

Verordnung
über die
Berufsausbildung

Kaufmann für Verkehrsservice/
Kauffrau für Verkehrsservice

in der Fassung vom 20. Juli 2004

nebst Rahmenlehrplan

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/zur Kauffrau für Verkehrsservice vom 24. Juni 1997 (BGBl. I S. 1583 vom 3. Juli 1997), geändert durch die Erste Verordnung zur Änderung der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/zur Kauffrau für Verkehrsservice vom 20. Juli 2004 (BGBl. I S. 1716 vom 23. Juli 2004) nebst Rahmenlehrplan (Beschluß der Kultusministerkonferenz vom 25. April 1997)

Inhalt

	Seite
§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes.....	3
§ 2 Ausbildungsdauer.....	3
§ 3 Ausbildungsberufsbild.....	3
§ 4 Ausbildungsrahmenplan	4
§ 5 Ausbildungsplan	4
§ 6 Berichtsheft	4
§ 7 Zwischenprüfung	5
§ 8 Abschlußprüfung	5
§ 9 Inkrafttreten	6
Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/ zur Kauffrau für Verkehrsservice	
Anlage I (zu § 4) Sachliche Gliederung	7
Anlage II (zu § 4) Zeitliche Gliederung	13
Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Verkehrsservice/Kauffrau für Verkehrsservice.....	
	17



wbv Media GmbH & Co. KG

Postfach 10 06 33 · 33506 Bielefeld

Tel.: 05 21 / 9 11 01-15 · Fax: 05 21 / 9 11 01-19

E-Mail: service@wbv.de

wbv.de/berufe.net

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/ zur Kauffrau für Verkehrsservice

Vom 24. Juni 1997
(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 1583 vom 3. Juli 1997)

geändert durch die
**Erste Verordnung zur Änderung der Verordnung über die Berufsausbildung
zum Kaufmann für Verkehrsservice/zur Kauffrau für Verkehrsservice**

Vom 20. Juli 2004
(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 1716 vom 23. Juli 2004)

Auf Grund des § 25 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt durch § 24 Nr. 1 des Gesetzes vom 24. August 1976 (BGBl. I S. 2525) geändert worden ist, in Verbindung mit Artikel 56 des Zuständigkeitsanpassungs-Gesetzes vom 18. März 1975 (BGBl. I S. 705) und dem Organisationserlaß vom 17. November 1994 (BGBl. I S. 3667), verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie:

§ 1

Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf Kaufmann für Verkehrsservice/Kauffrau für Verkehrsservice wird staatlich anerkannt.

§ 2

Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

Ausbildungsberufsbild

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Der Ausbildungsbetrieb:
 - 1.1 Aufgaben, Struktur und Rechtsform,
 - 1.2 Berufsbildung,
 - 1.3 Personalwesen, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften,
 - 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.5 Umweltschutz;
2. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme:
 - 2.1 Arbeitsorganisation,
 - 2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen,
 - 2.3 Datenschutz und Datensicherheit;
3. Marketing;

4. kundenorientierte Kommunikation:
 - 4.1 Kommunikation mit Kunden,
 - 4.2 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben;
5. Verkehrsmittel im Personenverkehr;
6. Vertrieb;
7. Sicherheits- und Serviceleistungen:
 - 7.1 Service und Betreuung,
 - 7.2 technischer Service,
 - 7.3 Notfallmaßnahmen in Verkehrsanlagen;
8. Funktionsfähigkeit der Transportmittel;
9. Begleitservice;
10. kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
 - 10.1 Zahlungsverkehr,
 - 10.2 Buchführung,
 - 10.3 Kosten- und Leistungsrechnung,
 - 10.4 Controlling,
 - 10.5 Materialbeschaffung und -verwaltung.

§ 4

Ausbildungsrahmenplan

(1) Die Fertigkeiten und Kenntnisse nach § 3 sollen unter Berücksichtigung der Schwerpunkte „Verkauf und Service“ sowie „Sicherheit und Service“ nach den in den Anlagen I und II enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, daß der Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt wird, die insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 7 und 8 nachzuweisen.

§ 5

Ausbildungsplan

Der Auszubildende hat unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für den Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 6

Berichtsheft

Der Auszubildende hat ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihm ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Der Auszubildende hat das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

§ 7

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen I und II für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich anhand praxisbezogener Fälle oder Aufgaben in höchstens 180 Minuten in folgenden Prüfungsfächern durchzuführen:

1. Verkehrs- und Sicherheitsleistungen,
2. Arbeitsorganisation; kaufmännische Steuerung und Kontrolle,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

(4) Die in Absatz 3 genannte Prüfungsdauer kann insbesondere unterschritten werden, soweit die Prüfung in programmierter Form durchgeführt wird.

§ 8

Abschlußprüfung

(1) Die Abschlußprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage I aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist schriftlich in den Prüfungsfächern Verkehrs- und Sicherheitsleistungen, Arbeitsorganisation; kaufmännische Steuerung und Kontrolle sowie Wirtschafts- und Sozialkunde und mündlich im Prüfungsfach Praktische Übungen durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsfächern sind:

1. Prüfungsfach Verkehrs- und Sicherheitsleistungen:
In 180 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten und dabei zeigen, daß er betriebliche Zusammenhänge versteht, das betriebliche Leistungsangebot überblickt und unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen Kundenprobleme analysieren und entsprechende Dienstleistungen kundenbezogen bereitstellen kann:
 - a) Marketing und Vertrieb; Verkehrsmittel,
 - b) Service- und Sicherheitsleistungen,
 - c) Funktionsfähigkeit der Transportmittel,
 - d) Begleitservice;
2. Prüfungsfach Arbeitsorganisation; kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
In 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten und dabei zeigen, daß er Grundlagen und Zusammenhänge dieser Gebiete versteht:
 - a) Arbeitsorganisation,
 - b) Zahlungsverkehr,

- c) Buchführung,
- d) Kosten- und Leistungsrechnung; Controlling,
- e) Materialbeschaffung und -verwaltung;

3. Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde:

In 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den Gebieten

- a) Arbeitsrecht und soziale Sicherung,
- b) Personalwirtschaft und Berufsbildung,
- c) Wirtschaftsordnung und -politik

bearbeiten und dabei zeigen, daß er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;

4. Prüfungsfach Praktische Übungen:

In einem Prüfungsgespräch von höchstens 20 Minuten Dauer soll der Prüfling auf der Grundlage einer von zwei ihm zur Wahl gestellten Aufgaben aus den Gebieten kundenorientierte Kommunikation, Verkehrsmittel im Personenverkehr, Vertrieb sowie Sicherheits- und Serviceleistungen zeigen, daß er unter Berücksichtigung betrieblicher und wirtschaftlicher Gesichtspunkte kundenorientiert handeln kann. Hierbei ist der vereinbarte Schwerpunkt zu berücksichtigen. Dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen.

(4) Die in Absatz 3 in den schriftlichen Prüfungsfächern genannte Prüfungsdauer kann insbesondere unterschritten werden, soweit die Prüfung in programmierter Form durchgeführt wird.

(5) Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Fächern mit „mangelhaft“ und in den übrigen Fächern mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Fächer die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Das Fach ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für dieses Prüfungsfach sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

(6) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses hat das Prüfungsfach Verkehrs- und Sicherheitsleistungen das doppelte Gewicht gegenüber jedem der übrigen Prüfungsfächer.

(7) Zum Bestehen der Abschlußprüfung müssen im Gesamtergebnis, in mindestens drei der vier Prüfungsfächer sowie im Durchschnitt der Prüfungsfächer Verkehrs- und Sicherheitsleistungen sowie Praktische Übungen mindestens ausreichende Leistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsfach mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 9

Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 1997 in Kraft.

