

Hessisches Ministerium des Innern und für Sport

**Bekanntmachung über die Unanfechtbarkeit des Verbots des Vereins „Hells Angels MC Charter Westend“ und Gläubigeraufruf vom 27. Januar 2014**

Vom 7. April 2014

Telefon: 90223-2244 oder 90223-0, intern 9223-2244

Das Verbot des Hessischen Ministeriums des Innern und für Sport vom 29. September 2011 gegen den Verein „Hells Angels MC Charter Westend“ wurde am 19. Oktober 2011 im Bundesanzeiger (S. 3656) bekannt gemacht.

Die gegen das Verbot gerichtete Klage wurde vom Hessischen Verwaltungsgerichtshof durch Urteil vom 28. Februar 2013 abgewiesen und die Revision gegen sein Urteil nicht zugelassen. Die Beschwerde gegen die Nichtzulassung der Revision vom 23. April 2013 ist mit Beschluss des Bundesverwaltungsgerichts vom 19. November 2013 zurückgewiesen worden. Das Verbot ist damit unanfechtbar geworden.

**Verfügung:**

1. Der Zweck und die Tätigkeit des Vereins „Hells Angels MC Charter Westend“ laufen den Strafgesetzen zuwider.
2. Der Verein „Hells Angels MC Charter Westend“ ist verboten. Er wird aufgelöst.
3. Dem Verein „Hells Angels MC Charter Westend“ ist jede Tätigkeit und die Bildung von Ersatzorganisationen untersagt; ebenso dürfen seine Kennzeichen weder verbreitet noch öffentlich oder in einer Versammlung verwendet werden.
4. Das Vermögen des Vereins „Hells Angels MC Charter Westend“ wird beschlagnahmt und eingezogen.
5. Sachen Dritter werden beschlagnahmt und eingezogen, soweit der Berechtigte durch Überlassung der Sachen an den Verein „Hells Angels MC Charter Westend“ dessen strafrechtswidrige Zwecke und Tätigkeiten vorsätzlich gefördert hat oder die Sachen zur Förderung dieser Zwecke und Tätigkeiten bestimmt sind.
6. Die sofortige Vollziehung der Verfügung wird angeordnet. Dies gilt nicht für die Einziehung des Vermögens sowie von Sachen Dritter nach Ziffer 5 der Verfügung.

**Gläubigeraufruf**

Die Gläubiger des verbotenen Vereins werden gemäß § 15 Abs. 1 der Verordnung zur Durchführung des Gesetzes zur Regelung des öffentlichen Vereinsrechts aufgefordert,

- ihre Forderungen bis zum 15. Mai 2014 schriftlich unter Angabe des Betrages und des Grundes beim Hessischen Ministerium des Innern und für Sport anzumelden,
- ein im Falle des Konkurses beanspruchtes Vorrecht anzugeben, soweit dieses Voraussetzung für eine vorzeitige Befriedigung nach § 16 Abs. 1 der Verordnung zur Durchführung des Gesetzes zur Regelung des öffentlichen Vereinsrechts ist,
- nach Möglichkeit urkundliche Beweisstücke oder Abschriften hiervon beizufügen.

Es wird darauf hingewiesen, dass Forderungen, die bis zum 15. Mai 2014 nicht angemeldet werden, nach § 13 Abs. 1 Satz 3 des Vereinsgesetzes erlöschen.

Wiesbaden, den 27. Januar 2014 Hessisches Ministerium des Innern und für Sport  
II 31 – 05 b06.07-01-11/004

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

**Ausbildungsregelung über die Berufsausbildung zum Fachpraktiker für Dialogmarketing/ zur Fachpraktikerin für Dialogmarketing**

Vom 26. März 2014

Telefon: 31510-0

Die Industrie- und Handelskammer zu Berlin erlässt aufgrund des Beschlusses des Berufsbildungsausschusses vom 26. März 2014 als zuständige Stelle nach § 66 Absatz 1 BBiG in Verbindung mit § 79 Absatz 4 BBiG vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931), das zuletzt durch Artikel 22 des Gesetzes vom 25. Juli 2013 (BGBl. I S. 2749) geändert worden ist, nachstehende Ausbildungsregelung für die Berufsausbildung von behinderten Menschen:

**Präambel**

Jede Berufsausbildung hat die für die Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt notwendigen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) in einem geordneten Ausbildungsgang zu vermitteln (siehe auch § 1 Absatz 3 BBiG).

