

## **Ausbildungsregelung über die Berufsausbildung**

# **Fachpraktiker Service in sozialen Einrichtungen/ Fachpraktikerin Service in sozialen Einrichtungen**

vom 1. Oktober 2019

### **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 Abs. 3 BBiG) Sie hat ferner den Erwerb der erforderlichen Berufserfahrungen zu ermöglichen. Grundsätzlich ist auch für behinderte Menschen nach § 64 BBiG i.V. m. § 4 BBiG 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 Schwere/Art 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 zur Fachkraft im Gastgewerbe ist entsprechend § 64 BBiG kontinuierlich zu prüfen.

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

Sie wird derzeit durch die Bundesagentur für Arbeit durchgeführt.

Die Ausbildenden sollen einen personenbezogenen Förderplan, der die spezifische Behinderung berücksichtigt, erstellen und diesen kontinuierlich fortschreiben.

Der personenbezogene Förderplan dient der Entwicklung der/des Betroffenen.

Die zuständige Stelle trägt Ausbildungsverträge für behinderte Menschen gem. § 66 Abs. 2 i.V.m. § 65 Abs. 2 Satz 1 in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse ein, wenn festgestellt worden ist, dass die Ausbildung in einem solchen Ausbildungsgang nach Art und Schwere/Art oder Schwere der Behinderung erforderlich ist und eine auf die besonderen Verhältnisse der Menschen mit Behinderung abgestimmte Ausbildung sichergestellt ist.

Im Rahmen der dualen Berufsausbildung auf der Grundlage dieser Ausbildungsregelung ist die Berufsschule Partner und mitverantwortlich für eine qualifizierte und qualifizierende Berufsausbildung.

### **Eingangsformel**

Die Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen erlässt aufgrund des Beschlusses des Berufsbildungsausschusses vom 1. Oktober 2019 als zuständige Stelle nach § 66 Abs. 1 BBiG in Verbindung mit § 79 Abs. 4 BBiG vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931), zuletzt geändert durch Artikel 14 des Gesetzes vom 17. Juli 2017 (BGBl. I S. 2581) folgende Ausbildungsregelung für die Ausbildung von behinderten Menschen zum Fachpraktiker Service in sozialen Einrichtungen/ zur Fachpraktikerin Service in sozialen Einrichtungen.

## **§ 1 Ausbildungsberuf**

Die Berufsausbildung zum Fachpraktiker Service in sozialen Einrichtungen/ zur Fachpraktikerin Service in sozialen Einrichtungen 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 zwei Jahre.

## **§ 4 Ausbildungsstätten**

Die Ausbildung findet in ausbildungsrechtlich anerkannten Ausbildungsbetrieben und Ausbildungseinrichtungen statt.

## **§ 5 Eignung der Ausbildungsstätte**

(1) Behinderte Menschen dürfen nach dieser Ausbildungsregelung nur in dafür geeigneten anerkannten 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 Ausbilderinnen/Ausbilder zur Verfügung stehen. Die Anzahl der Ausbilderinnen/Ausbilder muss in einem angemessenen Verhältnis zur Anzahl der Auszubildenden stehen. Dabei ist ein Ausbilderschlüssel von in der Regel höchstens eins zu acht anzuwenden.

## **§ 6 Eignung der Ausbilder/Ausbilderinnen**

(1) Ausbilderinnen/Ausbilder die im Rahmen einer Ausbildung nach § 66 BBiG erstmals tätig werden, müssen neben der persönlichen, berufsspezifisch fachlichen sowie der berufs- und arbeitspädagogischen Eignung (AEVO u.a.) eine mehrjährige Erfahrung in der Ausbildung sowie zusätzliche behindertenspezifische Qualifikationen nachweisen.

(2) Anforderungsprofil

Ausbilderinnen/Ausbilder müssen eine rehabilitationspädagogische Zusatzqualifikation nachweisen und dabei folgende Kompetenzfelder abdecken:

- 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) Ausbilderinnen/Ausbilder 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 Ausbilderinnen/Ausbilder gemäß Absatz 2 gelten als

erfüllt, wenn die behindertenspezifischen Zusatzqualifikationen auf andere Weise glaubhaft gemacht werden können.

