

Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft für Möbel-, Küchen- und Umzugsservice

MKUServAusbV

Ausfertigungsdatum: 06.04.2011

Vollzitat:

"Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft für Möbel-, Küchen- und Umzugsservice vom 6. April 2011 (BGBl. I S. 558), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 11. Juli 2012 (BGBl. I S. 1487) geändert worden ist"

Stand: Geändert durch Art. 1 V v. 11.7.2012 I 1487

- *) Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 4 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum Bundesanzeiger veröffentlicht.

Fußnote

(+++ Textnachweis ab: 1.8.2011 +++)

Eingangsformel

Auf Grund des § 4 Absatz 1 in Verbindung mit § 5 des Berufsbildungsgesetzes, von denen § 4 Absatz 1 durch Artikel 232 Nummer 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf zur Fachkraft für Möbel-, Küchen- und Umzugsservice wird nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

§ 2 Dauer der Berufsausbildung

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3 Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsberufsbild

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage) aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit). Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende Organisation der Ausbildung ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die Berufsausbildung zur Fachkraft für Möbel-, Küchen- und Umzugsservice gliedert sich wie folgt (Ausbildungsberufsbild):

Abschnitt A

Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Planen und Vorbereiten von Arbeitsabläufen, Arbeiten im Team,
2. Anwenden von Informations- und Kommunikationssystemen,
3. Kundenorientierung und Kommunikation,
4. Kontrollieren und Sichern von Warenbeständen,
5. Bearbeiten von Möbel- und Küchenteilen,

6. Montieren, Auf- und Abbauen von Möbel- und Küchenteilen,
7. Installieren und Inbetriebnehmen von elektrischen Einrichtungen und Geräten,
8. Durchführen von Anschlussarbeiten an Wasser- und Abwasserleitungen sowie an Lüftungsanlagen,
9. Verpacken, Lagern und Transportieren,
10. Abholung und Auslieferung,
11. Behandeln von Reklamationen,
12. Durchführen von qualitätssichernden Maßnahmen;

Abschnitt B

Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht,
2. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes,
3. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
4. Umweltschutz.

§ 4 Durchführung der Berufsausbildung

(1) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne von § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 5 und 6 nachzuweisen.

(2) Die Ausbildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für die Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

(3) Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den schriftlichen Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Ausbildenden haben den schriftlichen Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

§ 5 Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll vor dem Ende des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage für die ersten drei Ausbildungshalbjahre aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung findet im Prüfungsbereich Bearbeiten und Verpacken statt. Für diesen Prüfungsbereich bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er Teile bearbeiten und verpacken und dabei
 - a) Arbeitsschritte unter Berücksichtigung ergonomischer und sicherheitstechnischer Gesichtspunkte kundenorientiert planen und dokumentieren,
 - b) Arbeitsmittel festlegen und Auftragsvorgaben berücksichtigen,
 - c) technische Unterlagen nutzen,
 - d) Messungen durchführen und dokumentieren,
 - e) manuelle und maschinelle Bearbeitungstechniken anwenden,
 - f) Verpackungsmittel auswählen,
 - g) Arbeitsergebnisse kontrollieren,
 - h) Maßnahmen zur Arbeitsorganisation, zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz bei der Arbeit, zum Umweltschutz, zur Kundenorientierung, zur Wirtschaftlichkeit und zur Qualitätssicherung berücksichtigen,

- i) die für die Prüfungsaufgabe relevanten fachlichen Hintergründe aufzeigen sowie die Vorgehensweise begründen
kann;
2. der Prüfling soll eine Arbeitsaufgabe durchführen und mit praxisbezogenen Unterlagen dokumentieren sowie ein situatives Fachgespräch führen;
3. die Prüfungszeit beträgt insgesamt dreieinhalb Stunden; innerhalb dieser Zeit soll das situative Fachgespräch in höchstens zehn Minuten durchgeführt werden.

§ 6 Abschlussprüfung

(1) Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. In der Abschlussprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er die dafür erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist. Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.