Sie hat ferner den Erwerb der erforderlichen Berufserfahrungen zu ermöglichen.

Grundsätzlich ist auch für behinderte Menschen eine Ausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf gemäß § 4 BBiG, im Bedarfsfall unter Zuhilfenahme des § 65 BBiG (Nachteilsausgleich), anzustreben.

Nur in begründeten Ausnahmefällen, in denen Art und/oder Schwere der Behinderung, dies nicht erlauben, ist eine Ausbildung nach § 66 BBiG durchzuführen. Für solche Ausnahmefälle wird diese Ausbildungsregelung erlassen.

Ein Übergang von einer bestehenden Ausbildung nach dieser Ausbildungsregelung in eine Ausbildung in einem nach § 4 BBiG anerkannten Ausbildungsberuf ist entsprechend § 64 BBiG kontinuierlich zu prüfen.

Die Feststellung, dass Art und Schwere der Behinderung eine Ausbildung nach einer Ausbildungsregelung für behinderte Menschen erfordert, soll auf der Grundlage einer differenzier- ten Eignungsuntersuchung erfolgen.

Sie wird derzeit durch die Bundesagentur für Arbeit – unter Berücksichtigung der Gutachten ihrer Fachdienste und von Stellungnahmen der abgebenden Schule, gegebenenfalls unter Beteiligung von dafür geeigneten Fachleuten (unter anderem Ärzte/ Ärztinnen, Psychologen/Psychologinnen, Pädagogen/Pädagoginnen, Behindertenberater/Behindertenberaterinnen) aus der Rehabilitation beziehungsweise unter Vorschaltung einer Maßnahme der Berufsfindung und Arbeitserprobung durchgeführt.

**§ 1 – Ausbildungsberuf**

Die Berufsausbildung zum Fachpraktiker für Dialogmarketing/ zur Fachpraktikerin für Dialogmarketing erfolgt nach dieser Ausbildungsregelung.

**§ 2 – Personenkreis**

Diese Ausbildungsregelung regelt die Berufsausbildung gemäß § 66 BBiG für Personen im Sinne des § 2 SGB IX.

**§ 3 – Dauer der Berufsausbildung**

Die Ausbildung dauert drei Jahre.



#### § 4 – Ausbildungsstätten

Die Ausbildung findet in ausbildungsrechtlich geeigneten Ausbildungsbetrieben und Ausbildungseinrichtungen statt.

#### § 5 – Eignung der Ausbildungsstätte

(1) Behinderte Menschen dürfen nach dieser Ausbildungsregelung nur in dafür geeigneten Betrieben und Ausbildungseinrichtungen ausgebildet werden.

(2) Neben den in § 27 BBiG festgelegten Anforderungen muss die Ausbildungsstätte hinsichtlich der Räume, Ausstattung und Einrichtung den besonderen Erfordernissen der Ausbildung von behinderten Menschen gerecht werden.

(3) Es müssen ausreichend Ausbilder/-innen zur Verfügung stehen. Die Anzahl der Ausbilder/-innen muss in einem angemessenen Verhältnis zur Anzahl der Auszubildenden stehen. Dabei ist ein Ausbilderschlüssel von in der Regel mindestens eins zu neun anzuwenden.

#### § 6 – Eignung der Ausbilder/-innen

(1) Ausbilder/-innen, die im Rahmen einer Ausbildung nach § 66 BBiG/§ 42m HwO erstmals tätig werden, müssen neben der persönlichen, berufsspezifisch fachlichen und berufspädagogischen Eignung (AEVO unter anderem) eine mehrjährige Erfahrung in der Ausbildung sowie zusätzliche behindertenspezifische Qualifikationen nachweisen.

