

# Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice/ Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice

# **Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice/ Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice**

Informationen für

- Ausbilder und Ausbilderinnen
- Auszubildende
- Berufsschullehrer und Berufsschullehrerinnen
- Prüfer und Prüferinnen

## Impressum

© 2026 Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn

### Herausgeber:

Bundesinstitut für Berufsbildung  
Friedrich-Ebert-Allee 114–116  
53113 Bonn  
<https://www.bibb.de>

### Konzeption und Redaktion:

#### Hannelore Mottweiler

Bundesinstitut für Berufsbildung  
[mottweiler@bibb.de](mailto:mottweiler@bibb.de)

#### Annette Pohl

Bundesinstitut für Berufsbildung  
[annette.pohl@bibb.de](mailto:annette.pohl@bibb.de)

#### Anke Kock

Bundesinstitut für Berufsbildung  
[kock@bibb.de](mailto:kock@bibb.de)

#### Jennifer Wintgens

Bundesinstitut für Berufsbildung  
[jennifer.wintgens@bibb.de](mailto:jennifer.wintgens@bibb.de)

### Autoren/Autorinnen:

#### Maximilian Helmschmied

DB Regio  
[maximilian.helmschmied@deutschebahn.com](mailto:maximilian.helmschmied@deutschebahn.com)

#### Isabel Rosandic

Deutsche Bahn AG  
[isabel.n.rosandic@deutschebahn.com](mailto:isabel.n.rosandic@deutschebahn.com)

#### Sabine Müller

DB Training  
[Sabine.Sa.Mueller@deutschebahn.com](mailto:Sabine.Sa.Mueller@deutschebahn.com)

#### Claudia Völkl

SWM – Stadtwerke München  
[Voelkl.Claudia@swm.de](mailto:Voelkl.Claudia@swm.de)

### Lizenzierung:



Der Inhalt dieses Werkes steht unter einer Creative-Commons-Lizenz (Lizenztyp: Namensnennung – Keine kommerzielle Nutzung – Keine Bearbeitung – 4.0 International).

Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.bibb.de/oa>

### Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

urn:nbn:de:0035-1226-5

ISBN: 978-3-8474-2795-7 (Print)

ISBN: 978-3-96208-570-4 (PDF)

### Gesamtherstellung:

Verlag Barbara Budrich  
Stauffenbergstraße 7  
51379 Leverkusen  
<https://www.budrich.de>  
[info@budrich.de](mailto:info@budrich.de)

### Mit freundlicher Unterstützung von:

Sekretariat der Kultusministerkonferenz, <https://www.kmk.org>

Abbildungen wurden freundlicherweise von der Münchener Verkehrsgesellschaft (MVG) und der Deutschen Bahn zur Verfügung gestellt.

Gedruckt auf umweltfreundlichem Papier

## Vorwort

Ausbildungsforschung und Berufsbildungspraxis im Rahmen von Wissenschaft – Politik – Praxis – Kommunikation sind Voraussetzungen für moderne Ausbildungsordnungen, die im Bundesinstitut für Berufsbildung erstellt werden. Entscheidungen über die Struktur der Ausbildung, über die zu fördernden Kompetenzen und über die Anforderungen in den Prüfungen sind das Ergebnis eingehender fachlicher Diskussionen der Sachverständigen mit BIBB-Experten und -Expertinnen.

Um gute Voraussetzungen für eine reibungslose Umsetzung neuer Ausbildungsordnungen im Sinne der Ausbildungsbetriebe wie auch der Auszubildenden zu schaffen, haben sich Umsetzungshilfen als wichtige Unterstützung in der Praxis bewährt. Die Erfahrungen der „Ausbildungsordnungsmacher“ aus der Erneuerung beruflicher Praxis, die bei der Entscheidung über die neuen Kompetenzanforderungen wesentlich waren, sind deshalb auch für den Transfer der neuen Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans für den Beruf Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice/Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice in die Praxis von besonderem Interesse.

Vor diesem Hintergrund haben sich die Beteiligten dafür entschieden, gemeinsam verschiedene Materialien zur Unterstützung der Ausbildungspraxis zu entwickeln. In der vorliegenden Handreichung werden die Ergebnisse der Neuordnung und die damit verbundenen Ziele und Hintergründe aufbereitet und anschaulich dargestellt. Dazu werden praktische Handlungshilfen zur Planung und Durchführung der betrieblichen und schulischen Ausbildung angeboten.

Ich wünsche mir weiterhin eine umfassende Verbreitung bei allen, die mit der dualen Berufsausbildung befasst sind, sowie bei den Auszubildenden selbst. Den Autoren und Autorinnen gilt mein herzlicher Dank für ihre engagierte und qualifizierte Arbeit.



Bonn, im Mai 2026  
Prof. Dr. Friedrich Hubert Esser  
Präsident Bundesinstitut für Berufsbildung

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Informationen zum Ausbildungsberuf .....</b>	<b>6</b>
1.1 Warum eine Neuordnung? .....	6
1.2 Was ist neu?.....	7
1.3 Karriere, Fort- und Weiterbildung .....	8
<b>2 Betriebliche Umsetzung der Ausbildung.....</b>	<b>10</b>
2.1 Paragrafen der Ausbildungsordnung .....	11
2.2 Ausbildungsrahmenplan .....	20
2.2.1 Zeitliche Richtwerte .....	21
2.2.2 Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan .....	22
2.3 Betrieblicher Ausbildungsplan.....	46
2.4 Ausbildungsnachweis.....	46
2.5 Hilfen zur Durchführung der Ausbildung .....	49
2.5.1 Didaktische Prinzipien der Ausbildung .....	49
2.5.2 Handlungsorientierte Ausbildungsmethoden .....	50
2.5.3 Ausbilder/-innen als Lernbegleiter/-innen .....	52
2.5.4 Feedbackgespräche .....	53
2.5.5 Checklisten.....	54
2.6 Nachhaltige Entwicklung in der Berufsausbildung .....	58
2.7 Praxisbeispiel .....	60
<b>3 Berufsschule als Lernort der dualen Ausbildung .....</b>	<b>61</b>
3.1 Lernfeldkonzept und die Notwendigkeit der Kooperation der Lernorte .....	62
3.2 Rahmenlehrplan.....	63
3.2.1 Berufsbezogene Vorbemerkungen .....	63
3.2.2 Übersicht Lernfelder.....	65
3.3 Lernsituationen.....	74
<b>4 Prüfungen .....</b>	<b>76</b>
4.1 Gestreckte Abschlussprüfung.....	76
4.2 Prüfungsinstrumente .....	77
4.3 Prüfungsstruktur .....	78
4.3.1 Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung .....	79
4.3.2 Teil 2 der Gestreckten Abschlussprüfung .....	79
4.4 Beispiel für eine Prüfungsaufgabe .....	82
4.5 Checkliste Prüfungsvorbereitung .....	83
<b>5 Weiterführende Informationen .....</b>	<b>84</b>
5.1 Wissenswertes .....	84
5.2 Linksammlung.....	91
5.3 Adressen.....	96



Die berufsbezogenen Inhalte dieser Umsetzungshilfe geben den Sachstand nach abgeschlossener Neuordnung des Berufs 2026 wieder. Aktuelle Informationen und eventuell erfolgte Änderungen der gesetzlichen Vorgaben finden Sie unter:

[[https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index\\_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kflv26](https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kflv26)]



## ZUSATZMATERIALIEN ZUM DOWNLOAD

Materialien zur Unterstützung der Ausbildungspraxis  
finden Sie auf der Webseite des BIBB.



[[https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index\\_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kflv26?page=3](https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kflv26?page=3)]

# 1 Informationen zum Ausbildungsberuf

Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice sind die Service- und Organisationstalente im öffentlichen Personenverkehr. Sie sorgen dafür, dass Reisende sicher, komfortabel und gut informiert an ihr Ziel kommen. Der Beruf verbindet Kundenservice, Organisation und Sicherheit und ist damit ein zentraler Bestandteil moderner Mobilität.

Typische Aufgaben von Kaufleuten für Mobilität und Verkehrsservice sind:

- ▶ Beratung und Verkauf zu/von Fahrkarten, Abonnements sowie Zusatzleistungen an Schaltern im Reisezentrum oder Kundencenter – auch digital oder telefonisch,
- ▶ Kundenbetreuung und Erteilung von Auskünften zu Fahrplänen, Anschlussverbindungen und Tarifen persönlich im Reisezentrum oder Kundencenter sowie digital oder telefonisch,
- ▶ Betreuung von Fahrgästen am Bahnhof oder in den Verkehrsmitteln, Hilfe bei besonderen Bedürfnissen, Konfliktmanagement,
- ▶ Planung von Abläufen, Entwicklung von Mobilitätsdienstleistungen, Zusammenarbeit mit anderen Verkehrsunternehmen und internen Stellen,
- ▶ Bedienung und Kontrolle technischer Serviceeinrichtungen.

Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice arbeiten in öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen, bei Verkehrsverbänden oder Reiseveranstaltern. Sie sind unter anderem an Bahnhöfen, in Reisezentren oder Kundencentern, in Zügen oder im Backoffice des Unternehmens tätig.

## 1.1 Warum eine Neuordnung?

Seit Inkrafttreten der Ausbildungsordnung 1997 hat sich das Berufsbild der Kaufleute für Verkehrsservice stark verändert. Neben der Weiterentwicklung in den Bereichen Digitalisierung und Nachhaltigkeit sowie der Entwicklung neuer Mobilitätskonzepte haben sich auch die Ansprüche der Kunden und Kundinnen sowie Betriebe an die Qualität der Dienstleistung verändert. Deshalb bestand der Wunsch, bereits in der Berufsausbildung einen besonderen Fokus auf Kundenorientierung und Servicequalität zu legen, um so angehende Fachkräfte noch besser auf das spätere Berufsleben vorzubereiten.

Bereits die Ergebnisse der Voruntersuchung des BIBB aus dem Jahr 2018 haben ergeben, dass die Ausbildungszahl seit 2010 in diesem Ausbildungsberuf stagniert. Auch klafften die Inhalte der Berufsschulfächer immer weiter mit der tatsächlichen Berufsrealität auseinander. Das eindeutige Ergebnis der Voruntersuchung zu dieser Neuordnung war: Um den Ausbildungsberuf für die Verkehrsmobilitätsbranche wieder attraktiv zu gestalten, bedarf es einer Aktualisierung der Ausbildungsinhalte, um insbesondere der Zunahme an Service- und Beratungstätigkeiten durch die Vermittlung von mehr Wissen und Kompetenzen im Bereich Digitalisierung und multimodale Mobilität gerecht zu werden. Dies wurde im Rahmen des Neuordnungsverfahrens 2025 erreicht.

Mit der neuen Ausbildungsordnung erhält der Beruf „Kaufmann und Kauffrau für Verkehrsservice“ eine neue Bezeichnung: „Kaufmann und Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice“. Damit soll den steigenden Anforderungen an Kundenorientierung und Servicequalität im öffentlichen Personenverkehr Rechnung getragen werden. Mit Inkrafttreten der neuen Verordnung treten die Ausbildungsverordnungen über die Berufsausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau in Eisenbahn und Straßenverkehr sowie zum Kaufmann/zur Kauffrau für Verkehrsservice außer Kraft. Der volle Fokus liegt nun auf dem neuen Ausbildungsberuf.

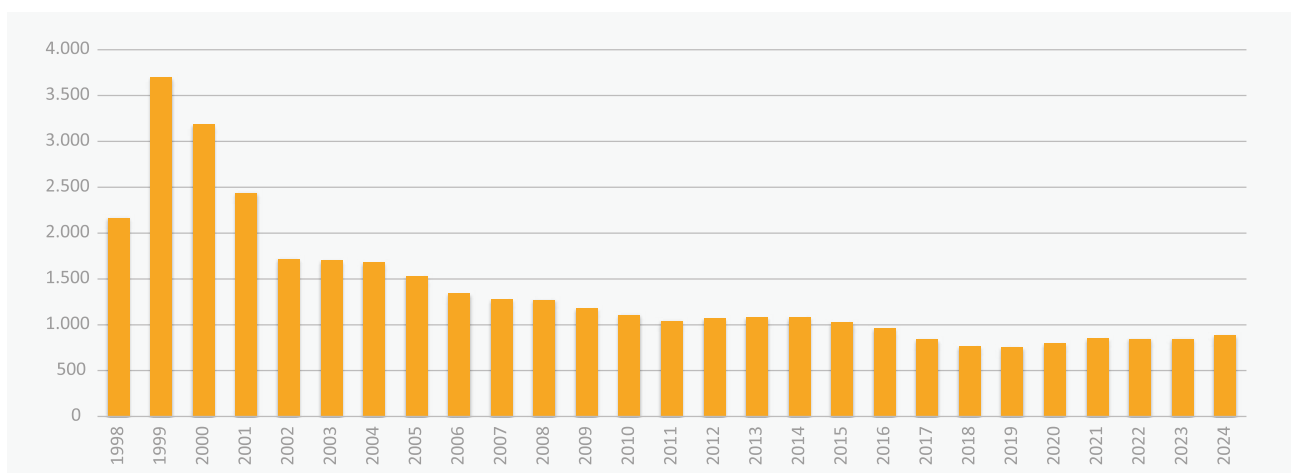


Abbildung 1: Statistik Auszubildende im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice (Quelle: BIBB, Datensystem Auszubildende (DAZUBI))

## 1.2 Was ist neu?

Neben einer neuen Berufsbezeichnung erhält der neu geordnete Ausbildungsberuf Kaufmann und Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice eine Vielzahl an strukturellen und inhaltlichen Neuerungen. Die bisherigen Schwerpunkte „Verkauf und Service“ sowie „Sicherheit und Service“ entfallen. Stattdessen wurde ein Monoberuf ohne Schwerpunkte entwickelt, der die Auszubildenden auf ein breites Einsatzspektrum vorbereitet.

Mit der Neuordnung wurden diverse Veränderungen in der Verkehrs- und Mobilitätsbranche umgesetzt, unter anderem eine steigende Inter- und Multimodalität und die damit einhergehenden veränderten Anforderungen an Service und Beratung. Diese Aspekte werden in einer neuen Berufsbildposition „Entwicklung von Mobilitätsdienstleistungen und ihre Realisierung mitgestalten“ aufgegriffen. Im Fokus sind hierbei unter anderem inter- und multimodale Wegeketten mit der Vernetzung von Leistungen verschiedener Verkehrsträger und Mobilitätsanbieter sowie die Mitgestaltung von Verknüpfungsleistungen im Rahmen von Mobilitätsangeboten.

Ergänzende Inhalte liefert die neue Ausbildungsordnung auch im Bereich Service und Betreuung. In den Blick genommen wurden dabei unter anderem die Beratung und Betreuung von unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkten Personen vor, während und nach der Reise.

