



Bundesinstitut für Berufsbildung

Empfehlung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung vom 21. Juni 2016 für eine Ausbildungsregelung zum Fachpraktiker für Medientechnologie Druckverarbeitung/ zur Fachpraktikerin für Medientechnologie Druckverarbeitung gemäß § 66 des Berufsbildungsgesetzes (BBiG)

Vorwort

Mit der Rahmenregelung für Ausbildungsregelungen für behinderte Menschen gemäß § 66 BBiG, die am 17. Dezember 2009 (geändert am 15. Dezember 2010) als Empfehlung des Hauptausschusses (HA) des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) verabschiedet wurde, ist die Voraussetzung geschaffen, dass die Ausbildung behinderter Menschen in diesen Ausbildungsgängen wie vom Gesetzgeber gewollt nach bundeseinheitlichen Richtlinien und Standards erfolgt. Mit seinem Beschluss vom 5. März 2009 hat der HA darüber hinaus Arbeitsgruppen initiiert, die unter Federführung des BIBB berufsspezifische Musterregelungen erarbeiten. In diesen Arbeitsgruppen wirken Vertreter der Sozialpartner, der Kultusministerkonferenz, der Bundesministerien und insbesondere auch in der Ausbildung behinderter Menschen erfahrene Expertinnen und Experten aus Bildungseinrichtungen zusammen.

Die vom HA als Empfehlung verabschiedete Musterregelung für die Berufsausbildung zum Fachpraktiker für Medientechnologie Druckverarbeitung und zur Fachpraktikerin für Medientechnologie Druckverarbeitung wird den zuständigen Stellen mit der Bitte zur Verfügung gestellt, sie für die Berufsausbildung behinderter Menschen zugrunde zu legen und bestehende Regelungen entsprechend zu überprüfen.

Die Ausbildung zum Fachpraktiker für Medientechnologie Druckverarbeitung und zur Fachpraktikerin für Medientechnologie Druckverarbeitung orientiert sich an dem staatlich anerkannten Ausbildungsberuf zum Medientechnologen und zur Medientechnologin Druckverarbeitung. Dabei führen fortschreitende Veränderungen in der Arbeitswelt zu permanenten betrieblichen Anpassungen von Arbeits- und Ausbildungsinhalten. Wie in der betrieblichen Praxis des Bezugsberufs, dessen Ausbildungsrahmenplan als Anlage der Verordnung 2011 erlassen wurde, werden damit auch die Inhalte für die Empfehlungen der Fachpraktiker-Regelungen gemäß aktuellen Standards vermittelt.

Fachpraktiker für Medientechnologie Druckverarbeitung und Fachpraktikerinnen für Medientechnologie Druckverarbeitung arbeiten in industriellen Betrieben der Zeitungs-, Akzidenz- und Buchproduktion.

Prof. Dr. Friedrich Hubert Esser
Präsident des Bundesinstituts für Berufsbildung

Udo Philippus
Vorsitzender des Hauptausschusses des
Bundesinstituts für Berufsbildung



Paragrafenteil	Info-Tafel
<p style="text-align: center;">Ausbildungsregelung über die Berufsausbildung zum Fachpraktiker für Medientechnologie Druckverarbeitung/ zur Fachpraktikerin für Medientechnologie Druckverarbeitung vom _ . _ . 20 _ _</p>	<p>Grundlagen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Berufsbildungsgesetz (BBiG) (zum Erlass von Ausbildungsregelungen: § 66 BBiG)- Empfehlung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung für die Regelung von Prüfungsanforderungen in Ausbildungsordnungen vom 12. Dezember 2013 und Vorgängerregelungen- Empfehlung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) „Rahmenregelung für Ausbildungsregelungen gemäß § 66 BBiG vom 17. Dezember 2009“ (geändert am 15. Dezember 2010)- Verordnung über die Berufsausbildung zum Medientechnologie Druckverarbeitung/zur Medientechnologin Druckverarbeitung vom 20. Mai 2011 (BGBl. I. S. 976)

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 nach § 64 BBiG in Verbindung mit § 4 BBiG eine Ausbildung, 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 in einem nach § 4 BBiG anerkannten Ausbildungsberuf ist entsprechend § 64 BBiG kontinuierlich zu prüfen und zu ermöglichen.

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 – unter Berücksichtigung der Gutachten ihrer Fachdienste und von Stellungnahmen der abgebenden Schule, gegebenenfalls unter Beteiligung von dafür geeigneten Fachleuten (u. a. Ärztinnen/Ärzte, Psychologinnen/Psychologen, Pädagoginnen/Pädagogen, Behindertenberaterinnen/Behindertenberater) aus der Rehabilitation bzw. unter Vorschaltung einer Maßnahme der Berufsfindung und Arbeitserprobung – durchgeführt.