(5) Ergänzend gilt die Rahmenvorschrift der IHK Nord Westfalen für die Berufsausbildung behinderter Menschen gemäß § 66 Berufsbildungsgesetz (BBiG) vom 15. November 2011.

### **§ 7 Struktur der Berufsausbildung**

(1) Findet die Ausbildung in einer Einrichtung statt, sollen mindestens 12 Wochen außerhalb dieser Einrichtung in einem geeigneten Ausbildungsbetrieb/mehreren geeigneten Ausbildungsbetrieben durchgeführt werden.

(2) 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.

### **§ 8 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 die jeweilige Behinderung der Auszubildenden oder betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die Berufsausbildung zum Fachpraktiker Service in sozialen Einrichtungen/ zur Fachpraktikerin Service in sozialen Einrichtungen gliedert sich wie folgt (Ausbildungsberufsbild):

#### **ABSCHNITT A**

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

1. Verpflegung und Service
  - 1.1 Speisenvorbereitung
  - 1.2 Speisen- und Getränkezubereitung
  - 1.3 Speisenausgabe und Serviceleistungen
2. Reinigung und Service
  - 2.1 Reinigen und Pflegen von Räumen und Betriebseinrichtungen
  - 2.2 Serviceleistungen
3. Einsatz und Pflege von Maschinen, Geräten, Gebrauchsgütern und Mobilitätshilfen
4. Dienstleistungs- und kundenorientiertes Handeln
5. Arbeitsorganisation, betriebliche Abläufe
  - 5.1 Arbeitsorganisation
  - 5.2 Arbeiten im Team
  - 5.3 Betriebliche Geschäftsvorgänge

#### **ABSCHNITT B**

##### **Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Fachaufgaben im Einsatzgebiet:**

Betriebsspezifische Dienstleistungen

#### **ABSCHNITT C**

##### **Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:**

1. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes
2. Berufsbildung
3. Arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Bestimmungen
4. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
5. Hygiene
6. Umweltschutz

Bei der Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach Abs. 2, Abschnitt B ist eines der folgenden Einsatzgebiete zugrunde zu legen:

1. Einrichtungen und Betriebe des Gesundheits- und Sozialwesens
2. Einrichtungen und Betriebe mit produkt- und versorgungsbezogenen sozialen Dienstleistungsangeboten.

Das Einsatzgebiet wird vom Ausbildungsbetrieb festgelegt. Es kann auch ein anderes Einsatzgebiet zugrunde gelegt werden, wenn es bezogen auf Breite und Tiefe die Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach Absatz 2 Abschnitt B erlaubt.

### **§ 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 Abs. 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 oder elektronischen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Auszubildenden haben den Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen und abzuzeichnen. Die Auszubildende/Der Auszubildende kann nach Maßgabe von Art oder Schwere/Art und Schwere ihrer/seiner Behinderung von der Pflicht zur Führung eines Ausbildungsnachweises entbunden werden.

### **§ 10 Zwischenprüfung**

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zum Ende des ersten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 für die ersten zwei Ausbildungshalbjahre aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3)

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
  - a) Speisen vorbereiten und Lebensmittel lagern,
  - b) Arbeitstechniken und Garverfahren zur Herstellung von Speisen und Getränken anwenden,
  - c) Räume reinigen und pflegen,
  - d) Maschinen, Geräte und Gebrauchsgüter einsetzen, reinigen und pflegen,
  - e) Grundsätze der Arbeitsplatzgestaltung anwenden,
  - f) Vorschriften des Datenschutzes einhalten,
  - g) Grundsätze der Arbeitssicherheit, des Umweltschutzes und der Hygiene berücksichtigen kann.
2. Der Prüfling soll eine Arbeitsprobe durchführen und praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. Die Prüfungszeit beträgt insgesamt maximal 180 Minuten. Innerhalb dieser Zeit sollen eine Arbeitsprobe in maximal 120 Minuten und die schriftliche Bearbeitung von Aufgaben in 60 Minuten durchgeführt werden.