Bonn, den 24. Juni 1997

Der Bundesminister für Wirtschaft

In Vertretung

Bünger

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/zur Kauffrau für Verkehrsservice

- Sachliche Gliederung -

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 3 Nr. 1)	
1.1	Aufgaben, Struktur und Rechtsform (§ 3 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zielsetzung, Geschäftsfelder, Aktivitäten sowie Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt darstellen b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Bedeutung der Zusammenarbeit im Bereich von Transportleistungen für den Ausbildungsbetrieb herausstellen d) Struktur des ausbildenden Betriebes darstellen e) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Behörden, Wirtschaftsorganisationen und Berufsvertretungen darstellen
1.2	Berufsbildung (§ 3 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsverhältnis feststellen und den Beitrag der Beteiligten im dualen System beschreiben b) Zusammenhang zwischen der Ausbildungsordnung und dem betrieblichen Ausbildungsplan darstellen c) Fortbildungsmöglichkeiten sowie berufliche Aufstiegsmöglichkeiten nennen
1.3	Personalwesen, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 3 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Ziele und Grundsätze von Personalplanung, Personalbeschaffung und Personaleinsatz beschreiben b) gesetzliche, tarifliche und betriebliche Arbeitszeitregelungen voneinander abgrenzen c) Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag erläutern d) die für das Arbeitsverhältnis geltenden arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen sowie tarifliche Regelungen erläutern e) Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte betriebsverfassungsrechtlicher oder personalvertretungsrechtlicher Organe erklären f) Nachweise für Personaleinsatzplanung und Arbeitszeiterfassung führen g) Bestandteile von Entgeltabrechnungen beschreiben und Nettoentgelt ermitteln
1.4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Nr. 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
1.5	Umweltschutz (§ 3 Nr. 1.5)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
2	Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Nr. 2)	
2.1	Arbeitsorganisation (§ 3 Nr. 2.1)	a) die Ablauforganisation im Ausbildungsbetrieb beschreiben b) Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung ergonomischer Grundsätze am Beispiel eines Arbeitsplatzes darstellen c) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel fachgerecht handhaben und Informationsquellen nutzen d) Lern- und Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen e) Zusammenarbeit aktiv gestalten und ausgewählte Aufgaben teamorientiert bearbeiten f) Aufgabenerledigung situationsgerecht strukturieren
2.2	Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen (§ 3 Nr. 2.2)	a) Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf die Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben b) Informations- und Kommunikationssysteme aufgabenorientiert einsetzen
2.3	Datenschutz und Datensicherheit (§ 3 Nr. 2.3)	a) gesetzliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden b) Daten sichern, Datenpflege und Datensicherung begründen
3	Marketing (§ 3 Nr. 3)	a) Markt- und Wettbewerbsbedingungen des Verkehrsmarktes darstellen b) Leistungen verschiedener Verkehrsträger voneinander abgrenzen c) Marketinginstrumente betriebsbezogen anwenden d) die Wechselwirkung zwischen Kundenwunsch und -bedürfnis sowie der Gestaltung des Dienstleistungsangebotes am Beispiel erläutern e) Erfolgskontrollen von verkaufsfördernden Maßnahmen durchführen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
4	Kundenorientierte Kommunikation (§ 3 Nr. 4)	
4.1	Kommunikation mit Kunden (§ 3 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gespräche situations- und zielgruppenorientiert führen b) Kundenerwartungen ermitteln und mit Angeboten des Ausbildungsbetriebes vergleichen c) häufige Konfliktsituationen analysieren und Problemlösungsmöglichkeiten aufzeigen d) zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen e) Korrespondenz führen
4.2	Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben (§ 3 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) fremdsprachige Standardtexte situationsgerecht einsetzen c) Kunden einfache Auskünfte erteilen
5	Verkehrsmittel im Personenverkehr (§ 3 Nr. 5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen ermitteln b) Vorteile der Verknüpfung von Leistungen verschiedener Verkehrsmittel erläutern c) Verkehrsmittel im Hinblick auf Umweltschutz und Ressourcennutzung vergleichen
6	Vertrieb (§ 3 Nr. 6)	<ul style="list-style-type: none"> a) für die Vertragspartner wirksame gesetzliche und vertragliche Bestimmungen im Personenverkehr und bei sonstigen Leistungen darstellen b) Produkte und Leistungen kundenorientiert anbieten sowie Tarife anwenden c) Zusatzleistungen mit den Standardleistungen des Ausbildungsbetriebes verknüpfen und anbieten
7	Sicherheits- und Serviceleistungen (§ 3 Nr. 7)	
7.1	Service und Betreuung (§ 3 Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Betreuungs- und Serviceleistungen des Ausbildungsbetriebes anbieten b) Kunden betreuen c) besondere Personengruppen vor, während und nach der Reise betreuen d) Kunden über Sicherheitsleistungen des Ausbildungsbetriebes beraten
7.2	Technischer Service (§ 3 Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kunden die Bedienung technischer Serviceeinrichtungen des Ausbildungsbetriebes erklären b) technische Serviceeinrichtungen des Ausbildungsbetriebes kontrollieren, bei Störungen notwendige Maßnahmen einleiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
7.3	Notfallmaßnahmen in Verkehrsanlagen (§ 3 Nr. 7.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Rechtsvorschriften sowie betriebliche Regelungen für die Sicherheit der Kunden in den Verkehrsanlagen des Ausbildungsbetriebes anwenden b) Maßnahmen zur Verhütung von Notfällen durchführen c) die bei Notfällen vorgesehenen Maßnahmen ergreifen, insbesondere Einrichtungen für Notfälle nutzen
8	Funktionsfähigkeit der Transportmittel (§ 3 Nr. 8)	<ul style="list-style-type: none"> a) Verkehrstauglichkeit von Fahrzeugen unter Berücksichtigung ihrer spezifischen Einsatzbedingungen feststellen und Abfahrbereitschaft herstellen b) bei Störungen in der Betriebssicherheit von Fahrzeugen Maßnahmen zur Mängelbeseitigung veranlassen c) Funktionstüchtigkeit der Serviceeinrichtungen an und im Fahrzeug prüfen; Schäden und Mängel feststellen sowie Maßnahmen zu ihrer Beseitigung veranlassen d) Störungen im Fahrbetrieb und an Sicherheitseinrichtungen feststellen sowie Maßnahmen zu ihrer Beseitigung ergreifen e) Abschlußarbeiten nach Beendigung der Fahrt durchführen
9	Begleitservice (§ 3 Nr. 9)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kunden unter Anwendung betriebsüblicher Kommunikationsmittel informieren b) Kunden bei Leistungsstörungen informieren und Lösungsalternativen aufzeigen c) Notfallmaßnahmen im Fahrbetrieb ergreifen
10	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 3 Nr. 10)	
10.1	Zahlungsverkehr (§ 3 Nr. 10.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kassengeschäfte nach den Grundsätzen einer ordnungsgemäßen Kassenführung abrechnen b) Zahlungsvorgänge bearbeiten c) Rückzahlungen bearbeiten d) Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten
10.2	Buchführung (§ 3 Nr. 10.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle an Beispielen des Ausbildungsbetriebes begründen und die Gliederung des Rechnungswesens erläutern b) vorbereitende Arbeiten für die Buchführung durchführen c) die im Vertrieb anfallenden Steuern des Ausbildungsbetriebes ermitteln
10.3	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 3 Nr. 10.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zweck und Aufbau der betrieblichen Kostenrechnung erläutern b) die im Ausbildungsbetrieb üblichen Kalkulationsverfahren für das Angebot von Zusatzleistungen anwenden c) Kosten und Erträge von erbrachten Verkehrs- und Serviceleistungen darstellen d) Notwendigkeit einer laufenden Kontrolle der Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungen begründen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
10.4	Controlling (§ 3 Nr. 10.4)	a) die Aufgaben des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument an betrieblichen Beispielen erläutern b) Anwendungsmöglichkeiten und Bedeutung von Statistiken im Ausbildungsbetrieb erläutern und an Aufgaben des kaufmännischen Berichtswesens mitwirken
10.5	Materialbeschaffung und -verwaltung (§ 3 Nr. 10.5)	a) Bedarf an Betriebsmitteln und Verbrauchsstoffen unter Berücksichtigung wirtschaftlicher und ökologischer Gesichtspunkte ermitteln b) Betriebsmittel und Verbrauchsstoffe beschaffen und verwalten

Schwerpunkt A: Verkauf und Service

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
1	Marketing (§ 3 Nr. 3)	a) Wettbewerbsbedingungen des europäischen Verkehrsmarktes bei Beratung und Verkauf berücksichtigen b) Leistungsmerkmale der Produkte des Ausbildungsbetriebes als Verkaufsargumente einsetzen c) Werbung und verkaufsfördernde Maßnahmen des Ausbildungsbetriebes mit denen der Mitbewerber vergleichen d) bei Werbung und verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken; Werbematerial kundenorientiert einsetzen e) an Qualitätssicherungsmaßnahmen mitwirken
2	Vertrieb (§ 3 Nr. 6)	a) Verkehrsverbindungen nach Kundenwünschen ermitteln b) Beförderungspreise sowie Preise für Zusatzleistungen ermitteln c) Produkte und Leistungen anbieten und verkaufen, vertragliche Rechte und Pflichten bei der Leistungserfüllung beachten d) Verkaufsunterstützungssysteme anwenden e) Abrechnungen der Einnahmen durchführen f) Bedarf an Zusatzleistungen ermitteln und Beschaffung der Produkte veranlassen g) Reklamationen bearbeiten h) Service- und Sicherheitsgrundsätze des Ausbildungsbetriebes anwenden i) Personaleinsatz kunden- und situationsorientiert durchführen