Die Auszubildenden 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 gemäß § 66 Absatz 2 in Verbindung mit § 65 Absatz 2 Satz 1 BBiG 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.

Auslegung § 66 BBiG

Die jetzige Formulierung soll sicherstellen, dass die zuständige Stelle bei einem Antrag von behinderten Menschen und dem Nachweis einer Ausbildungsmöglichkeit handeln muss. Dies bedeutet allerdings nicht, dass die zuständige Stelle nicht auch weiterhin aus eigener Initiative heraus tätig werden kann. Es würde dem Sinn der Gesetzesänderung (größere Handlungsverpflichtung der zuständigen Stellen) widersprechen, wenn die Handlungsmöglichkeiten der zuständigen Stellen auf Antragsfälle und damit Einzelfälle reduziert würden. Ausbildungsregelungen sollen ja gerade deshalb von den zuständigen Stellen getroffen werden, weil diese wesentlich näher als der Verordnungsgeber im Einzelfall agieren und vor Ort individuelle Besonderheiten berücksichtigen können.



Paragrafenteil	Info-Tafel
<p>Die Industrie- und Handelskammer [Nennung der zuständigen Stelle]</p> <p>–</p> <p>erlässt aufgrund des Beschlusses des Berufsbildungsausschusses vom _ _ . _ _ . _ _ _ _ _ als zuständige Stelle nach § 66 Absatz 1 BBiG in Verbindung mit § 79 Absatz 4 BBiG vom [Datum der gültigen Fassung] (BGBl. I S. [Nennung der Seite]) nachstehende Ausbildungsregelung für die Berufsausbildung von behinderten Menschen.</p> <p style="text-align: center;">§ 1 Ausbildungsberuf</p> <p>Die Berufsausbildung zum Fachpraktiker für Medientechnologie Druckverarbeitung/ zur Fachpraktikerin für Medientechnologie Druckverarbeitung erfolgt nach dieser Ausbildungsregelung.</p> <p style="text-align: center;">§ 2 Personenkreis</p> <p>Diese Ausbildungsregelung regelt die Berufsausbildung gemäß § 66 BBiG für Personen im Sinne des § 2 des Neunten Buches Sozialgesetzbuch (SGB IX).</p> <p style="text-align: center;">§ 3 Dauer der Berufsausbildung</p> <p>Die Ausbildung dauert drei Jahre.</p> <p style="text-align: center;">§ 4 Ausbildungsstätten</p> <p>Die Ausbildung findet in ausbildungsrechtlich geeigneten Ausbildungsbetrieben und Ausbildungseinrichtungen statt.</p>	<p style="text-align: center;">Definition der Zielgruppe</p> <p>Die Regelung ist ausgerichtet auf die Hauptzielgruppe der Menschen mit Lernbehinderung, da diese den überwiegen- den Teil der behinderten Menschen ausmacht, die Aus- bildungsgänge gemäß § 66 BBiG absolvieren.</p> <p>Lernbehinderte Menschen sind Personen, die in ihrem Lernen umfänglich und lang andauernd beeinträchtigt sind und die deutlich von der Altersnorm abweichende Leis- tungs- und Verhaltensformen aufweisen, wodurch ihre berufliche Integration wesentlich und auf Dauer erschwert wird.</p> <p>Für Menschen mit anderen Behinderungen*, die nach § 66 BBiG ausgebildet werden, kann die Rahmenregelung auch modifiziert angewendet werden.</p> <p>Die Zugehörigkeit zu dem betroffenen Personenkreis kann nur im Einzelfall festgestellt werden.</p> <hr/> <p>* Menschen mit Sinnesbehinderung (Seh-, Hör- und Sprachbehinderung), Körperbehinderung und psychischer Behinderung sowie allen übrigen Formen von Behinderung.</p> <p style="text-align: center;">Ausbildungsdauer</p> <p>Die Ausbildungsdauer der Ausbildungsregelung nach § 66 BBiG soll die Ausbildungsdauer des vergleichbaren Aus- bildungsberufs/der vergleichbaren Ausbildungsberufe nach § 4 BBiG nicht unterschreiten.</p> <p style="text-align: center;">Ausbildungseinrichtung als Ausbildungsstätte:</p> <p>Hierunter sind Berufsbildungseinrichtungen zu verstehen, die weder Betrieb noch Schule sind.</p>