Neben dem Thema Sicherheits- und Notfallmanagement werden die Krisenkommunikation und der Umgang mit be-

sonderen Situationen immer wichtiger. Mit der integrativ zu vermittelnden Berufsbildposition „Im Arbeitskontext kultursensibel handeln“ wird bewusst ein Anker in der Berufsausbildung gesetzt, um die bestehende gesellschaftliche Entwicklung rund um kulturelle Unterschiede verantwortungsbewusst im Betrieb aufzugreifen. Dabei geht es nicht nur um den Kundenkontakt, sondern zugleich um den Umgang miteinander in einem vielfältigen Team. Softskills, die die Bereiche Konfliktmanagement und digitale Kundeninteraktion betreffen, werden stärker als zuvor vermittelt und sind als Kernkompetenzen Teil der Abschlussprüfung.

Im Zuge der Neuordnung wurden veränderte Praxisbedarfe im Bereich der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle berücksichtigt. So wurden beispielsweise im Bereich der Buchführung die Tätigkeitsanforderungen auf vorbereitende Arbeiten der Buchführung angepasst.

Mit der Neuordnung wurden auch die 2021 modernisierten Standardberufsbildpositionen in die Ausbildungsverordnung integriert. Sie enthalten Aspekte zu Digitalisierung, Nachhaltigkeit und Arbeitssicherheit, die integrativ über die gesamte Ausbildungsdauer zu vermitteln sind – dadurch werden wichtige Kernkompetenzen für die moderne Arbeitswelt gestärkt. Die neu eingeführte „Gestreckte Abschlussprüfung“ (GAP) ersetzt die bisherige Prüfungsform der Zwischen- und Abschlussprüfung. Die Prüfung besteht nun aus zwei bewerteten Teilen, aus denen die Gesamtnote am Ende der Ausbildung gebildet wird.

## Die Änderungen im Überblick

	1997 bis Juli 2026	seit 1. August 2026
<b>Berufsbezeichnung</b>	Kaufmann für Verkehrsservice/Kauffrau für Verkehrsservice	<b>Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice/ Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice</b>
<b>Ausbildungsdauer</b>	3 Jahre	3 Jahre
<b>Schwerpunkte</b>	1) Verkauf und Service 2) Sicherheit und Service	<b>keine (Monoberuf)</b>
<b>Ausbildungsrahmenplan</b>	10 Berufsbildpositionen (BBP)	<b>Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b> (9 BBP)
		<b>Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b> (5 BBP)
<b>Prüfung</b>	Zwischen- und Abschlussprüfung	<b>„Gestreckte Abschlussprüfung“ (GAP)</b>
2. Ausbildungsjahr	Zwischenprüfung ▶ drei Prüfungsfächer ▶ schriftliche Aufgaben ▶ Ergebnis fließt nicht in die Endnote ein	<b>GAP Teil 1</b> ▶ ein Prüfungsbereich ▶ schriftliche Aufgaben ▶ <b>Ergebnis fließt mit 20 % in die Endnote ein</b>
3. Ausbildungsjahr	Abschlussprüfung ▶ vier Prüfungsfächer ▶ schriftliche und praktische Aufgaben	<b>GAP Teil 2</b> ▶ vier Prüfungsbereiche ▶ schriftliche und praktische Aufgaben

## 1.3 Karriere, Fort- und Weiterbildung

Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice haben nach Ende ihrer Ausbildung einen anerkannten kaufmännischen Beruf erlernt. Ihnen steht somit eine Vielzahl an beruflichen und akademischen Fort- und Weiterbildungen offen.

Bundeseinheitliche Abschlüsse werden nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) geregelt und können unterschiedliche Stufen des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR) abdecken. Sie reichen von Berufsspezialisten und Berufsspezialistinnen auf DQR-Niveau 5 über die verschiedenen Fachwirte und Fachwirtinnen sowie Bachelor-Professional-Abschlüsse auf Niveau 6 bis hin zu Niveau 7 mit „Geprüfte/-r Betriebswirt/-in nach dem Berufsbildungsgesetz – Master Professional in Business Management“.

### Mögliche Fort- und Weiterbildungen:

▶ **Geprüfter Fachwirt/Geprüfte Fachwirtin für Personenverkehr und Mobilität**

Geprüfte Fachwirte/Geprüfte Fachwirtinnen für Personenverkehr und Mobilität nehmen eigenständig und verantwortlich in den verschiedenen Bereichen des Personenverkehrs und der Mobilitätsdienstleistungen Führungsaufgaben und gehobene Fachaufgaben wahr. Sie führen Organisationseinheiten, planen und steuern die

Leistungserstellung unter Einbeziehung interner und externer Partner, bewerten die Wirtschaftlichkeit und Qualität und entwickeln marktgerechte und kundenspezifische Dienstleistungen und leiten dafür Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen an.

▶ **Geprüfter Wirtschaftsfachwirt/Geprüfte Wirtschaftsfachwirtin**

Geprüfte Wirtschaftsfachwirte/Geprüfte Wirtschaftsfachwirtinnen arbeiten als betriebliche Führungskräfte in Unternehmen und Wirtschaftsorganisationen unterschiedlicher Größe und Branchenzugehörigkeit sowie in verschiedenen Bereichen und Tätigkeitsfeldern eines Betriebes. Sie lösen dabei eigenständig komplexe Sach-, Organisations- und Führungsaufgaben unter Nutzung betriebswirtschaftlicher und personalwirtschaftlicher Steuerungsinstrumente.

▶ **Geprüfter Fachwirt/Geprüfte Fachwirtin für Güterverkehr und Logistik**

Geprüfte Fachwirte/Geprüfte Fachwirtinnen für Güterverkehr und Logistik sind in der Verkehrswirtschaft und in großen Industrie- und Handelsunternehmen mit eigenen Verkehrsdienstleistungen tätig. Sie nehmen eigenständig

und verantwortlich in den verschiedenen Bereichen des Güterverkehrs und der Logistik Führungsaufgaben und gehobene Fachaufgaben wahr. Sie führen Organisations-einheiten, planen und steuern die Leistungserstellung in Güterverkehr und Logistik und analysieren und bewerten das Ergebnis nach Wirtschaftlichkeits- und Qualitätsanforderungen. Sie entwickeln marktgerechte und kundenspezifische Leistungsangebote.

► **Geprüfter Betriebswirt/Geprüfte Betriebswirtin**

Der Geprüfte Betriebswirt nach dem Berufsbildungsgesetz oder die Geprüfte Betriebswirtin nach dem Berufsbildungsgesetz – Master Professional in Business Management nach dem Berufsbildungsgesetz – ist in der Lage, selbstständig oder im Rahmen eines Beschäftigungsverhältnisses für Unternehmen und Organisationen unter-

schiedlicher Art, Größe und Wirtschaftszweige unter Berücksichtigung der ökonomischen, ökologischen und ethischen Handlungsfelder eines nachhaltigen Wirtschaftens eigenständig und verantwortlich strategische Entscheidungen vorzubereiten und umzusetzen.

**Studium**

Sofern Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice eine (Fach-)Hochschulreife haben, steht ihnen eine Vielzahl an Studiengängen zur Auswahl, z. B.:

- Bachelor Verkehrsbetriebswirtschaft,
- Studiengänge in den Bereichen Tourismus, Logistik oder Mobilitätsmanagement.

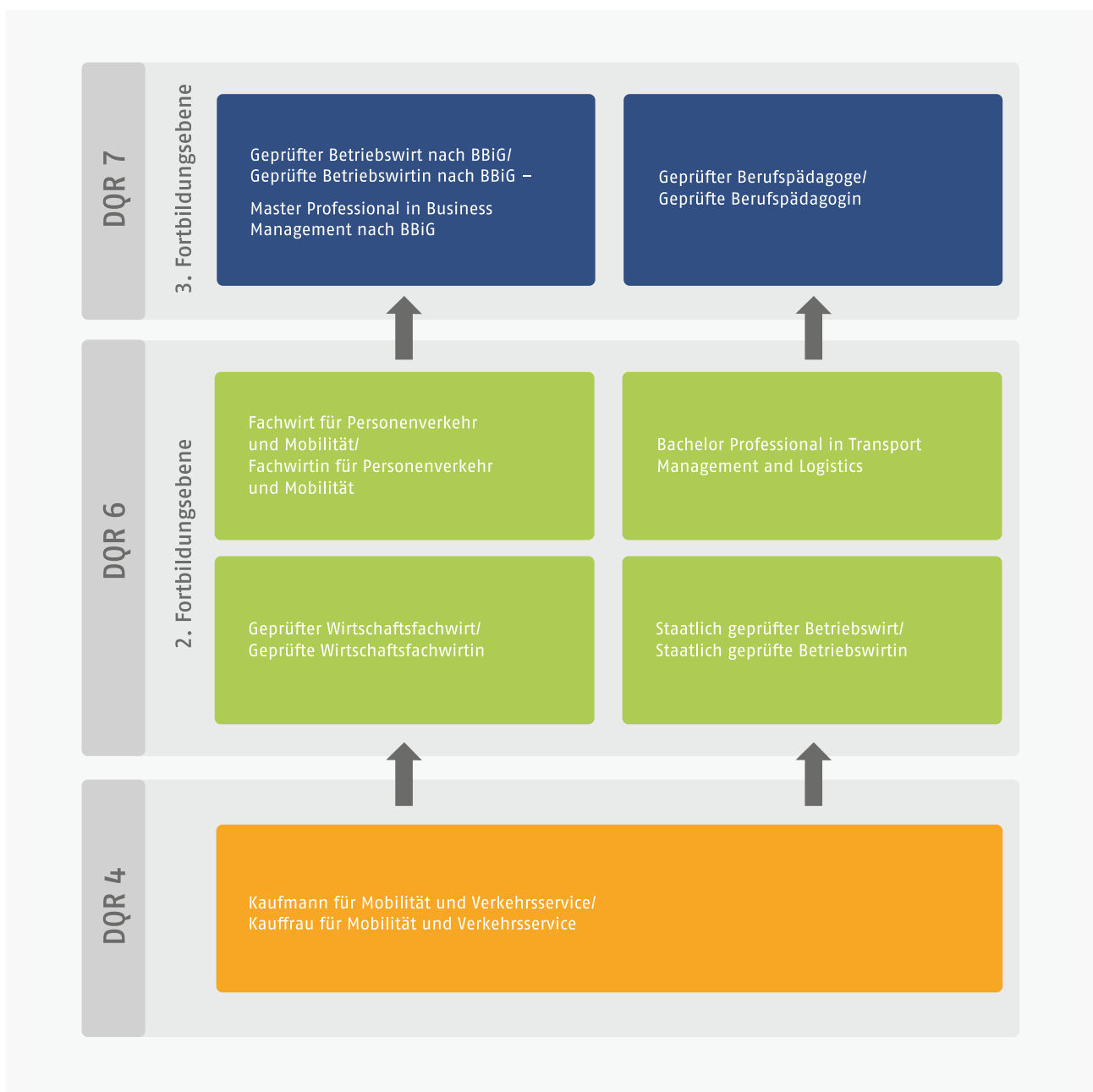


Abbildung 2: Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten nach der Ausbildung (Quelle: BIBB)

## 2 Betriebliche Umsetzung der Ausbildung

Betriebe haben im dualen Berufsausbildungssystem eine Schlüsselposition bei der Gestaltung und Umsetzung der Ausbildung. Es gibt zahlreiche Gründe für Betriebe, sich an der dualen Ausbildung zu beteiligen:

- ▶ Im eigenen Betrieb ausgebildete Fachkräfte kennen sich gut aus, sind flexibel einsetzbar und benötigen keine Einarbeitungsphase.
- ▶ Der Personalbedarf kann mittel- und langfristig mit selbst ausgebildeten Fachkräften gedeckt werden. Betriebe können gezielt nach ihren Bedürfnissen ausbilden und die Kompetenzen vermitteln, die für ihr Unternehmen von Bedeutung sind.
- ▶ Auszubildende tragen dazu bei, den betrieblichen Erfolg zu steigern. Durch die Ausbildung entstehen zwar in der Anfangsphase zusätzliche Kosten, aber mit zunehmender Ausbildungsdauer arbeiten die Auszubildenden weitgehend selbstständig.<sup>1</sup>
- ▶ Auszubildende bringen neue Ideen und Innovationen in den Betrieb, kennen sich mit aktuellen Themen wie Digitalisierung häufig sehr gut aus und können selbstständig Projekte umsetzen, die dem Betrieb nutzen.
- ▶ Über die Ausbildung wird die Bindung der Mitarbeiter/-innen an den Betrieb gefördert. Die Kosten für Personalgewinnung können damit gesenkt werden.

Der Ausbildungsbetrieb ist zentraler Lernort innerhalb des dualen Systems und hat damit eine große bildungspolitische Bedeutung und gesellschaftliche Verantwortung. Der Bildungsauftrag des Betriebes besteht darin, den Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit auf der Grundlage der Ausbildungsordnung zu vermitteln.

Ein wichtiger methodischer Akzent wird mit der Forderung gesetzt, die genannten Ausbildungsinhalte so zu vermitteln,

§ „dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren ein“ (§ 3 Ausbildungsordnung).

Die Befähigung zum selbstständigen Handeln wird während der betrieblichen Ausbildung systematisch entwickelt.

Ausbilden darf nur, wer persönlich und fachlich geeignet ist. Ausbilder/-innen stehen in der Verantwortung, ihre Rolle als Lernberater/-innen und Planer/-innen der betrieblichen Ausbildung wahrzunehmen. Hierfür sollten sie sich stets auf Veränderungen einstellen und neue Qualifikationsanforderungen zügig in die Ausbildungspraxis integrieren. Die Ausbilder-Eignungsprüfung (nach AEVO) bietet einen geeigneten Einstieg in die Ausbildertätigkeit. Sie dient auch als formaler Nachweis der fachlichen und pädagogischen Eignung des Ausbildungsbetriebes.

