

Rahmenlehrplan zur Vorbereitung auf die Meisterprüfung im Bestattungsgewerbe

Übersicht der Handlungsfelder

Verordnung über die Prüfungsanforderungen in Teil II der Meisterprüfung im Bestattungsgewerbe (Bestattermeisterverordnung – BestMstrV)			
Qualifikationen		Qualifikationsschwerpunkte	Richtzeiten in h
1. Handlungsfeld: Bestattungsberatung			100 – 125
1 a)	Konzepte für die Durchführung von Kundengesprächen zu Bestattungen sowie zur Bestattungsvorsorge und deren Finanzierung entwickeln; Voraussetzungen für die Entgegennahme des Bestattungsauftrages prüfen,	Durchführungs- und Finanzierungskonzept sowie Machbarkeitsprüfung	
1 b)	Beratungskonzepte für trauerpsychologische Hilfestellungen entwickeln,	Trauerbegleitung	
1 c)	Ablauf von Trauerfeiern unter Berücksichtigung ethischer und kultureller Aspekte planen und bewerten,	Ablaufplanung von Trauerfeiern	
1 d)	Trauermedien entwerfen und beurteilen,	Trauermedien	
1 e)	Produkt- und Leistungspräsentationen auch unter Einsatz von modernen Präsentationstechniken und -medien entwickeln,	Produkt- und Leistungspräsentation	
1 f)	ethische sowie hygienische Anforderungen an Planung und Durchführung von Bestattungen beschreiben und bewerten,	Ethische sowie hygienische Anforderungen	
1 g)	die Bedeutung religiöser Grundlagen sowie regionaler, sozialer und weltanschaulicher Besonderheiten der Bestattungs-, Trauer-, Erinnerungs- und Friedhofskultur darstellen und bewerten.	Bestattungs-, Trauer-, Erinnerungs- und Friedhofskultur	

2. Handlungsfeld: Friedhofs- und Krematoriumsbetrieb			100 - 125
2 a)	Anforderungen an Anlagen und Maschinen für den Friedhofs- und Krematoriumsbetrieb beschreiben und beurteilen,	Technische Voraussetzungen für den Friedhofs- und Krematoriumsbetrieb	
2 b)	Arbeits- und Montageverfahren, insbesondere beim Einbringen von Schalungen sowie beim Herrichten und Überbauen von Gräbern, darstellen und bewerten,	Arbeits- und Montageverfahren beim Friedhofsbetrieb	
2 c)	Ofen- und Filtertechniken für Krematorien darstellen und auswählen sowie die Auswahl begründen,	Ofen- und Filtertechniken für Krematorien	
2 d)	ethische Anforderungen an den Betrieb von Friedhöfen und Krematorien beschreiben und bewerten, insbesondere bei der Behandlung von Aschen Verstorbener	Ethische Anforderungen an den Betrieb von Friedhöfen und Krematorien	
2 e)	den umweltgerechten und hygienischen Betrieb von Friedhöfen und Krematorien darstellen und bewerten.	umweltgerechter und hygienischer Betriebs von Friedhöfen und Krematorien	
3. Handlungsfeld: Auftragsabwicklung			100 - 125
3 a)	Möglichkeiten der Auftragsbeschaffung darstellen, Kundenwünsche ermitteln, Auftragsdaten erfassen,	Auftragsbeschaffung und Erfassung der Auftragsdaten	
3 b)	Angebotsunterlagen erstellen und Angebote auswerten, Angebotskalkulation durchführen,	Angebotserstellung und Angebotskalkulation	
3 c)	Methoden und Verfahren der Arbeitsplanung und -organisation unter Berücksichtigung des Bestattungsauftrages, des Einsatzes von Personal, Material und Geräten bewerten, dabei qualitätssichernde Aspekte darstellen sowie Schnittstellen zwischen Arbeitsbereichen berücksichtigen,	Methoden und Verfahren einer berufstypischen Arbeitsplanung und -organisation	
3 d)	berufsbezogene rechtliche Vorschriften und technische Normen sowie anerkannte Regeln der Technik anwenden, insbesondere Fragen der Haftung bei Dienstleistungen beurteilen,	Berufsbezogene rechtliche Vorschriften, technische Normen sowie anerkannte Regeln der Technik	
3 e)	Arbeitspläne erstellen, dabei auch Informations- und Kommunikationssysteme anwenden,	Erstellen der Arbeitspläne sowie Nutzung der Informations- und Kommunikationssysteme	
3 f)	den auftragsbezogenen Einsatz von Material, Maschinen und Geräten bestimmen und begründen,	Bedarfsplanung und Bereitstellung von Material und Betriebsmitteln	
3 g)	Angebote externer Dienstleister prüfen und bewerten sowie Leistungen Dritter vermitteln,	Vergabe von Unteraufträgen	
3 h)	Nachkalkulation durchführen.	Nachkalkulation	

4. Handlungsfeld: Betriebsführung und Betriebsorganisation			100 – 125
4 a)	betriebliche Kosten ermitteln, dabei betriebswirtschaftliche Zusammenhänge berücksichtigen,	Ermittlung der Betriebskosten	
4 b)	betriebliche Kostenstrukturen überprüfen; betriebliche Kennzahlen ermitteln,	Betriebliche Kostenstruktur sowie Kennzahlen	
4 c)	Marketingmaßnahmen zur Kundenpflege und zur Gewinnung neuer Kunden vor dem Hintergrund technischer und wirtschaftlicher Entwicklungen erarbeiten,	Marketing, Gewinnung von Kunden und Kundenpflege	
4 d)	betriebliches Qualitätsmanagement planen und darstellen,	Qualitätsmanagement	
4 e)	Aufgaben der Personalverwaltung wahrnehmen, den Zusammenhang zwischen Personalverwaltung sowie Personalführung und -entwicklung darstellen,	Personalwirtschaft	
4 f)	Maßnahmen zur psychischen Verarbeitung beruflicher Eindrücke und Erlebnisse entwickeln und bewerten,	Psychische Verarbeitung beruflicher Eindrücke und Erlebnisse	
4 g)	betriebsspezifische Maßnahmen zur Einhaltung der arbeitsschutzrechtlichen Bestimmungen und des Umweltschutzes entwickeln; Gefahrenpotenziale beurteilen und Maßnahmen zur Gefahrenvermeidung und -beseitigung festlegen,	Sicherheitsanalyse sowie Maßnahmen des Arbeits-, Gesundheits- und des Umweltschutzes	
4 h)	Betriebs- sowie Lagerausstattung und logistische Prozesse planen und darstellen,	Planung der Betriebsstätte und der Logistikprozesse	
4 i)	Chancen und Risiken betrieblicher Kooperation, auch unter Berücksichtigung von Betreibermodellen, darstellen und beurteilen.	Kooperationen	
Summe:			400 – 500

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
<p>1. Handlungsfeld: Bestattungsberatung</p> <p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage, Beratungsaufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher und ökologischer Aspekte sowie ethischer, religiöser und kultureller Anforderungen in einem Bestattungsbetrieb ganzheitlich zu bearbeiten. Dabei soll er berufsbezogene Probleme analysieren und bewerten sowie Lösungswege unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen aufzeigen und dokumentieren.</p>				100 – 125 h
1 a)	Durchführungs- und Finanzierungs-konzept sowie Machbarkeitsprüfung	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. das Beratungsgespräch, das direkt nach dem Eintritt des Todesfalls stattfinden soll, in sachlicher und zielorientierter Form zu führen und dabei insbesondere rechtlich eindeutig zu klären, wer finanziell für die Bestattung aufkommt, wie der Bestattungsauftrag zu dokumentieren ist und welche Wünsche zur Zufriedenheit des Kunden zu erfüllen sind. 2. sich als seriösen Gesprächspartner für Bestattungen, Trauerfeiern und alle Dienstleistungen, die mit dem letzten Abschied eines Menschen verbunden sind, darzustellen und zu erweisen. 3. auf der Grundlage der ethischen Regeln der europäischen Norm für Bestattungsdienstleistungen - mit dem nötigen psychologischen Feingefühl - die Gespräche zu führen. 4. als Treuhänder des Abschiedsprozesses und Mitgestalter der Bestattungskultur seinen Beratungspflichten als Bestatter nachzukommen, über die Möglichkeiten der verschiedenen Bestat- 	<ul style="list-style-type: none"> • DIN EN 15017:2005: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ethische Regeln, ○ Anwendungsbereich, ○ Begriffe. • Grundsätze der Verkaufs und Beratungspsychologie • Kommunikationslehre • Kommunikationsstrukturen • Gesprächsführungstechniken • Beratungstechniken • Argumentationstechniken • Konfliktbewältigung • Bestattungsarten: <ul style="list-style-type: none"> ○ Erdbestattung, ○ Feuerbestattung, ○ Seebestattung, ○ Anonyme Bestattungen, ○ Weltraumbestattung, ○ Baumbestattungen oder Wiesenbestattung, ○ Luftbestattung, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1a)		<p>tungsarten, deren Durchführung und Finanzierung begriffssicher im Sinne der Norm und der rechtlichen Bestimmungen zu informieren sowie ein Konzept für die Umsetzung der Bestattungsdienstleistungen zu entwickeln.</p> <p>5. mit den Kunden einen konkreten Durchführungsvorschlag für eine angemessene Bestattung zu erarbeiten, umfassend die zu erwartenden Kosten darzulegen, über die einzuhaltenden gesetzlich vorgeschriebener Fristen bezüglich der Bestattung zu informieren sowie die Finanzierung und die Durchführbarkeit der Kundenwünsche zu überprüfen.</p> <p>6. Auskunft über die Aufgaben, Ziele und Möglichkeiten der Thanatopraxie zu erteilen und den Ablauf einer thanatopraktischen Versorgung zu beschreiben.</p> <p>7. die Modalitäten der Bestattungsart, der Trauerfeier, der Finanzierung und weiterer Dienstleistungen vertraglich zu regeln und die Voraussetzungen für die Entgegennahme des Bestattungsauftrags zu klären.</p> <p>8. ein Konzept zur Vorsorgeberatung zu entwickeln, um interessierte Kunden über den Zweck und die Form einer zeitgemäßen Bestattungsvorsorge hinzuweisen und zu erläutern, mit welchen vertraglichen Regelungen alle Details und Wünsche für eine dereinstige Bestattung vorab festgelegt</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Diamantbestattung. ● Informationen über: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bestattungspflicht und Bestattungszwang, ○ Totenfürsorge und Verfügungsrecht, ○ Kostentragungspflicht, ○ Sozialamt Bestattung, ○ Ordnungsamtsbestattung, ○ „angemessene Bestattung“, ○ Bestattungskosten, ○ Versicherungsansprüche, ○ Steuern im Todesfall, ○ Erbschafts- und Testamentsfragen. ● Leistungen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Erstversorgung des Verstorbenen am Sterbeort. ○ Erforderliche Maßnahmen zur Einbettung, zum Auskleiden, Waschen, Desinfizieren, Einsetzen und Anlegen von Prothesen. ○ Wiederherstellungskosmetik bzw. kosmetische Behandlung bei Verletzungen. ○ Abgrenzung zur Thanatopraxie. ○ Ankleiden des Verstorbenen mit eigener Kleidung oder mit der vom Bestatter gelieferten Leichenkleidung. ● Vorbereitung für die amtsärztliche Untersuchung bei einer Feuerbestattung ● Aufbewahrung und Kühlung des Verstorbenen in den Räumen des Bestattungsinstitutes oder der 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1a)		werden können und wie ein auf der aktuellen Preisbasis erstellter Kostenvoranschlag aussehen kann.	<p>Leichenhalle sonstiger Institutionen im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufbahrung des Verstorbenen in einer Trauerhalle bzw. einem Aufbahrungsraum, auf dem Friedhof oder in der eigenen Wohnung • Ausgestaltung und Innenausstattung des Sarges • Vorbereitung und Gestaltung des Aufbahrungsortes • Sämtliche Überführungen zum und vom Aufbahrungsort • Organisation und Durchführung der Bestattung je nach Bestattungsart • Beisetzung der Urne mit den eingeäscherten sterblichen Überresten: <ul style="list-style-type: none"> ○ im Erdgrab, ○ im Kolumbarium, ○ im Mausoleum, ○ durch Versenken im Meer • Verstreuen der Asche per Hand oder mittels Hilfsmittel: <ul style="list-style-type: none"> ○ auf der Erde, ○ über Land, ○ über dem Meer. • Übergabe der Urne mit den eingeäscherten sterblichen Überresten zum Verbleib bei der Familie • Zusatzleistungen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Anfertigung von Totenmasken in Gips, Porzellan oder Bronze 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1a)			<ul style="list-style-type: none"> ○ Konservierungsmaßnahmen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einbalsamierung für die kurzfristige Konservierung und für Verabschiedungen am offenen Sarg, ▪ Einbalsamierungen für internationale Überführung bzw. Rückführung von Verstorbenen, ▪ Thanatopraktische Behandlung (Embalming). ○ Grabanlage ○ Grabpflege ○ Trauerfloristik ○ Grabmale und Grabsteine ● Exhumierung sowie Umbettung ● Dienstleistungen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Erledigung von Behördengängen, ○ Organisieren der Termine für die Trauerfeier, den Gottesdienst und die Beisetzung, ○ Terminabsprachen mit dem Geistlichen, dem Trauerredner, dem Organisten oder sonstigen Musikern bzw. weiteren Mitwirkenden, ○ Bestellung von Sarggestecken, Kränzen, Blumengestecken, Nachwurfsträußen, ○ Bereitstellung von Blumenvasen sowie allen gewünschten Utensilien, die bei individuell gestalteten Trauerfeiern zum Einsatz kommen. ○ Gegebenenfalls Beantragungen: z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verlängerung der Bestattungsfrist, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1a)			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkürzung der Ruhefrist, ▪ Ausstellung eines vorläufigen Bestattungsscheins, ▪ Einholen der Beisetzungsgenehmigungen auf allen in Frage kommenden Friedhöfen. • Abmeldung der Alters-, Hinterbliebenen-, Unfall- und Zusatzrenten sowie der Pensionen • Beantragung von Vorschusszahlungen für Witwen oder Witwer sowie Hilfe bei der Beantragung der Rente • Besorgung der Todesbescheinigung und Begleichung der Gebühr • Durchführung der Beurkundung beim zuständigen Standesamt und Besorgung der Sterbeurkunden • Beschaffung fehlender Urkunden und Dokumente, die zur Beurkundung des Sterbefalls notwendig sind • Anforderung von Sterbegeld- und Lebensversicherungen und Erledigung der Bearbeitung von Verlusterkklärungen • Auf Wunsch Begleichen anfallender Fremdrechnungen (Kaffeetafel, Redner, Florist, Gärtner, Musiker, sonstige Mitwirkende etc.) • Beratung bei der Auswahl der Grabstätte • Erledigung der Formalitäten beim Krematorium • Unterstützung beim Abmelden von Strom, Gas, Telefon, Mitgliedschaften, Abonnements etc. sowie privater Versicherungen (Hausrat, Haftpflicht, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1a)			Unfall u.a.) <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen, Vervielfältigen und Versenden von Todesanzeigen und Danksagungen sowie Erstellen einer entsprechenden Vorlage für die Zeitung nach Vorstellungen des Kunden • Vorsorgeverträge, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bestattungspakete in verschiedenen Ausführungen, ○ treuhänderische Anlage von Vorsorgegeldern, ○ treuhänderischer Grabpflegevertrag. • Sterbeversicherungen • Finanzierungsmodelle • Vollmachten, z.B. zum Nachweis der Berechtigung die Bestattung zu regeln. • Auskunft über: <ul style="list-style-type: none"> ○ Versicherungsansprüche, ○ Steuern im Todesfall, ○ Erbschafts- und Testamentsfragen. 	