Paragrafenteil	Info-Tafel
<p style="text-align: center;">§ 5 Eignung der Ausbildungsstätte</p> <p>(1) Behinderte Menschen dürfen nach dieser Ausbildungsregelung nur in dafür geeigneten Betrieben und Ausbildungseinrichtungen ausgebildet werden.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p style="text-align: center;">§ 6 Eignung der Ausbilder/Ausbilderinnen</p> <p>(1) Ausbilderinnen/Ausbilder die im Rahmen einer Ausbildung nach § 66 BBiG erstmals tätig werden, müssen neben der persönlichen, berufsspezifisch fachlichen und berufspädagogischen Eignung (AEVO u. a.) eine mehrjährige Erfahrung in der Ausbildung sowie zusätzliche behindertenspezifische Qualifikationen nachweisen.</p> <p>(2) Anforderungsprofil</p> <p>Ausbilderinnen/Ausbilder müssen eine rehabilitationspädagogische Zusatzqualifikation nachweisen und dabei folgende Kompetenzfelder abdecken:</p> <ul style="list-style-type: none">– Reflexion der betrieblichen Ausbildungspraxis,– Psychologie,– Pädagogik, Didaktik,– Rehabilitationskunde,– Interdisziplinäre Projektarbeit,– Arbeitskunde/Arbeitspädagogik,– Recht,– Medizin. <p>Um die besonderen Anforderungen des § 66 BBiG zu erfüllen, soll ein Qualifizierungsumfang von 320 Stunden sichergestellt werden.</p> <p>(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.</p> <p>(4) Ausbilderinnen/Ausbilder die im Rahmen einer Ausbildung nach § 66 BBiG bereits tätig sind, haben innerhalb eines Zeitraums von höchstens fünf Jahren die notwendigen Qualifikationen gemäß Absatz 2 nachzuweisen.</p> <p>Die Anforderungen an Ausbilderinnen/Ausbilder gemäß Absatz 2 gelten als erfüllt, wenn die behindertenspezifischen</p>	<p>Die zuständigen Stellen überwachen die Eignung der Ausbildungsstätte gemäß BBiG/Handwerksordnung (HwO). Für die Berufsschulen erfolgt dies durch die zuständigen Schulbehörden.</p> <p>Eignungsmerkmale</p> <p>Ausbildungsstätte</p> <p>Bei der Eignungsfeststellung sind die allgemeinen Kriterien zugrunde zu legen, soweit die jeweilige Ausbildungsregelung nicht weitergehende Anforderungen aufstellt.</p> <p>Nennung weitergehender Anforderungen</p> <p>Sofern sich aus der Ausbildungsregelung der zuständigen Stelle weitergehende Anforderungen ergeben, sind diese zu beachten.</p> <p>Absatz 1 Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</p> <p>Behindertenspezifische Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten können u. a. im Rahmen der Maßnahmen zur Vorbereitung auf die Ausbildereignungsprüfung oder als ergänzendes Modul angeboten werden.</p> <p>Absatz 3 Kompetenzen und Erfahrungen im Umgang mit behinderten Menschen</p> <p>Diese Kompetenzen und Erfahrungen können z. B. durch die Mitwirkung bei Ausbildungsmaßnahmen für behinderte Menschen in Einrichtungen oder Ausbildungsbetrieben erworben werden.</p> <p>Absatz 4 Zusatzqualifizierung</p> <p>Thematische, inhaltliche Schwerpunkte sind insbesondere Kenntnisse aus den Bereichen Lernbehinderung, Lernstörung, Verhaltensauffälligkeiten und psychische Behinderung.</p>



