

**Verordnung
über die Berufsausbildung zum Servicefahrer/zur Servicefahrerin*)**

Vom 22. März 2005

Auf Grund des § 25 Abs. 1 in Verbindung mit Abs. 2 Satz 1 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt durch Artikel 184 Nr. 1 der Verordnung vom 25. November 2003 (BGBl. I S. 2304) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1

**Staatliche
Anerkennung des Ausbildungsberufes**

Der Ausbildungsberuf Servicefahrer/Servicefahrerin wird staatlich anerkannt.

§ 2

Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert zwei Jahre.

§ 3

Zielsetzung der Berufsausbildung

Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 8 und 9 nachzuweisen.

§ 4

Ausbildungsberufsbild

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Der Ausbildungsbetrieb:
 - 1.1 Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht,
 - 1.2 Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes,
 - 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.4 Umweltschutz;
2. Arbeitsorganisation:
 - 2.1 Arbeitsplanung,
 - 2.2 Informations- und Kommunikationstechniken;
3. Serviceleistungen:
 - 3.1 Leistungsangebot,
 - 3.2 Leistungserbringung,
 - 3.3 Qualitätssicherung;

*) Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 25 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.

4. Vertrieb von Dienstleistungen:
 - 4.1 Beratung und Verkauf,
 - 4.2 Kundenorientierte Kommunikation,
 - 4.3 Verkaufsförderung;
5. Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen;
6. Durchführung der Beförderung:
 - 6.1 Tourenplanung,
 - 6.2 Be- und Entladen von Fahrzeugen,
 - 6.3 Transport;
7. Tourenabschluss:
 - 7.1 Nachbereitung,
 - 7.2 Zahlungsvorgänge.

§ 5

Ausbildungsrahmenplan

Die Fertigkeiten und Kenntnisse nach § 4 sollen nach den in den Anlagen 1 und 2 enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

§ 6

Ausbildungsplan

Die Auszubildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes für die Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 7

Berichtsheft

Die Auszubildenden haben ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Die Auszubildenden haben das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

§ 8

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen 1 und 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Der Prüfling soll in insgesamt höchstens 120 Minuten schriftlich praxisbezogene Aufgaben aus folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Grundlagen von Serviceleistungen,
2. Vorbereitung der Beförderung,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 9

Abschlussprüfung

(1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Service und Vertrieb,
2. Beförderungsprozess,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
4. Praktische Arbeitsaufgabe.

Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 1 bis 3 schriftlich und im Prüfungsbereich nach der Nummer 4 praktisch durchzuführen.

(3) Im Prüfungsbereich Service und Vertrieb soll der Prüfling in höchstens 120 Minuten praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

1. Dienstleistungsangebot,
2. Kundenberatung,
3. Dokumentation

bearbeiten. Dabei soll der Prüfling zeigen, dass er Informationsquellen nutzen, Serviceaufträge annehmen und bearbeiten, Arbeitsabläufe kunden- und zielorientiert nach wirtschaftlichen und zeitlichen Vorgaben selbstständig planen und unter Beachtung rechtlicher Rahmenbedingungen umsetzen sowie Zahlungen abrechnen kann. Darüber hinaus soll er zeigen, dass er qualitätssichernde Maßnahmen berücksichtigen kann. Den Aufgaben oder Fällen sind übergreifende Inhalte von Serviceleistungen zugrunde zu legen.

(4) Im Prüfungsbereich Beförderungsprozess soll der Prüfling in höchstens 120 Minuten praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

1. Vorbereitung von Touren,
2. Transportieren von Waren,
3. Einsatz von Hilfsmitteln und Fahrzeugen

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Arbeitsschritte und Aufgaben der Beförderung selbstständig planen, durchführen und kontrollieren, mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen fachgerecht umgehen, Waren entsprechend ihren Eigenschaften behandeln sowie ihren sicheren Transport

gewährleisten kann. Darüber hinaus soll er zeigen, dass er Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Umweltschutz sowie rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen kann.

(5) Im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde soll der Prüfling in höchstens 60 Minuten praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann.

(6) Im Prüfungsbereich Praktische Arbeitsaufgabe soll der Prüfling in höchstens 90 Minuten eine Serviceleistung erbringen. Dabei ist der betriebliche Ausbildungsschwerpunkt zugrunde zu legen. Bei der Aufgabenstellung sind mindestens zwei der nachfolgenden Gebiete zu berücksichtigen:

1. Festlegen einer Anfahrfolge und der Fahrstrecke,
2. Beladen eines Fahrzeuges,
3. Durchführen einer Abfahrkontrolle,
4. Durchführen eines Transportes mit Kraftfahrzeugen der Führerscheinklasse B auf öffentlichen Straßen,
5. Führen eines Beratungsgespräches.

