



Festlegung von Berufsbildpositionen, in denen die individuelle berufliche Handlungsfähigkeit festgestellt werden soll

Name des Antragstellers/der Antragstellerin: _____

Referenzberuf: **Kaufmann/-frau für Verkehrsservice, Schwerpunkt Verkauf und Service**¹

Ich möchte in den folgenden Berufsbildpositionen meine Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten feststellen lassen (bitte ankreuzen):

Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.

Schwerpunktübergreifende berufsprofilgebende Berufsbildpositionen

1. BBP 1: Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Nr. 2)

BBP 1.1: 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

BBP 1.2: 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

BBP 1.3: Datenschutz und Datensicherheit (§ 3 Nr. 2.3)

- ☐ a) gesetzliche und betriebliche Regelung zum Datenschutz anwenden
- ☐ b) Daten sichern, Datenpflege und Datensicherung begründen

¹ Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/zur Kauffrau für Verkehrsservice vom 24. Juni 1997 (BGBl. I S. 1583), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 20. Juli 2004 (BGBl. I S. 1716) geändert worden ist

2. BBP 2: 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

3. BBP 3: Kundenorientierte Kommunikation (§ 3 Nr. 4)

BBP 3.1: 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

BBP 3.2: Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben (§ 3 Nr. 4.2)

- ☐ a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden
- ☐ b) fremdsprachige Standardtexte situationsgerecht einsetzen
- ☐ c) Kunden einfache Auskünfte erteilen

4. BBP 4: 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

5. BBP 5: 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

6. BBP 6: Sicherheits- und Serviceleistungen (§ 3 Nr. 7)

BBP 6.1: 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

BBP 6.2: 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

BBP 6.3: 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

7. BBP 7: 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
- ☐ d) Störungen im Fahrbetrieb und an Sicherheitseinrichtungen feststellen sowie Maßnahmen zu ihrer Beseitigung ergreifen
- ☐ e) Abschlussarbeiten nach Beendigung der Fahrt durchführen

8. BBP 8: Begleitservice (§ 3 Nr. 9)

- ☐ a) Kunden unter Anwendung betriebsüblicher Kommunikationsmittel informieren
- ☐ b) Kunden bei Leistungsstörungen informieren und Lösungsalternativen aufzeigen
- ☐ c) Notfallmaßnahmen im Fahrbetrieb ergreifen

9. BBP 9: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 3 Nr. 10)

BBP 9.1: 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

BBP 9.2: 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

BBP 9.3: 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

BBP 9.4: 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 Berichtswesen mitwirken

BBP 9.5: 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

Schwerpunktbezogene berufsprofilgebende Berufsbildpositionen im Schwerpunkt „Verkauf und Service“

1. BBP 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. BBP 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

Im Rahmen der Feststellung der individuellen beruflichen Handlungsfähigkeit (Bewertung) werden folgende integrative Berufsbildpositionen berücksichtigt:

- Integrative BBP 1: Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§3 Nr. 1.4)
- Integrative BBP 2: Umweltschutz (§3 Nr. 1.5)

Ort, Datum

Unterschrift Antragsteller/-in