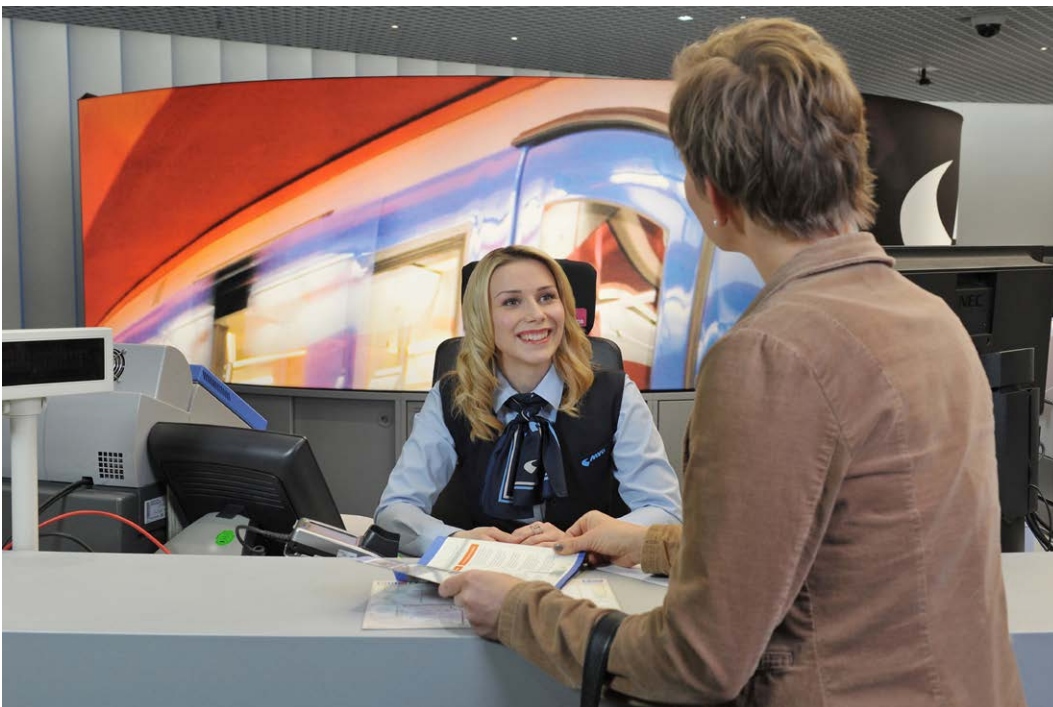


Abbildung 3: Fahrplanauskunft am Schalter (Quelle: MVG)

<sup>1</sup> Weiterführende Informationen zu Kosten und Nutzen der Ausbildung [<https://www.bibb.de/de/11060.php>]

## 2.1 Paragrafen der Ausbildungsordnung

Für diese Umsetzungshilfe werden nachfolgend einzelne Paragrafen der Ausbildungsordnung erläutert (siehe graue Kästen). Die Ausbildungsordnung 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.

### Verordnung zur Neuordnung der Berufsausbildung zum Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice und zur Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice

Vom 14. Januar 2026

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie verordnet aufgrund des § 4 Absatz 1 und des § 5 Absatz 1 und 2 Satz 1 Nummer 1 des Berufsbildungsgesetzes in der Fassung der Bekanntmachung vom 16. April 2025 (BGBl. 2025 I Nr. 117; 2025 Nr. 129, das durch Artikel 9 des Gesetzes vom 28. Oktober 2025 (BGBl. 2025 I Nr. 259) geändert worden ist, in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 des Zuständigkeitsanpassungsgesetzes vom 16. August 2002 (BGBl. I S. 3165), das durch Artikel 7 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, und dem Organisationserlass vom 6. Mai 2025 (BGBl. 2025 I Nr. 131) im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend:

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWE) hat den Ausbildungsberuf „Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice/Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice“ im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMBFSFJ) staatlich anerkannt. Damit greift das Berufsbildungsgesetz (BBiG) mit seinen Rechten und Pflichten für Auszubildende und Auszubildende. Gleichzeitig wird damit sichergestellt, dass Jugendliche unter 18 Jahren nur in einem Ausbildungsberuf ausgebildet werden dürfen, der staatlich anerkannt ist.

Der duale Partner der betrieblichen Ausbildung ist die Berufsschule. Der Berufsschulunterricht erfolgt auf der Grundlage des abgestimmten Rahmenlehrplans. Da der Unterricht in den Berufsschulen generell der Zuständigkeit der Länder unterliegt, können diese den Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz, erarbeitet von Berufsschullehrkräften der Länder, in eigene Rahmenlehrpläne umsetzen oder direkt anwenden. Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrpläne sind im Hinblick auf die Ausbildungsinhalte und den Zeitpunkt ihrer Vermittlung in Betrieb und Berufsschule aufeinander abgestimmt.

Die vorliegende Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice und zur Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice wurde im Bundesinstitut für Berufsbildung in Zusammenarbeit mit Sachverständigen der Arbeitnehmer- und der Arbeitgeberseite erarbeitet.

## Artikel 1

### Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice und zur Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice (Mobilitäts- und Verkehrsservice-Kaufleute-Ausbildungsverordnung – MobVerkKflAusv)

#### Kurzübersicht

[▼ Abschnitt 1]: Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung (§§ 1 bis 5)

[▼ Abschnitt 2]: Abschlussprüfung (§§ 6 bis 16)

#### 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.

Für einen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf darf nur nach der Ausbildungsordnung ausgebildet werden. Die vorliegende Verordnung bildet damit die Grundlage für eine bundeseinheitliche Berufsausbildung in den Ausbildungsbetrieben. Die Aufsicht darüber führen die zuständigen Stellen, hier die Industrie- und Handelskammern, nach dem Berufsbildungsgesetz (§ 71 BBiG). Die zuständige Stelle hat insbesondere die Durchführung der Berufsausbildung zu überwachen und sie durch Beratung der Auszubildenden und der Ausbilder/-innen zu fördern.

##### § 2 Dauer der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

Die Ausbildungsdauer ist so bemessen, dass den Auszubildenden die für eine qualifizierte Berufstätigkeit notwendigen Ausbildungsinhalte vermittelt werden können und ihnen der Erwerb der erforderlichen Berufserfahrung ermöglicht wird (siehe § 1 Absatz 3 BBiG). Beginn und Dauer der Berufsausbildung werden im Berufsausbildungsvertrag angegeben (§ 11 Absatz 1 Punkt 2 BBiG). Das Berufsausbildungsverhältnis endet mit dem Ablauf der Ausbildungsdauer oder mit dem Bestehen der Abschlussprüfung, d. h. mit der Bekanntgabe des Prüfungsergebnisses durch den Prüfungsausschuss (§ 21 Absatz 1 und 2 BBiG).

##### § 3 Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan 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.

Bei den im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten handelt es sich um Mindestinhalte, die von einem Ausbildungsbetrieb in jedem Fall vermittelt werden müssen. Weitere (betriebsspezifische) Inhalte können darüber hinaus vermittelt werden. Innerhalb dieses inhaltlichen Mindestrahmens kann in begründeten Fällen von der Organisation der Berufsausbildung abgewichen werden. Weitere Erläuterungen finden sich in [[▼ Kapitel 2.2 „Ausbildungsrahmenplan“](#)].

Umfassendes Ziel der Ausbildung ist es, die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit zu befähigen, das heißt, Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice können die ihnen übertragenen Aufgaben selbstständig planen, durchführen und kontrollieren.

## **§ 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.

In ihrer Summe bilden die Berufsbildpositionen das Ausbildungsberufsbild und charakterisieren damit den Ausbildungsberuf. Das Ausbildungsberufsbild umfasst grundsätzlich alle Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die zur Erlangung des Berufsabschlusses Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice/Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice notwendig sind. Es enthält die Ausbildungsinhalte in übersichtlich zusammengefasster Form und gliedert sich in berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Absatz 2 sowie integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Absatz 3, die während der gesamten Ausbildung im Zusammenhang mit anderen fachlichen Ausbildungsinhalten zu vermitteln sind. Die zu jeder laufenden Nummer des Ausbildungsberufes gehörenden Ausbildungsinhalte sind im Ausbildungsrahmenplan aufgeführt sowie sachlich und zeitlich gegliedert.

Erläuterungen zu den Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten der einzelnen Berufsbildpositionen finden sich in [[▼ Kapitel 2.2.2 „Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan“](#)].

### § 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.

Für den individuellen Ausbildungsplan erstellt der Ausbildungsbetrieb auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans den betrieblichen Ausbildungsplan für die Auszubildenden. Dieser wird jedem und jeder Auszubildenden zu Beginn der Ausbildung ausgehändigt und erläutert; ebenso soll den Auszubildenden die Ausbildungsordnung zur Verfügung stehen [[▼ Kapitel 2.3 „Betrieblicher Ausbildungsplan“](#)].

## 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 Teil 2 legt die zuständige Stelle fest.

Die „Gestreckte Abschlussprüfung“ verfolgt das Ziel, bereits einen Teil der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten etwa zur Mitte der Ausbildungszeit zu prüfen. Die bereits in Teil 1 geprüften Inhalte werden in Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ nicht nochmals geprüft [[▼ Kapitel 4.1 „Gestreckte Abschlussprüfung“](#)].

## § 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.

siehe auch [[▼ Kapitel 4.3.1 „Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung“](#)]

## § 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) (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.

siehe auch [▼ Kapitel 4.3.2 „Teil 2 der Gestreckten Abschlussprüfung“]

## § 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.

siehe auch [▼ Kapitel 4.3.2 „Teil 2 der Gestreckten Abschlussprüfung“]

### § 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.

siehe auch [▼ Kapitel 4.3.2 „Teil 2 der Gestreckten Abschlussprüfung“]

### § 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.

Bei den Angaben zu diesem Prüfungsbereich handelt es sich um einen einheitlich geregelten Standard. Die zu prüfenden Inhalte, das Prüfungsinstrument und die Prüfungszeit sind für alle anerkannten Ausbildungsberufe anzuwenden.

## § 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“                        | mit 25 Prozent sowie |
| 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 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 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.

Die mündliche Ergänzungsprüfung stellt eine Möglichkeit dar, bei nicht ausreichenden Leistungen in mindestens einem Prüfungsbereich doch noch bestehen zu können. Als schlecht empfundene Leistungen können jedoch nicht verbessert werden (z. B. um aus einer ausreichenden noch eine befriedigende Bewertung zu machen).

## Artikel 2

### Änderung der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/zur Kauffrau für Verkehrsservice

Die 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, wird wie folgt geändert:

§ 9 wird durch den folgenden § 9 ersetzt:

#### § 9 Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt mit Ablauf des 31. Juli 2026 außer Kraft.

Im Sinne einer Übergangsregelung legt dieser Paragraph fest, dass unter den genannten Voraussetzungen die Möglichkeit besteht, eine nach der bisherigen Ausbildungsordnung begonnene Ausbildung auf Grundlage der neuen Ausbildungsordnung fortsetzen und abschließen zu können.

## Artikel 3

### Änderung der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann im Eisenbahn- und Straßenverkehr/zur Kauffrau im Eisenbahn- und Straßenverkehr

Die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann im Eisenbahn- und Straßenverkehr/zur Kauffrau im Eisenbahn- und Straßenverkehr vom 12. Juli 1999 (BGBl. I S. 1586) wird wie folgt geändert:

§ 10 wird durch den folgenden § 10 ersetzt:

#### § 10 Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt mit Ablauf des 31. Juli 2026 außer Kraft.

## Artikel 4

### Inkrafttreten

- (1) Diese Verordnung tritt vorbehaltlich des Absatzes 2 am 1. August 2026 in Kraft.
- (2) Die Artikel 2 und 3 treten am Tag nach der Verkündung in Kraft.

### 2.2 Ausbildungsrahmenplan

Der Ausbildungsrahmenplan als Teil der Ausbildungsordnung nach § 5 BBiG bildet die Grundlage für die betriebliche Ausbildung. Er listet die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten auf, die in den Ausbildungsbetrieben zu vermitteln sind.

Ihre Beschreibung orientiert sich an beruflichen Aufgabenstellungen und den damit verbundenen Tätigkeiten. In der Summe beschreiben sie die Ausbildungsinhalte, die für die Ausübung des Berufs notwendig sind. Die Methoden, wie sie zu vermitteln sind, bleiben den Ausbildern und Ausbilderinnen überlassen.

Die im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Qualifikationen sind in der Regel gestaltungsoffen, technik- und verfahrensneutral sowie handlungsorientiert formuliert. Diese offene Darstellungsform gibt den Ausbildungsbetrieben die Möglichkeit, alle Anforderungen der Ausbildungsordnung selbst oder mit Verbundpartnern abzudecken. Auf diese Weise lassen sich auch neue technische und arbeitsorganisatorische Entwicklungen in die Ausbildung integrieren.

#### Mindestanforderungen

Die Vermittlung der Mindestanforderungen, die der Ausbildungsrahmenplan vorgibt, ist von allen Ausbildungsbetrieben sicherzustellen. Es kann darüber hinaus ausgebildet werden, wenn die individuellen Lernfortschritte der Auszu-

bildenden es erlauben und die betriebspezifischen Gegebenheiten es zulassen oder gar erfordern. Die Vermittlung zusätzlicher Ausbildungsinhalte ist auch möglich, wenn sich aufgrund technischer oder arbeitsorganisatorischer Entwicklungen weitere Anforderungen an die Berufsausbildung ergeben, die im Ausbildungsrahmenplan nicht genannt sind. Diese zusätzlich vermittelten Ausbildungsinhalte sind jedoch nicht prüfungsrelevant.

Können Ausbildungsbetriebe nicht sämtliche Ausbildungsinhalte vermitteln, kann dies z. B. auf dem Wege der Verbundausbildung ausgeglichen werden.

Damit auch betriebsbedingte Besonderheiten bei der Ausbildung berücksichtigt werden können, wurde in die Ausbildungsordnung eine sogenannte Flexibilitätsklausel aufgenommen, um deutlich zu machen, dass zwar die zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten obligatorisch sind, aber von der Reihenfolge und vom vorgegebenen sachlichen Zusammenhang abgewichen werden kann:

§ „Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.“ (§ 3 Absatz 1 Ausbildungsordnung)



Abbildung 4: Fahrgast am Ticketautomaten in der Tram (Quelle: MVG, Kerstin Groh)

Der Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche Ausbildung und der Rahmenlehrplan für den Berufsschulunterricht sind inhaltlich und zeitlich aufeinander abgestimmt. Es empfiehlt sich für Ausbilder/-innen sowie Berufsschullehrer/-innen, sich im Rahmen der Lernortkooperation regelmäßig zu treffen und zu beraten.

Auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans muss ein betrieblicher Ausbildungsplan erarbeitet werden, der die organisatorische und fachliche Durchführung der Ausbildung betriebsspezifisch regelt. Für die jeweiligen Ausbildungsinhalte werden hierfür zeitliche Zuordnungen (in Wochen oder Monaten) als Orientierungsrahmen für die betriebliche Vermittlungsdauer angegeben. Sie spiegeln die unterschiedliche Bedeutung wider, die dem einzelnen Abschnitt zukommt.

