

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice und zur Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice^{*} (Mobilitäts-und-Verkehrsservice-Kaufleute-Ausbildungsverordnung - MobVerkKfIAusbV)

MobVerkKfIAusbV

Ausfertigungsdatum: 14.01.2026

Vollzitat:

"Mobilitäts-und-Verkehrsservice-Kaufleute-Ausbildungsverordnung vom 14. Januar 2026 (BGBl. 2026 I Nr. 15)"

Ersetzt V 806-21-1-239 v. 24.6.1997 I 1583 (VServiceAusbV) u. V 806-21-1-270 v. 12.7.1999 I 1586 (VerkKfMAusbV 1999)

* Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsverordnung im Sinne des § 4 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsverordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden im amtlichen Teil des Bundesanzeigers veröffentlicht.

Fußnote

(+++ Textnachweis ab: 1.8.2026 +++)

Die V wurde als Artikel 1 d. V v. 14.1.2026 I Nr. 15 vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend beschlossen. Sie ist gem. Art. 4 Abs. 1 dieser V am 1.8.2026 in Kraft getreten.

Inhaltsübersicht

Abschnitt 1

Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung

- § 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes
- § 2 Dauer der Berufsausbildung
- § 3 Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan
- § 4 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild
- § 5 Ausbildungsplan

Abschnitt 2

Abschlussprüfung

- § 6 Aufteilung in zwei Teile; Zeiträume
- § 7 Inhalt des Teiles 1
- § 8 Prüfungsbereich des Teiles 1
- § 9 Inhalt des Teiles 2
- § 10 Prüfungsbereiche des Teiles 2
- § 11 Prüfungsbereich „Notfalleinrichtungen und Sicherheitsmanagement“
- § 12 Prüfungsbereich „Mobilitätsdienstleistungen und projektorientiertes Arbeiten“
- § 13 Prüfungsbereich „Kommunikation, Service und Betreuung“
- § 14 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

§ 15 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

§ 16 Mündliche Ergänzungsprüfung

Anlage

Abschnitt 1

Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung

§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf mit der Berufsbezeichnung des Kaufmanns für Mobilität und Verkehrsservice und der Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice wird nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

§ 2 Dauer der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

§ 3 Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(2) Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf von den Ausbildenden abgewichen werden, wenn und soweit Besonderheiten der Ausbildungsstätte oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.

(3) Die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen von den Ausbildenden so vermittelt werden, dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren bei der Ausübung der beruflichen Aufgaben ein.

§ 4 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

1. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind in Berufsbildpositionen gebündelt.

(2) Die Berufsbildpositionen der berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen,
2. projektorientierte Arbeitsweisen anwenden,
3. Entwicklung von Mobilitätsdienstleistungen und ihre Realisierung mitgestalten,
4. Kommunikation mit Kunden und Kundinnen dienstleistungsorientiert und situationsbezogen gestalten,
5. Fremdsprachen bei der Kundenkommunikation anwenden,
6. Service und Betreuung durchführen,
7. Funktion der technischen Service- und Notfalleinrichtungen sicherstellen,
8. in Not- und in Zwischenfällen Maßnahmen ergreifen sowie
9. Instrumente der kaufmännischen Steuerung anwenden.

(3) Die Berufsbildpositionen der integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht,
2. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit,
3. Umweltschutz und Nachhaltigkeit,
4. digitalisierte Arbeitswelt sowie
5. im Arbeitskontext kultursensibel handeln.

§ 5 Ausbildungsplan

Die Auszubildenden haben vor Beginn der Berufsausbildung auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans für jeden Auszubildenden und für jede Auszubildende einen Ausbildungsplan zu erstellen.

Abschnitt 2 Abschlussprüfung

§ 6 Aufteilung in zwei Teile; Zeiträume

- (1) Die Abschlussprüfung besteht aus Teil 1 und Teil 2.
- (2) Teil 1 soll im vierten Ausbildungshalbjahr stattfinden.
- (3) Teil 2 findet am Ende der Berufsausbildung statt.
- (4) Wird die Ausbildungsdauer verkürzt, so soll Teil 1 spätestens drei Monate vor Beginn des Zeitraums von Teil 2 stattfinden.
- (5) Den jeweiligen konkreten Zeitraum für Teil 1 und für Teil 2 legt die zuständige Stelle fest.