(2) Ausbilder/-innen müssen eine rehabilitationspädagogische Zusatzqualifikation nachweisen und dabei folgende Kompetenzfelder abdecken (Anforderungsprofil):

- Reflexion der betrieblichen Ausbildungspraxis
- Psychologie
- Pädagogik, Didaktik
- Rehabilitationskunde
- Interdisziplinäre Projektarbeit
- Arbeitskunde/Arbeitspädagogik
- Recht
- Medizin

Um die besonderen Anforderungen des § 66 BBiG zu erfüllen, soll ein Qualifizierungsumfang von 320 Stunden sichergestellt werden.

(3) Von dem Erfordernis des Nachweises einer rehabilitationspädagogischen Zusatzqualifikation soll bei Betrieben abgesehen werden, wenn die Qualität der Ausbildung auf andere Weise sichergestellt ist. Die Qualität ist in der Regel sichergestellt, wenn eine Unterstützung durch eine geeignete Ausbildungseinrichtung erfolgt.

(4) Ausbilder/-innen, die im Rahmen einer Ausbildung nach § 66 BBiG bereits tätig sind, haben innerhalb eines Zeitraumes von höchstens fünf Jahren die notwendigen Qualifikationen gemäß Absatz 2 nachzuweisen. Die Anforderungen an Ausbilder/-innen gemäß Absatz 2 gelten als erfüllt, wenn die behindertenspezifischen Zusatzqualifikationen auf andere Weise glaubhaft gemacht werden können.

#### § 7 – Struktur der Berufsausbildung

(1) Findet die Ausbildung in einer Einrichtung statt, sollen mindestens vierundzwanzig Wochen außerhalb dieser Einrichtung in einem geeigneten Ausbildungsbetrieb (als Praktikum und/oder Verzahnte Ausbildung) durchgeführt werden.

(2) Soweit Inhalte der Ausbildung nach dieser Ausbildungsregelung, mit Inhalten der Berufsausbildung zum/zur Kaufmann für Dialogmarketing/Kauffrau für Dialogmarketing übereinstimmen, für die nach der geltenden Ausbildungsordnung oder

aufgrund einer Regelung der Industrie- und Handelskammer zu Berlin eine überbetriebliche Berufsausbildung vorgesehen ist, soll die Vermittlung der entsprechenden Ausbildungsinhalte ebenfalls überbetrieblich erfolgen.

(3) Von der Dauer der betrieblichen Ausbildung nach Absatz 1 kann nur in besonders begründeten Einzelfällen abgewichen werden, wenn die jeweilige Behinderung oder betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern. Eine Verkürzung der Dauer durch die Teilnahme an einer überbetrieblichen Ausbildungsmaßnahme erfolgt nicht.

(4) In einem Einsatzgebiet ist die berufliche Handlungskompetenz durch Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu erweitern, die im jeweiligen Geschäftsprozess zur ganzheitlichen Durchführung komplexer Aufgaben befähigen.

#### § 8 – Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsberufsbild

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (A n l a g e 1, Sachliche Gliederung) aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit). Eine von dem Ausbildungsrahmenplan (A n l a g e 2, Zeitliche Gliederung) abweichende Organisation der Ausbildung ist insbesondere zulässig, soweit die jeweilige Behinderung der Auszubildenden oder betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die Berufsausbildung zum Fachpraktiker für Dialogmarketing/zur Fachpraktikerin für Dialogmarketing gliedert sich wie folgt (Ausbildungsberufsbild):