### **§ 11 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 Ausbildungsregelung ist zugrunde zu legen.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Soziale Serviceleistungen
2. Kundenorientiertes Handeln
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

(3) Für den Prüfungsbereich Soziale Serviceleistungen bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
  - a) soziale Serviceleistungen kundenorientiert erbringen,
  - b) Arbeitsabläufe berücksichtigen und umsetzen sowie
  - c) Sicherheit, Gesundheitsschutz, Umweltschutz und Hygiene am Arbeitsplatz berücksichtigen kann.
2. Hierfür ist aus folgenden Tätigkeiten eine auszuwählen:
  - a) Speisen und Getränke zubereiten, ausgeben und Serviceleistungen erbringen
  - b) Räume und Betriebseinrichtungen reinigen, pflegen und Serviceleistungen durchführen
3. Innerhalb des Prüfungsbereichs Soziale Serviceleistungen soll der Prüfling eine Arbeitsprobe in maximal 90 Minuten und schriftliche Aufgaben in 60 Minuten bearbeiten. Bei der Durchführung der Arbeitsprobe und der schriftlichen Aufgaben sind die im Einsatzgebiet erworbenen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu berücksichtigen;
4. Die Prüfungszeit beträgt insgesamt maximal 150 Minuten.

(4) Für den Prüfungsbereich Kundenorientiertes Handeln bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
  - a) Verpflegungs- und Serviceleistungen erbringen,
  - b) dabei angemessen kundenorientiert kommunizieren
  - c) sowie abgestimmt in den Arbeitsabläufen von sozialen Einrichtungen handeln kann
2. Der Prüfling soll anhand einer Arbeitsaufgabe ein situationsbezogenes Gespräch durchführen und in diesem Rahmen Fachfragen beantworten.
3. Die Prüfungszeit beträgt 30 Minuten

(5) Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;
2. Der Prüfling soll schriftliche Aufgaben bearbeiten;
3. Die Prüfungszeit beträgt 45 Minuten.

## **§ 12 Gewichtungsregelung**

Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. Prüfungsbereich Soziale Serviceleistungen 60 Prozent,
2. Prüfungsbereich Kundenorientiertes Handeln 30 Prozent,
3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde 10 Prozent.

## **§ 13 Bestehensregelung**

(1) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen

1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,
2. im Prüfungsbereich Soziale Serviceleistungen mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens einem der übrigen Prüfungsbereiche mit mindestens „ausreichend“ und
4. 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 Ausbildenden kontinuierlich zu prüfen.

#### **§ 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 Nord Westfalen entsprechend.

#### **§ 17 Abkürzung und Verlängerung der Ausbildungszeit**

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

#### **§ 18 Evaluation**

Fünf Jahre nach ihrem Inkrafttreten ist diese Ausbildungsregelung dahingehend zu evaluieren, ob die bestandene Prüfung den Prüfungsteilnehmerinnen und Prüfungsteilnehmern angemessene Beschäftigungsmöglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt eröffnet. Der Berufsbildungsausschuss der IHK Nord Westfalen hat auf Grundlage der Evaluation über ein Inkraftbleiben oder Außerkraftsetzen der Regelung zu beschließen.

#### **§ 19 Inkrafttreten**

Diese Ausbildungsregelung tritt am Tage nach ihrer Veröffentlichung im Mitteilungsblatt der Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen in Kraft.

**\* Definition der Zielgruppe:** Die Regelung ist ausgerichtet auf die Hauptzielgruppe der Menschen mit Lernbehinderung, da diese den überwiegenden Teil der behinderten Menschen ausmacht, die Ausbildungsgänge gemäß § 66 BBiG absolvieren. Lernbehinderte Menschen sind Personen, die in ihrem Lernen umfänglich und lang andauernd beeinträchtigt sind und die deutlich von der Altersnorm abweichende Leistungs- und Verhaltensformen aufweisen, wodurch ihre berufliche Integration wesentlich und auf Dauer erschwert wird. Für Menschen mit anderen Behinderungen [Menschen mit Sinnesbehinderung (Seh-, Hör- und Sprachbehinderung), Körperbehinderung und psychischer Behinderung sowie allen übrigen Formen von Behinderung], die nach § 66 BBiG ausgebildet werden, kann die Rahmenregelung auch modifiziert angewendet werden. Die Zugehörigkeit zu dem betroffenen Personenkreis kann nur im Einzelfall festgestellt werden.

