

Verordnung der Bundesinnung der Rauchfangkehrer und Bestatter über die Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe der Bestattung (Bestattungsbefähigungsprüfungsordnung)

Aufgrund der §§ 24 und 352a Abs. 2 der Gewerbeordnung 1994 (GewO 1994), BGBl. Nr. 194, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 65/2020, wird verordnet:

Allgemeine Prüfungsordnung

§ 1. Auf die Durchführung der Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe Bestattung ist die Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über die Durchführung der Prüfungen (Allgemeine Prüfungsordnung), BGBl. II Nr. 110/2004, anzuwenden.

Qualifikationsniveau

§ 2. (1) Ziel der Prüfung ist gemäß § 20 GewO 1994 der Nachweis von Lernergebnissen, die über dem Qualifikationsniveau beruflicher Erstausbildung liegen und sich an den Deskriptoren des Niveau 6 des Nationalen Qualifikationsrahmens im Anhang 1 des Bundesgesetzes über den Nationalen Qualifikationsrahmen (NQR-Gesetz), BGBl. I Nr. 14/2016, orientieren. Im Rahmen der Prüfung ist daher vom Prüfungskandidaten/von der Prüfungskandidatin nachzuweisen, dass er/sie über Folgendes verfügt:

1. fortgeschrittene berufliche Kenntnisse (unter Berücksichtigung eines kritischen Verständnisses von Theorien),
2. fortgeschrittene Fertigkeiten, die die Beherrschung des Berufes erkennen lassen (einschließlich Innovationsfähigkeit sowie Lösung komplexer und nicht vorhersehbarer Probleme in seinem/ihrem Beruf) und
3. Kompetenz zur Leitung komplexer beruflicher Aufgaben oder Projekte (dazu zählen auch die Übernahme von Entscheidungsverantwortung in nicht vorhersehbaren beruflichen Situationen und die Übernahme von Verantwortung für die berufliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gruppen).

(2) Der in der Anlage abgebildete Qualifikationsstandard bildet die Grundlage für Modul 1, Modul 2 und Modul 3 der Befähigungsprüfung und ist somit ein integrativer Bestandteil der gesamten Befähigungsprüfung.

Gliederung und Durchführung

§ 3. (1) Die Befähigungsprüfung besteht aus vier Modulen, die getrennt zu beurteilen sind.

(2) Die Reihenfolge der Ablegung der Module bleibt dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin überlassen. Ebenso bleibt es dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin überlassen, bei einem Prüfungsantritt nur zu einzelnen Prüfungsmodulen anzutreten.

(3) Zur Prüfungskommission ist gemäß § 351 Abs. 2 GewO 1994 ein weiterer Beisitzer/eine weitere Beisitzerin beizuziehen, welcher/welche die Vorschriften gemäß § 351 Abs. 4 GewO 1994 erfüllt und daher über zumindest eine der folgenden abgeschlossenen Qualifikationen verfügt:

1. Studium der Humanmedizin auf NQR Niveau 7 oder NQR Niveau 8,
2. Lehrgang zur Ausführung der Thanatopraxie gemäß Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über die fachliche Befähigung für die Thanatopraxie (Thanatopraxieverordnung), BGBl. II Nr. 218/2006 oder
3. Sonderausbildung in der Krankenhaushygiene gemäß § 70 Bundesgesetz über Gesundheits- und Krankenpflegeberufe (Gesundheits- und Krankenpflegegesetz – GuKG), BGBl. I Nr. 108/1997, in der Fassung des Bundesgesetz BGBl. I Nr. 23/2020.

(4) Die Anwesenheit der Kommissionsmitglieder bei der Durchführung der Prüfung ist wie folgt geregelt:

Modul	Anwesenheit der Kommissionsmitglieder
Modul 1	Die Anwesenheit der gesamten Prüfungskommission während der gesamten Arbeitszeit ist nur insoweit erforderlich, als es für die Beurteilung der Leistung der Prüfungskandidaten/Prüfungskandidatinnen notwendig ist. Während der Arbeitszeit hat aber jedenfalls entweder ein Kommissionsmitglied oder eine andere geeignete Aufsichtsperson anwesend zu sein.
Modul 2	Das Modul 2 ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen.
Modul 3	Die Anwesenheit der gesamten Prüfungskommission während der gesamten Arbeitszeit ist nur insoweit erforderlich, als es für die Beurteilung der Leistung

der Prüfungskandidaten/Prüfungskandidatinnen notwendig ist. Während der Arbeitszeit haben aber jedenfalls zwei Kommissionsmitglieder anwesend zu sein.

Modul 1: Schriftliche Prüfung

§ 4. (1) Das Modul 1 umfasst den Gegenstand „Betriebsorganisatorische, betriebswirtschaftliche, rechtliche und hygienische Kompetenzen in der Planung und Durchführung von Bestattungsaufträgen“.

(2) Das Modul 1 ist eine schriftliche Prüfung. Die Prüfung hat sich aus der betrieblichen Praxis zu entwickeln und an den beruflichen Anforderungen, die zur selbstständigen Ausübung des reglementierten Gewerbes Bestattung erforderlich sind und dem Qualifikationsniveau gemäß § 2 entsprechen, zu orientieren.

(3) Erfolgt die Bewertung des Prüfungsergebnisses durch ein zertifiziertes digitales Prüfungsverfahren im Sinne des § 8 Allgemeine Prüfungsordnung, ist zur Bewertung die Anwesenheit der Prüfungskommission nicht erforderlich.