1 b)	Trauerbegleitung	Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage: <ol style="list-style-type: none"> 1. die Situation der Trauernden zu erfassen, sich sorgfältig auf das Trauergespräch vorzubereiten, beim Gespräch respektvoll zu zuhören, vorurteilsfrei und einfühlsam mit den Trauernden über Verlust, Schmerz und Trauer zu sprechen und ihnen beizustehen, ihre Krise zu überwinden, nach neuen Perspektiven zu suchen und ins normale Leben zurückzufinden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trauerpsychologie • Trauerbegleiter • Normale Trauerreaktionen • Problematische und pathologische Trauerreaktionen • Situationen der Trauer • Tod durch Unfall, Suizid, Tod eines Kindes, Fehl-/Totgeburt 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1 b)		2. gegebenenfalls einen in der Trauerpsychologie ausgebildeten und erfahrenen Trauerbegleiter zu vermitteln oder zumindest Informationsmaterial zum Thema Trauerbegleitung und Trauerarbeit zur Verfügung zu stellen. 3. Maßnahmen zur Bestattungsnachsorge zur besseren Bewältigung der faktischen und psychischen Folgen eines Todesfalls anzubieten sowie trauerpsychologische Maßnahmen unterstützend zu begleiten.	<ul style="list-style-type: none"> • Einflussfaktoren beim Trauerverlauf und auf die Trauerintensität • Psychologische Bedeutung des Trauergesprächs • Phasen der individuellen Trauerarbeit: <ul style="list-style-type: none"> ○ Trauerprozess in vier Phasen nach Kast, ○ Trauerprozess in vier Phasen nach Yorick Spiegel. • Betreuungsmaßnahmen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Erfahrungsaustausch mit ähnlich Betroffenen, ○ Einzelgespräche, ○ Geleitete Trauergruppen, ○ Selbsthilfegruppen, ○ Trauerseminare, ○ Gedenktage und Gedenkfeiern. 	
1 c)	Ablaufplanung von Trauerfeiern	Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage: <ol style="list-style-type: none"> 1. die Voraussetzungen für eine würdige Verabschiedung vom Verstorbenen unter Beachtung der jeweiligen Örtlichkeit zu gewährleisten. 2. den Ablauf und die Durchführung von Trauerfeiern unter Einbindung der Trauernden zu planen und zu koordinieren. 3. in Kenntnis ethischer bzw. religiöser, kultureller sowie regionaler Traditionen die Trauerfeier auszurichten. 4. unter Beachtung spezieller Trauerbräuche und Bestattungsriten unterschiedlicher Glaubensgemeinschaften und Bestattungskulturen entsprechende Trauerfeiern gegebenenfalls unter Hinzu- 	<ul style="list-style-type: none"> • Brauchtum, Bestattungsvorschriften und Riten der Religionen • weltliche Feierlichkeiten • Koordinierungsaufgaben: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informationsbeschaffung und -auswertung, ○ Vermittlung der Gespräche mit externen Dienstleistern, ○ Erstellen der Einladungsliste, ○ Erstellen und Gestalten der Kondolenzliste, ○ Erstellen der Ablaufliste zur Trauerfeier, ○ Terminierungen mit allen Beteiligten, ○ Beschaffung und Bereitstellung der Dekorationsmaterialien, ○ Aufbahrung des Sarges und Anordnung der 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1 c)		ziehung sachverständiger Personen zu organisieren und zu gestalten.	<p>Kränze und Blumengestecke,</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aufbau und Prüfung technischer Anlagen und Bereitstellung der Sargsenkungsmaterialien und -geräte, ○ Einweisung der Sargträger, Fahnenträger u.a., ○ Begrüßung der Angehörigen und offizieller Abordnungen, ○ Zusammenstellung des Trauerzugs (Konduktes), ○ Durchführung der Grablegung. <ul style="list-style-type: none"> ● Betreuung und Hilfeleistung vor und während der Bestattung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vorbereitung und Begleitung der Trauerfeier und des Kondukts, ○ Vorbereitung der Abschiednahme: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abschied am offenen Sarg, ▪ Verabschiedung in der Kirche, ▪ Verabschiedung in der Friedhofskapelle oder in der Trauerhalle, ▪ Verabschiedung am Grab, ▪ Verabschiedung auf dem Schiff. ● Auf Wunsch der Angehörigen Transport der Trauergäste zum Friedhof bzw. zum Krematorium ● Übernahme der gesamten Dekoration für die Trauerfeier einschließlich des Arrangements der Kranz- und Blumenspenden sowie der Beleuchtung ● Integration der Aktivitäten des Geistlichen oder 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1 c)			<p>des Redners und der Musiker in den Gesamttablauf</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betreuung offizieller Abordnungen und Gruppierungen bezüglich ihrer Funktionen • Bereitstellung erforderlicher Hinweisschilder • Bereitstellung zusätzlicher Musik- und Lautsprecheranlagen • Auf Wunsch der Angehörigen Betreuung und Hilfeleistung nach der Bestattung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Transport der Trauergäste vom Friedhof bzw. vom Krematorium zum Ort: <ul style="list-style-type: none"> ▪ der Kaffeetafel, ▪ des Trauerimbiss, ▪ des Leichenschmauses. ○ Catering-Leistungen für den Trauerempfang, ○ Übernachtungsmöglichkeiten für Gäste, ○ Sammeln und Aushändigen z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ von Kondolenzbüchern, ▪ Kondolenzbriefen, ▪ Kranzschleifen, ▪ Unterrichtung des Friedhofsgärtners, ▪ Unterrichtung des Steinmetzes. 	
1 d)	Trauermedien	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Arten und Einsatzmöglichkeiten der Trauermedien zu unterscheiden und ihren jeweiligen Zweck zu beurteilen und darzulegen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trauermedien: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sterbezettel, ○ Trauerkarten, ○ Trauerbriefe, ○ Gedenkbilder, ○ Nachrufe, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1 d)		<p>2. nach den Vorstellungen der Trauernden Trauerdrucksachen unter Beachtung von Funktion und Aufbau sowie der Besonderheiten der sprachlichen Formulierung unter Verwendung von Bildern, Sprüchen und Symbolen zu entwerfen und zu gestalten, den Druck und den Versand sowie die Todesanzeige in den Zeitungen zu veranlassen.</p> <p>3. bei der Auswahl der Trauerdrucksachen aus einem vorgegebenen Sortiment behilflich zu sein, zu beraten und auf Wunsch die Auftragserteilung zu übernehmen.</p> <p>4. den Trauernden bei der Auswahl und Bewertung des Textes für die Trauerrede sowie der Musik für die Trauerfeier behilflich zu sein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Todesanzeigen, ○ Danksagungen, ○ DVD der Trauerfeier, ○ Bilder, Sprüche und Symbole, ○ Trauermusik. 	
1 e)	Produkt- und Leistungspräsentation	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <p>1. sich als seriösen Geschäftspartner für Bestattungen, Trauerfeiern und alle Dienstleistungen, die mit dem letzten Abschied eines Menschen verbunden sind, darzustellen und sich der Öffentlichkeit auf der Grundlage der ethischen Regeln der europäischen Norm für Bestattungsdienstleistungen als Geschäftspartner zu empfehlen und zu präsentieren.</p> <p>das institutseigene Produkt- und Leistungsspektrum zu definieren und kundengerecht aufzubereiten sowie mögliche Präsentationsmedien zu bewerten und die Einsatzmöglichkeiten zu prüfen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Werbe- und Informationsmittel, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Prospekte, Flyer, Kataloge, Werbebriefe, Informationsmappen, Telefonanrufe, Fax, Mailing und Handzettel, ○ Transparente, Plakate, Aufkleber, Beschriftung auf: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fassaden oder Mauern, ▪ Schildern, ▪ Litfaßsäulen, ▪ Verkehrsmitteln und Firmenfahrzeugen. ○ Rundfunk- und Fernsehspots, Werbefilme, Web Video, Kinowerbung, Internetseite und Internetportale. 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1 e)		3. die Präsentationsformen und die Werbemittel auszuwählen, durch die die eigentliche Botschaft über das institutseigene Produkt- und Leistungsspektrum am ehesten von Menschen wahrgenommen wird.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Anzeigen in Zeitungen, Zeitschriften, Telefonbüchern und Adressbüchern. ○ Schaufensterwerbung, Ausstellung, Messestand, Werbeveranstaltungen und Sponsoring. ○ Werbegeschenke, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kalender, ▪ Kugelschreiber, ○ Aussagefähiger Briefkopf, Visitenkarte. • Einsatzmöglichkeiten der EDV bei der Selbstdarstellung und beim Leistungsangebot sowie bei der Informationsbeschaffung, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Textprogramme, ○ Präsentationssoftware, ○ Bild- und Grafiksoftware für die Werbemittelgestaltung, ○ Recherche und Präsentation im Internet. 	