##### Abschnitt A

##### Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

- 1 – Der Ausbildungsbetrieb
- 2 – Dienstleistungsangebot
- 3 – Arbeitsorganisation, Kooperation und Teamgeist
- 4 – Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen
- 5 – Dialogprozesse
  - 5.1 – Sprachliche und schriftliche Kommunikation
  - 5.2 – Kundenbetreuung
  - 5.3 – Kundenbindung
  - 5.4 – Kundengewinnung
- 6 – Informations- und Kommunikationssysteme
  - 6.1 – Software, Netze und Dienste
  - 6.2 – Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit
- 7 – Projekte
  - 7.1 – Projektvorbereitung
  - 7.2 – Projektdurchführung
  - 7.3 – Projektcontrolling
- 8 – Personal
- 9 – Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
  - 9.1 – Kaufmännisches Rechnen
  - 9.2 – Controlling
- 10 – Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung
- 11 – Vertrieb und Marketing
  - 11.1 – Angebotserstellung und Verkauf
  - 11.2 – Vermarktung von Dienstleistungen



**Abschnitt B**

**Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:**

- 1 – Der Ausbildungsbetrieb
- 1.1 – Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes
- 1.2 – Berufsfindung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften
- 1.3 – Sicherheit, Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- 1.4 – Umweltschutz
- (3) Das Einsatzgebiet nach Absatz 2 Abschnitt A Absatz 1 Nummer 7 wird vom Ausbildungsbetrieb festgelegt.

Als geeignetes Einsatzgebiet kommen die folgenden Bereiche 1 bis 5 in Betracht:

- 1. Interne Vermittlungsdienste
- 2. Kundenbetreuung
- 3. Telekommunikation
- 4. Auftragswesen
- 5. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Andere Einsatzgebiete sind zulässig, wenn in ihnen die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach Absatz 2 Abschnitt A Absatz 1 Nummer 7 vermittelt werden können.

**§ 9 – Zielsetzung und Durchführung der Berufsausbildung**

(1) Die in dieser Ausbildungsregelung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne von § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren (berufliche Handlungskompetenz) einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 10 und 11 nachzuweisen.

(2) Die Auszubildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes für die Auszubildenden einen individuellen 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 Auszubildenden haben den schriftlichen Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen und abzuzeichnen.

**§ 10 – 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 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich in höchstens 120 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus folgenden Gebieten bearbeiten:

- 1. Leistungsangebote im Dialogmarketing
- 2. Kommunikationsprozesse
- 3. Arbeits- und Aufgabengestaltung im Dialogmarketing
- 4. Wirtschafts- und Sozialkunde

**§ 11 – Abschlussprüfung**

(1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

- 1. Unterbreitung von Dienstleistungen
- 2. Projektbearbeitung im Dialogmarketing
- 3. Wirtschafts- und Sozialkunde
- 4. Fallbezogenes Fachgespräch

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

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 Ausbildungsregelung ist zugrunde zu legen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Unterbreitung von Dienstleistungen:

in höchstens 90 Minuten soll der Prüfling einfache praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Angebot und Vermittlung von Dienstleistungen,
- b) Kernprozesse im Dialogmarketing

bearbeiten und dabei zeigen, dass er die Instrumente und Techniken der Kundenbetreuung einsetzen und Leistungen der Dialogmarketing-Branche entsprechend den Vorgaben gestaltet sowie die rechtlichen Rahmenbedingungen berücksichtigen kann.

2. im Prüfungsbereich Projektbearbeitung im Dialogmarketing:

in höchstens 120 Minuten soll der Prüfling einfache praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Gesprächsleitfaden,
- b) Dateneingabe,
- c) Qualitätssichernde Maßnahmen,

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Vorgaben qualitätsgerecht umsetzen kann. Ferner soll er zeigen, dass er Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und den Umweltschutz berücksichtigen kann.

3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

in höchstens 60 Minuten soll der Prüfling einfache praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt versteht.

4. im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch:

Der Prüfling soll im Rahmen eines Fallgesprächs anhand einer von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben zeigen, dass er Gespräche mit Auftraggebern nach Vorgaben führen kann. Ferner soll er nachweisen, dass er in der Lage ist, die betrieblichen Belange beziehungsweise Interessen im Kundengespräch zu vertreten. Bei der Aufgabenstellung ist der Leistungsschwerpunkt des Ausbildungsbetriebes zu berücksichtigen. Dem Prüfling ist für die von ihm gewählte Aufgabe eine Vorbereitungszeit von höchstens 30 Minuten zu gewähren. Das Fachgespräch soll die Dauer von 20 Minuten nicht überschreiten.