(4) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin aus den nachfolgend angeführten Lernergebnissen jedenfalls jene gemäß Z 1 bis Z 9 sowie zumindest zwei weitere von der Prüfungskommission auszuwählende Lernergebnisse nachzuweisen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. Aufnahmegespräche zu führen und auftraggebende Personen über die Bestattung zu beraten,
2. Trauerdrucksorten zu gestalten, aufzubereiten (zB für digitale Anwendungen und Zeitungsinserte) und herzustellen,
3. gemeinsam mit der auftraggebenden Person den Ablauf der Trauerfeier (zB Aufbahrung, kirchliche/nicht kirchliche Zeremonie) zu planen,
4. nach der Durchführung des Auftrages abschließende Tätigkeiten (zB Rechnungslegung) abzuwickeln und die auftraggebende Person über begleitende bzw. nachfolgende Schritte zu beraten (zB Verlassenschaftsverfahren, diverse Abmeldungen),
5. die angebotenen Waren und Dienstleistungen zu kalkulieren,
6. angemessen und lösungsorientiert auf Beschwerden und Reklamationen von auftraggebenden Personen zu reagieren,
7. die für die Auftragsumsetzung notwendigen organisatorischen, betrieblichen Maßnahmen zu setzen und durchzuführen sowie sich mit betriebsexternen Schnittstellen zu koordinieren,
8. die Abholung (auch Bergung) bzw. Überführung von Verstorbenen (unter Beachtung des persönlichen und allgemeinen Gesundheitsschutzes) fachgerecht und rechtskonform durchzuführen,
9. Verstorbene hygienisch (unter Beachtung des persönlichen und allgemeinen Gesundheitsschutzes) zu versorgen,
10. Gräber fachgerecht herzustellen,
11. den geplanten Begräbnisablauf bzw. die geplante Zeremonie durchzuführen,
12. Exhumierungen fachgerecht und rechtskonform durchzuführen,
13. Sicherheitsstandards festzulegen, einzuhalten und zu kontrollieren,
14. Qualitätsstandards festzulegen, einzuhalten und zu kontrollieren und
15. Umweltschutzmaßnahmen festzulegen und deren Einhaltung sicherzustellen.

(5) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit,
2. rechtliche Richtigkeit und
3. Praxistauglichkeit.

(6) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in fünf Stunden bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach sechs Stunden zu beenden.

(7) Der Prüfungskandidat/Die Prüfungskandidatin hat einen nicht programmierbaren Taschenrechner zur schriftlichen Prüfung mitzunehmen. Ist dieser für die zweifelsfreie Bewertung der zu erbringenden Lernergebnisse nicht geeignet, kann die Prüfungskommission den Taschenrechner von der Verwendung ausschließen. Die Verwendung darüber hinausgehender Unterlagen wie beispielsweise Lehrbücher oder anderer gedruckter und elektronischer Behelfe ist untersagt.

(8) Bei der schriftlichen Prüfung werden von der Prüfungskommission einschlägige Rechtsvorschriften in unkommentierter, gedruckter Form zur Verfügung gestellt.

Modul 2: Mündliche Prüfung

§ 5. (1) Das Modul 2 umfasst den Gegenstand "Betriebsorganisatorische, rechtliche und hygienische Kompetenzen in der Planung und Durchführung von Bestattungsaufträgen".

(2) Die Prüfung hat sich aus der betrieblichen Praxis zu entwickeln und an den beruflichen Anforderungen, die zur selbstständigen Ausübung des reglementierten Gewerbes Bestattung erforderlich sind, zu orientieren. Es ist auch zu überprüfen, ob der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin in der Lage ist, komplexe und nicht vorhersehbare Probleme in seinem/ihrem Beruf zu lösen, Entscheidungsverantwortung in nicht vorhersehbaren beruflichen Situationen sowie die Verantwortung für die berufliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gruppen zu übernehmen.

(3) Die mündliche Prüfung kann auch in Form einer Videokonferenz abgehalten werden, sofern Transparenz, Nachvollziehbarkeit, Öffentlichkeit und Authentizität der Prüfung gewährleistet sind.

(4) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin aus den nachfolgend angeführten Lernergebnissen jedenfalls jenes gemäß Z 1 und jene gemäß Z 3 bis Z 5 sowie zumindest ein weiteres von der Prüfungskommission auszuwählendes Lernergebnis nachzuweisen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. Aufnahmegespräche zu führen und auftraggebende Personen über die Bestattung zu beraten,
2. gemeinsam mit der auftraggebenden Person den Ablauf der Trauerfeier (zB Aufbahrung, kirchliche/nicht kirchliche Zeremonie) zu planen,
3. die für die Auftragsumsetzung notwendigen organisatorischen, betrieblichen Maßnahmen zu setzen und durchzuführen sowie sich mit betriebsexternen Schnittstellen zu koordinieren,
4. die Abholung (auch Bergung) bzw. Überführung von Verstorbenen (unter Beachtung des persönlichen und allgemeinen Gesundheitsschutzes) fachgerecht und rechtskonform durchzuführen,
5. Verstorbene hygienisch (unter Beachtung des persönlichen und allgemeinen Gesundheitsschutzes) zu versorgen,
6. Gräber fachgerecht herzustellen,
7. den geplanten Begräbnisablauf bzw. die geplante Zeremonie durchzuführen,
8. Exhumierungen fachgerecht und rechtskonform durchzuführen und
9. (potenzielle) auftraggebende Personen über die Vorsorge für zukünftige Bestattungsdurchführungen zu beraten.