§ 7 Inhalt des Teiles 1

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan für die ersten 15 Monate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

§ 8 Prüfungsbereich des Teiles 1

- (1) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „Personalwirtschaft und Geschäftsprozesse“ statt.
- (2) Im Prüfungsbereich „Personalwirtschaft und Geschäftsprozesse“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. personalwirtschaftliche Prozesse in den Bereichen Personalbeschaffung, Personalverwaltung und Personaleinsatzplanung zu beschreiben sowie dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einzuhalten,
 2. das Materialbeschaffungswesen zu begleiten, Rechnungseingänge zu prüfen und Zahlungsvorgänge fristgerecht abzuarbeiten sowie
 3. Kunden und Kundinnen Produkt- und Serviceleistungen unter Berücksichtigung von Service-, Sicherheits- und Vertragsgrundsätzen anzubieten und zu erläutern.
- (3) Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten. Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein.
- (4) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

§ 9 Inhalt des Teiles 2

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

(2) In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich ist.

§ 10 Prüfungsbereiche des Teiles 2

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. „Notfalleinrichtungen und Sicherheitsmanagement“,
2. „Mobilitätsdienstleistungen und projektorientiertes Arbeiten“,
3. „Kommunikation, Service und Betreuung“ sowie
4. „Wirtschafts- und Sozialkunde“.

§ 11 Prüfungsbereich „Notfalleinrichtungen und Sicherheitsmanagement“

(1) Im Prüfungsbereich „Notfalleinrichtungen und Sicherheitsmanagement“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben im Notfall einzuhalten und gegenüber dem Kunden zu erläutern,
2. Handlungsanweisungen der betrieblichen Selbst- und Fremddrettung in Notfallsituationen umzusetzen sowie
3. englischsprachige Fachbegriffe anzuwenden und englischsprachige Informationen zu erteilen.

(2) Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten. Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 12 Prüfungsbereich „Mobilitätsdienstleistungen und projektorientiertes Arbeiten“

(1) Im Prüfungsbereich „Mobilitätsdienstleistungen und projektorientiertes Arbeiten“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. die Planung und Strukturierung betrieblicher Projekte sowie deren Projektmanagementmethoden zu beschreiben,
2. intermodale und multimodale Verkehrsmodelle zu beschreiben sowie dabei rechtliche und marktbezogene Regelungen zu erläutern,
3. einen komplexen Beförderungsauftrag unter Einbeziehung datenbasierter Mobilitätsplattformen und multimodaler Mobilitätsdienstleistungen zu planen, durchzuführen und auszuwerten,
4. Marketinginstrumente anzuwenden,
5. anhand betrieblicher Kennzahlen Schlussfolgerungen auf die Wirtschaftlichkeit von Verkehrsprodukten abzuleiten und
6. die englische Sprache situations- und berufsbezogen anzuwenden.

(2) Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten. Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Für den Nachweis nach Absatz 1 sind Aufgaben mit ungebundenem Antwortformat einzusetzen.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

§ 13 Prüfungsbereich „Kommunikation, Service und Betreuung“

(1) Im Prüfungsbereich „Kommunikation, Service und Betreuung“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden und Kundinnen adressaten- und situationsgerecht unter Anwendung von Kommunikationstechniken zu führen,
2. Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung der Bedürfnisse besonderer Personengruppen und soziokultureller Besonderheiten zu beraten und zu betreuen sowie Maßnahmen zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu nutzen,
3. Beschwerden und Reklamationen zu bearbeiten sowie Deeskalationstechniken in Konfliktsituationen anzuwenden und
4. Hilfsmittel, insbesondere digitale Hilfsmittel, gesprächsunterstützend einzusetzen.

(2) Mit dem Prüfling wird ein Kundengespräch als Gesprächssimulation geführt. Bei der Gestaltung der Aufgabe soll der Angebotsschwerpunkt des Ausbildungsbetriebes berücksichtigt werden.

(3) Die Gesprächssimulation soll 25 Minuten dauern.

§ 14 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

(1) Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

(2) Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten. Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 15 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

(1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- | | |
|--|-----------------|
| 1. „Personalwirtschaft und Geschäftsprozesse“ | mit 20 Prozent, |
| 2. „Notfalleinrichtungen und Sicherheitsmanagement“ | mit 20 Prozent, |
| 3. „Mobilitätsdienstleistungen und projektorientiertes Arbeiten“ | mit 25 Prozent, |
| 4. „Kommunikation, Service und Betreuung“
sowie | mit 25 Prozent |
| 5. „Wirtschafts- und Sozialkunde“ | mit 10 Prozent. |

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen – auch unter Berücksichtigung einer mündlichen Ergänzungsprüfung nach § 16 – wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
2. im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens drei Prüfungsbereichen von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.