(2) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Arbeitsauftrag,
2. Montage und Demontage,
3. Transport und Auslieferung,
4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

(4) Für den Prüfungsbereich Arbeitsauftrag bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
 - a) Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung ergonomischer, ökologischer, wirtschaftlicher und sicherheitstechnischer Gesichtspunkte kundenorientiert planen und dokumentieren,
 - b) Zeitaufwand abschätzen und dokumentieren,
 - c) Beschläge montieren und auf Funktion prüfen,
 - d) elektrische Leitungswege prüfen,
 - e) Leitungswege für Wasser, Abwasser und Luft prüfen,
 - f) Funktions- und Dichtigkeitsprüfungen durchführen,
 - g) Verpackungsmittel auswählen,
 - h) Ladungssicherungsmaßnahmen durchführen,
 - i) Arbeitsergebnisse kontrollieren und dokumentieren,
 - j) Maßnahmen zur Arbeitsorganisation, zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz bei der Arbeit, zum Umweltschutz, zur Kundenorientierung, zur Wirtschaftlichkeit und zur Qualitätssicherung berücksichtigen,
 - k) fachliche Hintergründe aufzeigen sowie die Vorgehensweise bei der Durchführung des Arbeitsauftrags begründen
kann;
2. dem Prüfungsbereich ist folgende Tätigkeit zugrunde zu legen:
Montieren oder Demontieren von Möbeln einschließlich Installations- und Anschlussarbeiten, Verpackung und Transport;
3. der Prüfling soll eine Arbeitsaufgabe durchführen und mit betriebsüblichen Unterlagen dokumentieren sowie hierüber ein situatives Fachgespräch führen;
4. die Prüfungszeit einschließlich Dokumentation beträgt insgesamt sieben Stunden; innerhalb dieser Zeit soll das situative Fachgespräch in höchstens 20 Minuten durchgeführt werden.

(5) Für den Prüfungsbereich Montage und Demontage bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
 - a) Aufbausituation anhand von Arbeitsunterlagen prüfen,
 - b) Hilfsstoffe auswählen,
 - c) Möbel- und Küchenmontage sowie -demontage planen und festlegen,
 - d) Installation elektrischer Einrichtungen und Geräte unter Beachtung sicherheitstechnischer Aspekte planen,
 - e) Anschlussarbeiten an Wasser- und Abwasserleitungen sowie Lüftungsanlagen unter Beachtung der Sicherheitsaspekte planen,
 - f) qualitätssichernde Maßnahmen darstellenkann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

(6) Für den Prüfungsbereich Transport und Auslieferung bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
 - a) Touren planen und optimieren,
 - b) Waren oder Umzugsgut erfassen, Transporte vorbereiten,
 - c) Kriterien und Sicherungsmaßnahmen zum Be- und Entladen von Fahrzeugen anwenden,
 - d) Liefer- und Zahlungsunterlagen bearbeiten,
 - e) Reklamationen behandeln,
 - f) Kriterien zur Kundenorientierung darstellen,
 - g) qualitätssichernde Maßnahmen darstellenkann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

(7) Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde bestehen folgenden Vorgaben:

1. der Prüfling soll nachweisen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

(8) Die einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- | | | |
|----|--|-------------|
| 1. | Prüfungsbereich Arbeitsauftrag | 50 Prozent, |
| 2. | Prüfungsbereich Montage und Demontage | 20 Prozent, |
| 3. | Prüfungsbereich Transport und Auslieferung | 20 Prozent, |
| 4. | Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde | 10 Prozent. |

(9) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen

1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,
2. im Prüfungsbereich Arbeitsauftrag mit mindestens „ausreichend“,

3. in mindestens zwei der übrigen Prüfungsbereiche mit mindestens „ausreichend“ und
 4. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“
- bewertet worden sind.

(10) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der mit schlechter als „ausreichend“ bewerteten Prüfungsbereiche, in denen die Prüfungsleistungen mit eigener Anforderung und Gewichtung schriftlich zu erbringen sind, durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis von 2:1 zu gewichten.

§ 7 Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse

(1) Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, können unter Anrechnung der bisher zurückgelegten Ausbildungszeit nach den Vorschriften dieser Verordnung fortgesetzt werden, wenn die Vertragsparteien dies vereinbaren.

(2) Berufsausbildungsverhältnisse, die bis zum 16. Juli 2012 begründet worden sind, können unter Anrechnung der bisher zurückgelegten Ausbildungszeit nach den Vorschriften dieser Verordnung fortgesetzt werden, wenn die Vertragsparteien dies vereinbaren.

§ 8 Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2011 in Kraft.