(5) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit,
2. rechtliche Richtigkeit und
3. Praxistauglichkeit.

(6) Das Prüfungsgespräch hat mindestens 45 Minuten zu dauern und ist jedenfalls nach 60 Minuten zu beenden.

Modul 3: Praktische Prüfung

§ 6. (1) Das Modul 3 umfasst den Gegenstand „Praktische, rechtliche und hygienische Kompetenzen in der Versorgung von Verstorbenen“.

(2) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin die nachfolgend angeführten Lernergebnissen nachzuweisen. Der Nachweis erfolgt entsprechend dem Qualifikationsniveau gemäß § 2 durch die Bearbeitung von Arbeitsaufträgen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. die für die Auftragsumsetzung notwendigen organisatorischen, betrieblichen Maßnahmen zu setzen und durchzuführen sowie sich mit betriebsexternen Schnittstellen zu koordinieren,
2. die Abholung (auch Bergung) bzw. Überführung von Verstorbenen (unter Beachtung des persönlichen und allgemeinen Gesundheitsschutzes) fachgerecht und rechtskonform durchzuführen,
3. Verstorbene hygienisch (unter Beachtung des persönlichen und allgemeinen Gesundheitsschutzes) zu versorgen und
4. Umweltschutzmaßnahmen festzulegen und deren Einhaltung sicherzustellen.

(3) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit,

2. rechtliche Richtigkeit und
3. Praxistauglichkeit.

(4) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 45 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 60 Minuten zu beenden.

(5) Die Prüfungskommission entscheidet, ob zwei Prüfungskandidaten gleichzeitig geprüft werden.

Modul 4: Unternehmerprüfung

§ 7. Das Modul 4 besteht in der Unternehmerprüfung gemäß der Unternehmerprüfungsordnung, BGBl. Nr. 453/1993, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 114/2004.

Bewertung

§ 8. (1) Für die Bewertung der Gegenstände gilt das Schulnotensystem von „Sehr gut“ bis „Nicht genügend“.

(2) Das Modul 1, das Modul 2 und das Modul 3 sind positiv bestanden, wenn der Gegenstand des jeweiligen Moduls zumindest mit der Note „Genügend“ bewertet wurden.

(3) Das Modul 1, das Modul 2 und das Modul 3 sind mit Auszeichnung bestanden, wenn der Gegenstand des jeweiligen Moduls mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde.

(4) Die Befähigungsprüfung ist mit Auszeichnung bestanden, wenn die Module 1, 2 und 3 mit Auszeichnung bestanden wurden.

Wiederholung

§ 9. Nur jene Gegenstände, die negativ bewertet wurden, sind zu wiederholen.

Inkrafttreten und Übergangsbestimmungen

§ 10. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. September 2021 in Kraft.

(2) Die Verordnung des Fachverbandes der Bestattung über die Prüfung für das Gewerbe Bestattung; (Bestattungs-Prüfungsordnung), kundgemacht vom Fachverband der Bestattung am 30. Jänner 2004, tritt mit dem Inkrafttreten dieser Verordnung außer Kraft.

(3) Unbeschadet der Regelung in Abs. 2 können Personen ihre vor dem Inkrafttreten dieser Prüfungsordnung begonnene Prüfung bis zu zwölf Monate ab Inkrafttreten wahlweise auch gemäß den Bestimmungen der bis dahin geltenden Prüfungsordnung beenden oder wiederholen.

(4) Der Leiter/Die Leiterin der Meisterprüfungsstelle hat bereits absolvierte vergleichbare Gegenstände gemäß einer nicht mehr in Kraft stehenden Prüfungsordnung auf diese Befähigungsprüfung anzurechnen.

Bundesinnung der Rauchfangkehrer und Bestatter

KR Peter Engelbrechtsmüller

Bundesinnungsmeister

Mag. Jakob Wild

Bundesinnungsgeschäftsführer

Anlage

Qualifikationsstandard

Der folgende Qualifikationsstandard stellt die Grundlage für die unter §§ 4 bis 6 dargestellten prüfungsrelevanten Lernergebnisse dar. Er gliedert sich in folgende Qualifikationsbereiche und entsprechend den Anforderungen des § 2 in Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenz:

1. Beratung von auftraggebenden Personen,
2. Vorbereitung und Durchführung der Bestattung,
3. Exhumierung,
4. Vorsorgegespräch und
5. Sicherheits- und Qualitätsmanagement.

Sämtliche Lernergebnisse entsprechen dem folgenden Kompetenzniveau:

Der Bestatter/Die Bestatterin kann komplexe berufliche Aufgaben oder Projekte leiten. Dabei übernimmt er/sie auch in nicht vorhersehbaren Situationen die Entscheidungsverantwortung. Er/Sie kann festlegen, ob er/sie Aufgaben bzw. Fertigkeiten zur Gänze selbst übernimmt oder an Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bzw. Externe delegiert. Der Bestatter/Die Bestatterin kann seine/ihre Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bei der Umsetzung von Aufgaben bzw. einzelner Fertigkeiten anleiten und unterstützen sowie deren Leistungen überprüfen. Ebenso kann er/sie seine/ihre eigenen und fremde Leistungen sowie das Endergebnis kritisch bewerten und (daraus) neue bzw. optimierte Vorgehensweisen entwickeln.