1 f)	Ethische sowie hygienische Anforderungen	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. entsprechend der ethischen Regeln der europäischen Norm für Bestattungsdienstleistungen das Recht und die Würde des Verstorbenen zu achten. <p>den mit dem letzten Abschied eines Menschen befassten Angehörigen mit Respekt und Achtung vor ihrem Glauben und ihren Gebräuchen sowie Wünschen zu begegnen und unter Wahrung der strikten Einhaltung aller einschlägigen Gesetze, Verordnungen und Vorschriften, die den Bestatterberuf betreffen, ihnen zu Diensten zu sein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ethik: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ethik als Lehre von sittlichen Werten, ○ Ethik, das sittliche Verständnis der Gesellschaft, ○ Angewandte Ethik , die das moralische Handeln betrifft, ○ Medizinische Ethik, die Regeln setzt für im Gesundheitswesen tätige Personen, Institutionen und Organisationen. • Feststellung des Todes durch den Arzt • Definitionen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tod, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1 f)		<p>3. die eigene Verschwiegenheit, Ehrlichkeit, Loyalität und Integrität sowie die der Mitarbeiter des Bestattungsunternehmens zu gewährleisten.</p> <p>4. hinsichtlich der Versorgung Verstorbener den Tod anhand von Todeszeichen zu erkennen, um der eigenen Sorgfaltspflicht nachkommen zu können und um auf Vorbehalte oder Ängste der Angehörigen fachkundig reagieren zu können.</p> <p>5. auszuschließen, dass bei der Versorgung der Verstorbenen die eigene Gesundheit, die der Mitarbeiter und die außenstehender Personen gefährdet werden sowie sicherzustellen, dass die durch Verordnungen und Gesetze sowie durch Unfallverhütungsvorschriften vorgegebenen hygienischen Anforderungen und Belange erfüllt werden.</p> <p>6. allgemeine und spezielle Hygienemaßnahmen zu planen und die Durchführung durch Bereitstellung von Informationsmaterialien, Betriebsanleitungen, Berufs- und Schutzkleidung, speziellen Räumlichkeiten, die baulich funktionellen und betrieblich organisatorischen Anforderungen genügen, zu gewährleisten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Klinischer Tod, ○ Biologischer Tod, ○ Todeszeichen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unsichere Todeszeichen: <ul style="list-style-type: none"> - Atemstillstand, - Kreislaufstillstand, - Bewusstlosigkeit, - fehlende Pupillenfunktion, - fehlende Reflexe, - Leichenkälte, - Leichenblässe. ▪ Sichere Todeszeichen: <ul style="list-style-type: none"> - Totenflecken, - Totenstarre, - Fäulnis bzw. Verwesung: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hautverfärbung, ➤ Hautablösung, ➤ Gasbildung, ➤ Auslaufen von Flüssigkeit, ➤ Leichengeruch. • Hygiene: <ul style="list-style-type: none"> ○ Umwelthygiene, ○ Individualhygiene: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impfungen, ▪ Technischer Arbeitsschutz, ▪ Sichere Arbeitsweise, ▪ Hygieneplan, ▪ Persönliche Schutzausrüstung, z.B.: 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1 f)			<ul style="list-style-type: none"> - Atemschutz, - Mundschutz, - Gesichtsschutz, - Schutzbrille, - Einweghandschuhe, - Schutzkittel, - Schürze, - Überschuhe, - Sicherheitsschuhe, - Schutzkleidung allgemeiner Art. <ul style="list-style-type: none"> • Krankheitserreger • Infektionsquellen und Übertragungswege • Infektionsschutzgesetz und sonstige gesetzliche Bestimmungen und Verordnungen • Vorschriften des Gesundheitsschutzes • Einrichtung von Versorgungsräumen • Geräte und Hilfsmittel • Hygienematerial für die Versorgung eines Leichnams • Muster-Hygieneordnung • Hygienemaßnahmen • Desinfektionsplan • Desinfektion • Verhalten bei der Versorgung 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
1 g)	Bestattungs-, Trauer-, Erinnerungs- und Friedhofskultur	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. religiöse Traditionen sowie regionale, soziale und weltanschauliche Besonderheiten als Grundlage der Begräbniskultur und Friedhofskultur darzustellen und zu bewerten. 2. die gesellschaftliche Bedeutung der Kultur des Todes, des Sterbens, des Bestattens sowie des Trauerns als Voraussetzung der Trauer- und Erinnerungskultur zu erläutern 3. Bestattungsorte, Gegenstände, Symbole und Dokumente des Totengedenkens als Teil der Begräbniskultur auszuweisen und deren Bedeutung zu erklären 	<ul style="list-style-type: none"> • Begrifflichkeiten und deren Bedeutung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sepulkralkultur, ○ Funeralkultur, ○ Kirch- bzw. Friedhöfe, ○ Friedhofsarchitektur, ○ Friedhofsgeschichte, ○ Krematorien, ○ Sargformen, Sargelemente, ○ Grabbeigaben, ○ Grabmale, ○ Totengedenkbücher, ○ Inschriften, ○ religiöse Symbolik. • Deutungsmodelle der Religionen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Individuelles Fortleben nach dem Tode, ○ kollektive Fortdauer nach dem Tode, ○ Wiedergeburt (Reinkarnation, Seelenwanderung). • Bräuche und Bestattungsriten sowie Bestattungsvorschriften in den Weltreligionen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Christentum, ○ Judentum, ○ Islam, ○ Buddhismus, ○ Hinduismus. • Bräuche und Bestattungsriten bei weltanschaulich geprägten Bestattungen • Regional geprägtes Brauchtum und spezielle Be- 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 1 g)			stellungsvorschriften <ul style="list-style-type: none"> • Elemente konfessioneller Trauerliturgien • Werte, Einstellungen und Weltanschauungen unterschiedlicher Kulturkreise 	
2. Handlungsfeld: Friedhofs- und Krematoriumsbetrieb				
Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage, technische und organisatorische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher und ökologischer Aspekte ganzheitlich zu bearbeiten. Dabei soll er berufsbezogene Probleme analysieren und bewerten sowie Lösungswege unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen aufzeigen und dokumentieren.				100 – 125 h
2 a)	Technische Voraussetzungen für den Friedhofs- und Krematoriumsbetrieb	Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage: <ol style="list-style-type: none"> 1. die Gebäude und Räumlichkeiten, die dem Friedhofs- und Krematoriumsbetrieb dienen, zu beschreiben sowie deren Bedeutung und Aufgaben zu erklären. 2. die für den Friedhofsbetrieb erforderlichen Werkzeuge, Maschinen, Anlagen und Montagehilfen zu beschreiben sowie ihre Funktion zu erklären. 3. den anforderungsgerechten Einsatz und die notwendige Instandhaltung der Werkzeuge, Maschinen, Anlagen und Montagehilfen für den Friedhofsbetrieb zu beurteilen, zu planen und zu veranlassen. 4. die für den Krematoriumsbetrieb erforderlichen Werkzeuge, Maschinen, Anlagen und Hilfsmittel zu beschreiben sowie ihre Funktion zu erklären. 	<ul style="list-style-type: none"> • Friedhofskapelle, • Leichenhalle bzw. Trauerhalle • Aufbahrungsraum • Verkehrswege • Bestattungskraftwagen (DIN 75081) • Sargroller • Hebe- und Tragehilfen • Gurte • Technische Ausrüstung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Schalungen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbaubohlen aus Holz, Stahl oder Aluminium, ▪ Gleitschalung, ▪ Teleskopschalung, ▪ Spundschalung. ○ Spreizen, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 2 a)		5. den anforderungsgerechten Einsatz und die notwendige Instandhaltung der Werkzeuge, Maschinen, Anlagen und Hilfsmittel für den Krematoriumsbetrieb zu beurteilen, zu planen und zu veranlassen.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kanalspindeln, ○ Brusthölzer, ○ Verbaumaterial für Gräber, ○ Lauf- bzw. Beerdigungsbohlen, ○ Gitterlaufroste, ○ Container aus Holz oder Aluminium, ○ Kippcontainer, ○ Rollcontainer. • Werkzeuge für das Ausschachten des Grabs von Hand: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kreuzhacke, ○ Spaten, ○ Schaufel. • Messzeuge zum lot- und waagerechten Messen und zum Längen-, Winkel- und Niveaumessen • Aufbruchhämmer: <ul style="list-style-type: none"> ○ Elektrisch betriebener Aufbruchhammer, ○ Hydraulisch betriebener Aufbruchhammer, ○ Kompressorbetriebener Presslufthammer • Grabbagger • Umbettungszange • Überfahrrampen • Kipptester für Grabmale • Krematorium: <ul style="list-style-type: none"> ○ Gebäudeformen und Grundrisse, ○ Einäscherungsanlagen, ○ Einäscherungslinien, ○ Aufbahrungsraum bzw. Trauerhalle, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 2 a)			<ul style="list-style-type: none"> ○ Kühlraum, ○ Regelwerke: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Immissionsrechtliche Genehmigungspflicht, ▪ 27. BImSchV (Verordnung über Anlagen zur Feuerbestattung), ▪ DIN EN 15017 (Bestattungs-Dienstleistungen – Anforderungen), ▪ VDI 3891 (Emissionsminderung, Einäscherungsanlagen), ▪ TA Luft. ○ Ofen- und Filtertechnik: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Betriebsanleitungen, ▪ Steuerung und Überwachung, ▪ Wartungspläne. 	
2 b)	Arbeits- und Montageverfahren beim Friedhofsbetrieb	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Arten der Grabstellen bzw. der Grabstätten zu beschreiben und zu unterscheiden, sie zu bewerten und die jeweilige Auswahl zu begründen. 2. bei der Grabherstellung die örtlich gegebenen Bedingungen zu erfassen, zu bewerten und mögliche Probleme zu lösen. 3. Arbeits- und Montageverfahren zum Ausschachten der Gräber, zum Einbringen von Schalungen sowie zum Überbauen von Gräbern darzustellen, zu bewerten und praktisch umzusetzen. 4. beim Herrichten von Gräbern ein sicheres Begehen der Grabränder durch die Sargträger sowie einen unbehinderten und sicheren Zugang für die 	<ul style="list-style-type: none"> ● Kirchhof ● Wohnbezirksfriedhof bzw. Bezirksfriedhof ● Zentralfriedhof ● Urnenfeld ● Reihengrabstätten (Einzelgrabstätten) ● Wahlgrabstätten (Familiengrabstätten) ● Sondergrabstätten: <ul style="list-style-type: none"> ○ Grabkammer, ○ Urnenreihengrabstätte, ○ Urnenwahlgrabstätte, ○ Urnengemeinschaftsgrabflächen, ○ Anonyme Urnenfelder (Friedwald, Rasenflächen oder Wiesen), ○ Kolumbarien. 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 2 b)		<p>Angehörigen, den Pfarrer oder Redner und die Trauergemeinde zu gewährleisten.</p> <p>5. das offene Grab für die Beisetzung unter Berücksichtigung der örtlichen und religiösen Bräuche sowie der Wünsche der Angehörigen angemessen zu dekorieren und die für das Absenken des Sarges erforderlichen Gerätschaften bereitzustellen.</p> <p>6. die erforderlichen Aufzeichnungen der Grabbelegung vorzunehmen, das Grab nach der Beerdigung des Verstorbenen hohlraumfrei zu verfüllen und auf dem geschlossenen Grab die Blumen und Kränze der Trauergemeinde so anzuordnen, dass die Schleifentexte gut lesbar sind.</p> <p>7. fachgerecht Exhumierungen, Umbettungen, Überführungen sowie Wiederbestattungen durchzuführen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erdgrab • Grabtiefen • Ruhefristen • Friedhofssatzungen • Bestattungsgesetz und Bestattungsverordnung des jeweiligen Bundeslandes • Probleme bei der Grabherstellung durch: <ul style="list-style-type: none"> ○ Leichenteile, ○ Gebeine, ○ Sargreste, ○ Wassereinbruch, ○ felsigen Untergrund. • Abdichtmaßnahmen • Dokumentation schwieriger Grablagen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aufzeichnungen, ○ Zeichnungen. • Planungs- und Ausführungsunterlagen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Leistungsverzeichnis, ○ Lageplan, ○ Vorgaben der Arbeitsvorbereitung, ○ Materialliste, ○ Bereitstellungsliste, ○ Aufzeichnung der Grabbelegung. • Dekorationsartikel, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tücher, ○ Grabmatten, ○ Naturzweige, ○ Steckvasen, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 2 b)			<ul style="list-style-type: none"> ○ Blumenstände, ○ Blumenschalen, ○ Dekorationsbäume, ○ Kerzenstände. • Ablaufschritte und Prozesse des Beerdigungsvorgangs: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vorbereitung des Grabes für die Bestattung: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausmessung der Grabstelle, ▪ Ausschachtung, ▪ Grabverbau, ▪ Sicherung des Grabes, ▪ Dekorieren des offenen Grabes. ○ Bereitstellung von: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lauf- bzw. Beerdigungsbohlen, ▪ Gitterlaufroste, ▪ Versenkhälzer, ▪ Versenkseile, ▪ Versenkapparat, ▪ Sand/Erde, ▪ Einwurfschaufel, ▪ Einwurfblumen, ▪ Weihwasser, ▪ Lautsprecher. ○ Durchführung der Bestattung, ○ Verfüllen des Grabes, ○ Dokumentation der Grabbelegung. 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
2 c)	Ofen- und Filtertechniken für Krematorien	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bauarten der Einäscherungsofensysteme zu beschreiben, darzustellen und zu unterscheiden sowie die technische Funktion ihrer Bauelemente zu erläutern. 2. die Anlagen zur Abgaskühlung, zur Rauchgasfiltration und zur Rauchgasreinigung sowie ihre Funktionen zu beschreiben, die Vor- und Nachteile zu erklären sowie eine begründete Auswahl zu treffen. 3. den Ablauf und die Teilprozesse des Einäscherungsvorgangs zu erläutern und zu bewerten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Einäscherungsofensysteme: <ul style="list-style-type: none"> ○ Etagenofen, ○ Flachbettofen, ○ Muffelofen. • Abgaskühler: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wärmetauscher, ○ Wärmespeicher, ○ Trockenkühler. • Filter- und Rauchgasreinigung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Zyklon, ○ Flugstromverfahren, ○ Gewebefilter, ○ Katalysator, ○ Aktivkohlefilter, ○ Nassabscheider, ○ Schornstein. • Aschemühlen • Einrichtungen und Transportmittel: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kühlraum, ○ Regale, ○ Sargtransportwagen, • Ablaufschritte und Prozesse des Einäscherungsvorgangs: <ul style="list-style-type: none"> ○ Anlieferung des Verstorbenen im Sarg durch den Bestatter, ○ Zwischenlagerung im Kühlraum, ○ amtsärztliche Untersuchung, ○ nach Freigabe der Leiche durch den Amtsarzt 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 2 c)			<p>und Überprüfung der Vollständigkeit der erforderlichen Unterlagen Bereitstellung des Sarges auf der Sargeinfahrmaschine,</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Beschickung des Einäscherungsofens, ○ Einleitung und Durchführung des Verbrennungsvorgangs, ○ Abziehen oder Abschieben der Verbrennungsrückstände in die Ausbrennkammer zum Nachverbrennen, ○ Sammlung aller Verbrennungsrückstände im Aschekasten, ○ nach Abkühlung der Asche Transport zur Ascheaufbereitungsanlage, ○ Trennung aller metallischer Bestandteile und deren Entsorgung sowie Zerkleinerung der Asche in einer Mühle und Abfüllung der Asche einschließlich einer individuellen Ofenmarke in eine urnenförmige Aschekapsel, ○ luft- und wasserdichtes Verschließen der Aschekapsel mit fest sitzendem Metalldeckel, in den folgende Angaben geprägt sind: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einäscherungsnummer, ▪ Zu- und Vorname des Verstorbenen, ▪ Geburtstag und Geburtsjahr, ▪ Todestag und Todesjahr, ▪ Tag, Jahr und Ort der Einäscherung. 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
2 d)	Ethische Anforderungen an den Betrieb von Friedhöfen und Krematorien	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. geschultes und kompetentes Personal für den gesamten Bestattungsprozess einzusetzen sowie Sargträger bereitzuhalten bzw. zu rekrutieren und in ihre Aufgabe einzuweisen. 2. zu gewährleisten, dass das Bestattungspersonal den gebotenen Respekt für die gesellschaftlichen, religiösen und kulturellen Einstellungen des Verstorbenen und der Angehörigen zeigt sowie sich angemessen kleidet und sich pietätvoll verhält. 3. ethische Anforderungen an den Betrieb von Friedhöfen zu beschreiben und zu bewerten sowie speziell während des Bestattungsprozesses durchzusetzen, dass der strafrechtliche Schutz gegen Störungen der Totenruhe oder des Pietätgefühls sichergestellt ist. 4. zu gewährleisten, dass der Ablauf der Feuerbestattung ethischen Anforderungen entspricht und die Angehörigen die Möglichkeit haben, an einer respektvoll und würdig gestalteten Übergabe des Verstorbenen an das Feuer teilzunehmen. 5. sicherzustellen, dass der Sarg und seine Innenausstattung für eine Einäscherung geeignet sind, dass alle Feuerbestattungen separat ausgeführt werden, die Asche keines Verstorbenen geteilt oder mit der anderer Verstorbenen vermischt wird und dass nur menschliche Überreste eingeäschert werden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung und Weiterbildung des Personals • Friedhofssatzung bzw. Friedhofsordnung • Strafgesetzbuch, § 168 und § 244 • DIN EN 15017:2005 • Feuerbestattungsgesetz • Verordnung zur Durchführung des Feuerbestattungsgesetzes • VDI-Richtlinie „3891 – Emissionsminderung – Einäscherungsanlagen“ • Beisetzung der Aschereste: <ul style="list-style-type: none"> ○ Urnenwahl- oder Urnenreihengrab, ○ Urnenhainen oder Urnenfeld, ○ Kolumbarium, ○ Seebestattung, ○ Verstreuen. 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 2 d)		6. über die Möglichkeiten der Beisetzung der Asche- reste zu informieren, die Beisetzung selbst durch- zuführen oder bei Beteiligung externer Dienstleis- ter dabei behilflich zu sein.		