### Standardberufsbildpositionen

Um Auszubildende auf die aktuelle und zukünftige Arbeitswelt vorzubereiten und zu kompetenten, kooperativen und verantwortungsbewussten Fachkräften auszubilden, ist die Vermittlung bestimmter Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten innerhalb der dualen Ausbildung nötig. Seit dem 1. August 2021 gelten für alle modernisierten und neuen anerkannten Ausbildungsberufe neue verbindliche und einheitliche Standards in Bezug auf diese berufsübergreifenden Kernkompetenzen. Sie sind in vier sogenannten Standardberufsbildpositionen festgelegt, die von Sozialpartnern, Bund und Ländern abgestimmt wurden:

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

Die berufsübergreifenden Inhalte sind fester Bestandteil jedes Ausbildungsrahmenplans und von den Auszubildenden während der gesamten Ausbildung integrativ, das heißt im Zusammenspiel mit den berufsspezifischen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten, zu vermitteln. Alle auszubildenden Betriebe müssen die Vermittlung sicherstellen, indem sie die Inhalte im betrieblichen Ausbildungsplan verankern. Sie können in Abhängigkeit von berufs- oder branchenspezifischen Besonderheiten erweitert werden. Für den Beruf Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice/Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice wurde die Berufsbildposition „Im Arbeitskontext kultursensibel handeln“ hinzugefügt. Erläuterungen zu den Lernzielen der Standardberufsbildpositionen finden sich in [▼ Kapitel 2.2.2 „Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan“].

#### Weitere Informationen:

- Hintergründe und Erläuterungen zu den Standardberufsbildpositionen

[<https://www.bibb.de/de/134898.php>]

### 2.2.1 Zeitliche Richtwerte

Für die jeweiligen Ausbildungsinhalte (zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten) werden zeitliche Richtwerte in Wochen als Orientierung für die betriebliche Vermittlungsdauer angegeben. Die Ausbildungsinhalte, die für Teil 1 der Abschlussprüfung relevant sind, werden dem Zeitraum 1. bis 15. Monat und die Ausbildungsinhalte für Teil 2 der Abschlussprüfung dem Zeitraum 16. bis 36. Monat zugeordnet. Die zeitlichen Richtwerte spiegeln die Bedeutung des jeweiligen Inhaltsabschnitts wider.

Die Summe der zeitlichen Richtwerte im Ausbildungsrahmenplan beträgt pro Ausbildungsjahr 52 Wochen. Hierbei handelt es sich jedoch um Bruttozeiten. Diese müssen in tatsächliche, betrieblich zur Verfügung stehende Ausbildungszeiten, also Nettozeiten, umgerechnet werden. Die folgende Modellrechnung veranschaulicht dies:

Bruttozeit (52 Wochen = 1 Jahr)	365 Tage
abzüglich Samstage, Sonntage und Feiertage <sup>2</sup>	114 Tage
abzüglich ca. 12 Wochen Berufsschule	60 Tage
abzüglich Urlaub <sup>3</sup>	30 Tage
<b>Nettozeit Betrieb</b>	<b>= 161 Tage</b>

Die betriebliche Nettoausbildungszeit beträgt nach dieser Modellrechnung rund 160 Tage im Jahr. Das ergibt – bezogen auf 52 Wochen pro Jahr – etwa drei Tage pro Woche, die für die Vermittlung der Ausbildungsinhalte im Betrieb zur Verfügung stehen. Die Ausbildung in überbetrieblichen Ausbildungsstätten zählt zur betrieblichen Ausbildungszeit.

<sup>2,3</sup> Vgl. hierzu die gesetzlichen und tarifvertraglichen Regelungen.

Übersicht über die zeitlichen Richtwerte

Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten			
Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1.–15. Monat	16.–36. Monat
1	Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen	8	
2	Projektorientierte Arbeitsweisen anwenden		8
3	Entwicklung von Mobilitätsdienstleistungen und ihre Realisierung mitgestalten	9	11
4	Kommunikation mit Kunden und Kundinnen dienstleistungsorientiert und situationsbezogen gestalten	11	11
5	Fremdsprachen bei der Kundenkommunikation anwenden	9	9
6	Service und Betreuung durchführen	22	17
7	Funktion der technischen Service- und Notfalleinrichtungen sicherstellen		10
8	In Not- und in Zwischenfällen Maßnahmen ergreifen		11
9	Instrumente der kaufmännischen Steuerung anwenden	5	7
<b>Wochen insgesamt:</b>		<b>64</b>	<b>84</b>

Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten			
Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	zeitliche Zuordnung	
		1.–15. Monat	16.–36. Monat
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht	während der gesamten Ausbildung	
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit		
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit		
4	Digitalisierte Arbeitswelt		
5	Im Arbeitskontext kultursensibel handeln		8

2.2.2 Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan

Vorbemerkungen

Die Erläuterungen und Hinweise zu den zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten (rechte Spalte) illustrieren die Ausbildungsinhalte durch weitere Detaillierung so, wie es für die praktische und theoretische Ausbildung vor Ort erforderlich ist, und geben darüber hinaus vertiefende Tipps. Sie erheben keinen Anspruch auf Voll-

ständigkeit, sondern sind als Beispiele zu verstehen. Ausbildungsinhalte werden dadurch für die Praxis greifbarer, weisen Lösungswege bei auftretenden Fragen auf und unterstützen somit Auszubildende bei der Durchführung der Ausbildung. Je nach betrieblicher Ausrichtung sollen passende Inhalte in der Ausbildung vermittelt werden.

► **Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
<b>1 Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)</b>		
a) betriebliche Arbeitsstrukturen und –prozesse in Bezug auf Personalplanung, Personalgewinnung und Personaleinsatz erläutern	<b>8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Verstehen der betrieblichen Arbeitsstrukturen:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansprechpartner/-in</li> <li>• Schnittstellen</li> <li>• Zusammenwirkung der Betriebsstellen</li> </ul> </li> <li>▶ Anwenden der betrieblichen Arbeitszeitregelungen, vor allem im Bezug auf die eigene Tätigkeit</li> <li>▶ Erläutern der eigenen Schichtplanung</li> <li>▶ Unterstützen bei Personalgewinnungsmaßnahmen des Betriebes, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schulkooperationen</li> <li>• Jobmessen</li> </ul> </li> <li>▶ Erläutern der Grundsätze und Prämissen der Personalplanung:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluktuation</li> <li>• interne/externe Besetzung</li> </ul> </li> </ul>
b) Einführung neuer Mitarbeitenden begleiten sowie bei Maßnahmen zur Personalbindung mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Unterstützen bei der Einarbeitung neuer Mitarbeitender während des Onboardings, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützen bei der Erstellung von Einarbeitungsplänen</li> <li>• Erläutern von Schnittstellen, Betriebsrat und anderen Abteilungen</li> <li>• Unterstützen bei der Planung und Durchführung von Unterweisungen, z. B.:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sicherheitsschulung</li> <li>– Compliance-Schulung</li> <li>– Datenschutz-Schulung</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Unterstützen bei der Vermittlung der Hausordnung</li> <li>• Unterstützen bei der Vorstellung von Führungskraft und Kollegen/ Kolleginnen</li> <li>• Mitwirken bei der Einführung zur Nutzung der Arbeitsschutzausrüstung</li> <li>▶ Mitwirken bei internen Veranstaltungen mit Fokus auf Personalbindung</li> <li>▶ Zeigen einer positiven Haltung gegenüber anderen Kollegen und Kolleginnen</li> </ul>
c) Konzepte der Arbeitsorganisation unterscheiden und die Personaleinsatzplanung unterstützen, dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anwenden der rechtlichen und tariflichen Regelungen</li> <li>▶ Anwenden der betrieblichen Regelungen zum Schichtplanaufbau</li> <li>▶ Unterscheiden verschiedener Möglichkeiten der Arbeitsorganisation, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• mobiles Arbeiten, z. B.:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>– Zusammenarbeit in einer Cloud</li> <li>– Dokumentenablagen</li> </ul> </li> <li>• agiles Arbeiten, z. B.:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kanban</li> <li>– Scrum</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▶ Erläutern von Unternehmensstruktur, Organigramm und Hierarchieebenen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einlinien-, Mehrlinien-, Stablinien-Organigramm</li> <li>• Matrix</li> </ul> </li> </ul>

\* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Umsetzen von Maßnahmen der Personaleinsatzplanung, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Steuerung der An- und Abwesenheiten, z. B.:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>– Krankheit</li> <li>– Urlaub</li> <li>– Elternzeit</li> <li>– Fortbildung</li> </ul> </li> <li>• Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM), z. B. Hamburger Modell</li> </ul> </li> <li>▶ Unterscheiden und Erläutern einer quantitativen, qualitativen und saisonalen Personaleinsatzplanung</li> </ul>
d) Nachweise für die Personaleinsatzplanung und für die Arbeitszeiterfassung führen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Einhalten der betrieblich und tariflich vorgesehenen Regelungen zur Arbeitszeiterfassung</li> <li>▶ Kennen und Anwenden der eigenen tariflichen Zulagen im Zusammenhang mit der Personaleinsatzplanung</li> <li>▶ Nutzen der betriebseigenen Tools zur Personaleinsatzplanung</li> </ul>
e) Arbeitsprozesse im Hinblick auf Personalplanung, Personalgewinnung und Personaleinsatz reflektieren und Verbesserungen vorschlagen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Unterscheiden und Auswählen geeigneter zielgruppenspezifischer Personalgewinnungsmaßnahmen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellenausschreibungen:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aufbau</li> <li>– Platzierung</li> </ul> </li> <li>• Messen</li> <li>• Castings</li> </ul> </li> <li>▶ Kennen der gesetzlichen und tariflichen Abhängigkeiten im Hinblick auf die Personaleinsatzplanung, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)</li> <li>• Mutterschutzgesetz (MuSchG)</li> <li>• Arbeitszeitgesetz (ArbZG)</li> <li>• Tarifverträge</li> </ul> </li> <li>▶ Analysieren von Arbeitsprozessen im Hinblick auf Automatisierung und Optimierung einzelner Arbeitsschritte</li> </ul>
<b>2 Projektorientierte Arbeitsweisen anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)</b>		
a) Planung, Strukturierung, Umsetzung und Steuerung betrieblicher Projekte unterstützen	<b>8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Auswählen der geeigneten Projektmanagementmethode in Abhängigkeit vom Projektumfang, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wasserfall-Methode</li> <li>• Meilensteintrendanalyse</li> <li>• agiles Projektmanagement                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>– Scrum</li> <li>– Kanban</li> </ul> </li> <li>• Lean-Projektmanagement</li> </ul> </li> <li>▶ Zusammenstellen eines Projektteams</li> <li>▶ Festlegen von Verantwortlichkeiten</li> <li>▶ Definition Inscope/Outscope</li> <li>▶ Festlegen von Meilensteinen und bei Bedarf von einzelnen Arbeitspaketen</li> </ul>
b) Projektabläufe und –ergebnisse dokumentieren und präsentieren sowie Schlussfolgerungen ableiten		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Führen einer transparenten Projektdokumentation</li> <li>▶ Reagieren auf Abweichungen vom Projektplan</li> <li>▶ Abstimmen mit Projektmitgliedern</li> <li>▶ Anpassen des Projektplans</li> </ul>
c) Projektabläufe an veränderte Anforderungen anpassen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Abstimmen des Umgangs mit veränderten Anforderungen mit allen Projektverantwortlichen</li> <li>▶ bei Bedarf Anpassen des ursprünglichen Projektziels</li> </ul>

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) Projektmanagementmethoden anwenden		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Auswählen der geeigneten Projektmanagementmethode anhand der Projektanforderungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wasserfall-Methode</li> <li>• Meilensteintrendanalyse</li> <li>• agiles Projektmanagement                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>– Scrum</li> <li>– Kanban</li> </ul> </li> <li>• Lean-Projektmanagement</li> </ul> </li> </ul>
<b>3 Entwicklung von Mobilitätsdienstleistungen und ihre Realisierung mitgestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)</b>		
a) rechtliche und vertragliche Regelungen im Personenverkehr und bei sonstigen Leistungen im Sinne der Vertragspartner einhalten	<b>9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kennen der rechtlichen und vertraglichen Grundlagen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeines Eisenbahngesetz (AEG)</li> <li>• Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO)</li> <li>• Personenbeförderungsgesetz (PBefG)</li> <li>• Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft)</li> <li>• Allgemeine Vertragsbedingungen</li> <li>• Beförderungsbedingungen (BB)</li> </ul> </li> <li>▶ Kennen der Anforderungen aus Vergabeverfahren</li> </ul>
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		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erfassen und Auswerten der Anforderungen der Zielgruppe</li> <li>▶ Anwenden der notwendigen Leistungskataloge im eigenen Ausbildungsbereich</li> </ul>
d) Leistungen verschiedener Verkehrsträger und Mobilitätsanbieter in ihrer Vernetzung beschreiben und bewerten		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ regionale, nationale und internationale Angebote, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preissysteme</li> <li>• Rabattaktionen</li> <li>• Vergünstigungsmöglichkeiten für besondere Gruppen (Schüler/-innen, Senioren/Seniorinnen)</li> </ul> </li> </ul>
e) intermodale und multimodale Wegekette voneinander abgrenzen und ihre Verknüpfungsleistungen im Rahmen von Mobilitätsangeboten mitgestalten		<b>11</b>

\* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
f) Plattformen und Tools des datenbasierten Mobilitätsmanagements anwenden und unter Berücksichtigung verkehrsgeographischer Begebenheiten für individuelle kundenbezogene Dienstleistungsangebote nutzen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anwenden der betriebspezifischen IT-Plattformen und Tools, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebots- und Serviceseiten im Internet</li> <li>• Verkehrs-Apps</li> <li>• Stationsinformationen</li> </ul> </li> <li>▶ Hinweise der Kunden und Kundinnen bei der Planung von Mobilitätsangeboten einbeziehen</li> </ul>
g) bei der Angebotserstellung Aspekte von Umweltfreundlichkeit und Ressourcennutzung berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Herausstellen der geringen CO<sub>2</sub>-Emissionen bei Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel</li> <li>▶ Bewerben der Nutzung von E-Tickets, Onlinetickets und Handytickets</li> </ul>
h) Produkte und Leistungen entlang der Reisekette kundenorientiert unter Anwendung geeigneter Vertriebskanäle anbieten		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Angebote entlang der Reisekette, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zug zum Flug</li> <li>• Call-a-Bike</li> <li>• Carsharing-Angebote</li> <li>• Schließfächer</li> <li>• Wartebereiche</li> <li>• Vorteile der Nutzung des 1.-Klasse-Angebots</li> <li>• Hinweise zu Echtzeit-Informationen, z. B. mithilfe des DB Navigators</li> </ul> </li> </ul>



Abbildung 5: U-Bahnhof Sendlinger Tor München, Handy-Leitsystem (Quelle: MVG, Robert Haas)

