsförderungsgesetz)

Von den Lehrgangskosten und den Prüfungsgebühren werden 50 Prozent durch Zuschuss und der Rest durch ein zinsgünstiges Darlehen gefördert. Bei Bestehen der Abschlussprüfung werden Absolventen/-innen für Maßnahmen oder Maßnahmeabschnitte auf Antrag 50 Prozent des Darlehens für die Lehrgangs- und Prüfungsgebühren erlassen. Nähere Auskünfte und Antragsformulare erhalten Sie bei den zuständigen Ämtern für Ausbildungsförderung Ihres Landratsamtes oder Ihrer kreisfreien Gemeinde. Weitere Informationen unter [www.aufstiegs-bafog.de](http://www.aufstiegs-bafog.de)

### Begabtenförderung

Die berufliche Fortbildung kann finanziell auch im Rahmen der Begabtenförderung unterstützt werden. Hierfür können sich Absolventen der Berufsausbildung bewerben (nicht älter als 25 Jahre). Voraussetzung ist der Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf mit besser als „gut“ (d. h. mindestens Note 1,9) oder die besonders erfolgreiche Teilnahme an einem überregionalen beruflichen Leistungswettbewerb. Der Antrag muss vor Beginn der Maßnahme gestellt werden. Es besteht kein Rechtsanspruch auf Förderung. Nähere Informationen und den Antrag auf Aufnahme erhalten Interessenten unter [www.ihk-muenchen.de/begabtenfoerderung](http://www.ihk-muenchen.de/begabtenfoerderung)

### Steuerliche Absetzbarkeit

Fortbildungskosten, d. h. Aufwendungen, die ein Arbeitnehmer/Unternehmer leistet, um seine Kenntnisse und Fähigkeiten im ausgeübten Beruf zu erhalten oder zu erweitern, sind als Werbungskosten/Betriebsausgaben voll absetzbar. Ausbildungskosten, d. h. Aufwendungen für den Erwerb von Kenntnissen, die als Grundlage für eine erstmalige Berufsausübung notwendig sind, können grundsätzlich als Sonderausgaben bis zu 4.000,- Euro im Kalenderjahr abgesetzt werden.

Weitere Informationen zu Förderungsmöglichkeiten finden Sie unter: [www.ihk-akademie-muenchen.de/foerderung](http://www.ihk-akademie-muenchen.de/foerderung)

## Veranstaltungsorte



### IHK Akademie

Orleansstraße 10–12, 81669 München  
Tiefgarage der IHK Akademie in der Orleansstraße 10–12  
(gebührenpflichtig, Bezahlung nur mit Girocard oder Kreditkarte möglich)

Mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist die Akademie mit der S-Bahn (Linie S1–S8) oder mit der U5 sowie der Tram oder den Buslinien 100, 149, 213, X30 (jeweils Haltestelle Ostbahnhof) sowie 54, 55, 58, 62, 68, 145, 155 (jeweils Haltestelle Orleansstraße) zu erreichen. Vom Ostbahnhof laufen Sie ca. 5 Minuten zur IHK Akademie.

### Veranstalter

IHK Akademie München und Oberbayern gGmbH

[www.ihk-akademie-muenchen.de](http://www.ihk-akademie-muenchen.de)



AUFSTIEGS  
BAFÖG

Prüfungslehrgang

# Fachberater/-in für Servicemanagement

# Fachberater/-in für Servicemanagement



Ihr Bildungsmanger  
Michael Lindner  
Telefon 089 5116-5591  
michael.lindner@ihk-akademie-muenchen.de

## Nutzen

Innovative Unternehmen setzen im globalen Wettbewerb um Kunden und Marktanteile zunehmend auf professionelles Kundenmanagement. Mit dieser berufs begleitenden Aufstiegsfortbildung qualifizieren Sie sich für verantwortungsvolle Positionen im Servicemanagement und damit für Ihren nächsten Karriereschritt. Somit tragen Sie auch zur Erfolgsgeschichte Ihres Unternehmens bei.

Mit der interdisziplinären und praxisnahen Weiterbildung zum/zur Fachberater/-in für Servicemanagement erweitern Sie Ihre Kompetenzen um zukunftsweisende Schlüsselqualifikationen: professionelles Service-Know-how, betriebswirtschaftliches Grundlagenwissen, interkulturelle Kommunikation und Projektmanagement. Damit werden Sie zu einer gefragten Fachkraft in Ihrem Unternehmen. Sei es in der Reisebranche, im Personentransport, in der Gastronomie sowie in Event- und Veranstaltungsunternehmen.

## Zielgruppe

Der/Die Fachberater/-in für Servicemanagement richtet sich an eine Vielzahl unterschiedlicher Branchen. Interessant ist diese vielseitige Qualifikation für die Flug- und Verkehrsbranche, für den Bahnverkehr und die Schifffahrt, als auch für die Bereiche Hotellerie, Gastronomie, Sicherheit sowie das Event- und Veranstaltungsmanagement.

## Inhalt

Die Weiterbildung vermittelt ein fundiertes, kaufmännisches Basiswissen für die betriebswirtschaftliche Steuerung im Servicemanagement. Außerdem lernen Sie Unternehmensstrukturen kennen und befassen sich mit Marketingthemen sowie den Grundlagen im Rechnungswesen. Aufbauend auf diesem Wissen und in Kombination mit Ihrer beruflichen Erfahrung lernen Sie zudem, kundenorientierte Servicekonzepte sowohl unter Berücksichtigung unternehmerischer Interessen als auch unter Aspekten der Gesundheit und Sicherheit durchzuführen. Das umfasst auch die Gestaltung digitaler Kundenbeziehungen. Und weil die zielorientierte und professionelle Kommunikation zum A und O im Servicemanagement gehört, lernen Sie die wichtigsten Tools für Kommunikation, Präsentation und Moderation kennen.

**Um die umfassende Wissensvermittlung zu gewährleisten, umfasst die Weiterbildung zum/zur Fachberater/-in für Servicemanagement folgende Prüfungsteile:**

1. Servicemanagement
2. Betriebswirtschaftliches Handeln
3. Kommunikation & Konfliktmanagement
4. Organisieren & Führen

## Zulassungsvoraussetzungen

- (1) Zur Prüfung ist zuzulassen, wer
  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.

## Anmeldung

Bitte melden Sie sich unter [www.ihk-akademie-muenchen.de](http://www.ihk-akademie-muenchen.de) an.