

Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Verkehrsservice/Kauffrau für Verkehrsservice (Beschluß 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 (Beschluß 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 auseinandersetzen 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 Nachfrager 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 erfolgt.

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 sollen 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 und auf sich gestellt, ohne die Möglichkeit kollegialer Unterstützung, geleistet werden muß, erfordert

- selbständiges, analytisches Denken,
- Eigeninitiative und Verantwortungsbewußtsein,
- eigenverantwortliche Organisation von Arbeitsabläufen,
- Team- und Kommunikationstähigkeit,
- 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 betriebspezifische 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.) übert und vertiefend behandelt werden können.

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice				
Lernfelder	Zeiträume 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.

Lernfeld 1	1. Ausbildungsjahr Zeiträume: 20 Stunden
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 Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbständig zu lösen.	
Inhalte:	
Berufsbildungsgesetz Ausbildungsordnung, Ausbildungsrahmenplan, Rahmenlehrplan Schutzgesetze (u. a. JArbSchG)	
Rechtssetzung 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)	

Lernfeld 2	1. Ausbildungsjahr Zeitrhythmuswert: 40 Stunden
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	

Lernfeld 3	2. und 3. Ausbildungsjahr Zeitrhythmuswert: 60 Stunden ¹⁾
Die angestrebte Arbeitnehmerrolle vorbereiten und zielgerichtet mitgestalten	
¹⁾ Anmerkung: Zum Zeiteinsatz 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/Arbeitnehmern 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 Personalauswendungen auf das betriebliche Ergebnis wird beurteilt.	
Inhalte:	Ausbildungsjahre
	1. 2. 3.
Bewerbungen (incl. Korrespondenz, Formvorschriften)	- 20 -
Personalauswahl	
Personalbeurteilung	
Schutz personenbezogener Daten	
Arbeitsvertrag, Tarifvertrag	- - 40
Kündigung, Kündigungsschutz	
Schutzgesetze	
Arbeitsgerichtsbarkeit	
Betriebsrat/Personalrat	
Mitbestimmungsrechte (auf Unternehmensebene)	
Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten	
Soziale Sicherung	
Einfache Entgeltabrechnung	
Steuern	
Gesamt:	60 Stunden

Lernfeld 4	2. und 3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 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.		
Markt, Verkehrsmarkt	-	20	-
Erwerbswirtschaftliches und gemeinwirtschaftliches Prinzip			
Preisbildung (incl. staatliche Eingriffe)			
Kooperation und Konzentration			
Verkehrsbetriebe und Konjunktur			
Konjunkturverlauf (branchenspezifisch und gesamtwirtschaftlich)			
Bruttoinlandsprodukt			
Ziele der Wirtschaftspolitik, Zielkonflikte			
Abhängigkeit der Verkehrsbetriebe von der Wirtschaftspolitik	-	-	40
Fiskalpolitik (incl. Steuern und Subventionen)			
Verkehrspolitik			
Umweltkonzepte im Verkehrsbereich			
Außenwirtschaftliche Beziehungen (Globalisierung)			
Europäischer Wettbewerb (Perspektiven im Verkehrsbereich)			
Soziale Marktwirtschaft			
Einkommensverteilung (incl. Transferleistungen)			
Wettbewerbspolitik			
Verbraucherpolitik			
Gesamt:	60 Stunden		

Lernfeld 5	1. und 2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 100 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 Verkehrs-Informationen 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		40*)	40*)	-
- 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				
- Werbetelext				
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 Stunden ¹⁾		
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 Controlling 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 Controlling ableiten und skizzieren. Sie verschaffen sich damit einen Überblick über die Hauptaufgabengebiete des Controlling 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 Controlling	40	-	-
- Aufgaben			
- Ziele			
Grundzüge des Rechnungswesens (am Beispiel des Controllingkonzeptes eines Verkehrsbetriebes)			
Kostenartenrechnung			
Kostenstellenrechnung (insbes. Leistungserfassung und -bewertung)			
Kostenträgerrechnung			
Vergleich von Voll- und Teilkostenrechnung (Deckungsbeitragsrechnung)	-	40	-
Einfache Kalkulation von Zusatzleistungen (Kalkulationsschema)			
Abrechnung von Profitcentern			
Berichtswesen und Statistik	-	-	20
- Grundsätze			
- Berichtsstruktur			
- Darstellung von Daten (Tabellen, Diagramme)			
- Datenerstellung und Datenaufbereitung durch Kennzahlen (Mittelwerte, Indexzahlen, Betriebskennziffern etc.)			
Gesamt:	100 Stunden		

Lernfeld 10	2. und 3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden ¹⁾		
Zusatzleistungen (Waren und Dienstleistungen außerhalb des Kerngeschäfts) beschaffen			
¹⁾ Anmerkung: Zum Zeitansatz in diesem Lernfeld vergleiche Hinweise zur Integration der DV (insbes. Textverarbeitung) 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			
Kauftrag (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		

Lernfeld 11		2. und 3. Ausbildungsjahr Zeiträchtwert: 80 Stunden ¹⁾	
Zahlungsvorgänge bearbeiten			
*) Anmerkung: Zum Zeitansatz in diesem Lernfeld vergleiche Hinweise zur Integration der DV (insbesondere Textverarbeitung) 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			

Lernfeld 12		3. Ausbildungsjahr Zeiträchtwert: 60 Stunden
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)		

Lernfeld 13		2. Ausbildungsjahr Zeiträchtwert: 40 Stunden
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 Fahrtscheinen (einschl. Umweg, Übergang etc.)		
- Auskunfterteilung		
- Rücknahme, Umtausch, Erstattung		
- Mitnahme von Sachen und Tieren		
Reiseversicherungen		
Agenturvertrag		

Kaufmann für Verkehrsservice

Lernfeld 14	3. Ausbildungsjahr Zeiträchtwert: 40 Stunden
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 privator Sicherheitsdienste Sicherheits- und Ordnungsaufgaben der Beschäftigten im Verkehrswesen – Besondere Situationen (z. B. „Leistungserschleicher“, 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.)	