

**Verordnung  
über die Berufsausbildung  
zum Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen  
und zur Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen\*)**

**Vom 24. Mai 2012**

Auf Grund des § 4 Absatz 1 in Verbindung mit § 5 des Berufsbildungsgesetzes, von denen § 4 Absatz 1 durch Artikel 232 Nummer 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Arbeit und Soziales im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1

**Staatliche  
Anerkennung des Ausbildungsberufes**

Der Ausbildungsberuf des Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen und der Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen wird nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

§ 2

**Dauer der Berufsausbildung**

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

**Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsberufsbild**

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 1, Sachliche Gliederung) aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit). Eine von dem Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2, Zeitliche Gliederung) abweichende Organisation der Ausbildung ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die Berufsausbildung zum Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen und zur Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen gliedert sich wie folgt (Ausbildungsberufsbild):

**Abschnitt A**

Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Kundenorientierte Kommunikation:
  - 1.1 Adressaten- und situationsgerechte Kommunikation,
  - 1.2 Klärung des Kundenanliegens,
  - 1.3 Konfliktmanagement;
2. Rechtsanwendungen;

\*) Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 4 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 im amtlichen Teil des Bundesanzeigers veröffentlicht.

3. Dienstleistungen des Arbeitsmarktausgleichs und der sozialen Sicherung:
  - 3.1 Anliegensteuerung,
  - 3.2 Beratung und Vermittlung sowie Integration,
  - 3.3 Leistungen zur Förderung des Arbeitsmarktausgleichs,
  - 3.4 Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch,
  - 3.5 Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch sowie Auftragsleistungen nach dem Steuer- und Sozialrecht;
4. Interne Dienstleistungen:
  - 4.1 Personalsachbearbeitung,
  - 4.2 Controlling und Finanzen;

**Abschnitt B**

Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Der Ausbildungsbetrieb:
  - 1.1 Stellung, Rechtsform, Kernaufgaben und Organisationsstruktur,
  - 1.2 Organisationsziele, Qualitäts- und Prozessmanagement,
  - 1.3 Markt- und Wettbewerbssituation,
  - 1.4 Berufsbildung, arbeits-, sozial- sowie tarif- und dienstrechtliche Vorschriften,
  - 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
  - 1.6 Umweltschutz und nachhaltiges Handeln;
2. Arbeitsorganisation:
  - 2.1 Arbeits- und Selbstorganisation,
  - 2.2 Teamarbeit und Kooperation,
  - 2.3 Interkulturelle Kompetenz,
  - 2.4 Informations- und Kommunikationssysteme,
  - 2.5 Datenschutz und Datensicherheit.

§ 4

**Durchführung der Berufsausbildung**

(1) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne von § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in Prüfungen nach den §§ 5 und 6 nachzuweisen.

(2) Die Auszubildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für die Auszubildenden einen 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.

(4) Zur Ergänzung der betrieblichen Berufsausbildung sind die im Ausbildungsrahmenplan bezeichneten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer überbetrieblichen Ausbildung von bis zu 16 Wochen systematisch zu vermitteln und zu vertiefen. Hierfür kommen insbesondere Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in Betracht, die nicht in allen Ausbildungsbetrieben vermittelt werden können. Die überbetriebliche Ausbildung ist inhaltlich und zeitlich mit dem Berufsschulunterricht abzustimmen.

## § 5

### Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zum Anfang 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 zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung findet in den Prüfungsbereichen

1. Geschäftsprozesse der Leistungen nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch,
2. Steuerung von Kundenanliegen statt.

(4) Für den Prüfungsbereich Geschäftsprozesse der Leistungen nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
  - a) Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen darstellen,
  - b) arbeitsmarktpolitische Ziele der Leistungen zur Förderung des Arbeitsmarktausgleichs darstellen und
  - c) Ansprüche der sozialen Sicherung prüfen kann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

(5) Für den Prüfungsbereich Steuerung von Kundenanliegen bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
  - a) Anliegen von Kunden klären,
  - b) Geschäftsprozesse kundenorientiert einleiten und
  - c) adressaten- und situationsgerecht kommunizieren kann;

2. der Prüfling soll eine Gesprächssimulation durchführen;

3. die Prüfungszeit beträgt höchstens 15 Minuten.