Beratung von auftraggebenden Personen		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
<p>Er/Sie ist in der Lage, Aufnahmegespräche zu führen und auftraggebende Personen über die Bestattung zu beraten.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesprächsführung - Einfühlsamer Umgang mit Trauernden unter Berücksichtigung der individuellen Situation (zB Tod des Partners, Tod eines Kindes, Suizid, Unfalltod) - Berufsrelevante Bereiche der Trauerpsychologie, wie insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> - Trauerphasen - Trauerprozess - Trauerarbeit - Aufgaben der Trauer - Religionsgemeinschaften und deren Trauerri-tuale - Berufsrelevante regionale Gegebenheiten und Traditionen 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - mit auftraggebenden Personen, die sich aufgrund des Todesfalls in einer emotionalen Ausnahmesituation befinden, professionell sowie angemessen umgehen (zB die Situation bei der Gesprächsführung berücksichtigen, sich respekt- und würdevoll verhalten). - Wünsche von auftraggebenden Personen feststellen und diese bei der Auswahl der Bestattungsart (zB Erd-, Feuerbestattung) sowie über das Leistungsangebot (zB Waren, Dienstleistungen) beraten. - auftraggebende Personen über Alternativen zur Erdbestattung informieren (technischer und organisatorischer Ablauf bei Feuerbestattungen, Umgang mit Kremationsrückständen, ethische Grundsätze).

	<ul style="list-style-type: none"> - Verabschiedungs- sowie Aufbahrungsmöglichkeiten und deren Gestaltung - Berufsrelevante Waren und Materialien (zB Särge, Urnen) - Internationale Leichentransporte - Ablauf der Kremation und ethische Grundsätze der Feuerbestattung - Maßnahmen der Thanatopraxie - Möglichkeiten des Trauerdrucks (Print und digital) - Preisgestaltung - Relevante Gesetze, Verordnungen und Normen, wie insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> - GewO und Standsregeln - Landesleichen- und Bestattungsgesetze sowie dazugehörige Verordnungen - Friedhofsordnungen, Kremationsordnungen - Sanitätsbehördliche Vorschriften sowie Hygienevorschriften - Personenstandsgesetz - ÖNORM EN 15017, 9420 - Thanatopraxieverordnung 	<ul style="list-style-type: none"> - auftraggebende Personen über Umbettungen bzw. Exhumierungen informieren. - auftraggebende Personen über die Verpflichtung bzw. Möglichkeit der Thanatopraxie aufklären (zB bei internationalen Leichentransporten, bei optischen bzw. ästhetischen Rekonstruktionen, Erstellung von Totenmasken, Leichenkonservierung). - gemeinsam mit der auftraggebenden Person den groben Bestattungsablauf (zB Begräbnis, Trauerfeierlichkeiten) festlegen. - auftraggebende Personen über Möglichkeiten des Trauerdrucks (zB Print, digital, Papierauswahl) beraten. - auftraggebende Personen über Kosten (zB Eigen-, Fremdleistungen, Gebühren) informieren. - auftraggebende Personen über die für Behördenwege notwendigen Dokumente beraten bzw. übliche Behördenwege in Zusammenhang mit dem Sterbefall übernehmen (zB Urkunden besorgen). - die Hinterbliebenen über Stellen informieren, die finanzielle Unterstützung gewähren können. - über psychologische Betreuung und Hilfeleistung informieren.
<p>Er/Sie ist in der Lage, Trauerdrucksorten zu gestalten, aufzubereiten (zB für digitale Anwendungen und Zeitungsinsere) und herzustellen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aufbau und Strukturierung von Trauerdrucksorten - Formulierungen, Verse, Grafiken, religiöse Symbole für Trauerdrucksorten - Layoutgestaltung (auch mit Hilfe von Bildbearbeitungsprogrammen) - Fotobearbeitung (zB Qualität, Ausschnitt, Schärfe) 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - (gemeinsam) mit der auftraggebenden Person dem/der Verstorbenen gerecht werdende Worte für die Trauerdrucksorten formulieren und passende Verse, religiöse Symbole bzw. Grafiken auswählen sowie die korrekte Namens- und Titelgebung anwenden. - die etwaigen von der auftraggebenden Person ausgewählten Fotos entsprechend dem Ver-