Über das Bestehen ist ein Beschluss nach § 42 Absatz 1 Nummer 3 des Berufsbildungsgesetzes zu fassen.

§ 16 Mündliche Ergänzungsprüfung

(1) Der Prüfling kann in nur einem Prüfungsbereich eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen.

(2) Dem Antrag ist stattzugeben,

1. wenn er für einen der folgenden Prüfungsbereiche gestellt worden ist:
 - a) „Notfalleinrichtungen und Sicherheitsmanagement“,
 - b) „Mobilitätsdienstleistungen und projektorientiertes Arbeiten“ oder
 - c) „Wirtschafts- und Sozialkunde“,
2. wenn der im Antrag benannte Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und
3. wenn die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Die mündliche Ergänzungsprüfung darf nur in dem Prüfungsbereich durchgeführt werden, für den der Antrag nach Satz 1 Nummer 1 gestellt worden ist.

(3) Die mündliche Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten dauern.

(4) Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis der schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

Anlage (zu § 3 Absatz 1)

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice und zur Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice

(Fundstelle: BGBl. 2026 I Nr. 15, S. 7 - 12)

Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	a) betriebliche Arbeitsstrukturen und -prozesse in Bezug auf Personalplanung, Personalgewinnung und Personaleinsatz erläutern b) Einführung neuer Mitarbeitenden begleiten sowie bei Maßnahmen zur Personalbindung mitwirken c) Konzepte der Arbeitsorganisation unterscheiden und die Personaleinsatzplanung unterstützen, dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten d) Nachweise für die Personaleinsatzplanung und für die Arbeitszeiterfassung führen e) Arbeitsprozesse im Hinblick auf Personalplanung, Personalgewinnung und Personaleinsatz reflektieren und Verbesserungen vorschlagen	8	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
2	Projektorientierte Arbeitsweisen anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	a) Planung, Strukturierung, Umsetzung und Steuerung betrieblicher Projekte unterstützen b) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren und präsentieren sowie Schlussfolgerungen ableiten c) Projektabläufe an veränderte Anforderungen anpassen d) Projektmanagementmethoden anwenden		8
3	Entwicklung von Mobilitätsdienstleistungen und ihre Realisierung mitgestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	a) rechtliche und vertragliche Regelungen im Personenverkehr und bei sonstigen Leistungen im Sinne der Vertragspartner einhalten b) Markt- und Wettbewerbsbedingungen des Mobilitätsmarktes für die Entwicklung und Planung von Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich nutzen c) Anforderungen aus Leistungskatalogen und Verkehrsverträgen bei der Entwicklung von Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich darstellen und umsetzen d) Leistungen verschiedener Verkehrsträger und Mobilitätsanbieter in ihrer Vernetzung beschreiben und bewerten	9	
		e) intermodale und multimodale Wegeketten voneinander abgrenzen und ihre Verknüpfungsleistungen im Rahmen von Mobilitätsangeboten mitgestalten f) Plattformen und Tools des datenbasierten Mobilitätsmanagements anwenden und unter Berücksichtigung verkehrsgeographischer Begebenheiten für individuelle kundenbezogene Dienstleistungsangebote nutzen g) bei der Angebotserstellung Aspekte von Umweltfreundlichkeit und Ressourcennutzung berücksichtigen h) Produkte und Leistungen entlang der Reisekette kundenorientiert unter Anwendung geeigneter Vertriebskanäle anbieten i) die Wechselwirkungen zwischen Kundenwünschen und der Gestaltung des Dienstleistungsangebots berücksichtigen j) Kundenfeedback aufnehmen, auswerten und weitergeben		11