2 e)	Umweltgerechter und hygienischer Betrieb von Friedhöfen und Krematorien	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. unter Berücksichtigung der Umgebungsbedingun- gen, der klimatischen Verhältnisse sowie der ein- schlägigen Vorschriften und Regelwerke den um- weltgerechten und hygienischen Betrieb von Friedhöfen und Krematorien zu planen, zu organi- sieren, zu überwachen und zu steuern. 2. auf der Grundlage der Arbeitssicherheits-, Gesundheits-, Hygiene- sowie Umweltschutzvor- schriften dafür zu sorgen, dass jeder der im Be- reich des Friedhofs oder des Krematoriums Tätig- keiten ausführt, durch sein Verhalten den sicheren Arbeitsablauf gewährleistet, indem er weisungs- gemäß die Vorschriften beachtet, Betriebsmittel bestimmungsgemäß einsetzt, erkannte Mängel und Gefahren möglichst umgehend beseitigt so- wie die personenbezogenen Schutzmaßnahmen ergreift. <p>die technischen und organisatorischen Bedingungen für einen sicheren Arbeitsablauf zu schaffen, indem gegebenenfalls eine Sicherheitsanalyse durchgeführt, die konkreten Umsetzungsaufgaben definiert und die notwendigen Schutzmaßnahmen veranlasst werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gesetz über die Vereinheitlichung des Gesund- heitswesens, insbesondere III. Durchführungsver- ordnung • Infektionsschutzgesetz • Vorschriften für Sicherheit und Gesundheits- schutz, insbesondere VSG 4.7 „Friedhöfe und Krematorien“ • BGR 250 „Biologische Arbeitsstoffe im Gesund- heitswesen und in der Wohlfahrtspflege“ • Gefahrenpotential • Gefahrstoffe • Technische und organisatorische Bedingungen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Durchführung von Schulungen und Unterwei- sungen, ○ Erstellen von Betriebsanweisungen und Über- wachung der Befolgung, ○ Gewährleistung einer sicherheitstechnischen und arbeitsmedizinischen Betreuung, ○ Sicherstellung der Maßnahmen zur Ersten Hil- fe, ○ Einrichtung und Ausstattung der Arbeitsstätten entsprechend der fachlichen Auflagen und Aufgaben sowie der Erfordernisse der Ergo- nomie, 	



Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 2 e)		<p>4. die fristgemäße Bereitstellung und Versorgung mit elektrischer Energie und Wasser sowie die Erteilung von Genehmigungen zu gewährleisten.</p> <p>5. ein arbeitsstättenbezogenes Abfallentsorgungskonzepte zu entwickeln, zu bewerten und umzusetzen sowie für den Zeitpunkt der Beendigung der Bestattungstätigkeiten sicherzustellen, dass die Betriebsmittel und Dekorationsartikel aus dem Bereich der Grabstätte ordnungsgemäß und für die Umgebung schonend entfernt werden bzw. die Einrichtungen des Krematoriums für die nächste Feuerbestattung vorbereitet wird.</p>	<ul style="list-style-type: none">○ Bereitstellung der erforderlichen Betriebsmittel, qualitativ einwandfreier Verbaumaterialien sowie geeigneter Schutzausrüstungen.● Umweltschutzmaßnahmen:<ul style="list-style-type: none">○ Abfallvermeidungs- und Sortierverfahren,○ Verwertung der Reststoffe,○ Entsorgung der Abfallstoffe,○ Genehmigungsvoraussetzungen für das Aufstellen von Containern,○ Ökologische Bilanzen.● Sicherungsmaßnahmen hinsichtlich der Betriebsmittel, der Verbaumaterialien und der Schutzausrüstungen:<ul style="list-style-type: none">○ Ladungssicherung,○ Verkehrssicherheit,○ Diebstahlsicherung,○ Sicherung vor Witterungseinflüssen.● Infrastruktur auf Friedhöfen bzw. bei Krematorien:<ul style="list-style-type: none">○ Versorgungsanschlüsse für elektrischen Strom und Wasser,○ Verkehrswege,○ Gehwegsicherung,○ Sicherungssysteme,○ Sozialbereiche.	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
3. Handlungsfeld: Auftragsabwicklung				100 – 125 h
Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage, Auftragsabwicklungsprozesse, auch unter Anwendung branchenüblicher Software, erfolgs-, kunden- und qualitätsorientiert zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren. Dabei soll er berufsbezogene Probleme analysieren und bewerten sowie Lösungswege unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen aufzeigen und dokumentieren.				
3 a)	Auftragsbeschaffung und Erfassung der Auftragsdaten	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ein Kundenmanagement zu initiieren, um auf der Grundlage geltender Regelwerke alle Möglichkeiten auszuschöpfen, Aufträge zu beschaffen. 2. bei der Auftragsbeschaffung sich über die Person des Verstorbenen zu informieren sowie dienstleistungsbezogene Kundenforderungen und Kundenwünsche zu ermitteln und unter Beachtung ethischer, qualitätsbezogener, ökologischer und ökonomischer Aspekte eine kompetente Kundenberatung durchzuführen. 3. dem Kunden zu den auftragsbezogenen Dienstleistungen fachgerechte Umsetzungsvorschläge und Ausführungsvarianten zu unterbreiten sowie für Transparenz hinsichtlich der kalkulierten Gesamtkosten, der Durchführungsbedingungen sowie der Rechte des Kunden zu sorgen. 	<ul style="list-style-type: none"> • HGB (Handelsgesetzbuch) • UWG (Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb) • PAngV (Preisangabeverordnung) • MarkenG (Markengesetz) • BGB (insbesondere: §§ 305 ff., 433 ff., 631 ff. und 631 ff.) • DIN EN 15017:2005, ethische Regeln • Kundenmanagement: <ul style="list-style-type: none"> ○ Persönlicher, telefonischer sowie schriftlicher Kundenkontakt, ○ Internetpräsentation, ○ Kundenorientierte Organisation, ○ Schriftliche Kundenbefragung, ○ Beschwerdemanagement, ○ Kontaktqualität bedingt durch: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Freundlichkeit, ▪ Einfühlungsvermögen, ▪ Achtung und Respekt, ▪ Glaubwürdigkeit, ▪ Gegenseitiges Vertrauen, ▪ Vertragstreue, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 a)			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zuverlässigkeit. • Informationen über den Verstorbenen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Personendaten, ○ Herkunft, ○ Todesursache, ○ Religionszugehörigkeit, ○ Beruf, ○ Sozialstatus, ○ Weltanschauung, ○ Lebensweise, ○ Kulturelle Vorlieben. • Bedeutung und Bedingungen der Kundenzufriedenheit: <ul style="list-style-type: none"> ○ Definition „Kundenzufriedenheit“ nach DIN EN ISO 9000:2008 ff., ○ Kriterien der Neukundenakquisition, ○ Pflege eines langfristig loyalen Kundstamms, ○ Motivation und Zufriedenheit des Personals, ○ Subjektive Erwartungen des Kunden gekennzeichnet durch: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anspruchsniveau des Kunden, ▪ Erfahrungen des Kunden, ▪ Image des Anbieters, ▪ Leistungsversprechen des Anbieters, ▪ Wissen des Kunden um alternative Angebote. 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
3 b)	Angebotserstellung und Angebotskalkulation	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. die Kundenforderungen und -wünsche zu analysieren, zu bewerten, auf Machbarkeit zu überprüfen sowie sie hinsichtlich der zu erbringenden Leistungen zu spezifizieren, ein entsprechendes Leistungsverzeichnis zu erstellen und die erforderlichen Arbeitspakete zu definieren. 2. in Kenntnis der kostenrelevanten betrieblichen Gegebenheiten und der Erfahrungswerte aus früheren Aufträgen den für die Auftragserfüllung erforderlichen Bedarf an Personal, Betriebsmittel, Material und Zeit zu ermitteln, eine Angebotskalkulation durchzuführen sowie die Angebotsunterlagen zusammenzustellen und zu dokumentieren. 3. das Angebot in formal einwandfreier Form zu erstellen, dem Kunden vorzulegen und zu erläutern sowie bei Auftragserteilung den Auftrag ordnungsgemäß zu bestätigen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungsbeschreibungen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Leistungsverzeichnis, ○ Pflichtenheft, ○ Lastenheft, ○ Spezifikationen, ○ Angebot. • Methoden und Verfahren der Bedarfsplanung • Bedarfsplanung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Betriebsmitteleinsatz, ○ Materialeinsatz, ○ Personaleinsatz. • Kapazitäts- und Auslastungsermittlung • Zeitermittlung durch Schätzen und Vergleichen • Auswertung von Nachkalkulationen • Vorgabezeiten • Angebotskalkulation • Kostenrechnung und Vorkalkulation • Einsatzmöglichkeiten der EDV bei der Kalkulation und Angebotserstellung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Textverarbeitung, ○ Tabellenkalkulation, ○ Branchenprogramme. • Methoden der Risikoabschätzung • Methoden der abschließenden Plausibilitätskontrolle • Inhalt eines schriftlichen Angebots: <ul style="list-style-type: none"> ○ Formalien, vorgegebene Textbausteine sowie Positionen und Kosten der Dienstleistungen 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 b)			<p>und der Materiabereitstellung, z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Absender, Kundenanschrift, Datum, ▪ Angebotsnummer oder Angebot für ... (Name des Kunden), ▪ Anrede, ▪ Angebotsvortext, ▪ Positionen der Leistungen mit Preis einschließlich der Mehrwertsteuer, ▪ Angebotsbindung, Termine, Zahlungsbedingungen, ▪ Hinweis auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), ▪ Schlusstext, ▪ Gruß, ▪ Hinweis auf Anlagen. <ul style="list-style-type: none"> • Angebotsunterlagen • Dokumente und ihre Archivierung • Form und Inhalt der Auftragsbestätigung • Vorgehensweise bei der Nachbereitung von Angeboten • Zusatz- und/oder Nachtragsangebot • Nebenleistungen • Erstellen eindeutiger und übersichtlicher Rechnungen 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