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
i) die Wechselwirkungen zwischen Kundenwünschen und der Gestaltung des Dienstleistungsangebots berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ mögliche Wechselwirkungen:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimierung von Fahrplänen</li> <li>• Alternativangebote bei Verspätungen</li> <li>• neue Sparpreise</li> <li>• günstigere Angebote aufgrund geringer Nachfrage</li> <li>• Hinweis zu eingeschränktem Mobilitätservice, z. B.:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>– defekte Aufzüge</li> <li>– kurze Umsteigezeiten</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
j) Kundenfeedback aufnehmen, auswerten und weitergeben		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aufnehmen und Bearbeiten von Rückmeldungen von Reisenden</li> <li>▶ zielgerichtetes Weitergeben von Kundenfeedback an relevante Stellen zum Anstoß von Verbesserung, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• EBE-Bearbeitung</li> <li>• Fundstelle</li> <li>• Fahrgastrechte</li> <li>• Beschwerdemanagement (Kundendialog)</li> </ul> </li> </ul>
k) Bedeutung der unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit im Bereich der Mobilitäts- und Beförderungsleistungen herausstellen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kennen der Verantwortlichkeiten innerhalb der Bereiche und Einbeziehungen dieser, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundencenter</li> <li>• Leitstellen</li> <li>• Einsatzplanung</li> <li>• Stationsbetreiber</li> </ul> </li> <li>▶ Verstehen des Systemverbundes Bahn und dessen Schnittstellen</li> <li>▶ Auswirkungen der Schnittstellen auf Kunden und Kundinnen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anschlusssicherheit unter verschiedenen Verkehrsmitteln</li> <li>• Umstiegshilfe an Verkehrsstationen</li> <li>• gemeinsame Angebotsgestaltung unter den Verkehrsunternehmen</li> </ul> </li> </ul>
<b>4 Kommunikation mit Kunden und Kundinnen dienstleistungsorientiert und situationsbezogen gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)</b>		
a) das Auftreten und die Rolle als Dienstleister gegenüber den Kunden und Kundinnen reflektieren und das Verhalten kundenorientiert gestalten	<b>11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ betrieblich definierte und erwartete Service- und Kundenorientierung</li> <li>▶ nonverbale Kommunikation</li> <li>▶ äußeres Erscheinungsbild</li> <li>▶ ganzheitliches Agieren im Systemverbund</li> </ul>
b) Gespräche situations- und zielgruppenorientiert führen unter Berücksichtigung der Diversität der Kunden und Kundinnen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vorbereiten von Kundengesprächen</li> <li>▶ Erstellen eines Gesprächsleitfadens</li> <li>▶ Zusammenstellen von Produktinformationen</li> <li>▶ Führen von Kundengesprächen</li> <li>▶ Durchführen von Produktvergleichen</li> <li>▶ Erarbeiten von Vorteilen der Dienstleistung</li> <li>▶ Zusammenfassen des Gesprächsinhaltes</li> </ul>
c) Kommunikationskanäle auswählen und einsetzen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vorstellen der möglichen Produktangebote anhand der betrieblich zur Verfügung stehenden IT-Plattformen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkehrs-App</li> <li>• Angebots- und Serviceseiten</li> </ul> </li> <li>▶ Erläutern der Vorteile der Nutzung von digitalen Reiseplattformen für die Buchung und Verwaltung von Reisen</li> <li>▶ situationsgerechtes Kommunizieren mit Kunden und Kundinnen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchsage im Zug/am Bahnsteig</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Telefon</li> </ul> </li> </ul>

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkte Per- sonen vor, während und nach der Reise beraten		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ unmittelbar eingeschränkte Personen:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• körperbehinderte Menschen (Rollstuhl, Gehstock, Rollator)</li> <li>• blinde und sehbehinderte Menschen</li> <li>• hörbehinderte Menschen (Gehörlosigkeit, Schwerhörigkeit)</li> <li>• sprachbehinderte Menschen (Aphasie)</li> <li>• Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen</li> <li>• Menschen mit psychischen Behinderungen</li> </ul> </li> <li>▶ mittelbar eingeschränkte Personen:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menschen mit zeitweisen körperlichen Beeinträchtigungen, z. B. Bein-/Armbruch</li> <li>• ältere Menschen</li> <li>• Kinder (bis 14 Jahren)</li> <li>• Schwangere</li> <li>• Fahrgäste mit Kinderwagen</li> <li>• Fahrgäste mit Gepäck</li> <li>• Fahrgäste mit Fahrrädern</li> <li>• ortsunkundige Fahrgäste</li> </ul> </li> <li>▶ Weitergeben von relevanten Reiseinformationen für unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkte Reisende</li> <li>▶ Hinweisen auf Unterstützungsleistungen vor und während der Reise</li> <li>▶ Zusammenstellen von Hinweisen bei Reisebegleitungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• kostenfreie Begleitperson</li> <li>• Anmelden einer Einstiegshilfe</li> </ul> </li> </ul>
e) Kundenerwartungen ermitteln und Angebote des Mobilitäts- anbieters unterbreiten		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Führen eines Auftragsklärungsgesprächs</li> <li>▶ Abwägen von Vor- und Nachteilen unterschiedlicher Mobilitätsangebote und Vorschlagen des optimalen Mobilitätsangebots anhand der erhaltenen Informationen</li> <li>▶ Bereithalten von Alternativvorschlägen</li> </ul>
f) Problemsituationen analysie- ren und Problemlösungsmög- lichkeiten aufzeigen	<b>11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ermitteln von Alternativangeboten</li> <li>▶ Aufheben von Reisebindungen</li> <li>▶ Aufzeigen der Erstattungsmöglichkeiten</li> </ul>
g) in Störungssituationen kun- denorientiert kommunizieren		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ aktives Zuhören, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paraphrasieren</li> <li>• Nachfragen</li> <li>• Bestätigen</li> </ul> </li> <li>▶ klar, sachlich und lösungsorientiert Kommunizieren</li> <li>▶ Verstehen und Anwenden von Kommunikationsmodellen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun</li> <li>• Sandwich-Methode</li> <li>• Sender-Empfänger-Modell</li> </ul> </li> </ul>
h) Deeskalationstechniken prä- ventiv und in Konfliktsituatio- nen anwenden		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ situationsgerechte Kommunikation, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analysieren der Situation</li> <li>• Anwenden der Kommunikationsmodelle</li> <li>• Abgleichen mit eigener innerer Haltung</li> </ul> </li> <li>▶ Anwenden von Deeskalationstechniken, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruhe bewahren</li> <li>• defensive Körpersprache (offene Haltung, Abstand halten)</li> <li>• Deeskalationssprache (Vermeiden von Befehlen/Drohungen)</li> <li>• neun Stufen der Eskalation nach Glasl</li> </ul> </li> <li>▶ Achten auf Eigenschutz in herausfordernden Situationen</li> </ul>

\* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
<b>5 Fremdsprachen bei der Kundenkommunikation anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)</b>		
a) Kunden und Kundinnen Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen, auch unter Nutzung von Medien entsprechend betrieblicher Vorgaben	<b>9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Durchführen von Informations- und Serviceansagen in einer Fremdsprache</li> <li>▶ Anwenden fremdsprachlicher Fachausdrücke</li> <li>▶ Nutzen betriebsüblicher digitaler und analoger Medien</li> <li>▶ Beratungsgespräche:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einholen von Informationen</li> <li>• zielgerichtetes Antworten</li> </ul> </li> <li>▶ Verkaufsgespräche:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufzeigen verschiedener Angebote</li> <li>• Ausarbeiten der Vorteile</li> </ul> </li> <li>▶ Reklamationsgespräche:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ermitteln der Konfliktursache</li> <li>• deeskalierendes Einwirken</li> <li>• Anwenden von Kulanzen</li> </ul> </li> </ul>
b) fremdsprachige Dokumentvorlagen, Standardtexte und Textbausteine in der schriftlichen und mündlichen Kommunikation mit internationalen Kunden und Kundinnen nutzen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ betriebsübliche (Informations-)Materialien, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Textbausteine</li> <li>• Formulare</li> <li>• Dokumente</li> <li>• Betriebsanweisungen</li> </ul> </li> </ul>



Abbildung 6: Vorbereitung einer Einstiegshilfe/Ausstiegshilfe am Bahnsteig (Quelle: Deutsche Bahn AG/Dominic Dupont)

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
c) Beratungsgespräche mit Kunden und Kundinnen situations- und adressatengerecht führen	<b>9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vorbereiten von Kundengesprächen</li> <li>▶ Erstellen eines Gesprächsleitfadens</li> <li>▶ Zusammenstellen von Produktinformationen</li> <li>▶ Verstehen des Kundenwunsches</li> <li>▶ Durchführen von Produktvergleichen</li> <li>▶ Herausstellen von Vorteilen der Dienstleistung</li> <li>▶ Zusammenfassen des Gesprächsinhaltes</li> </ul>
<b>6 Service und Betreuung durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)</b>		
a) Produkt- und Serviceleistungen Kunden und Kundinnen erläutern und anbieten, dabei entsprechende Tarife anwenden	<b>22</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anbieten von Serviceleistungen des Betriebes</li> <li>▶ Erläutern und Anbieten regionaler Tarife</li> <li>▶ proaktives Anbieten besonderer Aktionen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rabattaktionen</li> <li>• Sondertarife</li> </ul> </li> </ul>
b) unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkte Personen vor, während und nach der Reise betreuen	<b>22</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erkennen von unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkten Reisenden</li> <li>▶ proaktives Anbieten von Unterstützung</li> <li>▶ Erfragen der Bedürfnisse des/der Reisenden</li> <li>▶ Prüfen der Reisekette und des Reiseverlaufs des/der Reisenden sowie Beraten bei Störfällen</li> </ul>
c) IT-Systeme anwenden	<b>22</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Auswählen geeigneter Verkaufs- und Kommunikationssysteme</li> <li>▶ Erstellen von Tabellen und Grafiken</li> <li>▶ Anwenden von Software zur Textverarbeitung, Tabellenkalkulationen und Erstellung von Grafiken</li> <li>▶ Anwenden von Datenbanken</li> <li>▶ Anwenden der gesetzlichen Regelungen zu Datenschutz, Datensicherheit und Informationssicherheit</li> <li>▶ Durchführen von Datensicherungen</li> <li>▶ betriebliche Routine zum sicheren Umgang mit digitalen Medien und IT-Systemen</li> <li>▶ Nutzen betrieblicher Anwendungen zur Reisendeninformation</li> </ul>
d) vertragliche Rechte und Pflichten bei der Leistungserfüllung beachten	<b>22</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anwenden von gesetzlichen Grundlagen im Personenverkehr, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)</li> <li>• Handelsgesetzbuch (HGB)</li> <li>• Personenbeförderungsgesetz (PBefG)</li> </ul> </li> <li>▶ Analysieren von allgemeinen und besonderen Beförderungs- und Geschäftsbedingungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beförderungsbedingungen</li> <li>• Eisenbahnverordnung (EVO)</li> <li>• Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft)</li> </ul> </li> <li>▶ Beachten der Verträge von Verkehrsunternehmen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstvertrag</li> <li>• Kaufvertrag</li> <li>• Mietvertrag</li> <li>• Pachtvertrag</li> <li>• Personenbeförderungsvertrag</li> <li>• Werkvertrag</li> </ul> </li> <li>▶ Berücksichtigen der Fahrgastrechte und Beraten der Reisenden im Störfall</li> </ul>

\* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
e) kunden- und serviceorientiert handeln		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Betreuung vor der Reise:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisieren von Ein- und Umstiegshilfen</li> <li>• Wegbeschreibung</li> <li>• Fahrkartenberatung</li> <li>• Recherchieren von Verbindungen</li> </ul> </li> <li>▶ Betreuung während der Reise:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erteilen von Auskünften</li> <li>• Ergreifen von kundenorientierten Maßnahmen bei Verspätungen</li> </ul> </li> <li>▶ Betreuung nach der Reise:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gepäckservice</li> <li>• Wegbeschreibung</li> <li>• Ausstiegshilfe</li> </ul> </li> </ul>
f) Service- und Sicherheitsgrundsätze des Ausbildungsbetriebes anwenden	<b>17</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kennen von Rettungswegen und Selbstrettungskonzepten</li> <li>▶ Prüfen von Standorten und Vollständigkeit der betrieblichen Hilfsmittel, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Feuerlöscher</li> <li>• Nothammer</li> <li>• Notwasser</li> </ul> </li> </ul>



Abbildung 7: Kundenberatung im DB Reisezentrum (Quelle: Deutsche Bahn AG/Oliver Lang)

\* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
g) Kunden und Kundinnen in herausfordernden Situationen betreuen und notwendige Prozesse einleiten und managen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anwenden von Kommunikations- und Deeskalationstechniken, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun</li> <li>• Sandwich-Methode</li> <li>• Sender-Empfänger-Modell</li> </ul> </li> <li>▶ situationsgerechte Kommunikation, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse der Situation</li> <li>• Anwenden der Kommunikationsmodelle, z. B. Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun</li> <li>• Abgleich mit eigener innerer Haltung</li> </ul> </li> <li>▶ Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten</li> <li>▶ Informieren von betrieblichen Ansprechpartnern und -partnerinnen</li> </ul>
h) Marketinginstrumente betriebsbezogen anwenden		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anwenden des Marketingmix (4 Ps, 7 Ps)</li> <li>▶ Produktpolitik (Gestaltung des Leistungsangebotes), z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwickeln von Produkten wie Liniennetzen</li> <li>• Fahrplänen, die zur Unternehmensstrategie passen</li> <li>• Zusatzleistungen zu Produkten</li> </ul> </li> <li>▶ Preispolitik (Preisgestaltung und Tarifmodelle), z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwenden der Tarifmodelle</li> <li>• Rabatte</li> </ul> </li> <li>▶ Kommunikationspolitik (Kundeninformation und Werbung), z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen von Werbung für neue Fahrzeuge/Angebote/Linien</li> <li>• Kundeninformation bei Störungen</li> <li>• Imagekampagnen</li> </ul> </li> <li>▶ Distributionspolitik (Vertriebskanäle), z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutzen von Verkaufsstellen</li> <li>• Ticketautomaten</li> <li>• Apps</li> <li>• Onlineshops</li> <li>• multimodalen Angeboten</li> </ul> </li> <li>▶ People (Kunden- und Mitarbeiterorientierung), z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schulung für Mitarbeitende</li> <li>• Kundenfreundlichkeit</li> <li>• Servicequalität</li> <li>• Corporate Behavior</li> </ul> </li> <li>▶ Process (Ablauf- und Serviceprozesse), z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ticketkontrollen</li> <li>• Beschwerdemanagement</li> </ul> </li> <li>▶ Physical Evidence (Sichtbare Beweise für Qualität), z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• saubere Haltestellen</li> <li>• moderne Haltestellen</li> <li>• Corporate Design</li> </ul> </li> </ul>
i) am betrieblichen Verbesserungsmanagement mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kennen der typischen Modelle, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)</li> <li>• Qualitätsmanagement</li> <li>• Lean-Management</li> </ul> </li> <li>▶ Einbringen eigener Verbesserungsvorschläge</li> <li>▶ Ermitteln und Bewerten erforderlicher Maßnahmen</li> <li>▶ Sammeln, Auswerten und Weitergeben von Fahrgastfeedback</li> <li>▶ Teilnahme an Workshops oder Qualitätszirkeln</li> <li>▶ Soll-Ist-Abgleich</li> <li>▶ Analysieren, Beurteilen und Bewerten von Verbesserungsvorschlägen</li> <li>▶ Einbringen eigener Ideen und Vorschläge und Nachhalten, ob diese weiterverfolgt wurden</li> </ul>