### § 12 – Gewichtungsregelung

Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- |                                             |      |
|---------------------------------------------|------|
| 1. Dienstleistungsangebot und Kommunikation | 30 % |
| 2. Wirtschafts- und Sozialkunde             | 10 % |
| 3. Projektbearbeitung im Dialogmarketing    | 20 % |
| 4. Einsatzgebiet                            | 40 % |

### § 13 – Bestehensregelung

(1) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen

1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,
2. in drei Prüfungsbereichen mindestens „ausreichend“,
3. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“

bewertet worden sind.

(2) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der mit schlechter als „ausreichend“ bewerteten Prüfungsbereiche, in denen 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.

### § 14 – Übergang

Ein Übergang von einer Berufsausbildung nach dieser Ausbildungsregelung in eine entsprechende Ausbildung nach § 4 BBiG ist von der/dem Auszubildenden und der/dem Auszubildenden kontinuierlich zu prüfen.

Bei Bestehen der Abschlussprüfung kann die Hälfte der Ausbildungszeit auf die Ausbildung Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing angerechnet werden.

### § 15 – Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse

Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Ausbildungsregelung bestehen, können unter Anrechnung der bisher zurückgelegten Ausbildungszeit nach den Vorschriften

dieser Regelung fortgesetzt werden, wenn die Vertragsparteien dies vereinbaren.

### § 16 – Prüfungsverfahren

Für die Zulassung zur Abschlussprüfung und das Prüfungsverfahren gilt die Prüfungsordnung für die Durchführung von Abschluss- und Umschulungsprüfungen der Industrie- und Handelskammer zu Berlin entsprechend.

### § 17 – Abkürzung und Verlängerung der Ausbildungszeit

Soweit die Dauer der Ausbildung abweichend von dieser Ausbildungsregelung verkürzt oder verlängert werden soll, ist § 8 Absatz 1 und 2 BBiG/§ 27b entsprechend anzuwenden.

### § 18 – Inkrafttreten und Geltungsdauer

Diese Ausbildungsregelung tritt am Tage nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt für Berlin in Kraft. Die Geltungsdauer der Regelung ist bis zum 31. Dezember 2018 befristet.

Ort: Berlin

Datum: 26. März 2014

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Präsident

*Dr. Eric Schweitzer*

Hauptgeschäftsführer

*Jan Eder*

Die vorstehende Ausbildungsregelung über die Berufsausbildung zum Fachpraktiker für Dialogmarketing/Fachpraktikerin für Dialogmarketing wird hiermit ausgefertigt und im Amtsblatt für Berlin veröffentlicht:

Ort: Berlin

Datum: 3. April 2014

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Präsident

*Dr. Eric Schweitzer*

Hauptgeschäftsführer

*Jan Eder*



Anlage 1 (zu § 8)

**Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung  
zum Fachpraktiker für Dialogmarketing/zur Fachpraktikerin für Dialogmarketing**

– Sachliche Gliederung –

**Abschnitt B – Integrative Fertigkeiten und Kenntnisse**

Laufende Nummer	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 8, Abschnitt B, Nummer 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur (§ 8, Abschnitt B, Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes beschreiben</li> <li>b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes benennen</li> <li>c) Aufbau-, Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb beschreiben</li> <li>d) Zusammenarbeit des Ausbildungsunternehmens mit Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen, Gewerkschaften und Behörden kennen</li> </ul>
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften (§ 8, Abschnitt B, Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System kennen</li> <li>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben</li> <li>d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen kennen</li> <li>e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages kennen</li> <li>f) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul>
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 8, Abschnitt B, Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung erläutern</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften einhalten</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Brand beachten und Maßnahmen zur Bekämpfung kennen und nutzen</li> </ul>
1.4	Umweltschutz (§ 8, Abschnitt B, Nummer 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes kennen</li> <li>c) wirtschaftliche und umweltschonende Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfall vermeiden, umweltschonend entsorgen</li> </ul>