Schwerpunkt B: Sicherheit und Service

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
1	Sicherheits- und Serviceleistungen (§ 3 Nr. 7)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechtsvorschriften sowie Vorschriften des Ausbildungsbetriebes für die Betätigung im Sicherheitsbereich anwenden b) die Sicherheitsgrundsätze des Ausbildungsbetriebes anwenden c) die Schutz- und Sicherungsdienstleistungen des Ausbildungsbetriebes voneinander unterscheiden d) Präventivmaßnahmen unter Berücksichtigung der Einsatzgrundsätze zur Gewährleistung der Sicherheit planen und durchführen e) Eingriffsbefugnisse ausüben f) Schutzmaßnahmen für besondere Personengruppen und Einrichtungen durchführen g) Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit beim Umgang mit Gefahrgut, gefährlichen Arbeitsstoffen und besonders schutzwürdigen Gütern durchführen h) Sicherheitslücken feststellen und Vorschläge zur Beseitigung erarbeiten und anbieten i) Personaleinsatz unter Sicherheitsaspekten durchführen
1.1	Service und Betreuung (§ 3 Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Servicegrundsätze des Ausbildungsbetriebes anwenden b) die Rolle als Ansprechpartner, Informationsgeber und Helfer übernehmen c) Bedürfnisse besonderer Personengruppen feststellen und Serviceleistungen entsprechend ausrichten d) Verhaltensregeln bei der Begleitung von besonderen Personengruppen anwenden e) Verkehrswege, -mittel und -verbindungen unter Berücksichtigung von Sicherheitsaspekten aufzeigen f) Verhaltensregeln in Konfliktsituationen anwenden
1.2	Technischer Service (§ 3 Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Funktionsweise und Einsatzmöglichkeiten von Sicherheitstechnik erläutern b) technische Sicherheits- und Serviceeinrichtungen des Ausbildungsbetriebes bedienen c) Gefahren bei Fehlfunktionen technischer Sicherheitseinrichtungen des Ausbildungsbetriebes einschätzen und Maßnahmen der Gefahrenabwehr einleiten

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/zur Kauffrau für Verkehrsservice
– Zeitliche Gliederung –

1. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

1. Der Ausbildungsbetrieb,
 2. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme,
 3. Marketing, Lernziele a und b,
 5. Verkehrsmittel im Personenverkehr, Lernziele a und b,
 6. Vertrieb, Lernziele a und b,
- zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziele a und e,
 - 4.2 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziel a,
 - 10.1 Zahlungsverkehr, Lernziele a und b,
 - 10.2 Buchführung, Lernziel b,
 - 10.5 Materialbeschaffung und -verwaltung
- zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 7.1 Service und Betreuung, Lernziele a und b,
 - 7.2 Technischer Service, Lernziel a,
 - 7.3 Notfallmaßnahmen in Verkehrsanlagen, Lernziel a,
- zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition
- 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziele a und e,
- fortzuführen.

2. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziel b,
 5. Verkehrsmittel im Personenverkehr, Lernziel c,
 9. Begleitservice, Lernziele a und b,
 - 10.1 Zahlungsverkehr, Lernziel c,
- und je nach Schwerpunkt
- a) in Verbindung mit der Berufsbildposition
 2. Vertrieb, Lernziele a und b,des Schwerpunktes A „Verkauf und Service“ oder
 - b) in Verbindung mit den Berufsbildpositionen
 1. Sicherheits- und Serviceleistungen, Lernziel c,
 - 1.1 Service und Betreuung, Lernziele a, b und e,des Schwerpunktes B „Sicherheit und Service“

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- 1.5 Umweltschutz,
- 2.1 Arbeitsorganisation,
- 6. Vertrieb, Lernziele a und b, fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziel c,
- 7.1 Service und Betreuung, Lernziel c,
- 8. Funktionsfähigkeit der Transportmittel, Lernziele a bis c, und je nach Schwerpunkt

- a) in Verbindung mit der Berufsbildposition
 - 2. Vertrieb, Lernziele d und e, des Schwerpunktes A „Verkauf und Service“ oder
- b) in Verbindung mit der Berufsbildposition
 - 1.1 Service und Betreuung, Lernziel c, des Schwerpunktes B „Sicherheit und Service“

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- 1.5 Umweltschutz,
- 2.1 Arbeitsorganisation,
- 2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 4.2 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziele b und c,
- 6. Vertrieb, Lernziel c,
- 7.3 Notfallmaßnahmen in Verkehrsanlagen, Lernziele b und c,
- 8. Funktionsfähigkeit der Transportmittel, Lernziele d und e,
- 9. Begleitservice, Lernziel c,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- 1.5 Umweltschutz,
- 2.1 Arbeitsorganisation,
- 2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen,
- 7.1 Service und Betreuung, Lernziel a, fortzuführen.

3. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 3. Marketing, Lernziele c bis e,
- 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziel d,
- 7.1 Service und Betreuung, Lernziel d,
- 7.2 Technischer Service, Lernziel b,

10.1 Zahlungsverkehr, Lernziel d,
10.2 Buchführung, Lernziele a und c,
zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen
1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
1.5 Umweltschutz,
2. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme,
9. Begleitservice, Lernziele a und b,
10.5 Materialbeschaffung und -verwaltung
fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig

a) die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen des Schwerpunktes A „Verkauf und Service“

1. Marketing, Lernziele a und b,
2. Vertrieb, Lernziele c, f bis h,

in Verbindung mit der Berufsbildposition

10.3 Kosten- und Leistungsrechnung, Lernziele a bis c,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,

1.5 Umweltschutz,

2.1 Arbeitsorganisation,

2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen,

4.2 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben,

5. Verkehrsmittel im Personenverkehr, Lernziel b,

fortzuführen oder

b) die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen des Schwerpunktes B „Sicherheit und Service“

1. Sicherheits- und Serviceleistungen, Lernziele a, b, d bis h,

1.1 Service und Betreuung, Lernziel d,

1.2 Technischer Service, Lernziele a und b,

in Verbindung mit der Berufsbildposition

10.3 Kosten- und Leistungsrechnung, Lernziele a bis c,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,

1.5 Umweltschutz,

2. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme,

4.2 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben

fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig

a) die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen des Schwerpunktes A „Verkauf und Service“

1. Marketing, Lernziele c bis e,

2. Vertrieb, Lernziel i,

in Verbindung mit den Berufsbildpositionen

10.3 Kosten- und Leistungsrechnung, Lernziel d,

10.4 Controlling

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

1.3 Personalwesen, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften,

2. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme

fortzuführen oder

b) die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen des Schwerpunktes B „Sicherheit und Service“

1. Sicherheits- und Serviceleistungen, Lernziel i,

1.1 Service und Betreuung, Lernziel f,

1.2 Technischer Service, Lernziel c,

in Verbindung mit den Berufsbildpositionen

10.3 Kosten- und Leistungsrechnung, Lernziel d,

10.4 Controlling

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

1.3 Personalwesen, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften,

2. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme

fortzuführen.

Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Verkehrsservice/Kauffrau für Verkehrsservice (Beschuß der Kultusministerkonferenz vom 25. April 1997)

Teil I Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden. Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie) abgestimmt. Das Abstimmungsverfahren ist durch das „Gemeinsame Ergebnisprotokoll vom 30. Mai 1972“ geregelt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluß auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Der Rahmenlehrplan ist bei zugeordneten Berufen in eine berufsfeldbreite Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlußqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie – in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern – der Abschluß der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Vorgaben für den Unterricht. Selbständiges und verantwortungsbewußtes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung wird vorzugsweise in solchen Unterrichtsformen vermittelt, in denen es Teil des methodischen Gesamtkonzeptes ist. Dabei kann grundsätzlich jedes methodische Vorgehen zur Erreichung dieses Zieles beitragen; Methoden, welche die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsgestaltung angemessen berücksichtigt werden.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, daß das im Rahmenlehrplan berücksichtigte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

Teil II Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für diese Schulart geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden einzelnen staatlich anerkannten Einzelberuf bundeseinheitlich erlassenen Berufsordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK);
- Ausbildungsordnungen des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschuß der KMK vom 15. März 1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet;
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln;
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken;
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewußt zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muß die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgaben spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden;
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern;
- auf die mit der Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht, und soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie zum Beispiel

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
 - friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität,
 - Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie
 - Gewährleistung der Menschenrechte
- eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von Handlungskompetenz gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

H a n d l u n g s k o m p e t e n z entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz (Personalkompetenz) und Sozialkompetenz.

F a c h k o m p e t e n z bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

H u m a n k o m p e t e n z (Personalkompetenz) bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfaßt personale Eigenschaften wie Selbständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewußtsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

S o z i a l k o m p e t e n z bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen, zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewußt auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

M e t h o d e n - u n d L e r n k o m p e t e n z erwachsen aus einer ausgewogenen Entwicklung dieser drei Dimensionen.

K o m p e t e n z bezeichnet den Lernerfolg in bezug auf den einzelnen Lernenden und seine Befähigung zu eigenverantwortlichem Handeln in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen. Demgegenüber wird unter Qualifikation der Lernerfolg in bezug auf die Verwertbarkeit, das heißt aus der Sicht der Nachfrage in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen, verstanden (vgl. Deutscher Bildungsrat, Empfehlungen der Bildungskommission zur Neuordnung der Sekundarstufe II).

