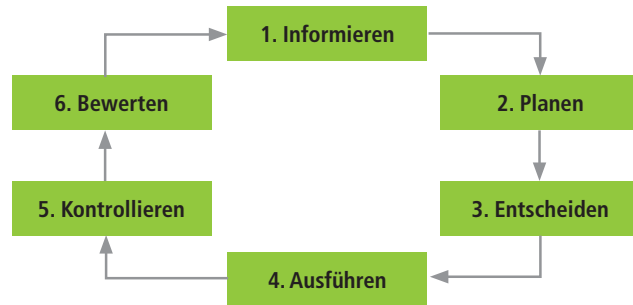


Die sechs Schritte einer vollständigen Handlung

Die Ausbildung in Betrieb und Berufsschule orientiert sich an ganzheitlichen Qualifikationen, bei denen qualifizierte berufliche Tätigkeiten mit vollständigen Handlungen im Vordergrund stehen:

1. **Informieren** – Was soll getan werden?
2. **Planen** – Wie geht man vor?
3. **Entscheiden** – Fertigungsweg und Betriebsmittel festlegen.
4. **Ausführen** – Was muss bei der Ausführung beachtet werden?
5. **Kontrollieren** – Wurde der Auftrag fachgerecht ausgeführt?
6. **Bewerten** – Was muss beim nächsten Mal besser gemacht werden?



Dies ermöglicht den Fachkräften ein selbstständiges und verantwortungsbewusstes Handeln und trägt entscheidend dazu bei, die erworbenen Qualifikationen auch in veränderten Situationen anzuwenden.

Duale Ausbildung

Grundsätzlich ist – wie bei allen anerkannten, nach dem Berufsbildungsgesetz oder der Handwerksordnung geregelten Ausbildungsberufen – keine bestimmte schulische oder berufliche Vorbildung rechtlich vorgeschrieben.

Neu ab 1. August 2008

Weitere Informationen zum Beruf erhalten Sie unter

Bundesinstitut für Berufsbildung

www.bibb.de

E-Mail: westpfahl@bibb.de

Bundesverband Automatenunternehmer (BA)

www.baberlin.de

E-Mail: ba@baberlin.de

Bundesagentur für Arbeit

www.berufenet.de

Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK)

www.dihk.de

Broschüre des BMBF: „Ausbildung und Beruf“

www.bmbf.de/pub/ausbildung_und_beruf.pdf

Herausgeber

Bundesinstitut für Berufsbildung

Robert-Schuman-Platz 3

53175 Bonn

Telefon: 02 28 - 1 07 22 23

Telefax: 02 28 - 1 07 29 75

www.bibb.de

Ausbildung zur Fachkraft für Automatenervice



Bundesinstitut für Berufsbildung

53175 Bonn

Telefon: 02 28 - 107-0

Internet: www.bibb.de

E-Mail: zentrale@bibb.de

Bundesinstitut für Berufsbildung **BiBB**

► Forschen

► Beraten

► Zukunft gestalten

Arbeitsgebiete

Mit Rat und Tat am Automat

Ob Kaffee-, Geld- oder Fahrkartenautomat – dass Automaten den Nutzern zur Verfügung stehen und dabei stets richtig funktionieren, dafür sorgen Fachkräfte für Automaten-service.

Wenn etwa in der Sporthalle ein neuer Getränkeautomat gewünscht wird oder in der U-Bahn-Station die Fahrkartenautomaten erneuert werden müssen, informieren die Fachkräfte ihre Kunden über die verschiedenen Automatentypen. Sie stellen die entsprechenden Automaten auf und schließen diese an. Dann erklären sie den Kunden, wie die Automaten funktionieren, und weisen sie in die korrekte Bedienung ein.

Sie überprüfen die Funktionsfähigkeit und beheben gefundene Fehler. Sie reinigen und tauschen defekte Bestandteile aus.

Die Fachkräfte prüfen regelmäßig die Warenbestände und ergänzen sie.

Fachkräfte für Automaten-service ermitteln das Konsumverhalten und den tatsächlichen Bedarf.

Kassenabschluss und Kundenberatung

Im Büro führen die Fachkräfte für Automaten-service schließlich Abrechnungen und Kassenabschlüsse der einzelnen Automaten durch. Sie dokumentieren die auftretenden Störungen, bearbeiten Reklamationen und werten den Konsumbedarf aus. Hier haben sie auch Zeit für ausführlichere Kundenberatung – ob am Telefon oder im persönlichen Gespräch.



Berufliche Qualifikationen

Fachkräfte für Automaten-service

- stellen betriebsfertige Automaten auf und schließen sie an
- leeren und befüllen Automaten
- prüfen die Warenbestände und ergänzen sie
- führen Automatenabrechnungen und Kassenabschlüsse durch
- prüfen Zahlungsmittel und Waren
- reinigen und warten Automaten und tauschen Bauteile aus
- überprüfen die Funktion von Automaten
- erkennen Störungen und deren Ursachen, dokumentieren und beheben sie
- erklären Kunden die Funktion von Automaten und weisen sie in die Bedienung ein
- ermitteln Bedarf an Waren und Ersatzteilen
- führen Informations- und Beratungsgespräche durch
- ermitteln Konsumverhalten und Konsumbedarf
- empfehlen Standorte für Gerätetypen
- bearbeiten Reklamationen
- wirken bei Werbeaktionen mit
- wenden rechtliche Vorschriften bei Aufstellung und Betrieb von Automaten an
- analysieren Arbeitsvorgänge im eigenen Arbeitsbereich und verbessern sie.

Wie lange dauert die Ausbildung?

2 Jahre

Die Ausbildung findet an den Lernorten Betrieb und Berufsschule statt.

Perspektiven

Erfolgreich ausgebildete „Fachkräfte für Automaten-service“ können nach einem weiteren Jahr Ausbildung den Abschluss „Automatenfachmann/Automatenfachfrau“ erwerben, wenn Betrieb und Auszubildende dies wünschen.

Die Zwischenprüfung

(geregelt in § 7 der Ausbildungsordnung)

Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden. Sie erstreckt sich auf die in der Anlage 1 der AO für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

Die Zwischenprüfung findet im **Prüfungsbereich Servicearbeiten** an Automaten statt, die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

Die Abschlussprüfung

(geregelt in § 8 der Ausbildungsordnung)

Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. Er soll nachweisen, dass er die 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.

Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Automatenbetreuung (90 Minuten, 50 %) *zwei Arbeitsproben*
2. Automatenbewirtschaftung (90 Minuten, 20 %) *schriftliche Aufgaben anhand praxisbezogener Fälle*
3. Kundenkommunikation (60 Minuten, 20 %) *schriftliche Aufgaben anhand praxisbezogener Fälle*
4. Wirtschafts- und Sozialkunde (60 Minuten, 10 %) *schriftliche Aufgaben*

Berufsschule

Ausgangspunkt für das berufsschulische Lernen sind die konkreten berufsspezifischen Handlungen.

Die Zielformulierungen der Lernfelder greifen die beruflichen Handlungssituationen im Sinne vollständiger Arbeits- und Geschäftsprozesse auf und beschreiben die zu deren Bewältigung benötigten Kompetenzen.

Dabei berücksichtigt der Rahmenlehrplan in seiner Struktur die doppelte Perspektive der beiden Ausbildungsberufe: Es werden sowohl gewerblich-technische als auch kaufmännische Lerninhalte vermittelt. Die Lernfelder der beiden ersten Ausbildungsjahre gelten für die Fachkräfte für Automaten-service gleichermaßen wie für die Automatenfachleute.