	<ul style="list-style-type: none"> - Papiersorten bzw. -arten für den Trauerdruck - Relevante Gesetze, Verordnungen und Normen, wie insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> - DSGVO - Personenstandsgesetz - Adelsaufhebungsgesetz 	<p>öffentlichungsformat (zB digital, Inserat) aufbereiten (zB Qualität, Schärfe, Größe).</p> <ul style="list-style-type: none"> - das von der auftraggebenden Person ausgewählte Layout (mit Hilfe von Bildbearbeitungsprogrammen) umsetzen und eine Druckvorlage erstellen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, gemeinsam mit der auftraggebenden Person den Ablauf der Trauerfeier (zB Aufbahrung, kirchliche/nicht kirchliche Zeremonie) zu planen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesprächsführung - Einfühlsamer Umgang mit Trauernden unter Berücksichtigung der individuellen Situation (zB Tod des Partners, Tod eines Kindes, Suizid, Unfalltod) - Berufsrelevante Bereiche der Trauerpsychologie, wie insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> - Trauerphasen - Trauerprozess - Trauerarbeit - Aufgaben der Trauer - Religionsgemeinschaften und deren Trauerrituale - Berufsrelevante ortsübliche Abläufe und Gepflogenheiten - Zeremonien und Kondukt - Gestaltungsmöglichkeiten (zB Musik, Priester/Redner, Abläufe, örtliche Gegebenheiten) von Trauerfeiern - Relevante Gesetze, Verordnungen und Normen, wie insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> - GewO und Landesregeln - Landesleichen- und Bestattungsgesetze sowie dazugehörige Verordnungen - Friedhofsordnungen, Kremationsordnungen - Sanitätsbehördliche Vorschriften sowie 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - mit auftraggebenden Personen, die sich aufgrund des Todesfalls in einer emotionalen Ausnahmesituation befinden, professionell sowie angemessen umgehen (zB die Situation bei der Gesprächsführung berücksichtigen, sich respekt- und würdevoll verhalten). - die auftraggebende Person über mögliche ortsübliche Abläufe und Gepflogenheiten informieren. - die auftraggebende Person bei besonderen Wünschen der Gestaltung beraten (zB Themenaufbahrung, Militärbegräbnis, Einbindung von Vereinen und Organisationen). - die auftraggebende Person bei der Musikauswahl und -darbietung (unter Berücksichtigung der technischen und räumlichen Gegebenheiten) beraten. - bei Verabschiedungsfeiern Möglichkeiten des würdevollen Trauerfeierabschlusses anbieten (sowohl bei der Erd- als auch Feuerbestattung unter Berücksichtigung von (nicht) konfessioneller Ausrichtung). - liturgische Vorgaben bei der Planung berücksichtigen. - den exakten Ablauf (Struktur), wie zB Redner- und Musikreihenfolgen für die Trauerfeier entwickeln und umsetzen.

<p>Er/Sie ist in der Lage, nach der Durchführung des Auftrages abschließende Tätigkeiten (zB Rechnungslegung) abzuwickeln und die auftraggebende Person über begleitende bzw. nachfolgende Schritte zu beraten (zB Verlassenschaftsverfahren, diverse Abmeldungen).</p>	<p>Hygienevorschriften - ÖNORM EN 15017</p> <p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relevante Gesetze, Verordnungen und Normen, wie insbesondere: - GewO und Standerregeln - Landesleihen- und Bestattungsgesetze sowie dazugehörige Verordnungen - Friedhofsordnungen, Kremationsordnungen - ÖNORM EN 15017 - UStG - ABGB - KSchG - Behördenstrukturen, Kontakte und Abwicklung mit Versicherungsgesellschaften, Firmen (Telekom-, Energieversorger-, Medienfirmen usw.) - Gestaltung von Trauerdrucken wie zB Gestaltung von Gedenkbüchern - Umgang mit Konflikten - Beschwerdemanagement 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leistungen von Dritten abrechnen. - die Abrechnung des Auftrages unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorgaben durchführen. - Ab- und Ummeldungen von Mitgliedschaften oder Vertragsverhältnissen durchführen (zB Ab- und Ummeldungen bei Energielieferanten). - angemessen und lösungsorientiert auf Beschwerden und Reklamationen von auftraggebenden Personen reagieren.
<p>Er/Sie ist in der Lage, die angebotenen Waren und Dienstleistungen zu kalkulieren.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einzelkostenkalkulation - Gemeinkostenkalkulation - Internes und externes Rechnungswesen (zB Kostenrechnung, Statistik, Buchhaltung) 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materialkosten kalkulieren. - Lohnkosten kalkulieren. - Gemeinkosten kalkulieren. - Kosteneinsparungspotentiale erkennen. - eine Auftragskalkulation durchführen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, angemessen und lösungsorientiert auf Beschwerden und Reklamationen von auftraggebenden Personen zu reagieren.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschwerdemanagement - Kommunikationstechniken - Umgang mit Konflikten - Kundenberatung - Qualitätssicherung 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - dafür sorgen, dass Beschwerden und Reklamationen von auftraggebenden Personen erfasst werden und angemessen darauf reagiert wird. - prüfen, ob Beschwerden und Reklamationen

	<p>- Mitarbeiterführung</p>	<p>begründet sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Problemlösungen entwickeln. - Beschwerden und Reklamationen evaluieren und im Qualitätssicherungsprozess berücksichtigen. - Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen im Beschwerdemanagement einschulen.
<p>Vorbereitung und Durchführung der Bestattung</p>		
	<p>KENTNISSE</p>	<p>FERTIGKEITEN</p>
<p>Er/Sie ist in der Lage, die für die Auftragsumsetzung notwendigen organisatorischen, betrieblichen Maßnahmen zu setzen und durchzuführen sowie sich mit betriebsexternen Schnittstellen zu koordinieren.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personalmanagement - Betriebsinterne Abläufe - Religionsgemeinschaften und deren Trauerri-tuale - Gestaltungsmöglichkeiten (zB Musik, Pries-ter/Redner, Abläufe, örtliche Gegebenheiten) von Trauerfeiern - Zeremonien und Kondukt - Berufsrelevante Materialien und Hilfsmittel - Zuständige Behörden - Gesetze, Verordnungen und Normen, wie insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> - GewO und Landesregeln - Landesleichen- und Bestattungsgesetze sowie dazugehörige Verordnungen - Friedhofsordnungen, Kremationsordnun-gen - Sanitätsbehördliche Vorschriften und Hygienevorschriften - Personenstandsgesetz - ÖNORM EN 15017 - Arbeitsrecht - DSGVO 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Abholung bzw. Überführung von Verstorbenen koordinieren (zB Termine vereinbaren). - die Personaleinteilung für die unterschiedlichen Prozesse der Auftragsumsetzung durchführen. - die für die Auftragsumsetzung relevanten Informationen an seine/ihre Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen weitergeben (zB Glaubenszugehörigkeit). - unter Berücksichtigung des Zustandes der Leiche (zB Infektionsleiche, fortgeschrittene Fäulnisbildung) die passenden (Hilfs-)Materialien (zB Phenoleinschlag, Bodybag) auswählen und diese fachgerecht entsprechend der Hygienevorschriften vorbereiten. - die für die Abholung notwendigen Hilfsmittel (zB Schutzkleidung, Tragehilfe) auswählen und vorbereiten. - behördlich notwendige Schritte (zB Totenbeschaubefund, Bewilligungen) im richtigen Zeitablauf setzen und die erforderlichen Dokumente (zB Sterbeurkunde, Leichenpass) einholen. - Termine mit zB Friedhofsverwaltungen,