Teil III Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes, berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen geschaffen für das Lernen in und aus der Arbeit. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, daß die Beschreibung der Ziele und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgen.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbständig geplant, durchgeführt, überprüft, gegebenenfalls korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, zum Beispiel der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es läßt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schülerinnen und Schüler – auch benachteiligte oder besonders begabte – ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/zur Kauffrau für Verkehrsservice ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/zur Kauffrau für Verkehrsservice vom 24. Juni 1997 (BGBl. I S. 1583) abgestimmt. Diese Verordnung sieht für den Beruf die Schwerpunkte „Verkauf und Service“ sowie „Sicherheit und Service“ vor. Aufgrund der Notwendigkeit, für beide Schwerpunkte gemeinsame Kompetenzen zu vermitteln, wird auf eine schwerpunktbezogene Differenzierung des Rahmenlehrplanes verzichtet.

Kaufleute für Verkehrsservice sind in Verkehrsunternehmen oder Verkehrsverbänden tätig. Sie sind Berater für Service- und Sicherheitsleistungen im Personenverkehr und nehmen kaufmännische Aufgaben wahr. Ihre Kernaufgaben richten sich auf den direkten Kundenservice vor Ort. Dabei wird vom Leitbild eines Mitarbeiters ausgegangen, der funktionsübergreifend eingesetzt wird. Innen- und Außendiensttätigkeiten rücken folglich ebenso zusammen wie verwaltungsorientierte und kundenorientierte Zielsetzungen. Nicht mehr das Produkt, sondern der Kunde steht im Mittelpunkt der Arbeit. Diese funktionsübergreifende Tätigkeit, die von den Mitarbeitern häufig im rollenden Fahrzeug allein auf sich gestellt, ohne die Möglichkeit kollegialer Unterstützung, geleistet werden muß, erfordert

- selbständiges, analytisches Denken,
- Eigeninitiative und Verantwortungsbewußtsein,
- eigenverantwortliche Organisation von Arbeitsabläufen,
- Team- und Kommunikationsfähigkeit,
- geistige Flexibilität und Mobilität,
- die Fähigkeit zur Nutzung technischer und organisatorischer Hilfsmittel,
- die Bereitschaft zur ständigen Fortbildung.

Der vorliegende Rahmenlehrplan geht von folgenden Vorstellungen aus:

Der Ausbildungsberuf gehört zu den Berufen, in denen Dienstleistungen erbracht werden, die in vielen Bereichen besondere Kompetenzen verlangen, und zwar unter anderem in den Bereichen Kommunikation mit Reisenden und Ratsuchenden, Betreuung, Beratung und Verkauf, kaufmännische Kontrolle und Steuerung sowie Sicherheitsleistungen. Dabei müssen einschlägige Rechtsgrundlagen und betriebsspezifische Regelungen beachtet und angewendet werden.

Der Sicherheit kommt dabei ein besonderer Stellenwert zu; denn Kaufleute für Verkehrsservice tragen auch Mitverantwortung für den pünktlichen, reibungslosen und sicheren Ablauf von Fahrten. Sie müssen in der Lage sein, Störungen und Unregelmäßigkeiten rechtzeitig zu erkennen und geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen.

Seine besondere Prägung erhält der Beruf dadurch, daß er in beiden Schwerpunkten ein hohes Maß an Verantwortungsbereitschaft für Mensch und Umwelt verlangt. Es ist daher auch Problembewußtsein für Fragen der Arbeitssicherheit und des Umweltschutzes zu entwickeln, insbesondere sind

- Grundsätze und Maßnahmen der Unfallverhütung und des Arbeitsschutzes zur Vermeidung von Gesundheitsschäden und zur Vorbeugung gegen Berufskrankheiten sowie Maßnahmen zur Gesundheitsförderung zu beachten,
- Notwendigkeiten und Möglichkeiten einer von humanen und ergonomischen Gesichtspunkten bestimmten Arbeits- und Arbeitsplatzgestaltung zu berücksichtigen,
- berufsbezogene Umweltbelastungen zu erkunden und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung einzuleiten,
- die Wiederverwertung bzw. sachgerechte Entsorgung von Abfallstoffen zu fördern und zu veranlassen,
- Grundsätze zum rationellen Einsatz der bei der Arbeit verwendeten Energien und Materialien zu berücksichtigen und entsprechende Maßnahmen daraus abzuleiten.

Der Rahmenlehrplan ist nach Ausbildungsjahren gegliedert. Er umfaßt Lernfelder, Lernziele, Inhalte und Zeitrichtwerte. Die Inhalte konkretisieren die Ziele der Lernfelder. Wird bei den Inhalten die Formulierung „zum Beispiel“, „unter anderem“ oder ähnliches verwendet, werden Freiräume für Weiterentwicklungen eröffnet.

Die einzelnen Lernfelder sind unter fachdidaktischen Gesichtspunkten als Einheit zu sehen; die notwendige zeitliche Abstimmung mit dem Ausbildungsrahmenplan macht allerdings eine Aufteilung auf die einzelnen Ausbildungsjahre erforderlich, wobei zu berücksichtigen ist, daß ein Teil der Ziele und Inhalte bereits zur Zwischenprüfung in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres behandelt worden sein muß. Bei der Umsetzung in Landespläne sind daher die Regelungen der Ausbildungsordnung zur Zwischenprüfung zu beachten.

Der Rahmenlehrplan orientiert sich in Aufbau und Zielsetzung vorrangig an charakteristischen Situationen des beruflichen Alltags. Aus diesem Grunde bilden Sachgebiete wie Mathematik, Statistik, Datenverarbeitung (DV) oder Textverarbeitung keine eigenständigen Lernfelder. Sie sind vielmehr an entsprechende berufliche Handlungssituationen angebunden.

Dies betrifft insbesondere die DV. Die nachfolgenden vierzehn Lernfelder behandeln Kenntnisse und Fertigkeiten aus dem Bereich DV daher nicht losgelöst, sondern integriert und berufsbezogen. Das bedeutet: Es ist eine berufsbezogene Anwendung der Informations- und Kommunikationstechnologien zu fördern. Die Schülerinnen und Schüler sollen die Bedeutung der Technischen Kommunikation für den Verkehrsbetrieb einschätzen sowie Anlagen und Geräte, deren Funktionen, Vernetzungsmöglichkeiten, Leistungsmerkmale, Vorteile und Nachteile, insbesondere unter Berücksichtigung des Kundenservice und der Sicherheitsanforderungen, beschreiben können. Dazu ist es notwendig, daß sie DV-Standardkomponenten mit Anwendersoftware bedienen können, besonders im Bereich des Schriftverkehrs, der Kalkulation etc. Die Abhängigkeit zwischen technischen Möglichkeiten, organisatorischen Anforderungen, sozialen Auswirkungen und rechtlichen Rahmenbedingungen soll kritisch beurteilt werden.

Der Einsatz des Computers in den Lernfeldern 3, 9, 10 und 11 ist notwendig; in weiteren Lernfeldern, zum Beispiel 5, 8 und 12, wird er empfohlen. Der Zeiteinsatz in diesen Lernfeldern wurde bewußt erweitert, damit integrierte DV-Inhalte (wie z. B. Textverarbeitung, also Bewerbungsschreiben, Anfrage, Mahnschreiben etc. oder auch Tabellenkalkulation, d. h. Statistik, Kalkulation etc.) ü bend und vertiefend behandelt werden können.

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice				
Lernfelder	Zeitrichtwerte in den Ausbildungsjahren			Summe
	1	2	3	
1. Die eigene Berufsausbildung aktiv und zielgerichtet mitgestalten	20	-	-	20
2. Das eigene Handeln in den strukturellen und rechtlichen Bezugsrahmen eines Verkehrsbetriebes stellen	40	-	-	40
3. Die angestrebte Arbeitnehmerrolle vorbereiten und zielgerichtet mitgestalten	-	20	40	60*)
4. Die Bedeutung der Verkehrswirtschaft in der Gesamtwirtschaft einschätzen	-	20	40	60
5. Kunden über Produkte und Leistungen im Personenverkehr informieren	60	40	-	100
6. Mit Kunden umgehen	40	-	-	40
7. Mit fremdsprachigen Kunden (in betriebsüblichen Standardsituationen) kommunizieren	40	40	-	80
8. Bücher führen	40	-	20	60
9. An der Überwachung und Steuerung von Kosten und Leistungen mitwirken	40	40	20	100*)
10. Zusatzleistungen (Waren und Dienstleistungen außerhalb des Kerngeschäfts) beschaffen	-	40	20	60*)
11. Zahlungsvorgänge bearbeiten	-	40	40	80*)
12. An verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken	-	-	60	60
13. Kunden über gesetzliche und vertragliche Grundlagen im Personenverkehr informieren	-	40	-	40
14. Sicherheitsrelevantes Handeln an einem rechtlichen Bezugsrahmen ausrichten	-	-	40	40
Insgesamt:	280	280	280	840
Anmerkung: Zum Zeiteinsatz in den mit *) gekennzeichneten Lernfeldern vergleiche Hinweise zur Integration der Datenverarbeitung in Teil IV der Vorbemerkungen.				