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
<b>7 Funktion der technischen Service- und Notfalleinrichtungen sicherstellen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)</b>		
a) technische Service- und Notfalleinrichtungen bedienen und kontrollieren	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Teilnehmen an Schulungen/Lehrgängen</li> <li>▶ Bedienen der Notfalleinrichtungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notrufsäule</li> <li>• Notruf</li> <li>• Feuerlöscher</li> <li>• Notbremse</li> <li>• Türnotöffnung</li> <li>• Defibrillator</li> </ul> </li> <li>▶ Prüfen der Vollständigkeit und Gültigkeit des Verbandskastens und Feuerlöschers</li> <li>▶ Kontrolle der Funktionstüchtigkeit, z. B. von:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleuchtung</li> <li>• Lautsprechern</li> <li>• Displays</li> <li>• Druckern</li> <li>• Türschließungen</li> </ul> </li> </ul>
b) Störungen an technischen Service- und Notfalleinrichtungen erkennen und Maßnahmen zu ihrer Beseitigung einleiten		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ausfüllen von Meldezetteln oder elektronischen Schadensübermittlungen</li> <li>▶ Veranlassen von Reparaturen</li> <li>▶ Beschaffen von Ersatzeinrichtungen</li> </ul>

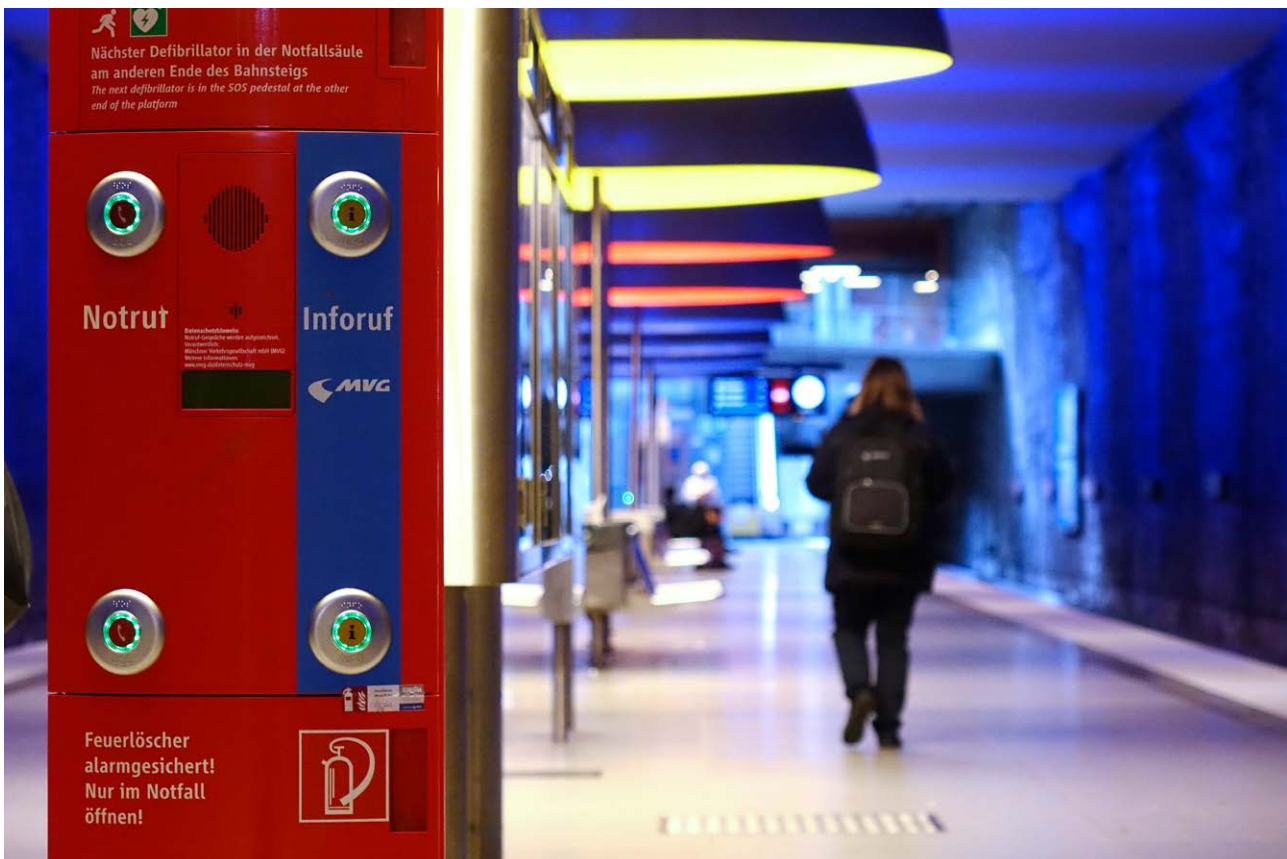


Abbildung 8: U-Bahnhof Westfriedhof München mit Notrufsäule (Quelle: MVG, Robert Haas)

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
c) Kunden und Kundinnen die Bedienung technischer Service- und Notfalleinrichtungen des Betriebes erklären		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Notfalleinrichtungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notrufsäule</li> <li>• Notruf</li> <li>• Feuerlöscher</li> <li>• Defibrillator</li> <li>• Türnotentriegelung</li> <li>• Notbremse</li> </ul> </li> <li>▶ Serviceeinrichtungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrscheinautomaten</li> <li>• Rollstuhlrampe</li> <li>• Sprechstellen</li> <li>• Fahrgastinformationssysteme an Verkehrsstationen, z. B.:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>– Wagenreihung</li> <li>– Abfahrtszeit</li> <li>– Ankunftszeit</li> <li>– Ziel</li> <li>– Unterwegshalte</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<b>8 In Not- und in Zwischenfällen Maßnahmen ergreifen (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)</b>		
a) Gefahrensituationen und Gefahren erkennen und beurteilen	<b>11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Unterscheiden verschiedener Arten von Notfällen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• medizinischer Notfall</li> <li>• Brand</li> <li>• sicherheitsrelevanter Notfall wie Bombendrohung</li> <li>• nicht zuzuordnende Gegenstände</li> </ul> </li> <li>▶ Beachten der Meldepflicht von Unfällen</li> </ul>
b) Maßnahmen zur Abwehr nach betrieblichen Vorgaben und Regelungen einleiten sowie anwenden		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Durchführen von Erste-Hilfe-Maßnahmen</li> <li>▶ Begleiten von Evakuierungsmaßnahmen</li> <li>▶ Betätigen des Nothaltes</li> <li>▶ Abgeben von Funkwarnungen</li> <li>▶ Errichten von Absperrungen</li> <li>▶ Aufstellen von Warnschildern</li> <li>▶ Entgegennehmen von Notrufen</li> <li>▶ Anwenden von Hilfsmitteln wie Feuerlöscher</li> </ul>
c) Maßnahmen zum Eigenschutz sowie zur Selbst- und Fremddrettung ergreifen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ deeskalierendes Einwirken</li> <li>▶ Kennen der örtlichen Gegebenheiten wie Fluchtwege und Sammelstellen und Weitergeben im Bedarfsfall</li> <li>▶ Kennen der örtlichen Gefahrenquellen</li> <li>▶ Aufzeigen von Möglichkeiten der Selbst- und Fremddrettung</li> <li>▶ Einleiten von vorbereiteten Maßnahmen zur Fremddrettung</li> </ul>
d) Notfallmeldekette auslösen und einhalten; Hilfe anfordern		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kennen von Notruf- und Notfallnummern</li> <li>▶ Beachten der Meldekette</li> <li>▶ Abgeben von Meldungen an die Notfallleitstelle</li> <li>▶ Anfordern von Hilfe über Funk/Telefon</li> <li>▶ Dokumentieren des Notfalls</li> </ul>
e) in Notsituationen bis zum Eintreffen von Hilfskräften Personen betreuen und informieren		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Beachten von betriebsspezifischen Vorgaben</li> <li>▶ Eingehen auf Bedürfnisse von Reisenden</li> <li>▶ Erfragen von Informationen zum Notfall und zum Vorgehen bei Leitstelle und Weitergeben der Informationen an Reisende</li> <li>▶ Erläutern des Ablaufs in einer Notsituation</li> </ul>
f) Evakuierungsprozesse situationsbezogen unterstützen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zusammenarbeit mit Notfallmanagern und -managerinnen, Polizei, Feuerwehr und Rettungsdiensten</li> </ul>

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
g) Reisenden-Lenkfunktion bei Ersatzverkehren und Busnotverkehr übernehmen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erfragen von Informationen über Ersatz- und Busnotverkehr über die Leitstelle</li> <li>▶ Begleiten von Reisenden zu Ersatz- und Busnotverkehr bei Zwischenfällen und Informieren über weitere Maßnahmen</li> <li>▶ Informieren von Reisenden über Abfahrtsorte des Ersatz- und Busnotverkehrs</li> <li>▶ Kennen der Ansprechpartner/-innen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitstellen</li> <li>• Sicherheitsdienste</li> <li>• Notfallmanagement</li> </ul> </li> </ul>
h) Gesamtvorgang des Vorfalls dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ausfüllen betrieblicher Formblätter</li> <li>▶ Führen der entsprechenden Unterlagen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protokolle</li> <li>• Unfallmeldungen</li> <li>• Meldeberichte (auch digital)</li> </ul> </li> </ul>
i) betriebliche Leitlinien und Hilfsangebote zur Nachsorge psychisch belastender Ereignisse erläutern		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Angebote des Werkarztes</li> <li>▶ Betriebliches Gesundheitsmanagement</li> </ul>



Abbildung 9: Kundenberatung im Kundencenter (Quelle: MVG)

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
j) Strategien für den Umgang mit psychisch belastenden Ereignissen anwenden		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kennen und Nutzen von Hilfsangeboten des Betriebs</li> <li>▶ Kennen der betrieblichen Angebote oder Ansprechpartner/-innen im Umgang mit psychisch belastenden Ereignissen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrauenspersonen</li> <li>• Führungskraft</li> <li>• Telefonseelsorge</li> <li>• Betriebsarzt/Betriebsärztin</li> <li>• Psychologen/Psychologinnen</li> </ul> </li> <li>▶ Teilnahme an Schulungen durch (externe) Fachkräfte, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psychologen/Psychologinnen</li> <li>• Unfallversicherungsträger</li> <li>• betriebliches Gesundheitsmanagement</li> </ul> </li> </ul>
<b>9 Instrumente der kaufmännischen Steuerung anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 9)</b>		
a) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten	<b>5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Abwickeln von Zahlungsvorgängen anhand der bestehenden betrieblichen Regelungen in Verbindung mit buchhalterischen Grundlagen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkehrseinnahmen</li> <li>• erhöhte Beförderungsentgelte</li> <li>• Fahrgastrechte</li> <li>• Marketingartikel</li> </ul> </li> <li>▶ Umsetzen von rechtlichen Rahmenbedingungen im Zahlungsverkehr, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beförderungsbedingungen</li> <li>• EVO</li> </ul> </li> </ul>
b) Geschäftsvorfälle bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ rechtliche Regelungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelsgesetzbuch (HGB)</li> <li>• Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)</li> <li>• Abgabenordnung (AO)</li> <li>• Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)</li> </ul> </li> <li>▶ Bearbeiten von relevanten Geschäftsvorfällen im betrieblichen Kontext, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wareneingänge bei Bordservice</li> <li>• Anschaffungen von Unternehmensbekleidung</li> <li>• Abschreibungen von Verkehrsmitteln</li> </ul> </li> <li>▶ Beachten von Fristen bei diversen Geschäftsvorfällen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skonto</li> <li>• Mahnungen</li> </ul> </li> </ul>
c) vorbereitende Arbeiten für die Buchführung und für Jahresabschlüsse durchführen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Durchführen von Wareneingangsprüfungen</li> <li>▶ ordnungsgemäßes Kennzeichnen von Buchungsfällen im Betrieb</li> <li>▶ Durchführen von Inventuren im betrieblichen Bereich</li> </ul>
d) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln sowie Material und Dienstleistungen beschaffen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ermitteln von Bestellbedarfen anhand von vergleichenden Bedarfsberechnungen im betrieblichen Alltag, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jahresbedarf Büromaterialien</li> <li>• Verkäufe in den Gastronomiebereichen</li> <li>• Merchandiseprodukte</li> <li>• Kundenfahrpläne</li> </ul> </li> <li>▶ Bestellen von Materialien unter Einhaltung der betrieblichen Bestellprozesse</li> </ul>

\* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
e) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit in der betrieblichen Leistungserstellung beachten	<b>7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Berücksichtigen von effizientem Wareneinsatz, effizienten Arbeitsabläufen und effizienter Dienstplangestaltung</li> </ul>
f) Angebotskalkulation auf Basis von vorhandenen Kosten- und Leistungsdaten durchführen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kalkulieren von Verkehrsausschreibungen und Reiseangeboten</li> <li>▶ Preisgestaltung eines Verkehrsverbundes</li> </ul>
g) bei der Datenerhebung unterstützen und die Datenerhebung für betriebliche Dokumentationen nutzen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Einhalten der vorgeschriebenen Datenerhebung bei Verkauf, Beratung und Verspätungen</li> <li>▶ Nutzen der Daten für Projekte im Betrieb, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentation von Ergebnissen bei verkaufsfördernden Maßnahmen</li> <li>• Entwicklung von Bestandsprodukten</li> <li>• Neueinführung von Angeboten und Services</li> </ul> </li> </ul>
h) betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erkennen der Notwendigkeit von KVP</li> <li>▶ Ermitteln und Auswerten der betrieblichen Kennzahlen und Nutzen für den eigenen KVP</li> <li>▶ Umsetzung im Betrieb mitgestalten, z. B. bei:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• veränderten Arbeitsabläufen</li> <li>• Meldungen</li> <li>• verkaufsfördernden Maßnahmen (aktives Anbieten)</li> </ul> </li> </ul>