<p>Er/Sie ist in der Lage, die Abholung (auch Bergung) bzw. Überführung von Verstorbenen (unter Beachtung des persönlichen und allgemeinen Gesundheitsschutzes) fachgerecht und rechtskonform durchzuführen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Internationale Leichentransporte Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Gesprächsführung - Einfühlsamer Umgang mit Trauenden unter Berücksichtigung der individuellen Situation (zB Tod des Partners, Tod eines Kindes, Suizid, Unfalltod) - Transportmittel, Transportsicherung, Beladungsmöglichkeiten und Erreichbarkeit des Abhol-, Übergabe- und Bestattungsortes - Gesetze, Verordnungen und Normen, wie insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> - GewO und Landesregeln - Landesleichen- und Bestattungsgesetze sowie dazugehörige Verordnungen - Sanitätsbehördliche Vorschriften und Hygienevorschriften - ÖNORM EN 15017 - Arbeitsrecht - Straßenverkehrsordnung - Internationale Bestimmungen für den Leichentransport - Persönliche Hygiene- und Schutzmaßnahmen (Sichere und unsichere) Todeszeichen und Todesursache bzw. vorgeschriebene Maßnahmen des Totenbeschauarztes oder der Gesundheitsbehörde - Hilfsmittel - Fachgerechter Umgang mit Leichen (zB Wasserleichen, Infektionsleichen, Faulleichen, adipöse Körper) - Risiken von Infektionskrankheiten - Betriebs- und Arbeitshygiene - Möglichkeiten und Hilfsorganisationen zur 	<p>Krematorien, Pfarrämtern, Rednern, Musikgruppen etc. koordinieren.</p> <p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - mit auftraggebenden Personen, die sich aufgrund des Todesfalls in einer emotionalen Ausnahmesituation befinden, professionell sowie angemessen umgehen (zB die Situation bei der Gesprächsführung berücksichtigen, sich respekt- und würdevoll verhalten). - geeignete Bergemöglichkeiten identifizieren. - Transport- und Bergemittel optimal einsetzen und die erforderlichen behördlichen Vorschriften rechtskonform anwenden: <ul style="list-style-type: none"> - bei Hausabholung - bei Heimabholung - bei Krankenhausabholung - bei Abholung von Unfallopfern - bei Bergungen von Toten - bei Überführungen (national und international) - für den persönlichen Gesundheitsschutz sorgen (zB Schutzimpfungen, PSA, Erste-Hilfe-Maßnahmen). - Verstorbene unter Berücksichtigung rechtlicher, religiöser und hygienischer Vorgaben erstversorgen, bergen und transportieren (zB bei Wasserleichen, Infektionsleichen, Faulleichen, Hochrisikofällen). - die eigenen Grenzen (persönlich und betrieblich) beurteilen und entsprechende Maßnahmen setzen (zB weitere Betriebs- oder Transportmittel bzw. weiteres Personal anfordern). - den einwandfreien Zustand der (für die Abholung bzw. Überführung) erforderlichen Betriebsmittel und Fahrzeuge sicherstellen.
--	---	---