Anlage (zu § 3 Absatz 1)

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Fachkraft für Möbel-, Küchen- und Umzugsservice

(Fundstelle: BGBl. I 2011, 561 - 565)

Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Planen und Vorbereiten von Arbeitsabläufen, Arbeiten im Team (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arbeitsauftrag erfassen und Vorgaben auf Umsetzbarkeit prüfen b) Arbeitsschritte unter Berücksichtigung ergonomischer und sicherheitstechnischer Gesichtspunkte planen, Arbeitsmittel festlegen und Auftragsvorgaben berücksichtigen c) Messungen durchführen und dokumentieren, Ergebnisse berücksichtigen d) Arbeitsplatz einrichten, sichern, unterhalten und räumen, ergonomische Gesichtspunkte berücksichtigen e) Energieversorgung sicherstellen f) Gespräche situationsgerecht führen, Sachverhalte darstellen g) fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden 	6	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> h) Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung ergonomischer, ökologischer, wirtschaftlicher und sicherheitstechnischer Gesichtspunkte planen i) Arbeitsaufgaben im Team planen und durchführen, Ergebnisse der Zusammenarbeit auswerten j) Zeitaufwand und personelle Unterstützung abschätzen, Zeitaufwand dokumentieren k) Transport- und Verkehrswege beurteilen und Maßnahmen zur Nutzung ergreifen l) Verkehrssicherungsmaßnahmen zur Be- und Entladung veranlassen m) Abstimmungen mit anderen Beteiligten treffen; Störungen im Arbeitsablauf feststellen und Maßnahmen zu deren Beseitigung ergreifen 		8
2	Anwenden von Informations- und Kommunikationssystemen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informationen beschaffen, auswerten und dokumentieren b) Arbeitsaufgaben mit Hilfe von Informations- und Kommunikationssystemen bearbeiten c) Datensysteme nutzen, Vorschriften des Datenschutzes beachten, Daten pflegen und sichern 	4	
3	Kundenorientierung und Kommunikation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Anfragen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten b) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und zum wirtschaftlichen Betriebserfolg beitragen, insbesondere im Außendienst c) Gespräche mit Kunden und anderen Beteiligten führen, dabei kulturelle Besonderheiten und Verhaltensregeln berücksichtigen 	6	
		<ul style="list-style-type: none"> d) Termine mit Kunden abstimmen e) Produkteinweisungen durchführen f) Informations- und Beratungsgespräche führen g) Bedarf von Kunden feststellen, mit dem Leistungsangebot des Betriebes vergleichen, Lösungsmöglichkeiten mit Kunden erörtern 		6
4	Kontrollieren und Sichern von	<ul style="list-style-type: none"> a) Waren oder Umzugsgut unterscheiden 	8	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
	Warenbeständen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4)	b) Warenbestände und Warenzustand prüfen, Fehlbestände ergänzen, Waren rückführen c) Maßnahmen zur Werterhaltung von Waren oder Umzugsgut durchführen		
		d) Mängel, Schäden und Fehler feststellen, beurteilen und dokumentieren, Maßnahmen zu ihrer Beseitigung ergreifen		2
5	Bearbeiten von Möbel- und Küchenteilen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5)	a) Werkstoffe, insbesondere Holz, Holzwerk- und Kunststoffe, nach Verwendungszweck unterscheiden und auswählen b) Handwerkzeuge auswählen, handhaben und instand halten c) Maschinen einrichten, unter Verwendung von Schutzeinrichtungen bedienen und warten d) Teile manuell und maschinell bearbeiten, insbesondere sägen, hobeln, bohren, fräsen und schleifen	16	
6	Montieren, Auf- und Abbauen von Möbel- und Küchenteilen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6)	a) Lieferungen, insbesondere auf Vollständigkeit und Mängel, prüfen b) Verbindungs- und Befestigungsmittel nach Verwendungszweck und baulichen Gegebenheiten auswählen und einsetzen c) Beschläge, Antriebe und Elektrifizierungen montieren und auf Funktion prüfen d) Möbel- und Küchenteile vor Beschädigungen schützen e) Abfallstoffe trennen und lagern, Entsorgung veranlassen	18	
		f) Aufbausituation nach Arbeitsunterlagen, insbesondere Maße und Anschlüsse, prüfen g) Hilfsstoffe, insbesondere Beschichtungsmaterialien, Kleb- und Dichtstoffe, auswählen und verwenden h) Möbel- und Küchenteile ausrichten, zusammenbauen und anpassen i) Möbel- und Küchenteile abbauen und für den Transport vorbereiten, insbesondere kennzeichnen, verpacken und zwischenlagern j) durchgeführte Arbeiten auf Qualität und Funktion prüfen, Abnahmeprotokolle erstellen k) fertiggestellte Arbeiten übergeben		18