► **Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
<b>1 Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)</b>		
a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Branchenzugehörigkeit</li> <li>► Rechtsform</li> <li>► Zielsetzung und Angebotsstruktur des Ausbildungsbetriebes</li> <li>► Arbeits-, Verwaltungsabläufe und deren betriebliche Organisation</li> </ul>
b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben		<ul style="list-style-type: none"> <li>► grundlegende rechtliche Vorgaben, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufsbildungsgesetz, ggf. Handwerksordnung</li> <li>• Jugendarbeitsschutzgesetz</li> <li>• Arbeitszeitgesetz</li> <li>• Tarifrecht</li> <li>• Entgeltfortzahlungsgesetz</li> <li>• Ausbildungsordnung</li> <li>• Gesetz zum Schutz von Müttern bei der Arbeit, in der Ausbildung und im Studium</li> </ul> </li> <li>► Inhalte des Ausbildungsvertrages, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art und Ziel der Berufsausbildung</li> <li>• Vertragsparteien</li> <li>• Beginn und Dauer der Ausbildung</li> <li>• Probezeit</li> <li>• Kündigungsregelungen</li> <li>• Ausbildungsvergütung</li> <li>• Urlaubsanspruch</li> <li>• inhaltliche und zeitliche Gliederung der Ausbildung</li> <li>• betrieblicher Ausbildungsplan</li> <li>• Form des Ausbildungsnachweises</li> </ul> </li> <li>► Beteiligte im System der dualen Berufsausbildung                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsbetriebe (ggf. überbetriebliche Bildungsstätte) und Berufsschulen</li> <li>• Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände</li> <li>• zuständige Stellen</li> <li>• Bundesministerien</li> <li>• Kultusministerkonferenz der Länder</li> </ul> </li> <li>► Rolle der Beteiligten, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung und Abstimmung betrieblicher und schulischer Ausbildungsinhalte</li> <li>• Vermittlung von Ausbildungsinhalten</li> <li>• Lernortkooperation</li> <li>• Abnahme von Prüfungen</li> </ul> </li> <li>► Betrieb, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeits- und Pausenzeiten</li> <li>• Urlaubs- und Überstundenregelungen</li> <li>• Beschwerderecht</li> <li>• Betriebsvereinbarungen</li> </ul> </li> <li>► Berufsschule, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• rechtliche Regelungen der Länder zur Schulpflicht</li> <li>• Rahmenlehrplan</li> <li>• Freistellung und Anrechnung</li> </ul> </li> </ul>

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Elemente einer Ausbildungsordnung, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufsbezeichnung</li> <li>• Ausbildungsdauer</li> <li>• Ausbildungsberufsbild</li> <li>• Ausbildungsrahmenplan</li> <li>• Prüfungs- und Bestehensregelung</li> </ul> </li> <li>▶ betrieblicher Ausbildungsplan, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• sachlicher und zeitlicher Verlauf der Ausbildung</li> <li>• Ausbildungsnachweis als                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>– Abgleich mit betrieblichem Ausbildungsplan</li> <li>– Zulassungsvoraussetzung zur Abschlussprüfung</li> </ul> </li> <li>• Lernortkooperation</li> </ul> </li> <li>▶ Checklisten zur Umsetzung</li> </ul>
d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ arbeitsrechtliche Regelungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsvergütung, Arbeitsentgelt, Arbeitszeiten, Urlaubsanspruch, Arbeitsbedingungen, Abschluss und Kündigung von Arbeitsverhältnissen, Laufzeit von Verträgen</li> <li>• tarifliche, betriebliche und individuelle Vereinbarungen über die zuvor genannten Punkte</li> <li>• Zulagen, Sonderzahlungen und Urlaubsgeld</li> </ul> </li> <li>▶ sozialrechtliche Regelungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sozialstaat und Solidargedanke</li> <li>• gesetzliche Sozialversicherung mit Arbeitslosen-, Unfall-, Renten-, Pflege- und Krankenversicherung</li> <li>• Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, Versorgungsmedizinverordnung, Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen, Gesetz zum Schutz von Müttern bei der Arbeit, in der Ausbildung und im Studium</li> </ul> </li> <li>▶ tarifrechtliche Regelungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifbindung</li> <li>• Tarifvertragsparteien</li> <li>• Tarifverhandlungen</li> <li>• Geltungsbereich (räumlich, fachlich, persönlich) von Tarifverträgen für Arbeitnehmer/-innen der entsprechenden Branche sowie deren Anwendung auf Auszubildende</li> </ul> </li> <li>▶ mitbestimmungsrechtliche Regelungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebsverfassungsgesetz oder Personalvertretungsgesetze, Recht von Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen auf Mitbestimmung am Arbeitsplatz, Gleichberechtigung von Betriebsrat/Personalrat und Arbeitgeber</li> <li>• Vereinigungs- und Koalitionsfreiheit</li> </ul> </li> </ul>
e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grundsatz der vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertretern und Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertreterinnen</li> <li>▶ Aufgaben und Arbeitsweise von Betriebsrat/Personalrat, Jugend- und Auszubildendenvertretung</li> <li>▶ Beratungs- und Mitbestimmungsrechte, Betriebsvereinbarungen</li> </ul>
f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mitgliedschaft in                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• branchenspezifischen Arbeitgeberverbänden</li> <li>• Fachgewerkschaften</li> </ul> </li> <li>▶ Arbeitskreise</li> <li>▶ Netzwerktreffen</li> </ul>

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Brutto- und Nettobeträge</li> <li>▶ Abzüge für Steuern und Sozialversicherungsträger</li> <li>▶ Steuerklassen</li> <li>▶ Krankenkasse</li> <li>▶ Angabe von Urlaubstagen</li> <li>▶ Sonderzahlungen, Leistungsprämien, vermögenswirksame Leistungen, Sachzuwendungen</li> </ul>
h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Inhalte des Arbeitsvertrages, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufsbezeichnung</li> <li>• Tätigkeitsbeschreibung</li> <li>• Arbeitszeit und -ort</li> <li>• Beginn und Dauer des Beschäftigungsverhältnisses</li> <li>• Probezeit</li> <li>• Kündigungsregelungen</li> <li>• Arbeitsentgelt</li> <li>• Urlaubsanspruch</li> <li>• Datenschutzbestimmungen</li> <li>• Arbeitsunfähigkeit</li> <li>• zusätzliche Vereinbarungen</li> <li>• zusätzliche Vorschriften, z. B. tarifliche Regelungen, Betriebsordnungen, Dienstvereinbarungen</li> </ul> </li> </ul>
i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Möglichkeiten der Anpassungs- und Aufstiegsfortbildung                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• branchen- und berufsspezifische Karrierewege</li> <li>• Anpassungsfortbildung</li> <li>• Aufstiegsfortbildung, z. B. nach BBiG/HwO oder Länderrecht/Fachschulen</li> <li>• Zusatzqualifikationen</li> </ul> </li> <li>▶ Förderungsmöglichkeiten                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufstiegs-BAföG</li> <li>• Prämien und Stipendien</li> <li>• Weiterbildungsgesetze der Länder</li> </ul> </li> </ul>
<b>2 Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)</b>		
a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ einschlägige Gesundheits- und Arbeitsschutzvorschriften, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsschutzgesetz</li> <li>• Jugendarbeitsschutzgesetz</li> <li>• Arbeitsstättenverordnung</li> <li>• Arbeitszeitgesetz</li> <li>• Arbeitssicherheitsgesetz</li> <li>• Gefahrstoffverordnung, insbesondere Gefahrensymbole und Sicherheitskennzeichen</li> </ul> </li> <li>▶ regelmäßige Reflexion über Gefährdungen durch Routine</li> <li>▶ sachgerechter Umgang mit Gefährdungen</li> <li>▶ allgemeine und betriebliche Verhaltensregeln, Wissen über Fluchtwege, Erste Hilfe, Notrufnummern, Notausgänge, Sammelplätze</li> <li>▶ im Gebäude/am Arbeitsplatz: Brandschutzmittel, Feuerlöscher</li> <li>▶ Erfolgsfaktoren zur langfristigen psychischen und physiologischen Gesunderhaltung</li> </ul>

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ besondere Fürsorgepflicht des Arbeitgebers</li> <li>▶ Arten von Gefährdungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• mechanische, elektrische und thermische Gefährdungen</li> <li>• physikalische Einwirkungen und Gefahrstoffe</li> <li>• Brand- und Explosionsgefährdungen</li> <li>• Arbeitsumgebungsbedingungen</li> <li>• psychische Faktoren</li> <li>• physische Belastungen</li> </ul> </li> <li>▶ Beratung und Überwachung der Betriebe durch außerbetriebliche Organisationen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audits</li> <li>• Studien</li> <li>• Gutachten durch Gewerbeaufsicht und Berufsgenossenschaften</li> <li>• Bereiche, z. B.:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergonomie</li> <li>• Schutzausrüstung und Unterweisungen für Personen</li> <li>• Sicherheit an Maschinen</li> <li>• Sicherheit von Einrichtungen und Gebäuden</li> <li>• Brandschutz</li> <li>• Prozesssicherheitsmanagement</li> <li>• Infektionsschutz und Hygiene</li> <li>• Sicherheit des Fuhrparks</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▶ Arbeits- und Wegeunfälle</li> </ul>
c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Merkblätter und Richtlinien zur Verhütung von Unfällen beim Umgang mit Werk- und Hilfsstoffen sowie mit Werkzeugen und Maschinen</li> <li>▶ sachgerechter Umgang mit Gefährdungen</li> <li>▶ gesundheitserhaltende Verhaltensregeln</li> <li>▶ regelmäßige Unterweisung der Mitarbeiter/-innen</li> </ul>
d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grundlage der gesetzlichen Unfallversicherung</li> <li>▶ sach- und fachgerechte Anwendung von technischen Vorschriften und Betriebsanweisungen</li> <li>▶ Präventionsmaßnahmen</li> <li>▶ Präventionskultur in der betrieblichen Praxis</li> <li>▶ betriebliche Maßnahmen der Gesundheitsförderung</li> <li>▶ individuelle Belastungsgrenzen und Resilienz</li> </ul>
e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ergonomie am Arbeitsplatz, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lichtverhältnisse</li> <li>• Bewegung und Dehnung</li> <li>• Wechsel zwischen Sitzen und Stehen</li> <li>• Einstellungen an Arbeitsmitteln</li> <li>• Hilfsmittel wie Hebe- und Tragehilfen</li> </ul> </li> </ul>
f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Arten von Notfällen</li> <li>▶ Erste-Hilfe-Maßnahmen und Ersthelfer/-innen</li> <li>▶ Notruf- und Notfallnummern</li> <li>▶ Unfallmeldung</li> <li>▶ Meldekette</li> <li>▶ Fluchtwege und Sammelpunkte</li> <li>▶ Evakuierungsmaßnahmen und Evakuierungshelfer/-innen</li> <li>▶ Dokumentation</li> <li>▶ Meldepflicht von Unfällen</li> <li>▶ Durchgangsarztverfahren</li> </ul>

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brand- schutzes anwenden, Ver- haltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maß- nahmen zur Brandbekämp- fung ergreifen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bestimmungen für den Brand- und Explosionsschutz                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zündquellen und leicht entflammbare Stoffe</li> <li>• Verhaltensregeln im Brandfall (Brandschutzordnung)</li> <li>• Maßnahmen zur Brandbekämpfung</li> <li>• Fluchtwege und Sammelpätze</li> </ul> </li> <li>▶ automatische Löscheinrichtungen</li> <li>▶ Einsatzbereiche, Wirkungsweise und Standorte von Löschmitteln</li> </ul>
<b>3 Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)</b>		
a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Wei- terentwicklung beitragen	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ressourcenintensität und soziale Bedeutung von Geschäfts- und Arbeitsprozessen bzw. Wertschöpfungsketten</li> <li>▶ Analyse von Verbrauchsdaten</li> <li>▶ Wahrnehmung und Vermeidung oder Verringerung von Belastun- gen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lärm</li> <li>• Abluft, Abwasser, Abfälle</li> <li>• Gefahrstoffe</li> </ul> </li> <li>▶ rationelle Energie- und Ressourcenverwendung, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerätelaufzeiten</li> <li>• Wartung</li> <li>• Lebensdauer von Produkten</li> <li>• Umgang mit Speicher- und Printmedien</li> </ul> </li> <li>▶ Abfallvermeidung und -trennung</li> <li>▶ Wiederverwertung, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wertstoffe</li> <li>• Recycling</li> <li>• Reparatur</li> <li>• Wiederverwendung</li> </ul> </li> <li>▶ Sensibilität für Umweltbelastungen auch in angrenzenden Arbeitsbereichen</li> </ul>
b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umwelt- verträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhal- tigkeit nutzen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Herkunft und Herstellung</li> <li>▶ Transportwege</li> <li>▶ Lebensdauer und langfristige Nutzbarkeit</li> <li>▶ ökologischer und sozialer Fußabdruck von Produkten und Dienst- leistungen bzw. von Wertschöpfungsprozessen</li> <li>▶ Prüfsiegel und Zertifikate, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• fairer Handel</li> <li>• Regionalität</li> <li>• ökologische Erzeugung</li> </ul> </li> </ul>
c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Um- weltschutzes einhalten		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ anlagen-, umweltmedien- und stoffbezogene Schutzgesetze, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Immissionsschutzgesetz mit Arbeitsplatzgrenzwerten</li> <li>• Wasserrecht</li> <li>• Bodenschutzrecht</li> <li>• Abfallrecht</li> <li>• Chemikalienrecht</li> </ul> </li> <li>▶ weitere Regelungen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recyclingvorschriften</li> <li>• betriebliche Selbstverpflichtung</li> </ul> </li> <li>▶ Risiken und Sanktionen bei Übertretung</li> </ul>
d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wieder- verwertung oder Entsorgung zuführen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ vorausschauende Planung von Abläufen</li> <li>▶ Substitution von Stoffen und Materialien</li> <li>▶ Recycling und Kreislaufwirtschaft</li> <li>▶ bestimmungsgemäße Entsorgung von Stoffen</li> <li>▶ Erfassung, Lagerung und Entsorgung betriebsspezifischer Abfälle</li> <li>▶ Rechtsfolgen bei Nichteinhaltung</li> </ul>