## § 6

### 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 Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Arbeitsmarktbezogene Geschäftsprozesse,
2. Prozesse der Leistungsgewährung,
3. Kundenkommunikation,
4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

(3) Für den Prüfungsbereich Arbeitsmarktbezogene Geschäftsprozesse bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er Sachverhalte rechtlich beurteilen sowie kundenorientiert unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit bearbeiten kann;
2. dem Prüfungsbereich sind folgende Gebiete zugrunde zu legen:
  - a) Vorgänge der Beratung und Vermittlung sowie Integration,
  - b) Leistungen zur Förderung des Arbeitsmarktausgleichs;
3. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
4. die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

(4) Für den Prüfungsbereich Prozesse der Leistungsgewährung bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er Sachverhalte der Leistungsgewährung rechtlich beurteilen sowie kundenorientiert unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit bearbeiten kann;
2. dem Prüfungsbereich sind folgende Gebiete zugrunde zu legen:
  - a) Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch,
  - b) Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch sowie Auftragsleistungen nach dem Steuer- und Sozialrecht;
3. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
4. die Prüfungszeit beträgt 150 Minuten.

(5) Für den Prüfungsbereich Kundenkommunikation bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er Kundenanliegen erkennen, Lösungswege entwickeln und begründen sowie adressaten- und situationsgerecht kommunizieren kann; dabei soll er zeigen, dass er

berufsspezifische Informationen einbeziehen und Arbeitsmittel zielgerichtet einsetzen kann;

2. der Prüfling soll eine Gesprächssimulation und hierüber ein auftragsbezogenes Fachgespräch durchführen;
3. die Prüfungszeit beträgt höchstens 30 Minuten, die Vorbereitungszeit für den Prüfling höchstens 15 Minuten.

(6) 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 und beurteilen kann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

(7) Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. Arbeitsmarktbezogene Geschäftsprozesse | 25 Prozent, |
| 2. Prozesse der Leistungsgewährung        | 35 Prozent, |
| 3. Kundenkommunikation                    | 30 Prozent, |
| 4. Wirtschafts- und Sozialkunde           | 10 Prozent. |

(8) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen

1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,
2. in mindestens drei der Prüfungsbereiche mit mindestens „ausreichend“ und

3. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet worden sind.

(9) 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.

## § 7

### Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse

Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, können unter Anrechnung der bisher zurückgelegten Ausbildungszeit nach den Vorschriften dieser Verordnung fortgesetzt werden, wenn die Vertragsparteien dies vereinbaren.

## § 8

### Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2012 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Arbeitsförderung vom 15. April 1999 (BGBl. I S. 739), die durch Artikel 55 des Gesetzes vom 24. Dezember 2003 (BGBl. I S. 2954) geändert worden ist, außer Kraft.

Berlin, den 24. Mai 2012

Die Bundesministerin  
für Arbeit und Soziales  
Ursula von der Leyen

**Anlage 1**  
(zu § 3 Absatz 1 Satz 1)

Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung  
zum Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen  
und zur Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen

– Sachliche Gliederung –

**Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Kundenorientierte Kommunikation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1)	
1.1	Adressaten- und situationsgerechte Kommunikation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) eigene Rolle als Dienstleister und die kommunikativen Anforderungen im Kundenkontakt verstehen</li> <li>b) Grundsätze der Kommunikation, Argumentationsstrategien und Gesprächstechniken adressaten- und situationsgerecht anwenden</li> <li>c) Wertschätzung und Vertrauensbildung als Grundlage erfolgreicher Kommunikation begreifen und umsetzen</li> <li>d) Informationen aufbereiten und adressatengerecht kommunizieren</li> <li>e) Kritik konstruktiv annehmen und äußern</li> </ul>
1.2	Klärung des Kundenanliegens (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Anliegen und unterschiedliche Lebenslagen von Kunden erkennen und darauf angemessen reagieren</li> <li>b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung den Kunden nachvollziehbar aufzeigen</li> <li>c) aus mündlichen und schriftlichen Informationen den wesentlichen Sachverhalt ermitteln, Lösungsvorschläge entwickeln und weitere Handlungsschritte einleiten</li> </ul>
1.3	Konfliktmanagement (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Konflikte erkennen, analysieren, versachlichen und dabei emotionale Momente berücksichtigen</li> <li>b) Konfliktlösungsstrategien anwenden</li> </ul>
2	Rechtsanwendungen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung der Fachaufgaben anwenden; sich in neues Recht einarbeiten</li> <li>b) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und Rechtsfolgen feststellen</li> <li>c) Rechtsfolgen bei der Erteilung von Auskünften beachten</li> <li>d) Bearbeitungsreife von Vorgängen herstellen und Vorgänge abschließend bearbeiten oder weiterleiten</li> <li>e) Bescheide erlassen</li> <li>f) Rechtmäßigkeit von Verwaltungsakten und Möglichkeiten der Fehlerbeseitigung prüfen</li> <li>g) Rechtsbehelfe hinsichtlich Form- und Fristenhaltung prüfen, zur Niederschrift aufnehmen und weiterleiten</li> <li>h) bei Leistungsmissbrauch und Ordnungswidrigkeiten erforderliche Maßnahmen veranlassen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
3	Dienstleistungen des Arbeitsmarktausgleichs und der sozialen Sicherung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3)	
3.1	Anliegensteuerung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) bei Anträgen, Anzeigen und Erklärungen die örtliche und sachliche Zuständigkeit prüfen, Anliegen weiterleiten</li> <li>b) Anliegen abschließend klären</li> <li>c) Geschäftsprozesse kundenorientiert einleiten</li> </ul>
3.2	Beratung und Vermittlung sowie Integration (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden über das Beratungs- und Vermittlungsangebot und die entsprechenden Dienstleistungen informieren, Handlungsmöglichkeiten aufzeigen und dabei besondere Personengruppen berücksichtigen</li> <li>b) Kunden über das Verfahren der Vermittlung sowie dessen rechtliche Auswirkungen informieren</li> <li>c) Kunden bei der Nutzung von Möglichkeiten zur Selbstinformation unterstützen</li> <li>d) Unterlagen vorbereiten, Kundendaten erfassen, Kunden über Formen ihrer Mitwirkung informieren</li> </ul>
3.3	Leistungen zur Förderung des Arbeitsmarktausgleichs (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden arbeitsmarktpolitische Ziele der Leistungen zur Förderung des Arbeitsmarktausgleichs erläutern</li> <li>b) Antragsformulare vorbereiten und Kunden den Verfahrensablauf darstellen</li> <li>c) allgemeine Anspruchs- und Fördervoraussetzungen prüfen</li> <li>d) über Anträge entscheiden</li> <li>e) Zahlungen veranlassen und gegenüber den Kunden begründen</li> </ul>
3.4	Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden über Bedeutung und Zielsetzung von Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch informieren</li> <li>b) Ansprüche prüfen, leistungsbeeinflussende Tatbestände feststellen</li> <li>c) über Anträge entscheiden</li> <li>d) sich in dokumentierte Fälle einarbeiten, Bestandsarbeiten ausführen</li> </ul>
3.5	Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch sowie Auftragsleistungen nach dem Steuer- und Sozialrecht (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden über Bedeutung und Zielsetzung von Leistungen der sozialen Sicherung nach Zweiten Buch Sozialgesetzbuch sowie des Familienleistungsausgleichs informieren</li> <li>b) Ansprüche prüfen, leistungsbeeinflussende Tatbestände feststellen</li> <li>c) über Anträge entscheiden</li> </ul>
4	Interne Dienstleistungen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4)	
4.1	Personalsachbearbeitung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Personalangelegenheiten bearbeiten und dabei arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen sowie tarifliche und betriebliche Regelungen anwenden</li> <li>b) Beteiligungsrechte beachten</li> <li>c) Auskünfte zu Personalangelegenheiten erteilen</li> <li>d) Maßnahmen der Personalrekrutierung, Personalentwicklung und Qualifizierung administrativ bearbeiten</li> </ul>
4.2	Controlling und Finanzen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zweck, Zustandekommen und Gliederung des Haushaltes beschreiben sowie Rechts- und Verfahrensvorschriften zur Haushaltsführung anwenden</li> <li>b) Finanzierungsquellen des Ausbildungsbetriebes unterscheiden</li> <li>c) Buchungs- und Zahlungssysteme anwenden</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<p>d) Controlling als Informations- und Steuerungsinstrument begreifen und das eigene Handeln an geschäftspolitischen Zielen, insbesondere an Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit, ausrichten</p> <p>e) Zweck und Aufbau der Kosten- und Leistungsrechnung im Ausbildungsbetrieb begreifen</p>