## Abschnitt A – Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Laufende Nummer	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
2	Dienstleistungsangebot (§ 8, Abschnitt A, Nummer 1)	a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings beschreiben b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche kennen und erläutern
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 8, Abschnitt A, Nummer 2)	a) Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen kennen b) terminliche Planungen kennen und beachten c) Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lerntechniken einsetzen d) den eigenen Arbeitsplatz gestalten, ergonomische Regeln bei der Arbeit sowie Schutzvorschriften und Empfehlungen für Arbeitsplätze in Kunden- und Servicecentern kennen e) Aufgaben im Team bearbeiten f) Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen
4	Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen (§ 8 Abschnitt A, Nummer 3)	a) bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen kennen und anwenden b) Arbeitsabläufe kennen c) qualitätssichernde Maßnahmen kennen
5	Dialogprozesse (§ 8, Abschnitt A, Nummer 4)	
5.1	Sprachliche und schriftliche Kommunikation (§ 8, Abschnitt A, Nummer 4.1)	a) Texte den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren b) Fragetechniken einsetzen c) Sprachverhalten entsprechend den Vorgaben (Gesprächsleitfäden, Gesprächsstruktur ...) einsetzen d) Gesprächsführungstechniken situationsgerecht einsetzen e) Gespräche in einer Fremdsprache weiterleiten f) Inbound- und Outbound-Gespräche führen g) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen h) Maßnahmen des Stressmanagements anwenden
5.2	Kundenbetreuung (§ 8, Abschnitt A, Nummer 4.2)	a) Kundenwünsche erfragen und bearbeiten b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen
5.3	Kundenbindung (§ 8, Abschnitt A, Nummer 4.3)	a) Produkt- oder dienstleistungsbezogene Erklärungen durchführen b) Zufriedenheitsbefragungen durchführen c) Beschwerden und Reklamationen aufnehmen, weiterleiten und bearbeiten d) Instrumente der Kundenbindung kennen
5.4	Kundengewinnung (§ 8, Abschnitt A, Nummer 4.4)	a) neue Kunden akquirieren b) Bedarf des Kunden erfassen c) Produkte und Dienstleistungen anbieten, Verträge im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachten d) andere und höherwertige Produkte oder Dienstleistungen anbieten
6	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 8, Abschnitt A, Nummer 5)	
6.1	Software, Netze und Dienste (§ 8, Abschnitt A, Nummer 5.1)	a) Kommunikationsanlagen nutzen b) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden c) Informationsnetze und -dienste nutzen