Paragrafenteil	Info-Tafel
<p>Zusatzqualifikationen auf andere Weise glaubhaft gemacht werden können.</p>	
<p style="text-align: center;">§ 7</p> <p style="text-align: center;">Struktur der Berufsausbildung</p> <p>(1) Findet die Ausbildung in einer Einrichtung statt, sollen mindestens 12 Wochen außerhalb dieser Einrichtung in einem geeigneten Ausbildungsbetrieb/mehreren geeigneten Ausbildungsbetrieben durchgeführt werden.</p> <p>(2) Soweit Inhalte der Ausbildung nach dieser Ausbildungsregelung mit Inhalten der Berufsausbildung zum Medientechnologen und zur Medientechnologin Druckverarbeitung übereinstimmen, für die aufgrund einer Regelung der (Nennung der zuständigen Stelle) eine überbetriebliche Berufsausbildung vorgesehen ist, soll die Vermittlung der entsprechenden Ausbildungsinhalte ebenfalls überbetrieblich erfolgen.</p> <p>(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.</p>	<p>Ausbildung im Betrieb/in Betrieben (betriebliche Ausbildung)</p> <p>Es ist anzustreben, die Dauer der betrieblichen Ausbildung möglichst nach oben zu öffnen. Überbetriebliche Unterweisungen sind nicht auf die 12 Wochen anzurechnen.</p> <p>Die Tage der Inanspruchnahme von Urlaub, der Teilnahme am Berufsschulunterricht sowie krankheitsbedingte Fehlzeiten rechnen nicht auf den Zeitraum der betrieblichen Ausbildung an.</p> <p>Die Fehlzeit/Fehlzeiten ist/sind unmittelbar an den betriebspraktischen Anteil der Ausbildung anzuhängen.</p> <p>Ausgenommen hiervon sind die sich direkt oder indirekt anschließenden Zeiten für die Vorbereitung auf Teil 1 und 2 der gestreckten Abschlussprüfung.</p> <p>Die Dauer der Möglichkeit der Teilnahme an dem betriebspraktischen Anteil der Ausbildung richtet sich u. a. nach</p> <ul style="list-style-type: none">– regionalspezifischen Gegebenheiten– berufsspezifischen Gegebenheiten– Art oder Schwere/Art und Schwere der Behinderung <p>Förderphase</p> <p>Der personenbezogene Förderplan beinhaltet im Sinne einer behinderten-spezifischen Unterstützungsstruktur u. a. die sonderpädagogische, sozialpädagogische, berufspädagogische und psychische Hilfestellung und dient der Entwicklung des Betroffenen.</p> <p>Vertiefungsphase/Förderphase vor der Zwischenprüfung</p> <p>Zur Fortsetzung der Berufsausbildung sollen die Ausbildungsinhalte des Teils des Ausbildungsrahmenplans vor der Zwischenprüfung unter Berücksichtigung betriebsbedingter Schwerpunkte sowie des individuellen Lernfortschritts vertieft vermittelt werden.</p> <p>Vertiefungsphase/Förderphase vor der Abschlussprüfung</p> <p>Zur Fortsetzung der Berufsausbildung sollen die Ausbildungsinhalte des Teils des Ausbildungsrahmenplans vor der Abschlussprüfung unter Berücksichtigung betriebsbedingter Schwerpunkte sowie des individuellen Lernfortschritts vertieft vermittelt werden.</p>
<p style="text-align: center;">§ 8</p> <p style="text-align: center;">Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsberufsbild</p> <p>(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage) aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit).</p> <p>Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende Organisation der Ausbildung ist insbesondere zulässig, soweit die jeweilige Behinderung der Auszubildenden oder betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.</p> <p>(2) Die Berufsausbildung zum Fachpraktiker für Medientechnologie Druckverarbeitung und zur Fachpraktikerin für Medientechnologie Druckverarbeitung gliedert sich wie folgt (Ausbildungsberufsbild):</p>	



Paragrafenteil	Info-Tafel
<p>Abschnitt A Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Planen des Ablaufs von Verarbeitungsaufträgen,2. Einrichten von Arbeitsplätzen, Geräten und Maschinen,3. Überwachen von Produktionsabläufen,4. Anwenden von Verarbeitungstechniken,5. Pflegen und Warten von Geräten und Maschinen,6. Akzidenzproduktion; <p>Abschnitt B Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei der folgenden Wahlqualifikationen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Klebebindetechnik,2. Sammelhefttechnik,3. Spezielle Druckweiterverarbeitungstechnik; <p>Abschnitt C Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht,2. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebs,3. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,4. Umweltschutz,5. Betriebliche Kommunikation. <p style="text-align: center;">§ 9 Zielsetzung und Durchführung der Berufsausbildung</p> <p>(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 BBiG befähigt werden, die selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren (berufliche Handlungskompetenz) einschließt.</p> <p>Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 10 und 11 nachzuweisen.</p> <p>(2) Die Auszubildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für die Auszubildenden einen individuellen Ausbildungsplan zu erstellen.</p> <p>(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.</p> <p>Die Auszubildende/der Auszubildende kann nach Maßgabe von Art oder Schwere/Art und Schwere ihrer/seiner Behinderung von der Pflicht zur Führung eines schriftlichen Ausbildungsnachweises entbunden werden.</p> <p style="text-align: center;">§ 10 Zwischenprüfung</p> <p>(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstands ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll vor dem Ende des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.</p>	<p style="text-align: center;">Absatz 1 berufliche Handlungskompetenz</p> <p>Selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren</p> <p>Ein Hinweis auf „nach Anweisung“ oder „nach Anleitung“, o. a. soll in Ausbildungsregelungen nicht eingefügt werden, da die Breite und Tiefe der Handlungskompetenz durch den Ausbildungsrahmenplan und den Rahmenlehrplan vorgegeben wird.</p> <p>Zu berücksichtigen ist auch die Art oder Schwere/Art und Schwere der Behinderung der/des Betroffenen.</p> <p>Hinweis auf die Besonderheiten der betroffenen Person – im Sinne von § 65 BBiG – als eigenen Absatz in allen Prüfungen aufnehmen</p>