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		k) Bedeutung der unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit im Bereich der Mobilitäts- und Beförderungsleistungen herausstellen		
4	Kommunikation mit Kunden und Kundinnen dienstleistungsorientiert und situationsbezogen gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	a) das Auftreten und die Rolle als Dienstleister gegenüber den Kunden und Kundinnen reflektieren und das Verhalten kundenorientiert gestalten b) Gespräche situations- und zielgruppenorientiert führen unter Berücksichtigung der Diversität der Kunden und Kundinnen c) Kommunikationskanäle auswählen und einsetzen d) unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkte Personen vor, während und nach der Reise beraten e) Kundenerwartungen ermitteln und Angebote des Mobilitätsanbieters unterbreiten	11	
		f) Problemsituationen analysieren und Problemlösungsmöglichkeiten aufzeigen g) in Störungssituationen kundenorientiert kommunizieren h) Deeskalationstechniken präventiv und in Konfliktsituationen anwenden		11
5	Fremdsprachen bei der Kundenkommunikation anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)	a) Kunden und Kundinnen Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen, auch unter Nutzung von Medien entsprechend betrieblicher Vorgaben b) fremdsprachige Dokumentvorlagen, Standardtexte und Textbausteine in der schriftlichen und mündlichen Kommunikation mit internationalen Kunden und Kundinnen nutzen	9	
		c) Beratungsgespräche mit Kunden und Kundinnen situations- und adressatengerecht führen		9
6	Service und Betreuung durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)	a) Produkt- und Serviceleistungen Kunden und Kundinnen erläutern und anbieten, dabei entsprechende Tarife anwenden	22	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		b) unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkte Personen vor, während und nach der Reise betreuen c) IT-Systeme anwenden d) vertragliche Rechte und Pflichten bei der Leistungserfüllung beachten e) kunden- und serviceorientiert handeln		
		f) Service- und Sicherheitsgrundsätze des Ausbildungsbetriebes anwenden g) Kunden und Kundinnen in herausfordernden Situationen betreuen und notwendige Prozesse einleiten und managen h) Marketinginstrumente betriebsbezogen anwenden i) am betrieblichen Verbesserungsmanagement mitwirken		17
7	Funktion der technischen Service- und Notfalleinrichtungen sicherstellen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)	a) technische Service- und Notfalleinrichtungen bedienen und kontrollieren b) Störungen an technischen Service- und Notfalleinrichtungen erkennen und Maßnahmen zu ihrer Beseitigung einleiten c) Kunden und Kundinnen die Bedienung technischer Service- und Notfalleinrichtungen des Betriebes erklären		10
8	In Not- und in Zwischenfällen Maßnahmen ergreifen (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)	a) Gefahrensituationen und Gefahren erkennen und beurteilen b) Maßnahmen zur Abwehr nach betrieblichen Vorgaben und Regelungen einleiten sowie anwenden c) Maßnahmen zum Eigenschutz sowie zur Selbst- und Fremddrettung ergreifen d) Notfallmeldekette auslösen und einhalten; Hilfe anfordern e) in Notsituationen bis zum Eintreffen von Hilfskräften Personen betreuen und informieren f) Evakuierungsprozesse situationsbezogen unterstützen g) Reisenden-Lenkfunktion bei Ersatzverkehren und Busnotverkehr übernehmen h) Gesamtvorgang des Vorfalls dokumentieren		11

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		i) betriebliche Leitlinien und Hilfsangebote zur Nachsorge psychisch belastender Ereignisse erläutern j) Strategien für den Umgang mit psychisch belastenden Ereignissen anwenden		
9	Instrumente der kaufmännischen Steuerung anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 9)	a) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten b) Geschäftsvorfälle bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten c) vorbereitende Arbeiten für die Buchführung und für Jahresabschlüsse durchführen d) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln sowie Material und Dienstleistungen beschaffen	5	
		e) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit in der betrieblichen Leistungserstellung beachten f) Angebotskalkulation auf Basis von vorhandenen Kosten- und Leistungsdaten durchführen g) bei der Datenerhebung unterstützen und die Datenerhebung für betriebliche Dokumentationen nutzen h) betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken		7

Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung
1	2	3	4
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung
1	2	3	4
		Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebs und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern	während der gesamten Ausbildung
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung
1	2	3	4
		d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren	
4	Digitalisierte Arbeitswelt (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
5	Im Arbeitskontext kultursensibel handeln (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)	a) Vorteile von kultursensiblen Verhalten insbesondere für den eigenen beruflichen Kontext darstellen b) Gleichbehandlung und Inklusion im Arbeitskontext mitgestalten c) sozio-kulturelle Unterschiede identifizieren, mögliche Auswirkungen auf die Kommunikation reflektieren und in der Zusammenarbeit berücksichtigen d) Missverständnisse und Konflikte sowie deren Ursachen erkennen und geeignete Handlungsmöglichkeiten zur Lösung abwägen und anwenden		8