

Regelung für die Fortbildungsprüfung Zum/zur Geprüfte/r Kundenberater/in Friedhofsservice vom 13. März 2013

Die Landwirtschaftskammer Nordrhein-Westfalen erlässt als zuständige Stelle im Sinne des § 71 Abs. 3 Berufsbildungsgesetz (BBiG) vom 23. März 2005 (BGBl. S. 931) gemäß § 54 die von Ihrem Berufsausschuss am 13.03.2013 nach § 79 Abs. 4 Satz 1 BBiG beschlossene Regelung für die Fortbildungsprüfung zum Geprüfte/r Kundenberater/in Friedhofsservice.

§ 1

Ziel der Prüfung und Bezeichnung des Abschlusses

(1) Zum Nachweis von Kenntnissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten, die durch die berufliche Fortbildung zum Geprüfte/r Kundenberater/in Friedhofsservice erworben worden sind, kann die zuständige Stelle Prüfungen nach den §§ 2 – 10 durchführen.

(2) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob Prüfungsteilnehmer und -teilnehmerinnen die notwendigen Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten besitzen, die Aufgaben einer/s Geprüften Kundenberaters/in Friedhofsservice sachgerecht und eigenverantwortlich wahrzunehmen. Aufgabenfelder sind:

Einschlägige friedhofsrelevante Rechtsvorschriften einschließlich des Vergaberechtes sowie Sicherheits- und Gesundheitsschutzaspekte.

Durchführung der Friedhofsrahmenpflege und weitere Serviceleistungen planen, kalkulieren, organisieren und überwachen.

Friedhofsrelevante Vorgänge und Dienstleistungen in Kooperation mit den Friedhofsträgern organisieren.

Kundenberatung und -orientierung, insbesondere im Sterbefall sowie in der Vorsorge vornehmen.

(3) Die Prüfung führt zum Abschluss Geprüfte/r Kundenberater/in Friedhofsservice.

§ 2

Zulassungsvoraussetzungen

(1) Zur Prüfung ist zuzulassen, wer folgende Voraussetzungen erfüllt:

1. Eine mit Erfolg abgeschlossene Ausbildung im anerkannten Ausbildungsberuf Gärtner/Gärtnerin der Fachrichtung Friedhofsgärtnerei.

2. Eine mit Erfolg abgeschlossene Ausbildung im anerkannten Ausbildungsberuf Gärtner/Gärtnerin, danach eine weitere mindestens einjährige Berufspraxis im Friedhofswesen eines gewerblichen Gartenbaubetriebes oder einer kommunalen oder kirchlichen Verwaltung.
3. Eine mit Erfolg abgeschlossene Ausbildung in einem der anerkannten Ausbildungsberufe Landwirt/Landwirtin, Fachkraft Agrarservice oder Forstwirt/Forstwirtin; danach eine weitere mindestens zweijährige Berufspraxis im Friedhofswesen eines gewerblichen Gartenbaubetriebes oder einer kommunalen oder kirchlichen Verwaltung.
4. Eine mindestens fünfjährige Berufspraxis im Friedhofswesen eines gewerblichen Gartenbaubetriebes oder einer kommunalen oder kirchlichen Verwaltung.

(2) Abweichend von Absatz 1 kann zur Prüfung auch zugelassen werden, wer durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft macht, dass die Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten erworben worden sind, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigen.

§ 3

Gliederung und Inhalte der Prüfung

(1) Die Prüfung gliedert sich in die Prüfungsteile:

1. Rahmenpflege und Friedhofsunterhaltung
2. Friedhofsorganisation
3. Kundenberatung

(2) Die Prüfung ist nach Maßgabe der §§ 4 - 6 praktisch, mündlich und schriftlich durchzuführen.

§ 4

Anforderungen im Prüfungsteil „Rahmenpflege und Friedhofsunterhaltung“

(1) Prüfungsteilnehmer und -teilnehmerinnen sollen nachweisen, dass sie die notwendigen Aufgaben zur Unterhaltung des Friedhofes und der Rahmenpflege organisieren und überwachen können.