Münster, 1. Oktober 2019

Der Präsident  
gez.

Dr. Benedikt Hüffer

Der Hauptgeschäftsführer  
gez.

Dr. Fritz Jaeckel

Anlage zu § 8

Ausbildungsrahmenplan für die Ausbildungsregelung

Fachpraktiker Service in sozialen Einrichtungen/  
 Fachpraktikerin Service in sozialen Einrichtungen (Arbeitstitel)

**Abschnitt A**

**Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnis und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnis und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen	
			1.-12. Monat	13.-24. Monat
1	Verpflegung und Service (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 1)			
1.1	Speisenvorbereitung (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 1.1)	a) Grundsätze der vollwertigen Ernährung kennen b) Lebensmittelkennzeichnung beachten c) Lebensmittel auf Beschaffenheit prüfen und Verwendungsmöglichkeiten zuordnen d) Lebensmittel nährstoffschonend vorbereiten und verarbeiten rationelle Zerkleinerungstechniken anwenden	8	
1.2	Speisen- und Getränkezubereitung (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 1.2)	a) Arbeitstechniken und Garverfahren zur Herstellung von Speisen- und Getränken kennen b) unter Anleitung mit Rezepten arbeiten c) einfache Speisen, Getränke und Gebäcke herstellen d) Vorgefertigte Produkte nach Bearbeitungs- und Verarbeitungsstufen aufbereiten	8	6
1.3	Speisenausgabe und Serviceleistungen (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 1.3)	a) Warmhalte- und Transportsysteme einsetzen b) Speisen anrichten, portionieren und ausgeben c) Tische eindecken und abräumen; Geschirr reinigen d) bei der Dekoration von Tischen mitwirken e) Speisen und Getränke servieren f) Serviceleistungen nach Kundenwünschen erbringen	4	4
2.	Reinigung und Service (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2)			
2.1	Reinigen und Pflegen von Räumen und Betriebseinrichtungen (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.1)	a) Reinigungsarten für verschiedene Räume und Betriebseinrichtungen unterscheiden b) Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel unter Berücksichtigung der Materialien einsetzen	8	

		c) Reinigungs- und Pflegemaßnahmen unter Einsatz unterschiedlicher Techniken und Verfahren durchführen		
2.2	Serviceleistungen (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.2)	a) bei der Gestaltung der Räume mitwirken, einfache Dekorationen gestalten b) Reinigungs- und Serviceleistungen nach Kundenwünschen erbringen c) Textilien nach unterschiedlichen Verfahren glätten, legen und lagern	6	8
3	Einsatz und Pflege von Maschinen, Geräten, Gebrauchsgütern und Mobilitätshilfen (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 3)	a) Betriebsanleitungen/-anweisungen von Maschinen, Geräten und Mobilitätshilfen anwenden b) Maschinen, Geräte, Gebrauchsgüter und Mobilitätshilfen wirtschaftlich und sachgerecht einsetzen, reinigen und pflegen	2	
4	Dienstleistungs- und kundenorientiertes Handeln (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 4)	a) Anforderungen und Aufgaben einer Tätigkeit im Dienstleistungssektor erkennen und bei der Arbeit umsetzen b) durch Erscheinungsbild und eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit beitragen c) Kunden serviceorientiert versorgen und betreuen d) Gespräche kundenorientiert führen e) Erwartungen und Wünsche der Kunden berücksichtigen f) Reklamationen, Kritik und Anregungen entgegennehmen und weiterleiten g) über Produkte und Dienstleistungen informieren	8	12
5	Arbeitsorganisation, betriebliche Abläufe (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5)			
5.1	Arbeitsorganisation (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5.1)	a) Arbeitsabläufe nach Vorgabe umsetzen b) Grundsätze der Arbeitsplatzgestaltung anwenden c) Arbeitstechniken und -verfahren auftragsorientiert einsetzen	2	
5.2	Arbeiten im Team (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5.2)	a) im Team unter Beachtung von Zuständigkeiten, Entscheidungskompetenzen und eigener Verantwortlichkeit arbeiten b) Prinzipien der Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen beachten c) Auswirkungen des eigenen Verhaltens in der Teamarbeit beachten d) mit Kritik umgehen, Kritik üben e) Konflikte wahrnehmen, Möglichkeiten der Konfliktlösung nutzen	2	3