Die eigene Berufsausbildung aktiv und zielgerichtet mitgestalten**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler sind sich der neuen Lern- und Lebenssituation bewußt und nehmen an der Berufsausbildung planvoll selbst- und verantwortungsbewußt teil. Dazu ist es auch notwendig, daß sie Regelungen des Bürgerlichen Rechts, des Berufsbildungsrechts, des Arbeitsrechts und des Tarifrechts auf ihre eigene Situation beziehen.

Die Schülerinnen und Schüler skizzieren den rechtlichen und organisatorischen Rahmen der Berufsausbildung, erläutern Rechte und Pflichten der Vertragsparteien aus dem Ausbildungsvertrag und beschreiben die Funktionen der Zuständigen Stelle nach BBiG. Sie erklären die Bedeutung von Tarifverträgen, stellen deren Zustandekommen, Inhalt und Geltungsbereich dar, identifizieren die Interessen der Tarifvertragsparteien und stellen einen Zusammenhang zur Ausgestaltung des eigenen Ausbildungsvertrages her.

Sie erläutern Form und Inhalt des Ausbildungsvertrages als Folge gesetzlicher Vorgaben. Die Auseinandersetzung mit den einschlägigen Gesetzen und Verordnungen soll dabei schon frühzeitig den Blick für grundlegende Fragen des Rechtssystems öffnen. Gesetze, Verordnungen, Satzungen und Gewohnheitsrecht werden auseinandergelassen. Recht wird als eine wesentliche Grundlage menschlichen Lebens gewürdigt. Wechselwirkungen zwischen gesellschaftlicher Entwicklung und Veränderungen der Rechtssetzung werden erkundet und die handlungsleitenden Interessen der Akteure ermittelt (z. B. historische Entwicklung des JArbSchG).

Sie erläutern Schutzbestimmungen für minderjährige Azubis und legen Verfahren und Institutionen zur Durchsetzung ausbildungsrechtlicher Ansprüche dar. Sie bereinigen Unstimmigkeiten in der betrieblichen und schulischen Ausbildung vorwiegend auf dem Wege über Gespräche und institutionalisierte Schlichtungsverfahren. Die Inanspruchnahme gerichtlicher Hilfe stellen sie als Ultima ratio der Konfliktlösung dar und leiten Kenntnisse über die Organe der Rechtspflege daraus ab.

Die Schülerinnen und Schüler vollziehen das Zustandekommen ihres Ausbildungsvertrages nach und leiten daraus Grundsätze für das Entstehen von Verträgen ab. Voraussetzungen für die Teilnahme der Vertragsparteien am Rechtsverkehr werden untersucht mit dem Ziel, daraus grundsätzliche Erkenntnisse über die Rechts- und Geschäftsfähigkeit zu gewinnen.

Die Schülerinnen und Schüler sollen die Freiräume zur Selbstorganisation ihrer Arbeit erkunden und nutzen können. Sie sollen in der Lage sein, Aufgaben und Problem zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbständig zu lösen.

Inhalte:

Berufsbildungsgesetz
Ausbildungsordnung, Ausbildungsrahmenplan, Rahmenlehrplan
Schutzgesetze (u. a. JArbSchG)
Rechtsetzung
Grundzüge des Rechtssystems
Ausbildungsvertrag
Zustandekommen von Verträgen
Rechts- und Geschäftsfähigkeit
Tarifvertrag
Arbeitnehmer- und Arbeitgebervertretungen
Interessen der Tarifvertragsparteien
Beteiligungsrechte (u. a. JAV)
Konfliktlösungsstrategien (kommunikative und institutionalisierte Verfahren)
Organe der Rechtspflege (u. a. Arbeitsgerichtsbarkeit)
Überwachungs- und Aufsichtsämter, Kammern
Organisation und individuelle Ausgestaltung der dualen Ausbildung
- Rechte, Pflichten, Möglichkeiten
- Lern- und Arbeitstechniken (u. a. Selbstorganisation der Arbeit, Teambildung, Informationsbeschaffung und -verwertung)

Das eigene Handeln in den strukturellen und rechtlichen Bezugsrahmen eines Verkehrsbetriebes stellen**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler sollen sich im Ausbildungsbetrieb zurechtfinden. Dazu ist es notwendig, den Ausbildungsbetrieb in seiner Struktur zu skizzieren. Die Aufbau- und Ablauforganisation typischer Betriebe des Verkehrswesens muß folglich dargestellt werden können. Die eigene Tätigkeit wird in den betrieblichen Funktionszusammenhang eingeordnet.

Stellenbeschreibungen und Organigramme werden als Hilfsmittel der Organisation erklärt und an praktischen Beispielen entworfen. Anhand bekannter Aufgaben und Abläufe wird die Notwendigkeit organisatorischer Regelungen erläutert. Die absehbare Entwicklung der Strukturen (insbesondere großer, marktbeherrschender Anbieter) wird skizziert und in eine Beziehung zum eigenen Umfeld und zur beruflichen Perspektive gesetzt.

Die Schülerinnen und Schüler skizzieren die Auswirkungen struktureller Veränderungen der Arbeitsorganisation auf die Delegation von Verantwortung und Führung. Beispiele moderner Führungstechniken werden gekennzeichnet und in ihren Auswirkungen auf die Mitarbeitermotivation verglichen. Die Delegation von Verantwortung im Zuge von Gruppen- oder Teambildung wird hinsichtlich der Anforderungen an den einzelnen und an die Personaleinsatzplanung gewürdigt.

Die Rechtsform des Ausbildungsbetriebes und anderer, möglicherweise konkurrierender Betriebe des Verkehrswesens wird erläutert und in Beziehung zur eigenen Tätigkeit gesetzt. Die handelsrechtlichen Rahmenbedingungen werden grob skizziert und die Rechtsformen hinsichtlich der wirtschaftlichen Leitgedanken, der Kapitalbeschaffung, der Ergebnisverteilung und der Haftung unterschieden. Für beispielhaft vorgegebene betriebliche Ziele und Problemlagen aus dem Verkehrsbereich werden geeignete Rechtsformen ausgewählt. Die Gründung eines Unternehmens im Verkehrswesen wird beispielhaft dargestellt.

Inhalte:

Organisationsformen

Organisationshilfsmittel (insbes. Stellenbeschreibung)

Teambildung (Delegation, Führungsstile, Motivation)

Personaleinsatzplanung

Rechtsformen (Kapitalgesellschaften, Personengesellschaften)

Handelsregister, Firma

Unternehmensgründung

Erlaubnis- und Genehmigungsverfahren im Straßen- und Eisenbahnpersonenverkehr

Die angestrebte Arbeitnehmerrolle vorbereiten und zielgerichtet mitgestalten

¹⁾ Anmerkung: Zum Zeitanatz in diesem Lernfeld vergleiche Hinweise zur Integration der DV (insbes. Textverarbeitung) im Teil V der Vorbemerkungen.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler bereiten sich auf ihre zukünftige Rolle als Arbeitnehmer vor, indem sie wesentliche Bestimmungen des individuellen und kollektiven Arbeitsrechts erkunden und daraus Rechte und Pflichten aus einem Arbeitsverhältnis ableiten. Dabei definieren sie ihren Platz als Arbeitnehmer im Unternehmen und entwickeln die Fähigkeit, Rollenkonflikte geregelt auszutragen. Ausgewählte Bestimmungen, Institutionen und Verfahren zum Schutz und zur Durchsetzung von Arbeitnehmerrechten werden dargestellt und die Beteiligungsrechte der Arbeitnehmer/Arbeitnehmerin erörtert. Aus Beispielen arbeitsrechtlicher Normen arbeiten sie die Schutzfunktionen des Arbeitsrechts heraus. Sie führen die Möglichkeiten zur Beendigung eines Arbeitsverhältnisses auf und würdigen die Bedeutung des Kündigungsschutzes.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren Stellenanzeigen, erarbeiten die maßgeblichen Kriterien für die Personalauswahl und fassen eine Bewerbung formgerecht ab. Sie finden die Bedeutung einer regelmäßigen Personalbeurteilung als Instrument der Personalführung heraus und leiten daraus u. a. die Notwendigkeit ab, personenbezogene Daten ausreichend zu schützen.

Die Schülerinnen und Schüler erkunden Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und schätzen deren Nutzen für ihre berufliche und private Entwicklung ein.