(2) Die Prüfung erstreckt sich in den Aufgabenbereichen Grünanlagenpflege, Wegeunterhaltung, Abfallwirtschaft, Gebäudemanagement, Wasserversorgung, Einfriedung und Winterdienst auf folgende Inhalte:

1. Grundlagen der Kalkulation und Leistungsübernahme/-vergabe
Leistungserfassung, Kalkulation, Finanzierung
2. Organisation und Mitarbeiterführung
Planung von Arbeitsabläufen, gezielter Arbeitskräfteinsatz, Qualitätssicherung und Umweltschutz
3. Einsatz von Maschinen und Geräten
Betriebsmitteleinsatz, Wartung und Instandhaltung, Einhaltung einschlägiger Umwelt-, Immissions-, Naturschutz- und Unfallverhütungsvorschriften
4. Grundverständnis von Rechtsvorschriften und Regelwerken
VOB und VOL, Musterleistungsverzeichnisse, VSG

(3) Die Prüfung umfasst eine mündliche Prüfung nach Absatz 4 und eine schriftliche Prüfung nach Absatz 5.

(4) Die mündliche Prüfung bezieht sich auf die in Absatz 2 genannten Inhalte, insbesondere soweit sie nicht Gegenstand der schriftlichen Prüfung nach Absatz 5 sind. Sie soll nicht länger als 30 Minuten dauern.

(5) Die schriftliche Prüfung besteht aus einer unter Aufsicht anzufertigenden Arbeit zu einem komplexen Thema und soll nicht länger als 90 Minuten dauern. Sie bezieht sich auf die in Absatz 2 genannten Inhalte.

§ 5

Anforderungen im Prüfungsteil „Friedhofsorganisation“

(1) Prüfungsteilnehmer und -teilnehmerinnen sollen nachweisen, dass sie einschlägige Verwaltungsvorschriften umsetzen und Bestattungen/Beisetzungen organisieren und überwachen können.

(2) Die Prüfung erstreckt sich auf folgende Inhalte:

1. Verwaltungsvorgänge
Bestattungs- und Friedhofsrecht, Auftragsannahme, Nutzungsrechte, hoheitliche und gewerbliche Aufgaben, Friedhofssatzung; Kosten, Gebühren und Entgelte; Information und Kommunikation, Katasterführung, Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten

2. Bestattung/Beisetzung

Bestattungsarten, grabtechnische Arbeiten, Standsicherheitsprüfung Grabmal, Beisetzung: Einbringen in das Grab, Arbeits-, Gebäude- und Maschineneinsatz, Koordination der Gewerke, Transport- und Hebetekniken, Mitarbeiterorganisation

(3) Die Prüfung umfasst eine mündliche Prüfung nach Absatz 4 und eine schriftliche Prüfung nach Absatz 5.

(4) Die mündliche Prüfung bezieht sich auf die in Absatz 2 genannten Inhalte, insbesondere soweit sie nicht Gegenstand der schriftlichen Prüfung nach Absatz 5 sind. Sie soll nicht länger als 30 Minuten dauern.

(5) Die schriftliche Prüfung besteht aus einer unter Aufsicht anzufertigenden Arbeit zu einem komplexen Thema und soll nicht länger als 90 Minuten dauern. Sie bezieht sich auf die in Absatz 2 genannten Inhalte.

§ 6

Anforderungen im Prüfungsteil „Kundenberatung“

(1) Prüfungsteilnehmer und -teilnehmerinnen sollen nachweisen, dass sie Kunden bedarfs- und bedürfnisorientiert beraten können.

(2) Die Prüfung erstreckt sich auf folgende Inhalte:

1. Beratungsgespräche
Kundenbedürfnisse, Kundentypen, Verhalten und Auftreten, Gesprächsführung, Reklamationsmanagement.
2. Vorsorgeverträge
Vorsorgeformen und Vertragsformen, Finanzierung, Informationspflichten.
3. Umgang mit Trauernden
Trauerpsychologie und -phasen; Pietät, Ethik, situationsbedingtes Verhalten und angemessene Gesprächsführung; Maßnahmen zur psychologischen Eigenbewältigung.