Paragrafenteil	Info-Tafel
<p>(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage für die ersten 18 Monate aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.</p> <p>(3) Die Zwischenprüfung findet in den Prüfungsbereichen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Arbeitsplanung und 2. Verarbeitungstechnik <p>statt.</p> <p>(4) Für den Prüfungsbereich Arbeitsplanung bestehen folgende Vorgaben:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, <ol style="list-style-type: none"> a) Arbeitsschritte zu planen, Arbeitsmittel festzulegen, Materialien auszuwählen, Anforderungen des Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzes sowie der Wirtschaftlichkeit zu berücksichtigen, b) Auftragsdaten zu übernehmen und zu prüfen, c) Einrichtertätigkeiten für manuelle und maschinelle Fertigungstechniken zu planen, dabei Wechselwirkungen mit Vorprodukten, Materialien und Maschinen zu berücksichtigen, d) verarbeitungsspezifische Berechnungen durchzuführen; 2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten; 3. die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten. <p>(5) Für den Prüfungsbereich Verarbeitungstechnik bestehen folgende Vorgaben:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, <ol style="list-style-type: none"> a) berufstypische Geräte und Maschinen nach Auftragsdaten und Vorgaben einzustellen, b) Probeprodukte manuell und maschinell zu fertigen, c) seine Arbeiten mit praxisüblichen Unterlagen zu dokumentieren; 2. der Prüfling soll eine Arbeitsaufgabe durchführen, dabei soll er zwei Geräte und Maschinen nach Vorgaben einstellen und seine Arbeiten dokumentieren; 3. die Prüfungszeit beträgt vier Stunden. 	<p>Erläuterungen zu den Prüfungsinstrumenten (aus der HA-Empfehlung Nummer 158)</p> <p>– schriftliche Aufgaben</p> <p>Die schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben sind praxisbezogen oder berufstypisch. Bei der Bearbeitung entstehen Ergebnisse wie z. B. Lösungen zu einzelnen Fragen, Geschäftsbriefe, Stücklisten, Schaltpläne, Projektdokumentationen oder Bedienungsanleitungen.</p> <p>Werden eigene Prüfungsanforderungen formuliert, erhalten die schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben eine eigene Gewichtung. Bewertet werden</p> <ul style="list-style-type: none"> – fachliches Wissen, – Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge und/oder – methodisches Vorgehen und Lösungswege. <p>Zusätzlich kann auch (z. B. wenn ein Geschäftsbrief zu erstellen ist) die Beachtung formaler Aspekte wie Gliederung, Aufbau und Stil bewertet werden.</p> <p>– Arbeitsaufgabe</p> <p>Die Arbeitsaufgabe besteht aus der Durchführung einer komplexen berufstypischen Aufgabe. Es werden eigene Prüfungsanforderungen formuliert. Die Arbeitsaufgabe erhält daher eine eigene Gewichtung. Bewertet werden</p> <ul style="list-style-type: none"> – die Arbeits-/Vorgehensweise und das Arbeitsergebnis oder – nur die Arbeits-/Vorgehensweise. <p>Die Arbeitsaufgabe kann durch ein situatives Fachgespräch, ein auftragsbezogenes Fachgespräch, durch Dokumentieren mit praxisbezogenen Unterlagen, schriftlich zu bearbeitende Aufgaben und eine Präsentation ergänzt werden. Diese beziehen sich auf die zu bearbeitende Arbeitsaufgabe.</p> <p>– Situatives Fachgespräch</p> <p>Das situative Fachgespräch bezieht sich auf Situationen während der Durchführung einer Arbeitsaufgabe oder einer Arbeitsprobe und unterstützt deren Bewertung; es hat keine eigenen Prüfungsanforderungen und erhält daher auch keine gesonderte Gewichtung.</p> <p>Es werden Fachfragen, fachliche Sachverhalte und Vorgehensweisen sowie Probleme und Lösungen erörtert. Es findet während der Durchführung der Arbeitsaufgabe oder Arbeitsprobe statt; es kann in mehreren Gesprächsphasen durchgeführt werden. Bewertet werden</p> <ul style="list-style-type: none"> – methodisches Vorgehen und Lösungswege und/oder – Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge.
<p style="text-align: center;">§ 11 Abschlussprüfung</p> <p>(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.</p> <p>Die Ausbildungsregelung zu zugrunde zu legen.</p>	<p>Hinweis auf die Besonderheiten der betroffenen Person – im Sinne von § 65 BBiG – als eigenen Absatz in allen Prüfungen aufnehmen</p>