Die Schülerinnen und Schüler führen eine einfache Entgeltabrechnung durch. Die Notwendigkeit einer sozialen Absicherung wird nachgewiesen, und Entwicklungstendenzen des bestehenden Sozialversicherungssystems werden deutlich gemacht. Eine Einkommensteuererklärung wird gefertigt und zum Problem der Steuergerechtigkeit begründet Stellung genommen. Der Einfluß von Personalaufwendungen auf das betriebliche Ergebnis wird beurteilt.

Inhalte:

	Ausbildungsjahre		
	1.	2.	3.
Bewerbungen (incl. Korrespondenz, Formvorschriften) Personalauswahl Personalbeurteilung Schutz personenbezogener Daten	-	20	-
Arbeitsvertrag, Tarifvertrag Kündigung, Kündigungsschutz Schutzgesetze Arbeitsgerichtsbarkeit Betriebsrat/Personalrat Mitbestimmungsrechte (auf Unternehmensebene) Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten Soziale Sicherung Einfache Entgeltabrechnung Steuern	-	-	40
Gesamt:	60 Stunden		

Die Bedeutung der Verkehrswirtschaft in der Gesamtwirtschaft einschätzen**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler stellen den Markt in seinen unterschiedlichen Ausprägungen als den zentralen Ort des wirtschaftlichen Geschehens dar. Sie arbeiten das Zustandekommen von Angebot und Nachfrage für Verkehrsleistungen sowie die Interessen von Anbietern und Nachfragern heraus. Mechanismen der Preisbildung werden beschrieben und Auswirkungen staatlicher Eingriffe beurteilt.

Die gesamtwirtschaftlichen Verflechtungen der Wirtschaftssubjekte werden im Überblick dargelegt. Kooperations- und Konzentrationsvorgänge in der Verkehrswirtschaft werden bewertet.

Die Abhängigkeit der Verkehrsbetriebe von der Konjunktur wird eingeschätzt, die Ziele der Wirtschaftspolitik werden beispielhaft daraus abgeleitet und die Zielkonflikte, insbesondere Ökonomie – Ökologie, dargestellt. Die Auswirkungen der Wirtschaftspolitik auf die Verkehrsbetriebe werden geschildert. Dabei wird besonderes Augenmerk auf die Fiskalpolitik, die Verkehrspolitik und Umweltkonzepte im Verkehrsbereich gelegt.

Auswirkungen des europäischen Wettbewerbs auf den deutschen Verkehrsmarkt werden beschrieben.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben Merkmale der sozialen Marktwirtschaft, skizzieren deren Geschichte und Zielsetzungen, identifizieren die Interessen der Akteure und leiten Entwicklungstendenzen dieses Marktmodells daraus ab. Sie beurteilen die Einkommensverteilung unter Berücksichtigung der Transferleistungen und zeigen Ziele und Ausgestaltung der Wettbewerbspolitik sowie der Verbraucherpolitik auf.

Inhalte:

Ausbildungsjahre

1. | 2. | 3.

	Ausbildungsjahre		
	1.	2.	3.
Markt, Verkehrsmarkt Erwerbswirtschaftliches und gemeinwirtschaftliches Prinzip Preisbildung (incl. staatliche Eingriffe) Kooperation und Konzentration Verkehrsbetriebe und Konjunktur Konjunkturverlauf (branchenspezifisch und gesamtwirtschaftlich) Bruttoinlandsprodukt Ziele der Wirtschaftspolitik, Zielkonflikte	-	20	-
Abhängigkeit der Verkehrsbetriebe von der Wirtschaftspolitik Fiskalpolitik (incl. Steuern und Subventionen) Verkehrspolitik Umweltkonzepte im Verkehrsbereich Außenwirtschaftliche Beziehungen (Globalisierung) Europäischer Wettbewerb (Perspektiven im Verkehrsbereich) Soziale Marktwirtschaft Einkommensverteilung (incl. Transferleistungen) Wettbewerbspolitik Verbraucherpolitik	-	-	40
Gesamt:	60 Stunden		

Kunden über Produkte und Leistungen im Personenverkehr informieren**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler erläutern Produkte und Leistungen im Eisenbahn- und Straßenpersonenverkehr, informieren (auf der Grundlage verkehrsgeographischer Kenntnisse) über Verkehrswege, bereiten Verkehrsinformationen kundengerecht auf und unterbreiten entsprechende Angebote.

Dazu ist es notwendig, daß sie die politische und physische Gliederung Deutschlands und Europas darlegen, bedeutende Wirtschaftsräume und touristische Zentren beschreiben, Hauptstrecken des Schienen- und Straßennetzes erarbeiten und diese auf Verkehrskarten zeigen können. Bedeutende Grenzübergänge im Eisenbahn- und Straßenpersonenverkehr werden ebenso im Überblick dargestellt wie Fährverbindungen nach Nordeuropa und Großbritannien.

Sie skizzieren die geschichtliche Entwicklung des Verkehrswesens, stellen die unterschiedlichen Verkehrsträger mit den dazugehörigen Verkehrsmitteln dar und erkunden die ökonomischen und ökologischen Vor- und Nachteile.

Die Schülerinnen und Schüler klassifizieren Produkte und Leistungen des Eisenbahn- und Straßenpersonenverkehrs nach Leistungs- und Servicemerkmalen. Serviceleistungen der verschiedenen Anbieter im Personenverkehr werden ermittelt und kundenorientiert aufgearbeitet. Leistungen von Kurierdiensten werden beschrieben und präsentiert.

Inhalte:

	Ausbildungsjahre		
	1.	2.	3.
Kundengerechte Aufarbeitung von Produktinformationen	*)	*)	-
Politische und physische Gliederung Deutschlands und Europas	60	-	-
Bedeutende Wirtschaftsräume und Touristikzentren in Deutschland und Europa			
Verkehrswege (Kooperation und Wettbewerb)			
Schienen- und Straßennetz in Deutschland und Europa (Hauptstrecken, wichtige Grenzübergänge)			
Fährverbindungen im deutschen und europäischen Verkehr			
Geschichtliche Entwicklung des Verkehrswesens	-	40	-
Verkehrsträger, Verkehrsmittel			
Ökologischer und ökonomischer Vergleich der Verkehrsträger			
Fahrpläne im Personenverkehr			
ÖPNV			
Produkte im Personenverkehr (z. B. ICE, EUROPABUS)			
Serviceleistungen im Personenverkehr			
Gesamt:	100 Stunden		

Anmerkung: Der mit *) gekennzeichnete Inhalt ist jahresübergreifend zu vermitteln.

Lernfeld 6**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Mit Kunden umgehen****Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler sollen im Umgang mit Kunden sachkundig und situationsgerecht reagieren.

Ausgewählte Aspekte der allgemeinen Psychologie (besonders der Entwicklungs- und Sozialpsychologie) werden herangezogen, um daraus Hilfen für zielgerichtetes Handeln zu gewinnen.

Die Notwendigkeit, psychologische Gesichtspunkte und Erkenntnisse zur Entwicklung eigener Verhaltensstrategien heranzuziehen, leiten die Schülerinnen und Schüler auch daraus ab, daß sie häufig die ersten und einzigen Kontaktpersonen ihrer Kunden sind, die Professionalität ihres eigenen Verhaltens folglich entscheidenden Einfluß sowohl auf das Vertrauensverhältnis zwischen Verkehrsunternehmen und Kunden als auch auf die Atmosphäre am Arbeitsplatz haben kann.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen ihr eigenes Verhalten gegenüber Mitarbeitern und Kunden ein, und sie entwickeln auf dem Boden psychologischer Grundkenntnisse die Fähigkeit, Zusammenhänge zwischen eigenem Verhalten und den Reaktionen der Menschen ihrer Umgebung herzustellen.

Kommunikationssituationen werden analysiert. Das eigene Verhalten wird – auch unter Verwendung audiovisueller Hilfsmittel – beobachtet, bewertet und nötigenfalls verändert.

Inhalte:

Persönlichkeit, Persönlichkeitsstörungen

Rolle

Gruppe

Kommunikation und Interaktion (einschl. nonverbaler Kommunikation, wie z. B. Mimik, Gestik, Körpersprache)

Besonderheiten und häufige Fehler im Umgang mit Kunden und Gruppen

Lernfeld 7**1. und 2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden****Mit fremdsprachigen Kunden (in betriebsüblichen Standardsituationen) kommunizieren****Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler bewältigen fremdsprachliche Standardsituationen, verstehen dabei Anfragen auskunftsuchender Personen hörend sowie lesend und reagieren darauf mündlich (und ggf. schriftlich) sowohl in der Ziel- als auch in der Muttersprache angemessen. Standardisierte betriebsübliche (Informations-)Materialien werden verstanden und sachgerecht gehandhabt. Gebräuchliche Ansage- und Auskunftstexte werden verstanden und adressatengerecht eingesetzt.