5.3	Betriebliche Geschäftsvorgänge (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5.3)	a) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, bearbeiten und/oder weiterleiten b) bei Wareneinkauf, -annahme und -kontrolle mitwirken c) Kaufbelege prüfen und zur Bearbeitung weiterleiten		3
-----	---	--	--	---

**Abschnitt B**

**Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnis und Fähigkeiten in den Fachaufgaben im Einsatzgebiet**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnis und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen	
			1.-12. Monat	13.-24. Monat
	Betriebsspezifische Dienstleistungen (§ 8 Abs. 2 Abschnitt B)	a) Bedarf und Ansprüche zu versorgender Personen oder Kundengruppen hinsichtlich Versorgung und Service kennen und bei der Leistungserstellung berücksichtigen b) Besonderheiten im Umgang mit Zielgruppen beachten c) betriebsspezifische Dienstleistungen anlassbezogen, personen- oder zielgruppenorientiert durchführen d) betriebsspezifische Produkte erstellen e) über betriebsspezifische Dienstleistungen und Produkte informieren f) Gespräche situationsgerecht und personen- oder zielgruppenorientiert führen g) mit anderen Berufsgruppen und Leistungserbringern zusammen arbeiten und Kompetenzabgrenzungen beachten		12

Bei der Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach Abs. 2, Abschnitt B ist eines der folgenden Einsatzgebiete zugrunde zu legen:

1. Einrichtungen und Betriebe des Gesundheits- und Sozialwesens
2. Einrichtungen und Betriebe mit produkt- und versorgungsbezogenen sozialen Dienstleistungsangeboten.

Das Einsatzgebiet wird vom Ausbildungsbetrieb festgelegt. Es kann auch ein anderes Einsatzgebiet zugrunde gelegt werden, wenn es bezogen auf Breite und Tiefe die Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach Absatz 2 Abschnitt B erlaubt.

**Abschnitt C**  
**Integrative Fertigkeiten, Kenntnis und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnis und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen	
			1.-12. Monat	13.-24. Monat
1	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 8 Abs. 2 Abschnitt C Nr. 1)	a) Standort, Aufbau und Aufgaben des Ausbildungsbetriebes beschreiben b) Arbeitsbereiche des Ausbildungsbetriebes unterscheiden c) Formen der Zusammenarbeit mit anderen Betrieben beachten d) Aufgaben der Interessenvertretung innerhalb und außerhalb des Ausbildungsbetriebes kennen e) Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes nennen	Während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln	
2	Berufsbildung (§ 8 Abs. 2 Abschnitt C Nr. 2)	a) Ausbildungsvertrag, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung, erklären b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen c) wesentliche Inhalte der Ausbildung kennen d) berufliche Beschäftigungs- und Fortbildungsmöglichkeiten nennen		
3	Arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Bestimmungen (§ 8 Abs. 2 Abschnitt C Nr. 3)	a) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen b) Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer, insbesondere Regelungen für Jugendarbeitsschutz, Arbeitszeit, Lohn/Gehalt, Urlaub, Krankheit, Schwerbehinderung, Mutterschutz/ Elternzeit, kennen c) Aufgaben und Leistungen der sozialen Sicherung nennen		
4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 8 Abs. 2 Abschnitt C Nr. 4)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz kennen; berufstypische Unfallursachen und -quellen beachten b) berufsbezogene Arbeits-, Brandschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) sich bei Unfällen und Bränden vorschriftsmäßig verhalten und erste Maßnahmen einleiten		
5	Hygiene (§ 8 Abs. 2 Abschnitt C Nr. 5)	berufsbezogene Regelungen und betriebsspezifische Maßnahmen der Hygiene, insbesondere der Betriebs-, Produkt-, Prozess- und Personalhygiene anwenden		

6	Umweltschutz (§ 8 Abs. 2 Abschnitt C Nr. 6)	zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb erkennen 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	
---	--	--	--