	<p>Bergung unter extremen Bedingungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - meldepflichtige Auffälligkeiten (zB Krankheiten, Infektionen, Fremdeinwirkung) zur Anzeige bringen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, Verstorbene hygienisch (unter Beachtung des persönlichen und allgemeinen Gesundheitsschutzes) zu versorgen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (Sichere und unsichere) Todeszeichen und Todesursache bzw. vorgeschriebene Maßnahmen des Totenbeschauarztes oder der Gesundheitsbehörde - Hilfsmittel - Fachgerechter Umgang mit Leichen (zB Wasserleichen, Infektionsleichen, Faulleichen, adipöse Körper) - Risiken von Infektionskrankheiten - Betriebs- und Arbeitshygiene - persönliche Hygiene- und Schutzmaßnahmen (Interne) Hygienepläne - Gesetze, Verordnungen und Normen, wie insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> - Landesleichen- und Bestattungsgesetze sowie dazugehörige Verordnungen - Sanitätsbehördliche Vorschriften und Hygienevorschriften - ÖNORM EN 15017 - Internationale Bestimmungen für den Leichentransport 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - entscheiden, welche Tätigkeiten im Rahmen der normalen Hygieneversorgung durchgeführt werden dürfen. - für den persönlichen Gesundheitsschutz sorgen (zB Schutzimpfungen, PSA, Erste-Hilfe-Maßnahmen). - adipöse Körper, Unfallleichen, Faulleichen, Wasserleichen etc. fachgerecht versorgen. - Verstorbene fachgerecht entkleiden, waschen und reinigen, rasieren sowie ankleiden. - (besondere) Hygienemaßnahmen an der Leiche anwenden (zB um Infektions- und Ausbreitungsrisiken zu minimieren). - Tätigkeiten der Gesichtskosmetik an Verstorbenen durchführen (zB schminken). - die Einsargung fachgerecht durchführen. - passende Hygiene- und Desinfektionsmittel fachgerecht anwenden. - entstandene Abfälle fachgerecht entsorgen. - meldepflichtige Auffälligkeiten (zB Krankheiten, Infektionen, Fremdeinwirkung) zur Anzeige bringen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, Gräber fachgerecht herzustellen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bodenarten und -beschaffenheit - Aushubmethoden - Friedhofsordnungen - Baugrubensicherungen - Arbeitssicherheit und Sicherheitsvorschriften - Persönliche Hygiene-, Sicherheits- und Schutzmaßnahmen - Geräte und Maschinen der Friedhofstechnik 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - eine Erdgrabstelle händisch oder maschinell öffnen und schließen. - die Grabstelle bzw. Grube fachgerecht sichern und pölsen. - eine Gruft öffnen, sichern und verschließen. - einen sicheren Zugang zur Grabstelle herstellen. - das Aushubmaterial sicher lagern.

	<p>- Entsorgung von Materialien</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Urnenschächte ins Erdreich einbauen und wieder ausheben. - für den persönlichen Gesundheits- und Arbeitsschutz sorgen (zB Schutzimpfungen, PSA, Erste-Hilfe-Maßnahmen, Sicherheitsmaßnahmen). - seine Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen beim ordnungsgemäßen und sicheren Umgang mit Geräten und Maschinen der Friedhofstechnik anleiten. - die ordnungsgemäße Entsorgung von Materialien sicherstellen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, den geplanten Begräbnisablauf bzw. die geplante Zeremonie durchzuführen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einfühlsamer Umgang mit Trauernden unter Berücksichtigung der individuellen Situation (zB Tod des Partners, Tod eines Kindes, Suizid, Unfalltod) - Berufsrelevante Bereiche der Trauerpsychologie, wie insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> - Trauerphasen (und deren Einfluss auf die Durchführung der Trauerfeier) - Trauerprozess - Trauerarbeit - Aufgaben der Trauer - Gesetze, Verordnungen und Normen, wie insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> - Ständesregeln - Landesleichen- und Bestattungsgesetze sowie dazugehörige Verordnungen - Friedhofsverordnungen - Arbeitssicherheit - Religionsgemeinschaften und deren Trauerrituale - Gestaltungsmöglichkeiten (zB Musik, Priester/Redner, Abläufe, örtliche Gegebenheiten) 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - mit auftraggebenden Personen, die sich aufgrund des Todesfalls in einer emotionalen Ausnahmesituation befinden, professionell sowie angemessen umgehen (zB die Situation bei der Gesprächsführung berücksichtigen, sich respekt- und würdevoll verhalten). - die Grabstelle und den Konduktweg auf Durchführbarkeit beurteilen (zB Sicherheit) und ggf. Maßnahmen setzen. - auf Zwischenfälle und Änderungswünsche unmittelbar (ohne den Ablauf der Trauerfeier zu gefährden) reagieren und nach Möglichkeit Maßnahmen setzen. - die Aufbahrung auftragsgemäß arrangieren (zB Aufbahrungsgegenstände, Blumen, Kerzen). - die Trauerfeier koordinieren und ggf. dabei mitwirken (zB Texte lesen, Rituale durchführen). - die technischen Geräte bedienen und einsetzen. - den Kondukt koordinieren. - den Ablauf der Grablegung auftragsgemäß

	von Aufbahrungen, Trauerfeiern, Zeremonien und Kondukt – Berufsrelevante Waren, Materialien und Hilfsmittel, technische Geräte	koordinieren.
Exhumierung		
KENNTNISSE		
LERNERGEBNISSE Er/Sie ist in der Lage, Exhumierungen fachgerecht und rechtskonform durchzuführen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: – Gesetze, Verordnungen und Normen, wie insbesondere: – GewO und Landesregeln – Landesleichen- und Bestattungsgesetze sowie dazugehörige Verordnungen – Friedhofsordnungen, Kremationsordnungen – Sanitätsbehördliche Vorschriften und Hygienevorschriften – Betriebs- und Arbeitshygiene – Persönliche Hygiene-, Sicherheits- und Schutzmaßnahmen – Hilfsmittel und Materialien – Autolyse (Selbsterfall) des Körpers – Entsorgung von Materialien	FERTIGKEITEN Er/Sie kann – vorgeschriebene Auflagen anwenden (zB sanitätspolizeiliche Auflagen wie Phenolein-schlag oder besondere Versargung). – sich mit anderen Beteiligten (zB Steinmetze, Grabmachern) koordinieren. – für den persönlichen Gesundheits- und Arbeitsschutz sorgen (zB Schutzimpfungen, PSA, Erste-Hilfe-Maßnahmen, Sicherheitsmaßnahmen). – den bestatteten Sarg aus dem Grab bzw. aus der Gruft heben und diesen fachgerecht öffnen. – die Leichenumbettung fachgerecht durchführen und den Sarg bzw. Gebeinebehältnisse verschließen. – die ordnungsgemäße Entsorgung von Materialien sicherstellen.
Vorsorgegespräch		
KENNTNISSE		
LERNERGEBNISSE Er/Sie ist in der Lage, (potenzielle) auftraggebende Personen über die Vorsorge für zukünftige Bestattungsdurchführungen zu beraten.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: – Gesprächsführung – Einfühlsamer Umgang mit (potenziellen auftraggebenden Personen) unter Berücksichtigung der individuellen Situation (zB Erkrankung der potenziellen auftraggebenden Person) – Religionsgemeinschaften und deren Trauerrituale	FERTIGKEITEN Er/Sie kann – (potenzielle) auftraggebende Personen über die Möglichkeiten der Bestattung unter Berücksichtigung seiner/ihrer Wünsche und Vorstellungen beraten. – (potenzielle) auftraggebende Personen über die notwendigen organisatorischen Schritte bis zur Durchführung der Bestattung informieren.