3 c)	Methoden und Verfahren einer berufstypischen Arbeitsplanung und -organisation	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planungs- und Organisationstechniken systematisch anzuwenden, um den Bestattungsauftrag optimal erfüllen zu können, und zwar in erster Linie durch die Analyse des Auftrags, durch die Definition der Teilprozesse und der Arbeitspakete sowie durch die Planung und Organisation des Arbeitsablaufs. 2. anhand der Organisationsstruktur Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen darzustellen, Abhängigkeiten und Wechselwirkungen zwischen betrieblichen Arbeitsbereichen zu definieren, aufzuzeigen, zu bewerten und bei der Arbeitsplanung und -organisation zu berücksichtigen. 3. die Ablaufschritte unter Berücksichtigung der betriebsinternen Termin-, Personal- und Kostenplanung sowie der erforderlichen Maßnahmen zur Qualitätssicherung, zum Arbeitsschutz und Gesundheitsschutz sowie zum Umweltschutz zu definieren, zu begründen und zu beschreiben. 4. den Bestattungsprozess durch den Einsatz qualifizierten Personals, durch eine angemessene Betriebsmittelausstattung sowie durch rationelle Abläufe und Arbeitstechniken zu optimieren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsplanung • Terminplanung • Personalplanung • Materialplanung • Kostenplanung • Qualitätsplanung • Planung prozessbezogener Maßnahmen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie zum Umweltschutz • Planungs- und Organisationstechniken: <ul style="list-style-type: none"> ○ Zielgruppenbeschreibung, ○ Techniken der Analyse, ○ Situationsanalyse, ○ Risikoanalyse, ○ Techniken der Bewertung, ○ Techniken der Lösungssuche, ○ Techniken des Projektmanagements: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Terminliste, ▪ Zeitstrahl, ▪ Ablaufliste, ▪ Balkendiagramm. • Ablaufplanung und Ablaufbeschreibungen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Maßnahmen der Überwachung, Korrektur und Verbesserung von Abläufen, ○ Darstellungsmethoden für Abläufe, ○ Visualisierung von Abläufen, Wechselwirkungen und Abhängigkeiten, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 c)		5. zu beurteilen, ob die für den Bestattungsprozess angemessene Mitarbeiterqualifikation gegeben ist oder ob eine entsprechende Mitarbeiterunterweisung zu veranlassen ist.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Koordinierung von Abläufen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ WER (Zuständigkeit/Verantwortung), ▪ WAS (Aufgabe/Tätigkeit), ▪ WANN (Beginn, Dauer und Ende des Bestattungsprozesses bzw. der Teilprozesse), ▪ WIE (Methoden/Maßnahmen). ● Zerlegung der Bestattungsaufträge in: <ul style="list-style-type: none"> ○ Strukturpläne, ○ Teilaufträge, ○ Arbeitspakete. ● Arbeitspakete (DIN EN 15017:2005): <ul style="list-style-type: none"> ○ Versorgung Verstorbener: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lockern der Totenstarre, ▪ Entkleiden, ▪ Entfernen und Auflisten von Wertgegenständen, ▪ Hygienemaßnahmen, ▪ Entfernen von Kanülen, Verbänden und medizinischen Implantaten, ▪ Säuberung des Körpers und oberflächliche Desinfektion des Leichnams, gegebenenfalls Rasieren, ▪ Schließen der Augen und des Mundes, ▪ Kämmen und Zurechtlegen der Haare. ▪ Einbalsamierung / thanatopraktische Behandlung, ▪ Wiederherstellungskosmetik. 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 c)			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kosmetische Behandlung: <ul style="list-style-type: none"> - Frisieren, - Maniküre, - Hautpflege, - Schminken. ▪ Einkleiden ○ Bestattungen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Überführung und Transport Verstorbener, ▪ Aufbahnen: <ul style="list-style-type: none"> - Herrichten des Sarges, - Innenausstattung des Sarges, - Einbetten, - Lage des Verstorbenen, - Frisur und Gesichtsausdruck. ▪ Vorbereitung des Aufbahrungsraumes für die Trauerfeier, ▪ Kondolenzbuch, ▪ Trauerfeier, ▪ Kondukt, ▪ Verabschiedung am Grab oder in der Trauerhalle des Krematoriums. ▪ Begräbnis: <ul style="list-style-type: none"> - Öffnen der Grabstätte: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bereitstellung von Material und Betriebsmitteln zum Ausschachten und Herstellen des Grabes, ➤ Verbleib von Grabresten, ➤ Verbleib des Grabaushubs, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 c)			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Überbauungen, ➤ Sicherung des Grabes, ➤ Dekoration des Grabes, ➤ Bereitstellung der Sargabsenkungsgerätschaften, ➤ Vorkehrung für Erd- oder Blütenwurf, ➤ Bereitstellung von Weihwasser, ➤ Platzierung der Trauergäste und Funktionsträger, ➤ Sargabsenkung. - Schließen der Grabstätte: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Abbau und Räumung der Betriebsmittel und Materialien, ➤ Verfüllen und Herrichten des Grabes nach der Grablegung, ○ Dienstleistungen für die Angehörigen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beratung, ▪ Besorgung der Formalitäten, ▪ Unterstützung bei der Wahrnehmung von Pflichten, ▪ Gedruckte und elektronische Todesanzeigen, ▪ Einladungen, ▪ Danksagungen, ▪ Beantragungen und Abmeldungen, ▪ Behördengänge, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 c)			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation und Koordination der Leistungen externer Dienstleister, ▪ Abstimmung der Termine, ▪ Materialbestellungen und Materialbereitstellungen, ▪ Ausgestaltung und Durchführung der Trauerfeier. 	
3 d)	Berufsbezogene rechtliche Vorschriften, technische Normen sowie anerkannte Regeln der Technik	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. sich über die für die Unternehmensführung und die Abwicklung von Bestattungsaufträgen relevanten Gesetze, Verordnungen und Vorschriften Kenntnis zu verschaffen und die Beachtung dieser Regelwerke sicherzustellen. 2. berufsbezogene rechtliche Vorschriften und technische Normen sowie anerkannte Regeln der Technik hinsichtlich ihrer Bedeutung für Haftung und Gewährleistung zu beurteilen und zu berücksichtigen. 3. auftragsbezogen relevante rechtliche Vorschriften und technische Normen sowie anerkannte Regeln der Technik bei der Durchführung des Bestattungsauftrags anzuwenden und die Umsetzung zu gewährleisten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtsquellen, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Handelsrecht, ○ Wettbewerbsrecht, ○ Vertragsrecht, ○ Arbeitsrecht, ○ Abfallrecht, ○ Werkvertragsrecht, ○ Sozialgesetzbuch Zwölftes Buch (SGB XII) – Sozialhilfe --, ○ BGB. • Internationales Abkommen über Leichenbeförderung vom 10.2.1937 • Europäisches Übereinkommen über die Leichenbeförderung vom 26.10.1973 • Gesetze, Verordnungen, Richtlinien sowie sonstige Regelwerke, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bestattungspflicht, Bestattungszwang, ○ Verfügungsrecht über den Leichnam, ○ Kostentragungspflicht, ○ Sozialhilfe und Bestattung, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 d)			<ul style="list-style-type: none"> ○ Bestattungs- und Friedhofsrecht: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bundesrechtliche Vorschriften: <ul style="list-style-type: none"> - Personenstandsgesetz (PStG), - Sozialgesetzbuch XII (SGB XII), - Infektionsschutzgesetz (IfSG), - Strafgesetzbuch (StGB), - Strafprozessordnung (StPO). ▪ Landesgesetzliche Regelungen: <ul style="list-style-type: none"> - Bestattungsgesetze, - Verordnungen über die Bestattung von Leichen, - Verordnung über die Zuständigkeit auf verschiedenen Gebieten der Gefahrenabwehr, - Gemeindeordnungen, Kommunalabgabengesetze. ▪ Kommunale Satzungen und Verordnungen: <ul style="list-style-type: none"> - Friedhofssatzungen, - Gebührensatzungen. ○ Kreislaufwirtschaftsgesetz, ○ Geräte- und Produktsicherheitsgesetz, ○ Produkthaftungsgesetz, ○ VOB, ○ AGB, ○ Gefahrstoffverordnung, ○ Verpackungsverordnung, ○ Straßenverkehrsordnung, ○ Arbeitsstättenverordnung, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 d)			<ul style="list-style-type: none"> ○ Arbeitsstättenrichtlinien, ○ Maschinenrichtlinie, ○ VDI-Richtlinie 3891, ○ Vorschriften für Sicherheit und Gesundheitsschutz (VSG) und Unfallverhütungsvorschriften (UVV), ○ Umweltschutzbestimmungen, ○ Technische Regeln für Gefahrenstoffe, ○ Grenzwerte bei Gefahrenstoffen, ○ Anerkannte Regeln der Technik / Stand der Technik. 	