Paragrafenteil	Info-Tafel
<p>(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Druckverarbeitung,2. Fertigungstechnik,3. Wirtschafts- und Sozialkunde. <p>(3) Für den Prüfungsbereich Druckverarbeitung bestehen folgende Vorgaben:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,<ol style="list-style-type: none">a) Arbeitsabläufe zu planen,b) Verarbeitungsgeräte und -maschinen einzurichten,c) Verarbeitungsgeräte und -maschinen zu steuern, das Produktionsergebnis zu prüfen, zu beurteilen und zu optimieren,d) Produkte in der vorgegebenen Qualität termingerecht, wirtschaftlich und unter Berücksichtigung der Anforderungen des Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzes herzustellen,e) Maßnahmen zur Behebung von Störungen einzuleiten,f) Fertigungsdaten zu kommunizieren und zu dokumentieren;2. dem Prüfungsbereich ist folgende Tätigkeit zugrunde zu legen: Herstellen eines Produkts mit mehreren Verarbeitungsgeräten und -maschinen entsprechend der im Ausbildungsvertrag festgelegten Wahlqualifikation nach § 8 Absatz 2 Abschnitt B;3. der Prüfling solle eine Arbeitsaufgabe sowie ein situatives Fachgespräch durchführen und seine Arbeiten mit praxisüblichen Unterlagen dokumentieren;4. die Prüfungszeit beträgt sieben Stunden, innerhalb dieser Zeit soll das situative Fachgespräch höchstens zehn Minuten dauern. <p>(4) Für den Prüfungsbereich Fertigungstechnik bestehen folgende Vorgaben:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,<ol style="list-style-type: none">a) Fertigungstechniken hinsichtlich ihrer Einsatzgebiete zu unterscheiden und Hauptproduktgruppen zuzuordnen,b) Arbeitsabläufe und -schritte zu planen, durchzuführen und zu dokumentieren,c) Materialien und Fertigungstechniken produktbezogen auszuwählen,d) qualitätssichernde Maßnahmen für die Optimierung der Fertigung anzuwenden,e) Funktionen von Maschinenelementen darzustellen,f) Maschinendaten auszuwerten und zu dokumentieren,g) Maßnahmen zur Instandhaltung von Maschinen und Anlagen auszuwählen,h) fertigungstechnische Berechnungen durchzuführen;2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;3. die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten. <p>(5) Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde bestehen folgende Vorgaben:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusam-	



Paragrafenteil	Info-Tafel						
<p>menhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen;</p> <p>2. der Prüfling soll praxisorientierte Aufgaben schriftlich bearbeiten;</p> <p>3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.</p>							
<p style="text-align: center;">§ 12 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung</p> <p>(1) Die einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:</p> <table border="0"><tr><td>1. Prüfungsbereich Druckverarbeitung</td><td>50 Prozent,</td></tr><tr><td>2. Prüfungsbereich Fertigungstechnik</td><td>40 Prozent,</td></tr><tr><td>3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde</td><td>10 Prozent.</td></tr></table> <p>(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen</p> <ol style="list-style-type: none">1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,2. im Prüfungsbereich Druckverarbeitung mit mindestens „ausreichend“,3. in mindestens einem weiteren Prüfungsbereich mit mindestens „ausreichend“ und4. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet worden sind. <p>(3) 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.</p>	1. Prüfungsbereich Druckverarbeitung	50 Prozent,	2. Prüfungsbereich Fertigungstechnik	40 Prozent,	3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde	10 Prozent.	
1. Prüfungsbereich Druckverarbeitung	50 Prozent,						
2. Prüfungsbereich Fertigungstechnik	40 Prozent,						
3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde	10 Prozent.						
<p style="text-align: center;">§ 13 Übergang</p> <p>Ein Übergang von einer Berufsausbildung nach dieser Ausbildungsregelung in eine entsprechende Ausbildung nach § 4 BBiG ist von dem/der Auszubildenden und dem/der Ausbildenden kontinuierlich zu prüfen.</p>							
<p style="text-align: center;">§ 14 Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse</p> <p>Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Ausbildungsregelung bestehen, können unter Anrechnung der bisher zurückgelegten Ausbildungszeit nach den Vorschriften dieser Verordnung fortgesetzt werden, wenn die Vertragsparteien dies vereinbaren.</p>							