	<ul style="list-style-type: none"> - Berufsrelevante regionale Gegebenheiten und Traditionen - Preisgestaltung - Vorsorge- und Treuhandmöglichkeiten - Gesetze, Verordnungen und Normen, wie insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> - GewO und Landesregeln - Landesleichen- und Bestattungsgesetze sowie dazugehörige Verordnungen - Friedhofsordnungen, Kremationsordnungen - Sanitätsbehördliche Vorschriften sowie Hygienevorschriften - Personenstandsgesetz - ÖNORM EN 15017 - Internationale Leichentransporte 	<p>mieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - (potenzielle) auftraggebende Personen über einen Lebzeitenauftrag beraten. - (potenzielle) auftraggebende Personen über eine Bestattungsversicherung im Allgemeinen beraten und ggf. an Experten verweisen. - (potenzielle) auftraggebende Personen über Bestattungsverfügungen beraten. - (potenzielle) auftraggebende Personen über Kosten informieren. - (potenzielle) auftraggebende Personen über branchenexterne Tätigkeiten, die nach dem Tod zu veranlassen sind, beraten (zB Stromabmeldung). - Aufträge abschließen.
--	---	--

Sicherheits- und Qualitätsmanagement		
LERNERGEBNISSE	KENNTHNISSE	FERTIGKEITEN
<p>Er/Sie ist in der Lage, Sicherheitsstandards festzulegen, einzuhalten und zu kontrollieren.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitnehmer- und Gesundheitsschutz - Unfallverhütung - Meldevorschriften bei einem Arbeitsunfall, wie zB beim Arbeitsinspektorat - Arbeitsplatzevaluierung - SchutzBestimmungen für besondere Arbeitnehmergruppen (zB Schwangere, Jugendliche, Personen mit Behinderungen) - Arbeitsinspektion sowie Arbeitsmediziner/innen und Sicherheitsfachkräfte (zB der AUVA) - Ergonomie am Arbeitsplatz - Gefahrevaluierung - Sicherheitsdatenblätter - Sicherheitsstandards (zB Verwendung von 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - gesetzlich gebotene Maßnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz der Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen setzen. - Maßnahmen zur Arbeitssicherheit überprüfen. - Meldevorschriften im Fall eines Arbeitsunfalls umsetzen. - Gefahren erkennen und diese vermeiden. - Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten vorbeugen, indem er/sie die sichere Gestaltung der Arbeitsplätze gewährleistet. - Arbeitsvorgänge auf ihr Gefahrenpotential evaluieren, den sicheren Umgang mit den Arbeitsmitteln und Maschinen trainieren und dies dokumentieren. - Sicherheitsdatenblätter interpretieren, aufle-

	<p>Werkzeugen und Maschinen, persönlicher Schutzausrüstung)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiterführung - Dokumentationsvorschriften 	<p>gen und Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen unterweisen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Einhaltung von Sicherheitsstandards sicherstellen und dokumentieren.
<p>Er/Sie ist in der Lage, Qualitätsstandards festzulegen, einzuhalten und zu kontrollieren.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetze, Verordnungen und Normen - Religiöse Riten und Bräuche - Entwicklung von Qualitätsstandards - Mitarbeiterführung - Dokumentationsvorschriften (zB Hygieneplan, Reinigungsplan) 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - unternehmensinterne Qualitätsstandards festlegen. - Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in der Einhaltung von festgelegten Qualitätsstandards unterweisen (innerbetriebliche Abläufe und externe Abläufe, wie zB Abholungen, Überführungen, Zeremonien). - die Einhaltung von festgelegten Qualitätsstandards sicherstellen und dokumentieren.
<p>Er/Sie ist in der Lage, Umweltschutzmaßnahmen festzulegen und deren Einhaltung sicherzustellen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - UmweltschutzBestimmungen - Materialeigenschaften und Arbeitsverfahren - Mülltrennungssysteme - Mitarbeiterführung - fachgerechter Umgang mit infektiösen Abfällen 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materialien und Arbeitsverfahren in Hinblick auf ihre Umweltverträglichkeit beurteilen und auswählen. - Systeme zur ordnungsgemäßen Mülltrennung implementieren. - infektiöse Abfälle fachgerecht entsorgen lassen. - Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in der betrieblichen Umsetzung der gesetzlichen UmweltschutzBestimmungen schulen und deren Einhaltung überprüfen.