Laufende Nummer	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit (§ 8, Abschnitt A, Nummer 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Datenbanken nutzen</li> <li>b) Daten eingeben, pflegen und sichern</li> <li>c) Notwendigkeit der Datensicherung kennen sowie rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden</li> <li>d) Notwendigkeit des Schutzes vor schadenstiftenden Programmen und Schutzmaßnahmen kennen</li> </ul>
7	Projekte (§ 8, Abschnitt A, Nummer 6)	
7.1	Projektvorbereitung (§ 8, Abschnitt A, Nummer 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Projektpläne verstehen</li> <li>b) an Teilaufgaben mitwirken</li> <li>c) Gesprächsleitfaden in In- und Outbound-Gesprächen einsetzen</li> </ul>
7.2	Projektdurchführung (§ 8, Abschnitt A, Nummer 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an Projektaufgaben mitwirken</li> <li>b) betriebsbedingte Abweichungen in Projektabläufen melden und Lösungsalternativen kennen</li> <li>c) Arbeitszeitkonten und deren Einsatzbereich kennen</li> </ul>
7.3	Projektcontrolling (§ 8, Abschnitt A, Nummer 6.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Projektergebnisse nach Vorgaben erfassen</li> <li>b) an der Erstellung von Projektstatistiken mitwirken</li> </ul>
8	Personal (§ 8, Abschnitt A, Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Arten der Personalplanung kennen</li> <li>b) tarifliche Leistungen des Arbeitsverhältnisses kennen</li> <li>c) bei Organisationen von Schulungen nach Vorgaben mitwirken</li> <li>d) Arbeiten im Zusammenhang mit personellen Veränderungen kennen</li> </ul>
9	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 8, Abschnitt A, Nummer 8)	
9.1	Kaufmännisches Rechnen (§ 8, Abschnitt A, Nummer 8.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Grundrechenarten und Prozentrechnung in kaufmännischen Handlungsfeldern anwenden</li> <li>b) betriebliche Kosten kennen</li> <li>c) betriebliche Einnahmen und Ausgaben kennen und gegenüberstellen</li> </ul>
9.2	Controlling (§ 8, Abschnitt A, Nummer 8.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aufgaben und Bedeutung der Buchführung kennen</li> <li>b) branchenspezifische Kennzahlen kennen</li> <li>c) bei der Erstellung von Statistiken nach Vorgaben mitwirken</li> </ul>
10	Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung (§ 8, Abschnitt A, Nummer 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) qualitätssichernde Maßnahmen für den Auftraggeber dokumentieren</li> </ul>
11	Vertrieb und Marketing (§ 8, Abschnitt A, Nummer 10)	
11.1	Angebotserstellung und Verkauf (§ 8, Abschnitt A, Nummer 10.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dialogmarketing-Markt beobachten und Informationen zusammen stellen</li> <li>b) Auftragswünsche erfassen</li> <li>c) rechtliche Vorschriften und allgemeine Geschäftsbedingungen beachten</li> </ul>
11.2	Vermarktung von Dienstleistungen (§ 8, Abschnitt A, Nummer 10.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) über Dienstleistungen informieren und Dienstleistungen präsentieren</li> <li>b) Verkaufsargumente für Dienstleistungsangebote kennen</li> <li>c) Mitwirkung an verkaufsfördernden Maßnahmen auf Basis von Gesprächsleitfaden</li> </ul>



Anlage 2 (zu § 8)

**Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung  
zum Fachpraktiker für Dialogmarketing/zur Fachpraktikerin für Dialogmarketing**

– Zeitliche Gliederung –

**Erstes Ausbildungsjahr**

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

- 1.1 – Stellung, Rechtsform und Struktur,
- 1.2 – Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften,
- 1.3 – Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- 1.4 – Umweltschutz,
- 2 – Dienstleistungsangebot,
- 5.1 – Sprachliche und schriftliche Kommunikation

zu vermitteln.

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

- 5.2 – Kundenbetreuung,
- 6.1 – Software, Netze und Dienste, Lernziele a und b,
- 6.2 – Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit, Lernziel b

zu vermitteln.

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

- 3 – Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit, Lernziele a, c und d,
- 5.3 – Kundenbindung,
- 6.2 – Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit, Lernziele c und d

zu vermitteln.

**Zweites Ausbildungsjahr**

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

- 5.4 – Kundengewinnung,
- 6.2 – Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit, Lernziel a

zu vermitteln.

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

- 3 – Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit, Lernziele b, e und f,
- 4 – Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen,
- 6.1 – Software, Netze und Dienste, Lernziel c

zu vermitteln.





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

7.1 – Projektvorbereitung,

7.2 – Projektdurchführung,

7.3 – Projektcontrolling,

9.1 – Kaufmännisches Rechnen, Lernziel a

zu vermitteln.

#### **Drittes Ausbildungsjahr**

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

8 – Personal

zu vermitteln.

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

9.1 – Kaufmännisches Rechnen, Lernziele b und c,

9.2 – Controlling,

10 – Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition

4 – Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen, Lernziel c

zu vertiefen.

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

11.1 – Angebotserstellung und Verkauf,

11.2 – Vermarktung von Dienstleistungen

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition

5.4 – Kundengewinnung, Lernziele c, d

zu vertiefen.