3 e)	Erstellen der Arbeitspläne sowie Nutzung der Informations- und Kommunikationssysteme	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Die im Bestattungsauftrag aufgeführten Kundenforderungen und –wünsche zu spezifizieren, die für die Umsetzung erforderlichen Unterlagen zu erstellen, zu dokumentieren und zu archivieren sowie diese für die Arbeitsplanung einzusetzen. 2. Methoden und Verfahren der Arbeitsplanung und Arbeitsvorbereitung hinsichtlich der Auftragsdurchführung zu bewerten, auszuwählen und für die Erstellung der Arbeitsablaufpläne anzuwenden. 3. die auftragsbezogene Arbeitsvorbereitung durchzuführen und durch Auftragskennzeichnung und begleitende Auftragsinformationen eine ziel-, kunden-, mitarbeiter- und qualitätsorientierte, rationelle sowie rechnergestützte Auftragsabwicklung sicherzustellen. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Grundlagen der Arbeitsplanung ● Prinzipien der Arbeitsvorbereitung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Planen, ○ Steuern, ○ Überwachen. ● Aufgaben der Arbeitsvorbereitung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Prüfung und Berechnung der Kapazitäten und Ressourcen, ○ Durchführung der Vorkalkulation, ○ Termin- und Ressourcenplanung, ○ Festlegung der Arbeitsfolge, ○ Maschineneinsatzpläne, ○ Durchführung eines permanenten Soll-Ist-Vergleichs, ○ Controlling-Maßnahmen, ○ Dokumentation, ○ Sicherheitsanalyse, 	



Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 e)		<ol style="list-style-type: none">4. informationstechnische und kommunikationstechnische Unterstützung zur Optimierung der Tätigkeiten der Arbeitsvorbereitung und Arbeitsdurchführung zu nutzen.6. Arbeitsabläufe zu koordinieren, administrative Aufgaben wahrzunehmen und den Fortschritt des Bestattungsprozesses zu steuern, zu überwachen und zu bewerten.7. Schnittstellen mit externen Dienstleistern und anderen Gewerken aufzuzeigen und bei der Arbeitsplanung und -organisation zu berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none">○ Unfallverhütung.● Unterlagen der Arbeitsvorbereitung und Ausführungsunterlagen:<ul style="list-style-type: none">○ Leistungsverzeichnis / Spezifikationen,○ Materiallisten / Stücklisten,○ Bereitstellungsliste,○ Darstellungen:<ul style="list-style-type: none">▪ Zeichnungen und Skizzen,▪ Ablaufdiagramme.○ Technische Anleitungen und Vorgaben der Zulieferer,○ Lagepläne,○ Arbeitsfolgeplan,○ Ablaufpläne,○ Kostenpläne,○ Terminpläne,○ Terminliste,○ Ablaufliste,○ Balkenplan bzw. Balkendiagramm.● Archivierung von Auftrags-, Planungs-, Ausführungs- und Überwachungsunterlagen:<ul style="list-style-type: none">○ Textunterlagen,○ Pläne,○ Zeichnungen,○ Dateien.● EDV● Informationssysteme● Kommunikationssysteme	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
3 f)	Bedarfsplanung und Bereitstellung von Material und Betriebsmitteln	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. im Hinblick auf den Bestattungsprozess die Art und den Bedarf an Material, Maschinen und Geräten zu bestimmen und zu begründen. 2. qualitätsbezogene, sicherheitstechnische, ökologische und ökonomische Kriterien für den Material- und Betriebsmitteleinsatz festzulegen und zu begründen. 3. unter Beachtung logistischer Prinzipien den Einsatz von Material, Maschinen und Geräten ablaufbezogen zu planen, zu steuern und zu überwachen sowie gegebenenfalls zu korrigieren. 4. die rechtzeitige Beschaffung und Bereitstellung der erforderlichen Maschinen, Werkzeuge, Geräte und Hilfsmittel sowie Zukaufteile und Materialien zu planen, zu organisieren und zu veranlassen. 5. bei der Materialauswahl die erforderlichen Werkstoffeigenschaften, den Einfluss auf die Ökobilanz, das Gebot der sparsamen Verwendung und die Kombinierbarkeit mit anderen Werkstoffen zu beachten sowie die umweltgerechte Entsorgung der Abfallstoffe sicherzustellen. 6. ein Instandhaltungskonzept zu entwickeln und darzustellen sowie entsprechende Maßnahmen zur Inspektion, zur Wartung, und zur Instandsetzung der Maschinen und Geräten zu planen, zu organisieren und durchzuführen sowie zu dokumentieren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Überführungstransportmittel und Überführungshilfsmittel: <ul style="list-style-type: none"> ○ Flexible Tragehüllen, ○ Überführungssarg, ○ Überführungstrage, ○ Haltegurte, ○ Schaufeltrage, ○ Körperlifter, ○ Sargroller, ○ Scherenwagen, ○ Abstellböcke, ○ Bestattungskraftwagen, ○ Roll-in-System. • Leichenbeförderung: <ul style="list-style-type: none"> ○ auf dem Landweg, ○ auf dem Schienenweg, ○ auf dem Seeweg, ○ auf dem Luftweg. • Technische Ausrüstung und Betriebsmittel für die Bestattung • Zentralbegriffe der Instandhaltung • Ziele der Instandhaltung • Vorausschauende Instandhaltung • Inspektions- und Wartungspläne • Vorrichtungen für sicheres und rationelles Arbeiten mit Maschinen und Geräten • Aufgaben der Materialwirtschaft: <ul style="list-style-type: none"> ○ Beschaffung: 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 f)			<ul style="list-style-type: none"> ▪ auftragsunabhängige Materialien, ▪ auftragsgebundene Materialien, ▪ Zukaufteile. ○ Lieferantenauswahl, ○ Formularwesen und Dokumentation, ○ Wareneingangskontrolle, ○ Bestandskontrolle und Inventur, ○ Lagertechnik, ○ Transporttechnik, ○ Innerbetriebliche Logistik. • Hilfsmittel für die Versorgung des Leichnams, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Komplettes Sortiment der Schutzkleidung, ○ Handschuhe, Schutzbrille bzw. Gesichtsschutz, ○ Bereichsschuhe bzw. Überschuhe, ○ Desinfektionsmittel, ○ Pflege- und Kosmetikartikel, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kamm, ▪ Bürste, ▪ Rasierapparat, ▪ Nadeln und Nadelhalter, ▪ Schere, ▪ verschiedene Pinzetten, ▪ Lidhaken, ▪ verschiedene Pinsel, ▪ Kosmetik, ▪ Verschiedene Creme, ▪ Wachse, ▪ Lippenkleber, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 f)			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Watte, Pflaster und Binden, ▪ verschiedene Behälter. • Bestatterkoffer mit Hilfsmittel für die Grundversorgung im Trauerhaus • Warenkunde: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sterbewäsche und Zulassungskennzeichnung ○ Stoffmaterialien und Kunststoffolien: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baumwolle, ▪ Seide, ▪ Viskose, ▪ verrottbare Folien aus Stärke oder aus Polyethylen. ○ Verarbeitung und Bindungsarten der Stoffe: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leinwandbindung: <ul style="list-style-type: none"> - Nesseltuch, - Batist. ▪ Atlasbindung: <ul style="list-style-type: none"> - Satin, - Serge, - Damast, - Florgewebe. ○ Sargformen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traditioneller Sarg, ▪ Truhensarg, ▪ Kuppelsarg, ▪ Körperformsarg, ▪ Designersarg. ○ Sargteile, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 f)			<ul style="list-style-type: none"> ○ Abmessungen von Särgen, ○ Erddruckfestigkeit, ○ Sargabdichtung, ○ Innenausstattung, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sargfüllstoff, ▪ Sargmatratze, ▪ Sargtuch, ▪ Sargkissen. ○ Holzsärge für die Erdbestattung, ○ Kremationssärge, ○ für Särge zugelassene Holzarten, ○ Qualitätsnormen für Sarghölzer, ○ Grundlagen der Holzbe- und -verarbeitung, Holzverbindungen, ○ Gütebestimmungen für die Lieferung von Särgen, ○ Oberflächenbehandlung und Verzierung von Särgen, ○ Sargschmuckelemente, ○ Sargbeschläge, ○ Zinkeinsätze. ○ Urnen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beständige Urnen aus: <ul style="list-style-type: none"> - Buntmetallen, - Leichtmetall-Guss, - Bronzeguss, - Keramik, - Marmor und Granit, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 f)			<ul style="list-style-type: none"> - Verbundwerkstoff aus Marmormehl und Kunstharz. ▪ Vergängliche Urnen aus: <ul style="list-style-type: none"> - Stahlblech, - Verkupfertem Stahlblech - Holz, - Anhydrit, - Vergänglicher Keramik. ▪ Spezialurnen für Seebestattungen 	
3 g)	Vergabe von Unteraufträgen	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. unter Abwägung der Vor- und Nachteile sowie insbesondere nach Beurteilung der Wirtschaftlichkeit das eigene Dienstleistungsspektrum festzulegen oder über die dauerhafte Auslagerung von Leistungen an Dritte zu entscheiden. 2. in Stellvertretung des Auftraggebers einer Bestattung, Angebote externer Dienstleister zu prüfen und zu bewerten sowie Dienstleistungen Dritter in Anspruch zu nehmen. 3. in Kenntnis der Kostentragungspflicht bzw. des Kostentragungsrisikos für den Auftraggeber die Rechnungen zu begleichen und diese in die abschließende Rechnungsstellung einzubeziehen. 4. Unteraufträge über Teilleistungen zu definieren und unter vertraglicher Absicherung an Subunternehmer zu vergeben sowie die Durchführung der Unteraufträge zu überwachen, zu kontrollieren, zu bewerten und abzurechnen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungsprogramm: <ul style="list-style-type: none"> ○ Breites oder schmales Leistungsangebot, ○ Eigen- oder Fremdleistungen („Make or buy“), ○ Outsourcing. • Stellvertretung bei der Beanspruchung externer Dienstleister nach BGB, §§ 164 ff. • Externe Dienstleister, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vertreter der Glaubensgemeinschaften, ○ Trauerredner, ○ Musiker, ○ Friedhofsgärtner und Floristen, ○ Tiefbauunternehmer, ○ Steinmetz, ○ Gastwirte, ○ Behörden, ○ Institutionen, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Altenheim, ▪ Krankenhaus. • Leichenbeförderung ins oder aus dem Ausland 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 g)			<ul style="list-style-type: none"> • Krematorium • Exhumierungen • Umbettungen • Versicherungen • Vorsorgeverträge • Definition von Unteraufträgen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ausschreibungstexte, ○ Ausschreibungsverfahren, ○ Vertragliche Bedingungen der Zusammenarbeit mit Subunternehmern bzw. externen Dienstleistern. 	
3 h)	Nachkalkulation	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Methoden und Verfahren der Datenermittlung, der Datenanalyse sowie der Datenauswertung auszuwählen und festzulegen. 2. auftragsbezogenen Materialmengen und Zeiten sowie Kosten insbesondere unter Nutzung entsprechender Branchensoftware zu ermitteln, zu analysieren und zu bewerten. 3. Nachkalkulationen durchzuführen und die Ergebnisse der Kalkulationen zur Beseitigung von Schwachstellen sowie für Korrekturen und Verbesserungen zu nutzen. 4. eine Gesamtdokumentation in Form eines fundierten Abschlussberichts zum Auftrag, insbesondere mit der Möglichkeit der Nachweisführung in Haftungs- oder Gewährleistungsfällen, zu erstellen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Methoden der Datenerhebung, der Datenanalyse und der Datenauswertung • Datenmanagement: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bestimmung der relevanten Auftragsdaten, ○ Erfassung des Materialeinsatzes, ○ Zeiterfassung, ○ Formblätter zur Erfassung des Zeit- und Materialeinsatzes, ○ Zeitkontrolle, Abgleich von Soll- und Ist-Zeiten. • Nachkalkulation bzw. Erfassen der Kosten nach Erfüllung des Kundenauftrags bzw. erbrachter Leistung, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Personalkosten, ○ Materialkosten, ○ Gemeinkosten, ○ Sondereinzelkosten z.B. der Dienstleistungen Dritter. 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 3 h)		5. Die Gesamtdokumentation als verbesserte Schätzungsgrundlage für zukünftige, ähnlich gelagerte Aufträge zu nutzen.	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsbereitstellung und Informationsbeschaffung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informationsarten, ○ Informationstechniken, ○ Internet. • Branchensoftware für: <ul style="list-style-type: none"> ○ Arbeitsvorbereitung, ○ Zeitmanagement, ○ Materialwirtschaft, ○ Kalkulation, ○ Buchhaltung. • Abschlussbericht • Dokumentationen 	
4. Handlungsfeld: Betriebsführung und Betriebsorganisation Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage, Aufgaben der Betriebsführung und Betriebsorganisation unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorschriften, auch unter Anwendung von Informations- und Kommunikationssystemen, wahrzunehmen. Dabei soll er berufsbezogene Probleme analysieren und bewerten sowie Lösungswege unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen aufzeigen und dokumentieren.				100 – 125 h
4 a)	Ermittlung der Betriebskosten	Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage: 1. einen Betrieb des Bestattungsgewerbes selbständig nach betriebswirtschaftlichen Kriterien zu führen und die hierzu erforderlichen technischen, kaufmännischen und personalwirtschaftlichen Leitungsaufgaben zu übernehmen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennzeichen der Betriebe des Bestattungsgewerbes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Arten und Größen, ○ Rechtsformen, ○ Aufbaustruktur, ○ Ablaufstruktur, ○ Beschäftigtenstruktur, ○ Leistungsstruktur, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 a)		<ol style="list-style-type: none"> 2. die Bedeutung der Betriebsdaten für die Verwirklichung der Unternehmensziele und der Bewertung der Ergebnisse zu erläutern. 3. Methoden und Verfahren des betriebseigenen Daten- und Dokumentenmanagements festzulegen und umzusetzen 4. die Notwendigkeit einer betriebsspezifischen Organisation und einer transparenten Kostenstruktur sowie eines betrieblichen Informationsnetzens zu begründen. 5. betriebliche Kosten, insbesondere Prozesskosten, zeitnah zu ihrer Entstehung zu erfassen sowie zu bewerten und dabei betriebswirtschaftliche Zusammenhänge zu berücksichtigen. 6. Vor-, Zwischen- und Nachkalkulationen durchzuführen sowie eine IST-SOLL-Analyse vorzunehmen. 7. Einflüsse auf die Kostenentwicklung und die Kostenstruktur zu erkennen, zu definieren, zu bewerten und bei der Betriebsführung zu berücksichtigen. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bilanzstruktur. ● Grundlagen der Betriebswirtschaft ● Grundlagen der Betriebsführung ● Betriebsorganisation: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aufbau- und Ablauforganisation, ○ Management-/Leitungsaufgaben, ○ Gestaltung der Verwaltung, ○ Administrative Aufgaben ● Datenerhebung, Datenanalyse und Datenauswertung ● Einsatzmöglichkeiten der EDV bei der Datenermittlung und Datenauswertung ● Branchenprogramme ● Dokumentenmanagement: <ul style="list-style-type: none"> ○ Berichte, Protokolle, ○ Verfahrens- und Betriebsanweisungen, ○ Betriebliches Formularwesen, ○ Kriterien für die Erstellung von Dokumentationen und Berichten sowie Protokollen, ○ Formale Gestaltung von Arbeits-, Kontroll- und Dokumentationsanweisungen sowie von Kriterienkatalogen und Checklisten, ○ Struktur und Inhalt von Gesamtdokumentationen und Abschlussberichten, ○ Archivierung von Dokumenten und Auftragsunterlagen, ○ Nachweisführung bei Gewährleistung und Haftung. 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 a)			<ul style="list-style-type: none"> • Informations- und Kommunikationssysteme: <ul style="list-style-type: none"> ○ Grundlagen und Einsatzmöglichkeiten der EDV, ○ Informationswege und Informationsträger, ○ Informations- und Kommunikationstechnik. 	
