



Industrie- und Handelskammer
Ostwürttemberg

Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsbetrieb:

Verantwortlicher
Ausbilder:

Auszubildender:

Ausbildungsberuf: **Servicefahrer / Servicefahrerin**

In den folgenden Seiten ist die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung in der Fassung vom **22. März 2005** niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des Auszubildenden ist in dem Ausbildungszeitraum enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Weicht aufgrund der vertraglichen Vereinbarung die Ausbildungszeit von der in der Ausbildungsordnung vorgegebenen Ausbildungsdauer ab, werden die in diesem Plan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse in sinngemäßer Anwendung des zeitlichen Gliederungsplanes vermittelt.

Auszubildender:
Unterschrift

Gesetzlicher Vertreter
des Auszubildenden:
Unterschrift

.....
Datum

.....
Firmenstempel/Unterschrift

Ausbildungsplan über die Berufsausbildung zum Servicefahrer / zur Servicefahrerin

1. Ausbildungsjahr

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
1			1 – 3 Monate	
1.1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht	- Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung klären - gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag		
1.2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes	- Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern - Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes, wie Beschaffung, Fertigung, Absatz und Verwaltung klären - Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen. Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen - Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben		
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	- Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen - berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden - Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten - Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen		
1.4	Umweltschutz	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere - mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären - für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden - Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen - Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen		
3.1	Leistungsangebot	- Prozesse der betrieblichen Leistungserbringung darstellen - Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot beschreiben - Serviceleistungen des Ausbildungsbetriebes unterscheiden		
4.1	Beratung und Verkauf	- die Bedeutung des Außendienstes für eine erfolgreiche Dienstleistungstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen - Termine mit Kunden abstimmen - Aufträge entgegennehmen		

2			5 – 7 Monate	
2.1	Arbeitsplanung	- den eigenen Arbeitsbereich in den betrieblichen Ablauf einordnen und Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen - Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen		
2.2	Informations- und Kommunikationstechniken	- Informations- und Kommunikationstechniken für die Leistungserbringung nutzen - Daten eingeben, sichern und pflegen - Vorschriften des Datenschutzes und betriebliche Regelungen zur Datensicherheit einhalten		
3.2	Leistungserbringung	- Informationsquellen für Warenkenntnisse auswählen und nutzen - Serviceleistungen dokumentieren - beim Umgang mit Waren und Geräten zur Werterhaltung beitragen - Serviceleistungen erbringen, insbesondere (Zutreffendes auswählen) - 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		
4.2	Kundenorientierte Kommunikation	- im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen - durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit beitragen		
6.1	Tourenplanung	- Informationen für die Tourenplanung beschaffen und auswerten - Straßenkarten lesen - Touren unter Berücksichtigung der Verkehrsgeografie nach wirtschaftlichen, zeitlichen und rechtlichen Vorgaben planen		
3			3 – 5 Monate	
3.3	Qualitätssicherung	- Qualitätsziele des Betriebes im eigenen Arbeitsbereich umsetzen - den Zusammenhang zwischen Qualität, Kundenzufriedenheit und Betriebserfolg darstellen		
5	Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen	- Einsatzmöglichkeiten von Transporthilfsmitteln beurteilen - Arbeits- und Fördermittel einsetzen		
6.2	Be- und Entladen von Fahrzeugen	- Waren übernehmen, auf Vollständigkeit, Vollzähligkeit und Unversehrtheit kontrollieren; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen - Fahrzeuge nach Anfahrfolge, Warenbeschaffenheit sowie unter Berücksichtigung der Gewichtsverteilung und Höchstladung beladen, Ladung sichern - Fahrzeuge entladen, Waren entsprechend den Übergabebedingungen ausliefern		

2. Ausbildungsjahr

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
1			5 – 7 Monate	
2.1	Arbeitsplanung	die eigene Arbeit systematisch, qualitätsbewusst und unter Berücksichtigung organisatorischer, technischer und wirtschaftlicher Notwendigkeiten planen, durchführen und kontrollieren		
3.1	Leistungsangebot	rechtliche Rahmenbedingungen bei der Leistungserbringung berücksichtigen		
3.2	Leistungserbringung	- Kunden über Eigenschaften der gelieferten Ware informieren - Produkteinweisung nach Einweisungsplan durchführen - Mängel, Schäden und Fehler feststellen, beurteilen und dokumentieren, Maßnahmen zu ihrer Beseitigung einleiten		
4.1	Beratung und Verkauf	- Informations- und Beratungsgespräche führen - Bedarf erkennen und auf Wünsche des Kunden hinsichtlich des Leistungsangebotes eingehen		
4.2	Kundenorientierte Kommunikation	- Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden - zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen - auf Kundenverhalten, Kundeneinwände und Kundenargumente situationsgerecht reagieren		
4.3	Verkaufsförderung	- über Leistungsangebote informieren - Maßnahmen zur Kundengewinnung und zur Kundenbindung umsetzen - an der Ausgestaltung des Angebotes von Serviceleistungen mitwirken		
3.2	Leistungserbringung	- Serviceleistungen erbringen, insbesondere (Zutreffendes auswählen) - 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		

2			2 – 4 Monate	
1.1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht	• Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen • wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen • wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen		
3.2	Leistungserbringung	• Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und bei der Bearbeitung mitwirken		
3.3	Qualitätssicherung	• Möglichkeiten für Qualitätsverbesserungen im eigenen Arbeitsbereich aufzeigen und zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsvorgängen beitragen		
7.1	Nachbereitung	• Informationen aus dem Tourenverlauf aufbereiten und auswerten • Dokumente über Serviceleistungen und Aufträge weiterleiten • Informationen aus Kundenkontakten aufbereiten, berichten • Rückführungen bearbeiten		
7.2	Zahlungsvorgänge	• Zahlungen annehmen • Zahlungsbelege auf Vollständigkeit prüfen und weiterleiten; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen • Zahlungen abrechnen		
3			2 – 4 Monate	
5	Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen	• Fahrzeuge auf Verkehrs- und Betriebssicherheit prüfen, Abfahrtskontrolle durchführen • Einsatzbereitschaft von Fahrzeugen und Arbeitsmitteln durch Einhaltung von Vorgaben für Wartung und Pflege sicherstellen • bei Beeinträchtigungen der Funktionsfähigkeit von Fahrzeugen, Transporthilfsmitteln, Arbeits- und Fördermitteln Maßnahmen einleiten		
6.3	Transport	• Transport entsprechend der Tourenplanung durchführen und dabei Kraftfahrzeuge mindestens der Klasse B auf öffentlichen Straßen sicher und wirtschaftlich führen • Auswirkungen der Beladung auf das Fahrverhalten berücksichtigen, Vorgaben für ein dem Fahrzeugtyp angemessenes Fahren einhalten • Lenk- und Ruhezeiten einhalten • bei Beeinträchtigungen der Fahrstrecke Tourenverlauf anpassen • betriebliche Anweisungen zum Verhalten nach Unfällen und Zwischenfällen im Straßenverkehr einhalten • Sicherheitsanweisungen von Kunden beachten • die Fahrtüchtigkeit beeinflussende Faktoren beachten		