Inhalte:

Ausbildungsjahr

1. | 2. | 3.

Mündliche Kommunikation

- Begrüßung und Betreuung von Kunden
- Verkehrsauskunft
- Telefonate mit Kunden
- Verlesen und Verstehen von Ansagetexten

Umgang mit betriebsüblichen (Informations-)Materialien

z. B.:

- Betriebsanweisungen, Geschäftsbereichsrichtlinien
- Dokumente, Formulare, Tickets
- Kataloge
- Werbetexte

40*)

40*)

-

Gesamt:

80 Stunden

*) Anmerkung: Die Inhalte lassen sich nicht einzelnen Ausbildungsjahren zuordnen, sie sind mithin jahresübergreifend zu vermitteln.

Lernfeld 8**1. und 3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden****Bücher führen****Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler wirken an der Durchführung betrieblicher Informations-, Planungs-, Dokumentations- und Kontrollaufgaben mit. Dazu müssen sie das Rechnungswesen als notwendiges Instrumentarium deuten und nutzen können.

Sie wenden wesentliche handels- und steuerrechtliche Vorschriften und das System der doppelten Buchführung an. Sie verbuchen einfache Geschäftsfälle auf Konten. Dabei benutzen sie einen Kontenrahmen. Sie erklären den Aufbau der Bilanz und des Gewinn- und Verlustkontos.

Beschaffungsvorgänge werden verbucht. Die Umsatzsteuer wird ermittelt und verbucht, das System der Umsatzsteuer kann erklärt werden. Die Schülerinnen und Schüler wenden dabei auch die Prozentrechnung an.

Sie erläutern, daß Sachanlagen einem ständigen Werteverzehr unterliegen und dieser buchhalterisch erfaßt werden muß. Die bei einem einfachen Abschluß gewonnenen Ergebnisse können interpretiert werden.

Inhalte:

	Ausbildungsjahre		
	1.	2.	3.
Grundfunktionen des Rechnungswesens	40	-	-
Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung			
Inventur, Inventar, Bilanz			
Kontenrahmen, Kontenplan			
Bestandskonten			
Ergebniskonten			
Einfacher Jahresabschluß			
Prozentrechnen *)	*)	-	*)
Umsatzsteuer	-	-	20
Buchung von Beschaffungsvorgängen und Verkäufen			
Werteverzehr bei Sachanlagen			
Auswertung von Bilanzzahlen			
Gesamt:	60 Stunden		

Anmerkung: Der mit *) gekennzeichnete Inhalt ist jahresübergreifend zu vermitteln.

Lernfeld 9

**1. bis 3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 100 Stunden¹⁾**

An der Überwachung und Steuerung von Kosten und Leistungen mitwirken

¹⁾ Anmerkung: Zum Zeitansatz in diesem Lernfeld vergleiche Hinweise zur Integration der DV (insbesondere Tabellenkalkulation) in Teil IV der Vorbemerkungen.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler sollen sich kosten- und leistungsbewußt verhalten. Dazu ist es notwendig, daß sie Grundbegriffe, Aufgaben und Ziele des Controllings darstellen und das Controlling als notwendiges Instrumentarium für die laufende dezentrale Überwachung und Steuerung von Kosten und Leistungen deuten können.

Die Schülerinnen und Schüler sollen anhand eines ausgewählten Verkehrsbetriebes dessen Controllingkonzept erkunden sowie Prinzipien des Controllings ableiten und skizzieren. Sie verschaffen sich damit einen Überblick über die Hauptaufgabengebiete des Controllings und folgern, daß Controlling eine notwendige Unterstützung für die Selbststeuerung des Unternehmens darstellt.

Sie erfassen und verrechnen Kostenarten, erfassen Kostenstellen nach der Leistungserbringung, vollziehen dabei Verrechnungswege nach und verteilen die entstandenen Kosten im Rahmen der Kostenträgerrechnung.

Sie können eine einfache Preiskalkulation aus dem Bereich der Zusatzleistungen nachvollziehen und die erarbeiteten Grundsätze bei der Anwendung betriebsüblicher Kalkulationsvorgaben (auch DV-gestützt) nutzen.

Die Schülerinnen und Schüler werten Lage-, Geschäfts- und Statistikberichte in Grundzügen aus. Dabei wenden sie gängige Verfahren und Methoden der Aufarbeitung und Darstellung von Daten und Kennziffern (auch DV-gestützt) an.

Inhalte:

Ausbildungsjahre

1.	2.	3.
----	----	----

Grundsätze des Controllings - Aufgaben - Ziele Grundzüge des Rechnungswesens (am Beispiel des Controllingkonzeptes eines Verkehrsbetriebes) Kostenartenrechnung Kostenstellenrechnung (insbes. Leistungserfassung und -bewertung) Kostenträgerrechnung	40	-	-
Vergleich von Voll- und Teilkostenrechnung (Deckungsbeitragsrechnung) Einfache Kalkulation von Zusatzleistungen (Kalkulationsschema) Abrechnung von Profitcentern	-	40	-
Berichtswesen und Statistik - Grundsätze - Berichtsstruktur - Darstellung von Daten (Tabellen, Diagramme) - Datenerstellung und Datenaufbereitung durch Kennzahlen (Mittelwerte, Indexzahlen, Betriebskennziffern etc.)	-	-	20
Gesamt:	100 Stunden		

Lernfeld 10**2. und 3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden ¹⁾****Zusatzleistungen (Waren und Dienstleistungen außerhalb des Kerngeschäfts) beschaffen**¹⁾ Anmerkung: Zum Zeitanatz in diesem Lernfeld vergleiche Hinweise zur Integration der DV (insbes. Tabellenkalkulation) in Teil IV der Vorbemerkungen.**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Beschaffungsvorgänge vor, führen sie durch und kontrollieren sie. Dabei werden auch betriebsübliche Arbeitsvorgänge bei der Warenannahme beschrieben und rechtlich bewertet.

Sie zeigen das Zustandekommen von vertraglichen Schuldverhältnissen insbesondere am Beispiel des Kaufvertrages auf. Die Voraussetzungen für Leistungsstörungen beim Kauf werden geprüft und mögliche Rechtsfolgen abgeleitet. Ziele und tatsächliche Wirkungen von Verbraucherschutzgesetzen werden dargelegt. Eigentum und Besitz werden voneinander abgegrenzt, und der Eigentumserwerb wird dargestellt.

Inhalte:

	Ausbildungsjahre		
	1.	2.	3.
Mengen-, Preis- und Sortimentsplanung	-	40	-
Limitplanung und -kontrolle			
Bedarfsanalyse			
Bezugsquellen (incl. Bewertung unter ökologischen Aspekten)			
Anfrage (einschl. Korrespondenz)			
Angebotsvergleich			
Kaufvertrag (sowie mind. ein weiteres vertragliches Schuldverhältnis)			
AGB			
Kontrolle und Erfassung des Wareneingangs	-	-	20
Leistungsstörungen (einschl. Korrespondenz)			
Bestandsführung			
Rechtsgeschäftliche Vertretung			
Eigentum und Besitz			
Gesamt:	60 Stunden		

Zahlungsvorgänge bearbeiten

¹⁾ Anmerkung: Zum Zeiteinsatz in diesem Lernfeld vergleiche Hinweise zur Integration der DV (insbesondere Tabellenkalkulation) in Teil IV der Vorbemerkungen.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten Zahlungsvorgänge in verschiedenen Situationen. Dazu müssen sie verschiedene Formen des Zahlungsverkehrs unterscheiden und die Möglichkeiten des modernen Zahlungsverkehrs wahrnehmen. Sie bewerten die Risiken moderner Zahlungssysteme, die sich insbesondere aus mißbräuchlicher Verwendung ergeben, und treffen Maßnahmen zur Risikominderung. Darüber hinaus wickeln sie Zahlungsvorgänge in ausländischer Währung ab.

Sie sind in der Lage, Finanzierungsmöglichkeiten auszuwählen sowie ihre Entscheidung für eine bestimmte Finanzierung auch rechnerisch zu begründen, indem sie die jeweilige Effektivverzinsung ermitteln.

Die Schülerinnen und Schüler überwachen Zahlungstermine und fordern Zahlungen termingerecht ein. Dabei erstellen sie Erinnerungs- und Mahnschreiben form- und sachgerecht. Sie ermitteln, wann gerichtliche Hilfe in Anspruch genommen werden muß und wie sich das weitere Verfahren dann gestaltet.

Über den Umgang mit Zahlungsmitteln hinaus sind die Schülerinnen und Schüler auch über das Geldsystem in Grundzügen informiert. Ein funktionsfähiges Geldsystem wird als eine wesentliche Voraussetzung für einen störungsfreien Ablauf wirtschaftlicher Prozesse charakterisiert. Auswirkungen von Geldwertverschlechterungen auf Einkommen und Vermögen von privaten Haushalten, Unternehmen und Verkehrsbetrieben werden abgeleitet und mögliche Reaktionen der betroffenen Wirtschaftssubjekte gefolgert.