**Abschnitt B: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform, Kernaufgaben und Organisationsstruktur (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.1)	<p>a) Stellung des Ausbildungsbetriebes im System der sozialen Sicherung erfassen</p> <p>b) Rechtsformen und Kernaufgaben von Ausbildungsbetrieben unterscheiden</p> <p>c) Aufgaben der für den Ausbildungsbetrieb wichtigen Institutionen sowie Organisationen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer berücksichtigen</p> <p>d) Bedeutung, Gliederung, Zusammensetzung und Aufgaben der zuständigen Organe unterscheiden</p> <p>e) Aufbau- und Ablauforganisation beachten</p>
1.2	Organisationsziele, Qualitäts- und Prozessmanagement (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.2)	<p>a) Organisationsziele und Geschäftsprozesse berücksichtigen</p> <p>b) Bedeutung von Qualitätssicherung und Kundenzufriedenheit erkennen</p> <p>c) Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung von Qualitätsstandards und wirtschaftlichem Ressourceneinsatz reflektieren und kundenorientiert gestalten</p> <p>d) Datenqualität sicherstellen</p>
1.3	Markt- und Wettbewerbssituation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.3)	<p>a) Stellung des Ausbildungsbetriebes im Wettbewerb mit anderen Marktteilnehmern beachten und das Handeln danach ausrichten</p> <p>b) Marketing als Wettbewerbsfaktor und Element der Kundenorientierung bewerten und Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit zielgruppenorientiert einsetzen</p>
1.4	Berufsbildung, arbeits-, sozial- sowie tarif- und dienstrechtliche Vorschriften (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.4)	<p>a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</p> <p>b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</p> <p>c) gesetzliche, tarifliche und betriebliche Arbeitszeitregelungen beachten</p> <p>d) Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte personalvertretungsrechtlicher Organe nutzen</p> <p>e) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung verstehen</p> <p>f) Bedeutung des lebenslangen Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie die beruflichen Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten begreifen</p>
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.5)	<p>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</p> <p>b) Maßnahmen zur Stressbewältigung anwenden</p> <p>c) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</p>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<p>d) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</p> <p>e) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</p>
1.6	Umweltschutz und nachhaltiges Handeln (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.6)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <p>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</p> <p>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</p> <p>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</p> <p>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</p>
2	Arbeitsorganisation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2)	
2.1	Arbeits- und Selbstorganisation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.1)	<p>a) Lernformen der beruflichen Bildung und Lernstrategien anwenden</p> <p>b) Arbeits- und Organisationsmittel effektiv und effizient nutzen</p> <p>c) Möglichkeiten funktionaler und ergonomischer Arbeitsplatzgestaltung nutzen</p> <p>d) Instrumente der Projektarbeit anwenden</p> <p>e) die eigene Arbeit systematisch und qualitätsbewusst planen, durchführen und kontrollieren</p>
2.2	Teamarbeit und Kooperation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.2)	<p>a) Aufgaben im Team planen, durchführen und reflektieren</p> <p>b) Informationen über Arbeitsergebnisse austauschen und nutzen</p> <p>c) interne Informationsprozesse teamübergreifend gestalten</p>
2.3	Interkulturelle Kompetenz (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.3)	<p>a) kulturelle Hintergründe und sozioökonomische Situationen berücksichtigen</p> <p>b) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden</p> <p>c) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen</p>
2.4	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.4)	<p>a) Standardsoftware und betriebsspezifische Software anwenden</p> <p>b) Informations- und Kommunikationssysteme adressatengerecht einsetzen</p> <p>c) Informationsquellen zielgerichtet und sachgerecht auswählen, auswerten und Ergebnisse aufbereiten</p>
2.5	Datenschutz und Datensicherheit (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.5)	<p>a) gesetzliche und betriebliche Vorschriften des Datenschutzes, insbesondere hinsichtlich der Sozialdaten, einhalten</p> <p>b) betriebliche Vorschriften der Datensicherheit einhalten</p>