(3) Die Prüfung umfasst ein Beratungsgespräch nach Absatz 4 und eine schriftliche Prüfung nach Abs. 5.

(4) Das Beratungsgespräch bezieht sich auf eine praxisbezogene Situation und bezieht sich auf die in Absatz 2 genannten Inhalte. Das Beratungsgespräch einschließlich der Vorbereitung soll nicht länger als 60 Minuten dauern.

(5) Die schriftliche Prüfung besteht aus einer unter Aufsicht anzufertigenden Arbeit und umfasst Aufgaben zu den in Absatz 2 genannten Inhalten. Sie soll nicht länger als 60 Minuten dauern.

§ 7

Anrechnung anderer Prüfungsleistungen

Von der Ablegung einzelner Prüfungsleistungen können Prüfungsteilnehmer und -teilnehmerinnen auf Antrag von der zuständigen Stelle freigestellt werden, wenn sie in den letzten fünf Jahren vor Antragstellung eine Prüfung vor einer zuständigen Stelle, einer öffentlichen oder staatlich anerkannten Bildungseinrichtung oder vor einem staatlichen Prüfungsausschuss mit Erfolg abgelegt haben, deren Inhalt den Anforderungen der entsprechenden Prüfungsleistungen nach dieser Regelung entspricht.

§ 8

Bestehen der Prüfung

(1) Die drei Prüfungsteile sind gesondert zu bewerten. Die Noten für die Prüfungsteile werden jeweils als arithmetisches Mittel aus den Bewertungen der mündlichen und der schriftlichen Leistungen errechnet.

(2) Über die Gesamtleistung in der Prüfung ist eine Note zu bilden; sie errechnet sich als arithmetisches Mittel aus den Noten für die einzelnen Prüfungsteile.

(3) Die Prüfung ist bestanden, wenn in jedem Prüfungsteil mindestens die Note „ausreichend“ erzielt wurde. Sie ist nicht bestanden, wenn in der gesamten Prüfung mindestens eine der Leistungen in den Prüfungen gemäß Absatz 1 mit „ungenügend“ oder mehr als eine dieser Leistungen mit „mangelhaft“ benotet worden ist.

(4) Die Prüfungen nach § 4, Absatz 5, § 5 Absatz 5 und § 6 Absatz 5 sind durch eine mündliche Prüfung zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung von Bedeutung ist. Die mündliche Ergänzungsprüfung soll nicht länger als 15 Minuten dauern. Bei der Ermittlung des Ergebnisses sind jeweils die bisherige Note der Prüfung und die Note der Ergänzungsprüfung im Verhältnis von 2:1 zu gewichten.

§ 9

Wiederholung der Prüfung

(1) Die Prüfung, die nicht bestanden ist, kann zweimal wiederholt werden.

(2) In der Wiederholungsprüfung werden Prüfungsteilnehmer und -teilnehmerinnen auf Antrag von der Prüfung in einzelnen Prüfungsteilen oder von einzelnen Prüfungen gemäß § 8 Abs. 1 befreit, wenn ihre Leistungen darin in einer vorangegangenen Prüfung mindestens mit der Note „ausreichend“ bewertet worden sind, und sie sich innerhalb von zwei Jahren, gerechnet vom Tage der Beendigung der nicht bestandenen Prüfung an, zur Wiederholungsprüfung angemeldet haben.

§ 10

Anwendung anderer Vorschriften

Die Durchführung der Prüfung richtet sich nach der Prüfungsordnung für die Durchführung von Fortbildungsprüfungen (einschließlich Meisterprüfungen) im Bereich der Landwirtschaft und Hauswirtschaft vom 11. März 2008.

§ 11

Inkrafttreten

Diese Regelung tritt am 1. Juli 2013 in Kraft.

**Der Präsident der Landwirtschaftskammer
Nordrhein-Westfalen**

Frizen