Inhalte:

Ausbildungsjahr

1. | 2. | 3.

Geldarten	-	40	-
- Bargeld			
- Buchgeld			
Überblick über Zahlungsformen (insbesondere auch Gefahren mißbräuchlicher Verwendung)			
- Girokonto			
- Überweisung			
- Lastschriftverfahren			
- Scheck			
- Kreditkarte			
Währungsrechnen *)		*)	*)
Zinsrechnen *)		*)	*)
Finanzierungsmöglichkeiten (Überblick)			
- Eigenfinanzierung			
- Fremdfinanzierung			
- Leasing			
- Ratenzahlung			

Zahlung von Rechnungen unter Nutzung von Preisnachlässen	-	-	40
Überwachung des Zahlungseingangs (z. B. Offene-Posten-Liste)			
Forderungseinzug			
- Erinnerungsschreiben (incl. Formvorschriften)			
- Mahnschreiben			
- Gerichtliches Mahnverfahren			
Verjährung (rechtl. Bedeutung)			
Geldwert und Geldwertverschlechterungen			
- Binnenwert, Außenwert			
- Inflationsursachen und -folgen			
- Geldpolitik (Überblick)			

Gesamt:

80 Stunden

Anmerkung: Die mit *) gekennzeichneten Inhalte sind jahresübergreifend zu vermitteln.

An verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler richten ihre Aktivitäten auf die Kundenwünsche aus. Sie werten Marketinginformationen aus und gestalten daraufhin entsprechende Leistungsangebote.

Sie berücksichtigen bei ihrer Tätigkeit, daß der Verkehrsmarkt ein Käufermarkt ist, in dessen Rahmen neue Märkte erschlossen und alte gepflegt werden müssen.

Die Schülerinnen und Schüler gestalten für ihren Ausbildungsbetrieb (oder einen anderen Verkehrsbetrieb) beispielhaft ein Leistungsangebot unter Berücksichtigung von Produktkombinationen, Serviceleistungen und einer eventuellen Zusammenarbeit mit anderen Anbietern.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen, welche Instrumente der Kommunikationspolitik sinnvoll für das erarbeitete Angebot eingesetzt werden können. Dabei beurteilen sie, inwieweit eine Erfolgskontrolle zielgerichtet angewendet werden kann.

Sie berücksichtigen bei der Planung und Gestaltung von Maßnahmen die rechtlichen Rahmenbedingungen.

Inhalte:

Kundenbedürfnis, Marketinginformationen

Produktgestaltung, Angebotsgestaltung

Verkaufsförderung (Sales Promotion)

Werbung

Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations)

Direct Marketing

Product Placement

Sponsoring

Möglichkeiten und Grenzen der Erfolgskontrolle

Rechtliche Rahmenbedingungen (z. B. UWG, EVO, BO-Kraft, PBefG)

Kunden über gesetzliche und vertragliche Grundlagen im Personenverkehr informieren**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler beraten in konkreten Situationen die Kunden über gesetzliche und vertragliche Grundlagen im Eisenbahn- und Straßenpersonenverkehr. Dazu ist es notwendig, daß sie Gesetze, Verordnungen, Tarif- und Geschäftsbedingungen im nationalen und internationalen Eisenbahnpersonenverkehr und im nationalen und grenzüberschreitenden Straßenpersonenverkehr in vorgegebenen Situationen anwenden.

Sie sollen die Einteilung der Eisenbahnen in öffentliche und nichtöffentliche Eisenbahnen erläutern, die Arten des Wechselverkehrs herausstellen sowie die Rechtsstellung von Unternehmen und anderen Einrichtungen im Verkehrswesen erklären.

Sie erläutern Form und Inhalt des Personenbeförderungsvertrages auf Grundlage der zutreffenden Gesetze, Verordnungen und Tarife. Die Rechte und Pflichten der Kunden und der Verkehrsunternehmen sind abzuleiten, Möglichkeiten der Abweichungen vom Personenbeförderungsvertrag zu analysieren mit dem Ziel, grundsätzliche Erkenntnisse auf gegebene Situationen zu übertragen.

Sie sollen Möglichkeiten der Mitnahme von Sachen und Tieren in Zügen und Bussen erkunden und unter rechtlichen Aspekten darstellen. Haftungsgrundsätze der Verkehrsunternehmen im Rahmen der Personenbeförderung und der Mitnahme von Sachen und Tieren sollen aufgezeigt werden.

Die Schülerinnen und Schüler sollen die rechtlichen Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit ihres Ausbildungsbetriebes mit Reiseveranstaltern, Reisemittlern und Versicherern erläutern.

Inhalte:

Vertragsarten im Eisenbahn- und Straßenpersonenverkehr

Wechselverkehr

Personenbeförderungsgesetz/Personenbeförderungsvertrag

Beförderungsbedingungen

Praktische Rechtsanwendung in betriebstypischen Situationen

z. B.

- Begleitservice (insbesondere Reisende ohne Fahrausweis, Nachlösung)
- Verkauf von Fahrscheinen (einschl. Umweg, Übergang etc.)
- Auskunfterteilung
- Rücknahme, Umtausch, Erstattung
- Mitnahme von Sachen und Tieren

Reiseversicherungen

Agenturvertrag

Sicherheitsrelevantes Handeln an einem rechtlichen Bezugsrahmen ausrichten**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler üben Ordnungs- und Sicherheitsaufgaben in Kenntnis der rechtlichen Rahmenbedingungen aus.

Sie arbeiten heraus, daß ein geschlossenes, ganzheitliches Regelwerk, das im Sinne einer umfassenden Handlungsanleitung zu verwenden wäre, nicht existiert. Sie finden die unterschiedlichen Rechtsnormen, die für die Wahrnehmung von Aufgaben im Sicherheits- und Ordnungsbereich von Bedeutung sind, heraus und ordnen sie sicherheitsrelevanten Situationen aus ihrem beruflichen Umfeld zu.

Das Hausrecht eines Verkehrsbetriebes und dessen Wahrnehmung durch die Beschäftigten sowie die sich daraus ergebenden Rechte und Pflichten werden dargestellt. Den unterschiedlichen Aufgabenfeldern, Einsatzgebieten und Einsatzorten ordnen die Schülerinnen und Schüler die entsprechenden Rechtsgrundlagen zu, die die Basis der jeweiligen Tätigkeit bilden. Die sogenannten „Jedermannsrechte“ werden den hoheitlichen Eingriffsrechten gegenübergestellt, und es wird klargestellt, inwieweit der Rückgriff auf diese Rechte jeweils angebracht und zulässig ist.

Die Schülerinnen und Schüler klären sowohl unter zivilrechtlichem als auch unter strafrechtlichem Blickwinkel, inwieweit Menschen für ihr Handeln verantwortlich gemacht werden können.

Die Schülerinnen und Schüler leisten ihren Beitrag zur Funktionsfähigkeit der Transportmittel, indem sie Rechtsvorschriften zur Herstellung und zum Erhalt der Verkehrstauglichkeit von Fahrzeugen und Personal sowie zur Sicherheit in Verkehrsanlagen beispielhaft in konkreten Situationen anwenden.

Inhalte:

Öffentliches Recht, privates Recht

Hoheitliche Eingriffsbefugnisse und Eingriffsbefugnisse privater Sicherheitsdienste

Sicherheits- und Ordnungsaufgaben der Beschäftigten im Verkehrswesen

- Besondere Situationen (z. B. „Leistungerschleicher“, hilfsbedürftige Person, Notfall etc.)
- Rechtlicher Rahmen (Ableitung u. a. aus Hausordnung, Bahnordnung, Benutzerordnung, Beförderungsbedingungen)

Eingriffsbefugnisse der Beschäftigten im Verkehrswesen („Jedermannsrechte“), Rechtsgrundlagen:

- Zivilrechtlich (z. B. Selbsthilfe, Besitzwehr/-kehr, Nothilfe, Notwehr, Notstand, Eigentum, Arbeitsrecht und Hausrecht)
- Strafrechtlich (z. B. Festnahmerecht, Nothilfe, Notwehr, rechtfertigender und entschuldigender Notstand)
- Grundsatz der Verhältnismäßigkeit
- Rechtliche Bedeutung des Eingriffsortes (Verkehrsbauwerke, Anlagen, Fahrzeuge, öffentliche Plätze)

Ausgewählte Grundsätze des Waffenrechts

Deliktfähigkeit

- Zivilrechtlicher Rahmen
- Strafrechtlicher Rahmen (Strafmündigkeit)

Verkehrssicherungspflicht

Gefährdungshaftung

Rechtsvorschriften zur Verkehrstauglichkeit

- des Personals (Lizenzen, Erlaubnisse etc.)
- der Fahrzeuge (StVZO, EBO, GGVE, GGVS etc.)