**Anlage 2**  
(zu § 3 Absatz 1 Satz 2)

Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung  
zum Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen  
und zur Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen

– Zeitliche Gliederung –

Die nachfolgende zeitliche Gliederung nennt die Zeiträume des Abschnittes B nach § 3 Absatz 2, in denen die jeweiligen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten erstmals schwerpunktmäßig vermittelt werden sollen; in der Regel ist eine Fortführung oder Vertiefung zum Erreichen der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich. Die Fortführung der Inhalte des Abschnittes A nach § 3 Absatz 2 ist, abweichend davon, in den nachfolgend aufgeführten Zeiträumen in den jeweiligen Ausbildungsjahren gesondert dargestellt.

Während der gesamten Ausbildungszeit sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

- Abschnitt B Nummer 2.3 Interkulturelle Kompetenzen, Lernziel b,  
Abschnitt B Nummer 2.4 Informations- und Kommunikationssysteme,  
Abschnitt A Nummer 3.1 Anliegensteuerung  
zu vermitteln.

**Erstes Ausbildungsjahr**

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

- Abschnitt B Nummer 1.1 Stellung, Rechtsform, Kernaufgaben und Organisationsstruktur, Lernziele a und b,  
Abschnitt B Nummer 1.4 Berufsbildung, arbeits-, sozial- sowie tarif- und dienstrechtliche Vorschriften, Lernziele a und b,  
Abschnitt B Nummer 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,  
Abschnitt B Nummer 1.6 Umweltschutz und nachhaltiges Handeln,  
Abschnitt B Nummer 2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Lernziele a bis d,  
zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

- Abschnitt A Nummer 1.1 Adressaten- und situationsgerechte Kommunikation, Lernziele a und b,  
Abschnitt A Nummer 1.2 Klärung des Kundenanliegens,  
Abschnitt A Nummer 2 Rechtsanwendungen, Lernziele a bis c,  
Abschnitt A Nummer 3.2 Beratung und Vermittlung sowie Integration, Lernziele a und b,  
Abschnitt A Nummer 3.3 Leistungen zur Förderung des Arbeitsmarktausgleichs, Lernziele a und b,  
Abschnitt A Nummer 4.2 Controlling und Finanzen, Lernziel a,  
Abschnitt B Nummer 1.2 Organisationsziele, Qualitäts- und Prozessmanagement, Lernziele a, b und d,  
Abschnitt B Nummer 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Lernziel a,  
Abschnitt B Nummer 2.3 Interkulturelle Kompetenz, Lernziel a,  
Abschnitt B Nummer 2.5 Datenschutz und Datensicherheit  
zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

- Abschnitt A Nummer 1.1 Adressaten- und situationsgerechte Kommunikation, Lernziele c und d,  
Abschnitt A Nummer 3.4 Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch, Lernziele a und b,  
Abschnitt B Nummer 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Lernziel b,  
in Verbindung mit  
Abschnitt A Nummer 2 Rechtsanwendungen, Lernziel d,  
zu vermitteln.