Paragrafenteil	Info-Tafel		
<p style="text-align: center;">§ 15 Prüfungsverfahren</p> <p>Für die Zulassung zur Abschlussprüfung und das Prüfungsverfahren gilt die Prüfungsordnung für die Durchführung von Abschluss- und Umschulungsprüfungen der (Nennung der zuständigen Stelle) entsprechend.</p> <p style="text-align: center;">§ 16 Abkürzung und Verlängerung der Ausbildungszeit</p> <p>Soweit die Dauer der Ausbildung abweichend von dieser Ausbildungsregelung verkürzt oder verlängert werden soll, ist § 8 Absatz 1 und 2 BBiG entsprechend anzuwenden.</p> <p style="text-align: center;">§ 17 Inkrafttreten</p> <p>Diese Ausbildungsregelung tritt am Tag nach ihrer Veröffentlichung im Mitteilungsblatt der (Nennung der zuständigen Stelle) (Nennung des Mitteilungsblattes) in Kraft.</p> <p style="text-align: center;">(Nennung des Ortes), den (Nennung des Datums der Ausfertigung) (Nennung der zuständigen Stelle)</p> <p style="text-align: right;">In Vertretung</p> <p>..... oder</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; vertical-align: bottom;"> (Unterschrift Dienststellenleiter/ Dienststellenleiterin) </td> <td style="width: 50%; text-align: center; vertical-align: bottom;"> (Unterschrift Bevollmächtigter/ Bevollmächtigte) </td> </tr> </table>	(Unterschrift Dienststellenleiter/ Dienststellenleiterin)	(Unterschrift Bevollmächtigter/ Bevollmächtigte)	<p>Für die Einzelfallentscheidungen über die Verkürzung der Berufsausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf (§ 8 Absatz 1 BBiG) gilt die Empfehlung, die Ausbildung zum Fachpraktiker und zur Fachpraktikerin für Medientechnologie Druckverarbeitung mit bis zu zwei Jahren auf die Ausbildung zum Medientechnologen und zur Medientechnologin Druckverarbeitung anzurechnen.</p> <p>Zur Frage der Anrechnung soll die Berufsschule gehört werden.</p>
(Unterschrift Dienststellenleiter/ Dienststellenleiterin)	(Unterschrift Bevollmächtigter/ Bevollmächtigte)		



**Ausbildungsrahmenplan
für die Ausbildungsregelung
zum Fachpraktiker für Medientechnologie Druckverarbeitung und
zur Fachpraktikerin für Medientechnologie Druckverarbeitung**

Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen	
			1. – 18. Monat	19. – 36. Monat
1	2	3	4	
1	Planen des Ablaufs von Verarbeitungsaufträgen	<ul style="list-style-type: none"> a) Auftragsunterlagen auf Vollständigkeit prüfen und Durchführung der Arbeitsabläufe vorbereiten b) Vorprodukte auf Vollständigkeit und Verarbeitungsfähigkeit prüfen c) Materialien für die Produktion auswählen und auf Verwendbarkeit prüfen d) Arbeitsmittel auswählen e) Produktdaten bei der Planung von Aufträgen nutzen f) Materialfluss sowie material- und transportgerechte Lagerung von Produkten planen. 	22	
2	Einrichten von Arbeitsplätzen, Geräten und Maschinen	<ul style="list-style-type: none"> g) Auftragsdaten für die Maschinensteuerung übernehmen, Maschinen nach Vorgaben einrichten h) Material bereitstellen, vorbereiten und handhaben i) Probeprodukte erstellen und Übereinstimmung mit den Anforderungen überprüfen, bei Abweichungen Maschineneinstellungen optimieren j) Kontrolleinrichtungen nach Vorgaben einstellen k) Freigabe einholen und Produktion starten 	28	
3	Überwachen von Produktionsabläufen	<ul style="list-style-type: none"> a) Maschinen und Geräte unter Berücksichtigung von Leistung und Ausschussminimierung bedienen b) Störungen an Maschinen und Geräten beheben, Materialfluss sicherstellen c) Arbeitsergebnisse hinsichtlich der Einhaltung von Normen und Toleranzen prüfen und beurteilen, bei Bedarf Maßnahmen ergreifen d) qualitätssichernde Maßnahmen durchführen e) Fertigungsdaten festhalten 	28	
4	Anwenden von Verarbeitungstechniken	<ul style="list-style-type: none"> a) Verarbeitungstechniken und -verfahren produktgerecht beurteilen b) Einsatzmöglichkeiten von Geräten und Maschinen produktgerecht beurteilen c) Materialverhalten im Fertigungsprozess hinsichtlich der geforderten Qualität beurteilen d) Arbeitsschritte und technische Abläufe darstellen e) bei der Fertigung wirtschaftliche und ökologische Aspekte berücksichtigen 		10



