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

VServiceAusbV

Ausfertigungsdatum: 24.06.1997

Vollzitat:

"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"

Stand: Geändert durch Art. 1 V v. 20. 7.2004 I 1716

Fußnote

(+++ Textnachweis ab: 1.8.1997 +++)

Die Geltung der V ist gem. § 9 idF d. Art. 1 V v. 20.7.2004 I 1716 über den 31.7.2004 hinaus verlängert worden

Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 25 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum Bundesanzeiger veröffentlicht.

Eingangsformel

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 Ausbildende hat unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes 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 Ausbildende 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.

Anlage I (zu § 4)
Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/ zur Kauffrau für Verkehrsservice
- Sachliche Gliederung -

(Fundstelle: BGBl. I 1997, S. 1586 - 1591)

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes		Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2		3
			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 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)	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
1.5	Umweltschutz (§ 3 Nr. 1.5)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere	

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes		Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2		3
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 zielgruppen-orientiert 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
6.	Vertrieb (§ 3 Nr. 6)	a)	für die Vertragspartner wirksame gesetzliche und vertragliche Bestimmungen im Personenverkehr und bei sonstigen Leistungen darstellen

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

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

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

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

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

Anlage II (zu § 4)
Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/ zur Kauffrau für Verkehrsservice
- Zeitliche Gliederung -

(Fundstelle: BGBl. I 1997, S. 1592 - 1594)

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.