4 b)	Betriebliche Kostenstruktur sowie Kennzahlen	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. den Unterschied und den Zusammenhang zwischen Kosten, Aufwand, Leistungen und Ertrag zu erläutern. 2. die Bedeutung des betrieblichen Rechnungswesens, insbesondere der Kostenrechnung, zu erklären und zu begründen. 3. die ermittelten Kosten, insbesondere die Prozesskosten, zu strukturieren, zu analysieren, darzustellen und zu bewerten. 4. betriebliche Kostenstrukturen zu erläutern, zu überprüfen, mögliche Schwachstellen zu erkennen und Maßnahmen zu deren Beseitigung zu ergreifen. 5. nach unternehmenseigenen Kriterien betriebliche Kennzahlen zu definieren und zu ermitteln sowie Verfahren zu ihrer Nutzung bei der Betriebsführung festzulegen. 6. Die Daten des Bundesbetriebsvergleichs im Bestattungsgewerbe für die betriebliche Selbsteinschätzung zu nutzen. 	<ul style="list-style-type: none"> • „Wirtschaftliches bzw. ökonomisches Prinzip“ • Kosten • Aufwand • Leistung • Ertrag • Betriebliches Rechnungswesen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Finanzbuchhaltung, ○ Kostenrechnung, ○ Betriebsstatistik, ○ Planung. • Investitionsrechnung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kostenvergleichsrechnung, ○ Amortisationsrechnung, ○ Rentabilitätsrechnung. • Kostenstrukturen • Methoden der Zeit- und Kostenerfassung • IST-SOLL-Analyse • Controlling-Funktionen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Auftragscontrolling, ○ Mitarbeitercontrolling, ○ Technisches Controlling, ○ Umgang mit dem Kunden. 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 b)			<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben des Rechnungswesens • Finanzbuchführung • Jahresabschluss, Analyse, Bewertung • Kosten- und Leistungsrechnung • Gewinn- und Verlustrechnung • Abschreibung • Steuern und Abgaben • Kostenbegriffe: <ul style="list-style-type: none"> ○ Einzelkosten, ○ Gemeinkosten, ○ Variable Kosten, ○ Fixe Kosten. • Begriffe der Kostenrechnung bzw. der Betriebsbuchhaltung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kostenartenrechnung, ○ Kostenstellenrechnung, ○ Kostenträgerrechnung bzw. Kalkulation. • Grundlagen und Methoden der Kalkulation bzw. der Kostenträgerrechnung • Arten und Aufgaben der Kalkulation: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vorkalkulation, ○ Zwischenkalkulation, ○ Nachkalkulation. • Kostenelemente der Zuschlagkalkulation: <ul style="list-style-type: none"> ○ Materialkosten, ○ Personalkosten, ○ Gemeinkosten, ○ Sonderkosten durch Leistungen Dritter, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 b)			<ul style="list-style-type: none"> ○ Wagnis und Gewinn, ○ Mehrwertsteuer. ● Prozesskosten ● Kalkulatorische Kosten ● Deckungsbeitragsrechnung ● Kennzahlen der Kostenrechnung, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kapitalstrukturkennzahl, ○ Wirtschaftlichkeitskennzahl, ○ Leistungskennzahlen, ○ Materialkennzahlen, ○ Produktivitätskennzahlen, ○ Rentabilitätskennzahlen. ● Bundesbetriebsvergleich ● Darstellung und Präsentation betrieblicher Kostenentwicklungen und -vergleiche 	
4 c)	Marketing, Gewinnung von Kunden und Kundenpflege	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. sich allgemeine Kenntnisse über Branchen- und Marktsituationen und deren Entwicklung zu verschaffen und auszuwerten. 2. eigene Möglichkeiten der Beeinflussung der Marktsituation realistisch einzuschätzen und unter Wirtschaftlichkeitserwägungen zu beurteilen sowie sie konsequent zu nutzen. 3. im Bewusstsein der Bedeutung der Präsentation des betrieblichen Leistungsspektrums sowie der Wahrnehmung des Unternehmens durch den Kunden ein Marketingkonzept zu erstellen, zu bewerten und umzusetzen. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Marktforschung ● Markt- und Kundenanalyse: <ul style="list-style-type: none"> ○ Umfeldbedingungen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundenstruktur, ▪ Zielgruppen, ▪ Kaufkraft, ▪ Altersstruktur, ▪ Konkurrenzsituation, ▪ Arbeitsmarkt, ▪ Beschaffungsmarkt, ▪ Absatzmarkt, ▪ Infrastruktur. ○ Entwicklungstendenzen: 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 c)		<p>4. Marketingmaßnahmen zur Kundenpflege und zur Gewinnung neuer Kunden vor dem Hintergrund des authentischen Lebens möglicher Kunden sowie technischer und wirtschaftlicher Entwicklungen zu bestimmen und zu veranlassen.</p> <p>5. ein Kundenmanagement zu initiieren, um auf der Grundlage geltender Regelwerke alle Möglichkeiten auszuschöpfen, Aufträge zu beschaffen und um im direkten Kundenkontakt die Möglichkeit zur Differenzierung und zur Darstellung seiner Einzigartigkeit gegenüber seinen Wettbewerbern zu haben.</p> <p>6. seine Kontakt- und Servicequalität durch ein emotional gestaltetes, kundenbezogenes Leistungsangebot zu verbessern sowie durch Kundenpflege eine langfristige Kundenbindung zu erreichen und damit die Akquisitionskosten niedrig zu halten.</p> <p>7. Konzepte für den Umgang mit Kunden, insbesondere bei Änderungswünschen, Beschwerden und Reklamationen, zu erarbeiten und umzusetzen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gegenwärtige und zukünftige Kundenstrukturen, ▪ Entwicklung des Wettbewerbs, ▪ Leistungsspektrum und Leistungsplatzierung, ▪ Stärken und Schwächen. <ul style="list-style-type: none"> • Marketingstrategie • Marketing-Instrumente, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Personalpolitik, ○ Unternehmenspräsentation, ○ Leistungspräsentation, ○ Angebotspolitik, ○ Kommunikationspolitik, ○ Markenbild, ○ Markenkommunikation, ○ Preis- und Konditionspolitik, ○ Servicepolitik, ○ Informationspolitik. • Unternehmensidentität (Corporate Identity): <ul style="list-style-type: none"> ○ Unternehmenskultur (Corporate Culture bzw. Corporate Behaviour), ○ Unternehmensgestalt (Corporate Design), ○ Unternehmenskommunikation (Corporate Communication). • Unternehmensbild bzw. Image (Corporate Image) • Möglichkeiten der Außendarstellung z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Empfehlungsmarketing, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ständige oder wechselnde Ausstellungen, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 c)			<ul style="list-style-type: none"> ▪ „Tage der offenen Tür“, ▪ Veranstaltungen bzw. Events, ▪ Messeauftritte, ▪ Eigene Homepage, ▪ Mailings, ▪ Vorträge. ○ Firmenlogo, ○ Schaufenstergestaltung, ○ Einsatz von Werbe- und Informationsmittel. • Adressdatenbanken und Adressverwaltung • Möglichkeiten für positive und negative Erfahrungen des Kunden: <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestaltung des Angebots, der Rechnung, der Anschreiben, der Informations- und der Datenblätter usw., ○ Berater-Kontakt, Telefongespräch, Service-Besuch, ○ Auftreten und Erscheinungsbild der Mitarbeiter, Umgangston usw., ○ allgemeine Serviceleistungen. • Hauptursachen für Beschwerden und Reklamationen, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Fehlerhafte Produkte bzw. Dienstleistungen, ○ Falsche oder versäumte Termine, ○ Falsche Anschrift, ○ Fehlende oder falsche Beratung, ○ Mangelnde Rücksichtnahme, ○ Unangemessenes Auftreten. 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
4 d)	Qualitätsmanagement	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. seine Qualitätspolitik und seine Qualitätsziele kunden-, mitarbeiter- und umweltorientiert zu gestalten sowie durch fehlerfreie Prozesse die Kundenzufriedenheit und die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens sicherzustellen. 2. auf der Grundlage der geltenden Qualitätsnormen ein betriebliches Qualitätsmanagement zu planen, einzuführen, darzustellen und aufrecht zu erhalten. 3. unter Beachtung der Grundsätze, Ziele und Methoden des Qualitätsmanagements Maßnahmen zur Qualitätssicherung, zur Qualitätsüberwachung und zur Qualitätsverbesserung zu planen, zu veranlassen und zu dokumentieren. 4. die Qualitätsplanung als integrierten Teil einer konkreten Auftragsplanung zu nutzen, um für alle Ablauf- bzw. Prozessschritte die erforderlichen Maßnahmen zur Qualitätssicherung ergreifen zu können. 5. die Wirksamkeit der Qualitätssicherungsmaßnahmen zur Erreichung der Qualitätsstandards der mit dem Kunden vertraglich vereinbarten Leistungen zu überprüfen und zu bewerten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätze, Ziele und Methoden des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9000:2008 ff. • Prozessorientierter Ansatz • Kundenorientierung • Mitarbeiterorientierung • Qualitätsorientierung • Qualitätssicherung • Qualitätsüberwachung • Qualitätsverbesserung • Qualitätsstandard • Qualitätsplanung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Prozessqualität, ○ Dienstleistungsqualität, ○ Effektivität der Prozesse, ○ Qualitätscontrolling ○ Ökologische Qualität. • Qualitätsplanung als Teil der Dienstleistungsplanung sowie als Teil der Gesamtplanung • Wechselwirkungen und Abhängigkeiten zwischen den Geschäfts- und Funktionsbereichen sowie den Teilprozessen des Bestattungsprozesses • Internes Kunden-Lieferantenverhältnis • Externes Kunden-Lieferantenverhältnis • Verfahrensanweisungen zur Sicherstellung der Leistungs- und der Prozessqualität sowie der Dokumentation 	



Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 d)			<ul style="list-style-type: none"> • Maßnahmen der Qualitätssicherung • Bewertung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagements durch die Geschäftsleitung • Betriebliches Vorschlagswesen und KVP 	
4 e)	Personalwirtschaft	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ein ausgewogenes Verhältnis zwischen betriebswirtschaftlichen Notwendigkeiten und Mitarbeiterorientierung zu finden sowie die Aufgaben der Personalverwaltung darzustellen und zu begründen. 2. den Zusammenhang zwischen Personalverwaltung, Personalplanung, Personalführung und Personalentwicklung aufzuzeigen. 3. in Kenntnis der Bedürfnisse und Erwartungen der Mitarbeiter einen angemessenen Führungsstil auszuwählen und anzuwenden sowie für ein zufriedenstellendes Betriebsklima zu sorgen. 4. den Personaleinsatz auftragsbezogen unter Beachtung der erforderlichen Personalstärke und der notwendigen Fachkompetenzen zu planen und zu organisieren. 5. Qualifizierungsbedarf zu erkennen und gegebenenfalls Maßnahmen der Aus- und Weiterbildung zu unterstützen bzw. zu veranlassen. 6. durch Mitarbeiterqualifizierung die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens zukunftsstabil sicherzustellen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterorientierung nach DIN EN ISO 9000:2008 ff. • Begriffe der Mitarbeiterführung, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Soziologische und sozialpädagogische Grundlagen, ○ Führungsstile, ○ Führungstechniken, ○ Teamarbeit / Wir-Gefühl, ○ Wirkungen der Selbstmotivation, ○ Stellenbeschreibung, ○ Leistungsanreize, ○ Leistungsbewertung. • Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> ○ kommunikativer Umgang, ○ Gesprächsführungstechniken, ○ Argumentationstechniken, ○ Übermittlungstechniken, ○ Mitarbeiterbesprechungen, ○ Personalgespräch, ○ Konfliktbewältigung. • Handlungskompetenz: <ul style="list-style-type: none"> ○ Fachkompetenz, ○ Humankompetenz, ○ Soziale Kompetenz 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 e)			<ul style="list-style-type: none"> ○ Methodenkompetenz, ○ Kommunikative Kompetenz, ○ Lernkompetenz. ● Maßnahmen zur Mitarbeiterqualifizierung, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Qualifikationen nach dem Ausbildungsberufsbild, ○ Zusatzqualifikationen und Weiterbildung, ○ Fachmessen, ○ Fachzeitschriften, ○ Interne Schulung, ○ Externe Fachseminare, ○ E-learning, ○ Coaching, ○ Moderatorensysteme. ● Wissensmanagement 	