Dabei soll der Prüfling zeigen, dass er Arbeitsaufträge erfassen, Arbeitsschritte unter wirtschaftlichen, technischen, rechtlichen und zeitlichen Vorgaben selbstständig planen, durchführen und kontrollieren sowie Serviceleistungen kundenorientiert erbringen kann.

(7) Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen schriftlichen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(8) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis, im Prüfungsbereich Praktische Arbeitsaufgabe und in mindestens zwei der in Absatz 2 Nr. 1 bis 3 genannten Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 10

Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2005 in Kraft.

Berlin, den 22. März 2005

Der Bundesminister
für Wirtschaft und Arbeit
In Vertretung
Georg Wilhelm Adamowitsch

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Servicefahrer/zur Servicefahrerin
– Sachliche Gliederung –

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Nr. 1)	
1.1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Nr. 1.1)	<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
1.2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Beschaffung, Fertigung, Absatz 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
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsschutzvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
2	Arbeitsorganisation (§ 4 Nr. 2)	
2.1	Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) den eigenen Arbeitsbereich in den betrieblichen Ablauf einordnen und Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen b) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen c) die eigene Arbeit systematisch, qualitätsbewusst und unter Berücksichtigung organisatorischer, technischer und wirtschaftlicher Notwendigkeiten planen, durchführen und kontrollieren
2.2	Informations- und Kommunikationstechniken (§ 4 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informations- und Kommunikationstechniken für die Leistungserbringung nutzen b) Daten eingeben, sichern und pflegen c) Vorschriften des Datenschutzes und betriebliche Regelungen zur Datensicherheit einhalten
3	Serviceleistungen (§ 4 Nr. 3)	
3.1	Leistungsangebot (§ 4 Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Prozesse der betrieblichen Leistungserbringung darstellen b) Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot beschreiben c) Serviceleistungen des Ausbildungsbetriebes unterscheiden d) rechtliche Rahmenbedingungen bei der Leistungserbringung berücksichtigen
3.2	Leistungserbringung (§ 4 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informationsquellen für Warenkenntnisse auswählen und nutzen b) Serviceleistungen dokumentieren c) beim Umgang mit Waren und Geräten zur Werterhaltung beitragen d) Kunden über Eigenschaften der gelieferten Ware informieren e) Produkteinweisung nach Einweisungsplan durchführen f) Mängel, Schäden und Fehler feststellen, beurteilen und dokumentieren, Maßnahmen zu ihrer Beseitigung einleiten g) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und bei der Bearbeitung mitwirken h) Serviceleistungen erbringen, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> Geräte aufstellen und warten, Geräteteile aus- und einbauen sowie Funktionsfähigkeit wieder herstellen und prüfen oder Geräte reinigen und pflegen sowie Zustand prüfen oder Warenbestände und Warenzustand prüfen, Ablauffristen berücksichtigen, Fehlbestände ergänzen, Waren rückführen oder Waren austauschen, Rückführungen kontrollieren und vorsortieren, Waren verteilen und einordnen oder Waren anbieten, Verkaufsgespräche führen, Kassen führen und abrechnen und mit Warenbestandslisten abgleichen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
3.3	Qualitätssicherung (§ 4 Nr. 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Qualitätsziele des Betriebes im eigenen Arbeitsbereich umsetzen b) den Zusammenhang zwischen Qualität, Kundenzufriedenheit und Betriebserfolg darstellen c) Möglichkeiten für Qualitätsverbesserungen im eigenen Arbeitsbereich aufzeigen und zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsvorgängen beitragen
4	Vertrieb von Dienstleistungen (§ 4 Nr. 4)	
4.1	Beratung und Verkauf (§ 4 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Bedeutung des Außendienstes für eine erfolgreiche Dienstleistungstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen b) Termine mit Kunden abstimmen c) Aufträge entgegennehmen d) Informations- und Beratungsgespräche führen e) Bedarf erkennen und auf Wünsche des Kunden hinsichtlich des Leistungsangebotes eingehen
4.2	Kundenorientierte Kommunikation (§ 4 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen b) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit beitragen c) Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden d) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen e) auf Kundenverhalten, Kundeneinwände und Kundenargumente situationsgerecht reagieren
4.3	Verkaufsförderung (§ 4 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) über Leistungsangebote informieren b) Maßnahmen zur Kundengewinnung und zur Kundenbindung umsetzen c) an der Ausgestaltung des Angebotes von Serviceleistungen mitwirken
5	Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen (§ 4 Nr. 5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Einsatzmöglichkeiten von Transporthilfsmitteln beurteilen b) Arbeits- und Fördermittel einsetzen c) Fahrzeuge auf Verkehrs- und Betriebssicherheit prüfen, Abfahrtskontrolle durchführen d) Einsatzbereitschaft von Fahrzeugen und Arbeitsmitteln durch Einhaltung von Vorgaben für Wartung und Pflege sicherstellen e) bei Beeinträchtigungen der Funktionsfähigkeit von Fahrzeugen, Transporthilfsmitteln, Arbeits- und Fördermitteln Maßnahmen einleiten
6	Durchführung der Beförderung (§ 4 Nr. 6)	
6.1	Tourenplanung (§ 4 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informationen für die Tourenplanung beschaffen und auswerten b) Straßenkarten lesen c) Touren unter Berücksichtigung der Verkehrsgeografie nach wirtschaftlichen, zeitlichen und rechtlichen Vorgaben planen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
6.2	Be- und Entladen von Fahrzeugen (§ 4 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Waren übernehmen, auf Vollständigkeit, Vollzähligkeit und Unversehrtheit kontrollieren; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen b) Fahrzeuge nach Anfahrfolge, Warenbeschaffenheit sowie unter Berücksichtigung der Gewichtsverteilung und Höchstladung beladen, Ladung sichern c) Fahrzeuge entladen, Waren entsprechend den Übergabebedingungen ausliefern
6.3	Transport (§ 4 Nr. 6.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Transport entsprechend der Tourenplanung durchführen und dabei Kraftfahrzeuge mindestens der Klasse B auf öffentlichen Straßen sicher und wirtschaftlich führen b) Auswirkungen der Beladung auf das Fahrverhalten berücksichtigen, Vorgaben für ein dem Fahrzeugtyp angemessenes Fahren einhalten c) Lenk- und Ruhezeiten einhalten d) bei Beeinträchtigungen der Fahrstrecke Tourenverlauf anpassen e) betriebliche Anweisungen zum Verhalten nach Unfällen und Zwischenfällen im Straßenverkehr einhalten f) Sicherheitsanweisungen von Kunden beachten g) die Fahrtüchtigkeit beeinflussende Faktoren beachten
7	Tourenabschluss (§ 4 Nr. 7)	
7.1	Nachbereitung (§ 4 Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informationen aus dem Tourenverlauf aufbereiten und auswerten b) Dokumente über Serviceleistungen und Aufträge weiterleiten c) Informationen aus Kundenkontakten aufbereiten, berichten d) Rückführungen bearbeiten
7.2	Zahlungsvorgänge (§ 4 Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zahlungen annehmen b) Zahlungsbelege auf Vollständigkeit prüfen und weiterleiten; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen c) Zahlungen abrechnen