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen	
			1. – 18. Monat	19. – 36. Monat
1	2	3	4	
5	Pflegen und Warten von Geräten und Maschinen	a) Funktionsprüfungen durchführen b) Störungen an Maschinen und Einrichtungen feststellen und Maßnahmen zu deren Behebung ergreifen c) Sicherheitseinrichtungen auf ihre Wirksamkeit überprüfen d) Werkzeuge und Arbeitsmittel inspizieren, pflegen und warten e) Schmierstoffe nach Verwendungszweck auswählen und unter Beachtung von Schmierplänen einsetzen		10
6	Akzidenzproduktion	a) Maschinen und Geräte einschließlich steuer- und regeltechnischer Einrichtungen überprüfen, Fehler erkennen und Maßnahmen zu deren Behebung ergreifen b) Reihenfolge der Arbeitsschritte entsprechend der spezifischen Akzidenzproduktion festlegen c) gelieferte Vorprodukte auf Verarbeitungsfähigkeit kontrollieren d) Verarbeitungsmaschinen auftragsbezogen einsetzen, während der Fertigung Qualität überprüfen, Verarbeitungsprobleme erkennen und Maßnahmen zu deren Behebung ergreifen e) Fertigungsmuster manuell und maschinell erstellen f) Verarbeitungsmaschinen und -geräte der Akzidenzproduktion, insbesondere mit Trenn-, Falz-, Sammel-, Umform-, Füge- und Veredelungstechniken, einrichten g) Auftragsdaten unter Berücksichtigung maschinenspezifischer Bedingungen eingeben, einstellen und für Wiederholaufträge sichern h) Verarbeitungsmaschinen und -geräte anfahren, dabei Materiallauf und Fertigungsgenauigkeit optimieren, störungsfreie Produktion sicherstellen. i) Zwischenlagerung von Halbfertigprodukten und innerbetrieblichen Transport durchführen und optimieren j) Qualitätskontrollen nach Normen und Vorschriften durchführen, Arbeitsergebnis in Bezug auf Verwendbarkeit und Qualität beurteilen, Belegmuster archivieren k) Produkte lager- und versandfertig machen, dabei produktspezifische sowie standardisierte und individualisierte Versandbedingungen berücksichtigen		26

Abschnitt B: Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten aus den Wahlqualifikationen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen	
			1. – 18. Monat	19. – 36. Monat
1	2	3	4	
1	Klebebindetechnik	a) Vorprodukte, insbesondere Falzbogen und Buchblöcke, sowie Weiterverarbeitungsmaterialien, bereitstellen b) Klebstoffe vorbereiten und auf Produkt abstimmen		



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen	
			1. – 18. Monat	19. – 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> c) Klebebindeanlage einrichten und bedienen, Produktionsablauf überwachen, Fertigungsstörungen erkennen und Maßnahmen zu deren Behebung ergreifen d) Zusatzaggregate in der Klebebindeanlage auftragsbezogen einrichten und bedienen e) Arbeitsergebnisse prüfen, beurteilen und festhalten 		26
2	Sammelhefttechnik	<ul style="list-style-type: none"> a) Falzbogen und Weiterverarbeitungsmaterialien bereitstellen b) Sammelheftanlage einschließlich Drahtheft- und Schneideinrichtung auftragsbezogen einrichten und bedienen c) Zusatzaggregate in der Sammelheftanlage auftragsbezogen einrichten und bedienen d) Produktionsablauf überwachen, Fertigungsstörungen erkennen und Maßnahmen zu deren Behebung ergreifen e) Arbeitsergebnisse prüfen, beurteilen und festhalten 		26
3	Spezielle Druckweiterverarbeitungstechnik	<ul style="list-style-type: none"> a) Vorprodukte für spezielle Aufträge, wie Mailing- oder Wandkalenderproduktion oder Einzelblattbindung oder Produktveredelung, bereitstellen b) Weiterverarbeitungsmaterialien auswählen, vorbereiten und auf Produkt abstimmen c) Maschinen und Geräte einrichten und bedienen, Produktionsablauf überwachen, Fertigungsstörungen erkennen und Maßnahmen zu deren Behebung ergreifen d) Zusatzaggregate auftragsbezogen einrichten und bedienen e) Arbeitsergebnisse prüfen, beurteilen und festhalten 		26

Abschnitt C: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen	
			1. – 18. Monat	19. – 36. Monat
1	2	3	4	
1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung des Ausbildungsvertrags, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung erklären b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrags nennen e) wesentliche Bestimmungen der für den auszubildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen 		



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen	
			1. – 18. Monat	19. – 36. Monat
1	2	3	4	
2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebs	<p>a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebs erläutern</p> <p>b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebs, wie Beschaffung, Fertigung, Absatz und Verwaltung erklären</p> <p>c) Beziehungen des ausbildenden Betriebs und seiner Belegschaft zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</p> <p>d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebs beschreiben</p>	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln	
3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<p>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</p> <p>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</p> <p>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</p> <p>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</p>		
4	Umweltschutz	<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>		
5	Betriebliche Kommunikation	<p>a) Informationsquellen, insbesondere Handbücher, und Firmenunterlagen nutzen</p> <p>b) Sachverhalte darstellen</p> <p>c) betriebsübliche schriftliche und mündliche Kommunikation durchführen, dabei Fachbegriffe verwenden</p> <p>d) IT-gestützte Kommunikationssysteme nutzen</p> <p>e) Gespräche mit Vorgesetzten, Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie im Team situationsgerecht führen</p> <p>f) im Team Aufgaben planen und absprechen, dabei Terminvorgaben berücksichtigen</p> <p>g) Sachverhalte und Lösungen darstellen</p> <p>h) Kundenwünsche annehmen und weiterleiten</p> <p>i) Beschwerden und Reklamationen annehmen und weiterleiten</p>	6	