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
7	Installieren und Inbetriebnehmen von elektrischen Einrichtungen und Geräten (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 7)	<p>a) Regeln für Arbeiten an elektrischen Anlagen anwenden, Unfallverhütungsvorschriften beachten</p> <p>b) elektrische Leitungswege nach baulichen, örtlichen und sicherheitstechnischen Gegebenheiten prüfen</p> <p>c) elektrische Einrichtungen und Geräte einbauen</p> <p>d) mechanische Funktionsprüfungen durchführen</p> <p>e) elektrische Anschlüsse auf mechanische Beschädigung sichtbar prüfen</p> <p>f) elektrische Anschlüsse herstellen; Potenzialausgleichsmaßnahmen durchführen, Sicherheitsregeln zur Vermeidung von Gefahren durch elektrischen Strom anwenden</p> <p>g) elektrotechnische Funktionsprüfungen durchführen</p> <p>h) elektrische Einrichtungen und Geräte in Betrieb nehmen</p> <p>i) bei festgestellten Mängeln Maßnahmen zur Behebung ergreifen</p> <p>j) elektrische Einrichtungen und Geräte ausbauen, kennzeichnen, sichern, verpacken und zwischenlagern</p>	2	10
8	Durchführen von Anschlussarbeiten an Wasser- und Abwasserleitungen sowie an Lüftungsanlagen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 8)	<p>a) Leitungswege für Wasser, Abwasser und Luft nach baulichen, örtlichen und sicherheitstechnischen Gegebenheiten prüfen</p> <p>b) Lüftungsrohre und -kanäle aus unterschiedlichen Werkstoffen einbauen</p> <p>c) Objekte und Armaturen einbauen und anschließen</p> <p>d) Funktions- und Dichtigkeitsprüfungen durchführen</p> <p>e) Maßnahmen zur Behebung von Mängeln ergreifen</p> <p>f) Objekte und Armaturen ausbauen, kennzeichnen, verpacken und zwischenlagern</p>		8
9	Verpacken, Lagern und Transportieren (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 9)	<p>a) ergonomische Hebe- und Tragetechniken anwenden</p> <p>b) Einsatzmöglichkeiten von Transportmitteln und Transporthilfsmitteln beurteilen</p>	16	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> c) Möbel, Küchen und Geräte oder Umzugsgut mit Transportmitteln und Transporthilfsmitteln transportieren, dabei ergonomische Gesichtspunkte berücksichtigen d) Verpackungsmaterialien nach Verwendungszweck unterscheiden und auswählen, dabei insbesondere wirtschaftliche und ökologische Aspekte berücksichtigen e) Möbel, Küchen und Geräte oder Umzugsgut kommissionieren, verpacken und lagern f) Transportmittel und Transporthilfsmittel warten, Maßnahmen zur Behebung von Mängeln und Störungen ergreifen 		
10	Abholung und Auslieferung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 10)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informationen für Tourenplanung beschaffen und Touren unter Berücksichtigung der Verkehrsgeografie sowie nach wirtschaftlichen und zeitlichen Vorgaben planen und optimieren b) Waren oder Umzugsgut übernehmen, auf Vollständigkeit und Unversehrtheit kontrollieren; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen c) Fahrzeuge nach Anfahrfolge und Transportgut unter Berücksichtigung der Gewichtsverteilung und Höchstladung beladen, Ladung sichern d) Fahrzeuge entladen, Transportgut entsprechend den Übergabebedingungen ausliefern e) Lieferunterlagen und Rechnungen mit Kunden prüfen, Übergabe dokumentieren, Zahlungen annehmen und quittieren f) Zahlungen abrechnen, Belege auf Vollständigkeit prüfen und weiterleiten 		16
11	Behandeln von Reklamationen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 11)	<ul style="list-style-type: none"> a) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und weiterleiten, Entscheidungsvorschläge erarbeiten b) Schäden und Mängel feststellen und dokumentieren sowie Maßnahmen zu ihrer Behebung ergreifen c) Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden 		6
12	Durchführen von qualitätssichernden Maßnahmen (§ 3 Absatz 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Aufgaben und Ziele von qualitätssichernden Maßnahmen anhand betrieblicher Beispiele 	2	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
	Abschnitt A Nummer 12)	unterscheiden und zur Verbesserung der Arbeit im eigenen Arbeitsbereich beitragen		
		<ul style="list-style-type: none"> b) Zusammenhänge zwischen Qualität, Kundenzufriedenheit und Betriebserfolg berücksichtigen c) eigene Arbeiten anhand des Arbeitsauftrages kontrollieren, bewerten und dokumentieren d) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsvorgängen im Betriebsablauf beitragen 		4

Abschnitt B: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung, erklären b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen e) wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen 		
2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Angebot, Beschaffung, Fertigung und Verwaltung erklären c) Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben 		während der gesamten Ausbildung zu vermitteln

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		e) Chancen und Risiken beruflicher Selbstständigkeit abschätzen		
3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3)	<p>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</p> <p>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</p> <p>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</p> <p>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</p>		
4	Umweltschutz (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <p>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</p> <p>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</p> <p>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</p> <p>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</p>		