Anlage I zu § 4

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 Abs. 1 Nr. 1)	
1.1	Aufgaben, Struktur und Rechtsform (§ 3 Nr. 1.1)	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)	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)	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 arbeite- und sozialrechtlichen Bestimmungen sowie tarifliche Regelungen erläutern e) Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte betriebsverfassungsrechtlicher oder personalvertretungsrechtlicher Organe erklären

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
		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)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriftenanwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
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 Ausbildungsbetriebbeschreiben 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
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
4	Kundenorientierte Kommunikation (§ 3 Nr. 4)	
4.1	Kommunikation mit Kunden (§ 3 Nr. 4.1)	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)	a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) fremdsprachige Standardtexte situationsgerecht einsetzen c) Kunden einfache Auskünfte erteilen
5	Verkehrsmittel im Personenverkehr (§ 3 Nr. 5)	a) Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen ermitteln b) Vorteile der Verknüpfung von Leistungen verschiedener Verkehrsmittel erläutern c) Verkehrsmittel im Hinblick auf Umweltschutz und Ressourcennutzung vergleichen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
6	Vertrieb (§ 3 Nr. 6)	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)	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)	a) Kunden die Bedienung technischer Serviceeinrichtungen des Ausbildungsbetriebes erklären b) technische Serviceeinrichtungen des Ausbildungsbetriebes kontrollieren, bei Störungen notwendige Maßnahmen einleiten
7.3	Notfallmaßnahmen in Verkehrsanlagen (§ 3 Nr. 7.3)	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)	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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
		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)	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)	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)	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)	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
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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
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)	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)	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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
1.2	Technischer Service (§ 3 Nr. 7.2)	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