Verordnung über die Berufsausbildung zum Servicefahrer / zur Servicefahrerin

vom 22. März 2005

(veröffentlicht im Bundesgesetzblatt Teil I S. 887 vom 29. 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;

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 Ausbildenden 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 Ausbildenden 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 Abfahrtkontrolle,
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 Technologie
In Vertretung
Georg Wilhelm Adamowitsch