### Zweites Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt ein bis drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

- Abschnitt A Nummer 4.1 Personalsachbearbeitung, Lernziele a bis c,  
 Abschnitt A Nummer 4.2 Controlling und Finanzen, Lernziel b,  
 Abschnitt B Nummer 1.1 Stellung, Rechtsform, Kernaufgaben und Organisationsstruktur, Lernziele c bis e,  
 Abschnitt B Nummer 1.4 Berufsbildung, arbeits-, sozial- sowie tarif- und dienstrechtliche Vorschriften, Lernziele c bis e,  
 Abschnitt B Nummer 2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Lernziel e,  
 zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition  
 Abschnitt A Nummer 1.2 Klärung des Kundenanliegens  
 fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

- Abschnitt A Nummer 3.2 Beratung und Vermittlung sowie Integration, Lernziele c und d,  
 Abschnitt A Nummer 3.3 Leistungen zur Förderung des Arbeitsmarktausgleichs, Lernziele c bis e,  
 Abschnitt B Nummer 1.3 Markt- und Wettbewerbssituation, Lernziel a,  
 zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus  
 Abschnitt A Nummer 1.1 Adressaten- und situationsgerechte Kommunikation, Lernziele c und d,  
 Abschnitt A Nummer 2 Rechtsanwendungen, Lernziele a bis d,  
 Abschnitt A Nummer 3.2 Beratung und Vermittlung sowie Integration, Lernziele a und b,  
 Abschnitt A Nummer 3.3 Leistungen zur Förderung des Arbeitsmarktausgleichs, Lernziele a und b,  
 fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt fünf bis sieben Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

- Abschnitt A Nummer 1.1 Adressaten- und situationsgerechte Kommunikation, Lernziel e,  
 Abschnitt A Nummer 1.3 Konfliktmanagement,  
 Abschnitt A Nummer 2 Rechtsanwendungen, Lernziele e bis g,  
 Abschnitt A Nummer 3.4 Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch, Lernziele c und d,  
 Abschnitt A Nummer 3.5 Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch sowie Auftragsleistungen nach dem Steuer- und Sozialrecht, Lernziele a und b,  
 Abschnitt A Nummer 4.2 Controlling und Finanzen, Lernziel c,  
 zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus  
 Abschnitt A Nummer 1.1 Adressaten- und situationsgerechte Kommunikation,  
 Abschnitt A Nummer 2 Rechtsanwendungen, Lernziel d,  
 fortzuführen.

### Drittes Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt ein bis drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

- Abschnitt A Nummer 4.1 Personalsachbearbeitung, Lernziel d,  
 Abschnitt A Nummer 4.2 Controlling und Finanzen, Lernziele d und e,  
 Abschnitt B Nummer 1.2 Organisationsziele, Qualitäts- und Prozessmanagement, Lernziel c,  
 Abschnitt B Nummer 1.4 Berufsbildung, arbeits-, sozial- sowie tarif- und dienstrechtliche Vorschriften, Lernziel f,  
 Abschnitt B Nummer 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Lernziel c,  
 zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition aus

Abschnitt A Nummer 1.1 Adressaten- und situationsgerechte Kommunikation fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

Abschnitt B Nummer 1.3 Markt- und Wettbewerbssituation, Lernziel b,

Abschnitt B Nummer 2.3 Interkulturelle Kompetenz, Lernziel c,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus

Abschnitt A Nummer 1.3 Konfliktmanagement,

Abschnitt A Nummer 3.2 Beratung und Vermittlung sowie Integration,

Abschnitt A Nummer 3.3 Leistungen zur Förderung des Arbeitsmarktausgleichs

fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von fünf bis sieben Monaten sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 2 Rechtsanwendungen, Lernziel h,

Abschnitt A Nummer 3.5 Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch sowie Auftragsleistungen nach dem Steuer- und Sozialrecht, Lernziel c,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus

Abschnitt A Nummer 2 Rechtsanwendungen, Lernziele a bis g,

Abschnitt A Nummer 3.5 Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch sowie Auftragsleistungen nach dem Steuer- und Sozialrecht, Lernziele a und b,

Abschnitt A Nummer 4.2 Controlling und Finanzen, Lernziel c,

fortzuführen.