4 f)	Psychische Verarbeitung beruflicher Eindrücke und Erlebnisse	Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage: 1. bei besonders tragischen und schrecklichen Trauerfällen den Mitarbeiterinsatz so zu steuern, dass besonders erfahrene und psychisch stabile Personen mit der Versorgung der Leiche beauftragt werden.	<ul style="list-style-type: none"> ● Trauma ● Ursachen für Traumatisierung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Unmöglichkeit natürlicher Reaktionen, ○ Erfahrung völliger Ohnmacht, ○ Gefühl totaler Hilflosigkeit. ● Bestimmte Todesarten als Anlass für Traumatisierung, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tod eines Kindes, ○ Tod eines nahen Angehörigen, ○ Suizid, ○ Unfall, insbesondere Verkehrsunfall, ○ Opfer eines Verbrechens. ● Typische Symptome für Traumatisierung, z.B.: 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 f)		<p>2. in Kenntnis typischer Symptome eines Traumas und dem Wissen, dass es unmöglich ist, eine traumatische Situation im Moment des Geschehens adäquat zu verarbeiten, ein Konzept zur psychischen Verarbeitung beruflicher Eindrücke und Erlebnisse zu entwickeln, zu bewerten und gegebenenfalls die Umsetzung zu veranlassen.</p> <p>3. für einen Mitarbeiter, der unter so genannten posttraumatischen Belastungsstörungen leidet, umgehend schnelle psychologische Unterstützung, z.B. durch seelsorgerische und/oder psychologische Fachkräfte zu ermöglichen sowie selbst den psychischen Verarbeitungsprozess helfend zu begleiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Intrusionen (plötzlich eintretende Erinnerungen, Alpträume, sich aufdrängende Bilder, unangenehme Sinneseindrücke), ○ Vermeidung und Verleugnung von Orten, Menschen, Gefühlen, Gedanken und Situationen, die an das Trauma erinnern, ○ emotionale Betäubung, eine gewisse Stumpfheit, Lustlosigkeit, Freudlosigkeit, eine Art innere Lähmung, ○ Übererregbarkeit, Aggressionen, erhöhte Schreckhaftigkeit, Gereiztheit, Depressionen, Selbstzweifel, Schuld-, Schamgefühle, ○ Ein- u. Durchschlafstörungen, Gedächtnis-, Konzentrationsstörungen, Verspannungszustände. ● Körperliche, psychische und soziale Traumafolgen, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Konfusion, Orientierungsverlust, Panik, Kontrollverlust, "hysterisches" Verhalten, ○ Störungen des Bewusstseins, Wahrnehmungsstörungen, Depersonalisation und Derealisation, ○ Extremes Vermeidungsverhalten bis zum Medikamenten- und Drogenmissbrauch, ○ phobische oder zwanghafte Symptome, Angstzustände, Essstörungen, ○ Schockzustände, sich aufdrängende Bilder und Gedanken, traumatische Amnesie, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 f)			<ul style="list-style-type: none"> ○ psychosomatische Reaktionen, Schlafstörungen. ● Trauma Ambulanz durch z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Seelsorger, ○ Psychologe, ○ Arzt, ○ Telefonseelsorge, ○ Lebenshilfe-Beratung. ● Gesprächstherapie ● Verhaltenstherapie 	
4 g)	Sicherheitsanalyse sowie Maßnahmen des Arbeits-, Gesundheits- und des Umweltschutzes	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. seine Managementaufgaben in Anlehnung an die Grundsätze des Arbeitssicherheits- und des Umweltmanagements zu definieren und wahrzunehmen. 2. bei seiner Betriebsführung die einschlägigen Regelungen und Vorschriften, die der Einhaltung der arbeitsschutzrechtlichen Bestimmungen und der Umweltschutzaufgaben dienen, zu beachten, indem betriebsspezifische Sicherheitsmaßnahmen geplant, bewertet und umgesetzt werden. 3. bei der Arbeitsplatzgestaltung und der Arbeitsorganisation ergonomische und hygienische Bedingungen zu berücksichtigen sowie den technischen Arbeitsschutz, den Gesundheitsschutz und den Umweltschutz sicherzustellen. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Rechtliche Grundlagen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie des Umweltschutzes ● Arbeitsschutzgesetz ● Arbeitssicherheitsgesetz ● Prinzipien des Arbeits- und Gesundheitsschutzes ● Grundsätze des Arbeitssicherheitsmanagements ● Grundsätze des Umweltmanagements ● Kreislaufwirtschaftsgesetz ● Grundbegriffe des Abfallrechtes ● Gefahrstoffverordnung ● Arbeitsstättenverordnung ● Arbeitsstättenrichtlinien ● Vorschriften für Sicherheit und Gesundheitsschutz (VSG) ● Unfallverhütungsvorschriften (UVV) ● Regelungen nach BGR 250 – Biologische Arbeitsstoffe im Gesundheitswesen und in der Wohl- 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 g)		<ol style="list-style-type: none"> 4. sicherzustellen, dass die Wirksamkeit der Maßnahmen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie zum Umweltschutz festgestellt, bewertet und dokumentiert wird. 5. die Mitarbeiterunterweisung hinsichtlich der betriebsspezifischen Maßnahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie des Umweltschutzes zu organisieren, zu veranlassen und zu dokumentieren. 6. den Bestattungsprozess betreffende Sicherheitsanalysen durchzuführen, die arbeits- und umweltbezogenen Gefahrenpotentiale zu erkennen und zu beurteilen. 7. Maßnahmen zur Gefahrenvermeidung und Gefahrenbeseitigung festzulegen und zu veranlassen sowie bleibendes Risiko durch Versicherungsschutz abzudecken. 	<p>fahrtspflege</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hygienische Vorschriften • Sicherheitsanalyse • Gefahrenpotentiale z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ bei der hygienischen Versorgung Verstorbener, ○ beim Heben und Transportieren von Verstorbenen, ○ bei der Handhabung von: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Geräten, ▪ Maschinen, ▪ Transportmitteln , ▪ Instrumenten, ▪ Hilfsmitteln, ▪ Materialien, ▪ Desinfektionsmitteln. • Unfall • Unfallfolgen • Unfallursachen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sicherheitswidrige Zustände, ○ Sicherheitswidriges Verhalten, ○ Höhere Gewalt. • Bedeutung präventiver Maßnahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie des Umweltschutzes • Präventive Maßnahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie des Umweltschutzes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sicherheitsanalyse, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 g)			<ul style="list-style-type: none"> ○ Technischer Arbeitsschutz, ○ Hygieneplan, ○ Hygienemaßnahmen, ○ Impfungen, ○ Persönliche Schutzausrüstung, ○ Unfallverhütung, ○ Erste-Hilfe-Ausrüstung. ○ Sichere Arbeitsweise, ● Persönliche Schutzausrüstung, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Atemschutz, ○ Mundschutz, ○ Gesichtsschutz, ○ Schutzbrille, ○ Einweghandschuhe, ○ Schutzkittel, ○ Schürze, ○ Überschuhe, ○ Sicherheitsschuhe, ○ allgemeine Schutzkleidung. ● grabstättenbezogene Sicherungs- und Schutzmaßnahmen ● Prinzipien der Arbeitsplatzgestaltung ● Gefahrstoffe: <ul style="list-style-type: none"> ○ Grenzwerte, ○ Technische Regeln für Gefahrstoffe ○ R- und S-Sätze der Arbeitsstoffverwendung. 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
4 h)	Planung der Betriebsstätte und der Logistikprozesse	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. die Räumlichkeiten des Betriebs und ihre Ausstattung im Sinne der Unternehmensstrategie und des Dienstleistungsangebots zu konzipieren, zu planen, zu bewerten sowie auf Machbarkeit zu überprüfen. 2. bei der Realisierung des Konzepts durch Neu-, Um- oder Erweiterungsplanungen des Betriebes in einem Planungsteam kompetent mitzuarbeiten und zu entscheiden. 3. die Ausgangsdaten für die Betriebsstättenplanung zu ermitteln, zu analysieren und zu beurteilen sowie gegebenenfalls Layout-Pläne zu entwickeln, darzustellen, zu bewerten und zu optimieren. 4. die für die Abwicklung der Bestattungsaufträge erforderlichen Prozesse zu definieren, zu planen, und darzustellen sowie insbesondere die innerbetrieblichen und außerbetrieblichen Transport-, Lager- und Umschlagprozesse nach logistischen Prinzipien zu organisieren, zu gestalten und zu optimieren sowie rechnergestützt zu überwachen und zu steuern. 5. die für die praktische Ausführung der Teilprozesse des Bestattungsprozesses erforderliche technische Ausrüstung und Ausstattung auszuwählen und bereitzustellen sowie gegebenenfalls die Einweisung des Personals in die Anwendung der jeweiligen Technik zu veranlassen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Räumlichkeiten und Einrichtungen von Betrieben des Bestattungsgewerbes (nach DIN EN 15017:2005): <ul style="list-style-type: none"> ○ Versorgungsbereich: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entladebereich, ▪ Identifizierungsraum, ▪ Kühlräume, ▪ Versorgungs- und/oder Einbalsamierungsraum. ○ Öffentlicher Bereich: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empfang, ▪ Beratungsräume, ▪ Ausstellungsraum für Särge, Urnen und Dekorationsartikel, ▪ Sanitäreinrichtungen, ▪ Aufbahrungsraum/-halle, ▪ Trauerhalle. ○ Personaleinrichtungen, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wasch- und Toilettenräume, ▪ Küche, ▪ Ruhe- und Umkleidebereich. ○ Verwaltungseinrichtungen. • Voraussetzungen der Betriebsstättenplanung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ermittlungs-, Analyse- und Darstellungsmethoden und –verfahren, ○ Planungsmethoden und –verfahren, ○ Betriebsanalyse, ○ Schwachstellenanalyse, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 g)			<ul style="list-style-type: none"> ○ Risikoanalyse, ○ Problemlösungsverfahren, ○ Prozessplanung, ○ Grundsätze und Methoden des Prozessmanagements, ○ Transport-, Lager- und Umschlagprozesse, ○ Arbeitsablaufplanung, ○ Visualisierung von Abläufen, Wechselwirkungen und Abhängigkeiten, ○ Ablaufdiagramm, ○ Layout-Planung, ○ Layout. ● Grundlagen der Logistik ● Beschaffungslogistik ● Vertriebslogistik ● innerbetriebliche Logistik ● Materialflusslogistik ● Entsorgungslogistik ● Komponenten und Ziele des Materialflusses ● Materialflussplanung ● Grundsätze der Materialwirtschaft und Beschaffung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lagerhaltung, ○ Beschaffung: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschaffungsstrategien, ▪ Beschaffungsabwicklung, ▪ Bestellzeitpunkt, ▪ optimale Bestellmenge, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 g)			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschaffungskosten, ▪ Business to Business-Beschaffung (B to B), • Lieferantenmanagement: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lieferantenbeurteilung, ○ Lieferantenauswahl, ○ Lieferantenaufbau, ○ Durchführung von Preisvergleichen. • Lagertechnik • Transporttechnik • Gerätetechnik • Spezialtechnik für Bestattungsunternehmen • Computertechnik 	
4 i)	Kooperationen	<p>Der Lehrgangsteilnehmer ist in der Lage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. zu beurteilen und darzustellen, unter welchen Bedingungen Kooperationen mit externen Dienstleistern z.B. Handelsunternehmen, ausländischen Bestatterfirmen sowie Betreibern von Krematorien und Friedhöfen möglich, gegebenenfalls notwendig und sinnvoll sind. 2. Chancen und Risiken sowie Folgen der Auslagerung bzw. der Vergabe eigener Dienstleitungen an Dritte insbesondere hinsichtlich der betrieblichen und wirtschaftlichen Auswirkungen zu analysieren, zu bewerten und darzustellen. 	<ul style="list-style-type: none"> • BGB • HGB • Rechtliche Grundlagen für Kooperationen • Vertragsrecht • Rechtsformen • Rechtsstatus des Unterauftragnehmers bzw. des Subunternehmers • Beispiele möglicher Ziele von Kooperationen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kostensenkung, ○ Sicherung und günstige Finanzierung der Materialversorgung, ○ Umsatzsteigerung durch Gemeinschaftswerbung, ○ Dienstleister auf Gegenseitigkeit, ○ Regionalisierung der Aufträge, 	

Qualifikationen	Qualifikationsschwerpunkte	Kompetenzen	Stoffplan	Richtzeiten
noch 4 i)		<p>3. Kriterien und Bedingungen für betriebliche Kooperationen festzulegen und zu beachten sowie sich die erforderlichen Informationen über den rechtlichen Aspekt von Kooperationen zu beschaffen und Kooperationen vertraglich abzusichern.</p> <p>4. die Bestrebungen, statt den öffentlich rechtlichen Trägern der Friedhofsverwaltung privaten Dritten die Einrichtung und den Betrieb der Friedhöfe und Krematorien zu überlassen, kritisch zu hinterfragen und zu bewerten.</p> <p>5. Insbesondere die Vorteile aber auch die Risiken und Schwierigkeiten, die die Übertragung eigener Dienstleistungen auf eine Betreibergesellschaft mit sich bringen, zu analysieren und zu bewerten sowie das jeweilige Betreibermodell hinsichtlich seiner Rechtsform, seiner Geltungsdauer sowie aus der Sicht des abhängigen Kunden dieser Dienstleistungen zu beurteilen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Internationale Hilfeleistung, ○ Vereinfachung der Buchhaltung. ● Beispiele möglicher Kooperationen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Zeitweilige Partnerschaft mit anderen Bestattungsunternehmen, ○ Weitergabe von Teilaufträgen an Subunternehmer, ○ Ersatz bisheriger Eigenleistungen auf Dauer durch Fremdbezug von Leistungen (Outsourcing), ○ Selbst als Unterauftragnehmer tätig werden, ○ Mitgliedschaft in einer Betreibergesellschaft. ● Mitwirkung und Zusammenarbeit mit Institutionen, die mit Sterbefällen und Katastrophenbewältigung betraut sind. ● Mögliche Objekte von Betreibermodellen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Friedhof, ○ Krematorium, ○ Kolumbarium, ○ Friedwald, ○ Seebestattung. 	