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Servicefahrer/zur Servicefahrerin
– Zeitliche Gliederung –

1. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt ein bis drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.1 Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht, Lernziele a und b,
 - 1.2 Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes,
 - 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.4 Umweltschutz,
 - 3.1 Leistungsangebot, Lernziele a bis c,
 - 4.1 Beratung und Verkauf, Lernziele a bis c,
- zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt fünf bis sieben Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.1 Arbeitsplanung, Lernziele a und b,
 - 2.2 Informations- und Kommunikationstechniken,
 - 3.2 Leistungserbringung, Lernziele a bis c und h,
 - 4.2 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziele a und b,
 - 6.1 Tourenplanung
- zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 3.3 Qualitätssicherung, Lernziele a und b,
 - 5. Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen, Lernziele a und b,
 - 6.2 Be- und Entladen von Fahrzeugen
- zu vermitteln.

2. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt fünf bis sieben Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.1 Arbeitsplanung, Lernziel c,
 - 3.1 Leistungsangebot, Lernziel d,
 - 3.2 Leistungserbringung, Lernziele d bis f,
 - 4.1 Beratung und Verkauf, Lernziele d und e,
 - 4.2 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziele c bis e,
 - 4.3 Verkaufsförderung
- zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition
- 3.2 Leistungserbringung, Lernziel h,
- fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

1.1 Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht, Lernziele c bis e,

3.2 Leistungserbringung, Lernziel g,

3.3 Qualitätssicherung, Lernziel c,

7.1 Nachbereitung,

7.2 Zahlungsvorgänge

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

5. Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen, Lernziele c bis e,

6.3 Transport

zu vermitteln.