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zielkonflikte und Zusammenhänge zwischen ökonomischen, ökologischen und sozialen Anforderungen</li> <li>▶ Optimierungsansätze und Handlungsalternativen unter Berücksichtigung von ökologischer Effektivität und Effizienz</li> <li>▶ Vor- und Nachteile von Optimierungsansätzen und Handlungsalternativen</li> <li>▶ Wirksamkeit von Maßnahmen</li> <li>▶ Wertschätzung innovativer Ideen</li> </ul>
f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aufbereitung von Informationen und Aufbau einer Nachricht</li> <li>▶ betriebliches Umweltmanagement</li> <li>▶ Aufbau und Pflege von Kooperationsbeziehungen</li> <li>▶ vernetztes ressourcensparendes Zusammenarbeiten</li> <li>▶ abgestimmtes Vorgehen</li> <li>▶ Nachhaltigkeit und Umweltschutz als Wettbewerbsvorteil</li> </ul>
<b>4 Digitalisierte Arbeitswelt (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)</b>		
a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Unterscheidung von Datenschutz und Datensicherheit</li> <li>▶ Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), betriebliche Regelungen</li> <li>▶ Funktion von Datenschutzbeauftragten</li> <li>▶ Relevanz von Datenschutz und Datensicherheit in betrieblichen Arbeitsabläufen</li> </ul>
b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Urheberrecht und verwandte Schutzrechte</li> <li>▶ betriebliches Zugriffskonzept und Zugriffsberechtigungen</li> <li>▶ Gefahren von Anhängen, Links und Downloads</li> <li>▶ betriebliche Routinen zum sicheren Umgang mit digitalen Medien und IT-Systemen</li> <li>▶ Umgang mit Auffälligkeiten im Bereich Datenschutz und Datensicherheit</li> <li>▶ Unregelmäßigkeiten bei der Nutzung digitaler Medien und von IT-Systemen</li> <li>▶ betriebliche und allgemeine Ansprechpartner/-innen sowie Informationsstellen zu Datenschutz und Datensicherheit</li> </ul>
c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ analoge und digitale Formen der Kommunikation und deren Vor- und Nachteile</li> <li>▶ Aufbau, Phasen und Planung eines Gespräches</li> <li>▶ verbale und nonverbale Kommunikation</li> <li>▶ Techniken der Gesprächsführung</li> <li>▶ Reflexion des eigenen Kommunikationsverhaltens</li> <li>▶ Qualität einer Dokumentation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualität</li> <li>• Barrierefreiheit</li> <li>• Richtigkeit</li> <li>• Vollständigkeit</li> </ul> </li> </ul>
d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Merkmale und Ursachen</li> <li>▶ Analyse von Kommunikationsstörungen</li> <li>▶ Präventions- und Lösungsstrategien</li> <li>▶ Kompromiss, Konsens und Kooperation</li> </ul>

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
<p>e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen</p>	<p>während der gesamten Ausbildung</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Suchstrategien und Suchanfragen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterschiede von Suchmaschinen und Fachdatenbanken</li> <li>• zentrale Suchbegriffe für Recherchefragen</li> <li>• Präzisierung von Fragen unter Nutzung der Funktion von Suchmaschinen</li> <li>• Güte- und Inklusionskriterien von Quellen</li> <li>• Bewertung von Informationen und deren Herkunft</li> </ul> </li> <li>▶ systematische Speicherung von Informationen und Fundorten anhand von Gütekriterien, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsistenz</li> <li>• Nachvollziehbarkeit</li> <li>• Ordnungsansätze</li> <li>• Redundanzvermeidung</li> <li>• Übersichtlichkeit</li> <li>• Zugänglichkeit</li> </ul> </li> <li>▶ Wissens- und Informationsmanagement</li> </ul>
<p>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ formale, nonformale und informelle Lernprozesse</li> <li>▶ Lernen in unterschiedlichen Lebensphasen</li> <li>▶ Voraussetzungen und Qualitätskriterien für selbstgesteuertes Lernen</li> <li>▶ Eignung und Einsatz von digitalen Medien</li> <li>▶ Lern- und Arbeitstechniken</li> </ul>
<p>g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rollen, Kompetenzen und Interessen von Beteiligten</li> <li>▶ Identifikation des geeigneten Kommunikationsmittels unter Beachtung verschiedener Methoden</li> <li>▶ Prüfung im Team von Anforderungen mit Rollen- und Aufgabenverteilung</li> <li>▶ technische, organisatorische, ökonomische Rahmenbedingungen</li> <li>▶ abgestimmte Projekt-, Zeit- und Aufgabenpläne</li> <li>▶ zielorientiertes Kommunizieren, beispielsweise auf Basis der SMART-Regel</li> <li>▶ systematischer Austausch von Informationen zur Aufgabenerfüllung</li> <li>▶ Entwicklung und Pflege von Kooperationsbeziehungen</li> </ul>
<p>h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Einfühlungsvermögen</li> <li>▶ respektvoller Umgang</li> <li>▶ Sachlichkeit</li> <li>▶ Dimensionen von Vielfalt in der Arbeitswelt, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alter</li> <li>• Behinderung</li> <li>• Geschlecht und geschlechtliche Identität</li> <li>• ethnische Herkunft und Nationalität</li> <li>• Religion und Weltanschauung</li> <li>• sexuelle Orientierung und Identität</li> </ul> </li> </ul>

\* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildpositionen/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
<b>5 Im Arbeitskontext kultursensibel handeln (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)</b>		
a) Vorteile von kultursensiblen Verhalten insbesondere für den eigenen beruflichen Kontext darstellen	<b>8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Berücksichtigen kulturspezifischer Besonderheiten, um Geschäftsprozesse zielgerichtet zu gestalten</li> </ul>
b) Gleichbehandlung und Inklusion im Arbeitskontext mitgestalten		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vermeiden von Ausgrenzung</li> <li>▶ Unterstützen bei der Inklusion</li> <li>▶ bei Bedarf vermittelndes Auftreten und Aufbrechen von Vorurteilen</li> </ul>
c) soziokulturelle Unterschiede identifizieren, mögliche Auswirkungen auf die Kommunikation reflektieren und in der Zusammenarbeit berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anwendung und Nutzung von Kommunikationsregeln und Möglichkeiten der Konfliktlösung, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktives Zuhören</li> <li>• klares und verständliches Kommunizieren</li> <li>• Respekt</li> <li>• Ich-Botschaften</li> <li>• Berücksichtigen interkultureller Identitäten</li> </ul> </li> <li>▶ kritisches Reflektieren des eigenen Verhaltens und Entwickeln von Handlungsalternativen für zukünftige Situationen</li> </ul>
d) Missverständnisse und Konflikte sowie deren Ursachen erkennen und geeignete Handlungsmöglichkeiten zur Lösung abwägen und anwenden		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ situationsgerechtes Reagieren auf Kritik durch Kollegen und Kolleginnen oder Vorgesetzte unter Beachtung kultureller Unterschiede</li> <li>▶ Berücksichtigen unterschiedlicher Kommunikationsweisen, z. B.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• lautere Sprache</li> <li>• unterschiedliche Mimik/Gestik</li> </ul> </li> </ul>



Abbildung 10: Kundencenter der Münchener Verkehrsgesellschaft (Quelle: MVG)

## 2.3 Betrieblicher Ausbildungsplan

Auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans erstellt der Betrieb für die Auszubildenden einen betrieblichen Ausbildungsplan, der mit der Verordnung ausgehändigt und erläutert wird. Er ist Anlage zum Ausbildungsvertrag und wird zu Beginn der Ausbildung bei der zuständigen Stelle hinterlegt. Wie der betriebliche Ausbildungsplan auszusehen hat, ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Er sollte pädagogisch sinnvoll aufgebaut sein und den geplanten Verlauf der Ausbildung sachlich und zeitlich belegen. Zu berücksichtigen ist unter anderem auch, welche Abteilungen bzw. Arbeitsbereiche für welche Lernziele verantwortlich sind, wann und wie lange die Auszubildenden an welcher Stelle bleiben.

Der betriebliche Ausbildungsplan sollte nach folgenden Schritten erstellt werden:

- ▶ Bilden von betrieblichen Ausbildungsabschnitten,
- ▶ Zuordnen der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu diesen Ausbildungsabschnitten,
- ▶ Festlegen der Ausbildungsorte und der verantwortlichen Mitarbeiter/-innen,
- ▶ Festlegen der Reihenfolge der Ausbildungsorte und der tatsächlichen betrieblichen Ausbildungszeit,
- ▶ falls erforderlich, Berücksichtigung überbetrieblicher Ausbildungsmaßnahmen und Abstimmung mit Verbundpartnern.

Weiterhin sind bei der Aufstellung des betrieblichen Ausbildungsplans zu berücksichtigen:

- ▶ persönliche Voraussetzungen der Auszubildenden (z. B. unterschiedliche Vorbildung),
- ▶ Gegebenheiten des Ausbildungsbetriebes (z. B. Betriebsstrukturen, personelle und technische Einrichtungen, regionale Besonderheiten),
- ▶ Durchführung der Ausbildung (z. B. Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte, Berufsschulunterricht in Blockform, Planung und Bereitstellung von Ausbildungsmitteln, Erarbeiten von methodischen Hinweisen zur Durchführung der Ausbildung).

Ausbildungsbetriebe erleichtern sich die Erstellung individueller betrieblicher Ausbildungspläne, wenn detaillierte Listen mit betrieblichen Arbeitsaufgaben erstellt werden, die zur Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Ausbildungsordnung geeignet sind. Hierzu sind in den Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan konkrete Anhaltspunkte zu finden.

## 2.4 Ausbildungsnachweis

Der Ausbildungsnachweis stellt ein wichtiges Instrument zur Information über das gesamte Ausbildungsgeschehen in Betrieb und Berufsschule dar und ist im Berufsbildungsgesetz (BBiG) geregelt. Die Auszubildenden sind verpflichtet, einen schriftlichen oder elektronischen Ausbildungsnachweis zu führen. Der schriftliche Ausbildungsnachweis wird entweder handschriftlich oder in einem Textverarbeitungsprogramm am Computer geführt. Den elektronische Ausbildungsnachweis führen die Auszubildenden in einer speziellen Software. Ob der Ausbildungsnachweis schriftlich oder elektronisch geführt wird, muss zu Beginn der Ausbildung im Ausbildungsvertrag vermerkt werden (§ 11 Absatz 1 Satz 2 Nummer 12 i. V. m. § 13 Nummer 7 BBiG).

! Die Vorlage eines schriftlichen oder elektronischen Ausbildungsnachweises ist gemäß § 43 Absatz 1 Nummer 2 des Berufsbildungsgesetzes/§ 36 Absatz 1 Nummer 2 der Handwerksordnung Zulassungsvoraussetzung zur Abschluss-/Gesellenprüfung.

Nach der Empfehlung Nr. 156 des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) ist der Ausbildungsnachweis von Auszubildenden mindestens wöchentlich zu führen. Diese Empfehlung enthält auch Beispiele für onlinebasierte Anwendungen zum Führen von Ausbildungsnachweisen.

Ausbilder/-innen sollen die Auszubildenden zum Führen des Ausbildungsnachweises anhalten. Sie müssen den Auszubildenden Gelegenheit geben, den Ausbildungsnachweis am Arbeitsplatz zu führen. In der Praxis hat es sich bewährt, dass die Ausbilder/-innen den Ausbildungsnachweis mindestens einmal im Monat prüfen, mit den Auszubildenden besprechen und den Nachweis abzeichnen.

Eine Bewertung der Ausbildungsnachweise nach Form und Inhalt ist im Rahmen der Prüfungen nicht vorgesehen.

Die schriftlichen oder elektronischen Ausbildungsnachweise sollen den zeitlichen und inhaltlichen Ablauf der Ausbildung für alle Beteiligten – Auszubildende, Ausbilder/-innen, Berufsschullehrer/-innen, Mitglieder des Prüfungsausschusses und ggf. gesetzliche Vertreter/-innen der Auszubildenden – nachweisen. Die Ausbildungsnachweise sollten den Bezug der Ausbildung zum Ausbildungsrahmenplan deutlich erkennen lassen.

Grundsätzlich ist der Ausbildungsnachweis eine Dokumentation der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die während der gesamten Ausbildungszeit vermittelt werden. In Verbindung mit dem betrieblichen Ausbildungsplan bietet der Ausbildungsnachweis eine optimale Möglichkeit, die Vollständigkeit der Ausbildung zu planen und zu überwachen. Er kann bei eventuellen Streitfällen als Beweismittel dienen.

### Vorteile des elektronischen Ausbildungsnachweises

Der elektronische Ausbildungsnachweis wird in einer speziellen Software geführt und bringt viele praktische Neuerungen mit sich. So ist hier z. B. eine elektronische Signatur durch den Ausbilder/die Ausbilderin möglich. Der Ausbildungsnachweis wird dem Prüfungsausschuss elektronisch übermittelt.

Ausbilder/-innen können in der Software beispielsweise direkt auf die Ausbildungsnachweise aller Auszubildenden zugreifen oder bekommen diese von ihren Auszubildenden zugesandt. Besonders für Betriebe, die mehrere Auszubildende haben, ist diese Funktion sehr vorteilhaft. In den Online-Tätigkeitsnachweisen füllen die Auszubildenden in vorher festgelegten Intervallen (täglich oder wöchentlich) aus, welche Tätigkeiten sie pro Tag wie lange ausgeführt haben. So behalten die Ausbilder/-innen einen guten Überblick über die einzelnen Einsatzbereiche ihrer Auszubildenden.

### Verknüpfung zum Ausbildungsrahmenplan

Mit einem elektronischen Ausbildungsnachweis können Auszubildende und Ausbilder/-innen ganz einfach überwachen, wie intensiv die einzelnen Qualifikationen und Berufsbildpositionen des jeweiligen Ausbildungsrahmenplans im Betrieb vermittelt wurden. Einige Programme haben dafür spezielle Funktionen vorgesehen. So müssen Auszubildende beispielsweise jeder Beschäftigung ein Lernziel aus dem jeweiligen Ausbildungsrahmenplan zuordnen. Im Entwicklungsportfolio können Auszubildende und Ausbilder/-innen dann direkt einsehen, in welchem zeitlichen Umfang die entsprechenden Berufsbildpositionen im Betrieb vermittelt wurden, und somit auch überwachen, welche Inhalte möglicherweise zu kurz gekommen sind. Ausbildungslücken kann auf diese Weise gezielt entgegensteuert werden. Ist ein Ausbildungsbereich zu kurz gekommen, können Ausbilder/-innen im Feedbackgespräch mit den Auszubildenden schnell herausfinden, ob der Betrieb versäumt hat, die Auszubildenden in dem entsprechenden Bereich einzusetzen, oder ob die Auszubildenden die Tätigkeiten im Ausbildungsnachweis versehentlich unter einem anderen Lernziel eingeordnet haben.



ZUSATZMATERIALIEN  
ZUM DOWNLOAD

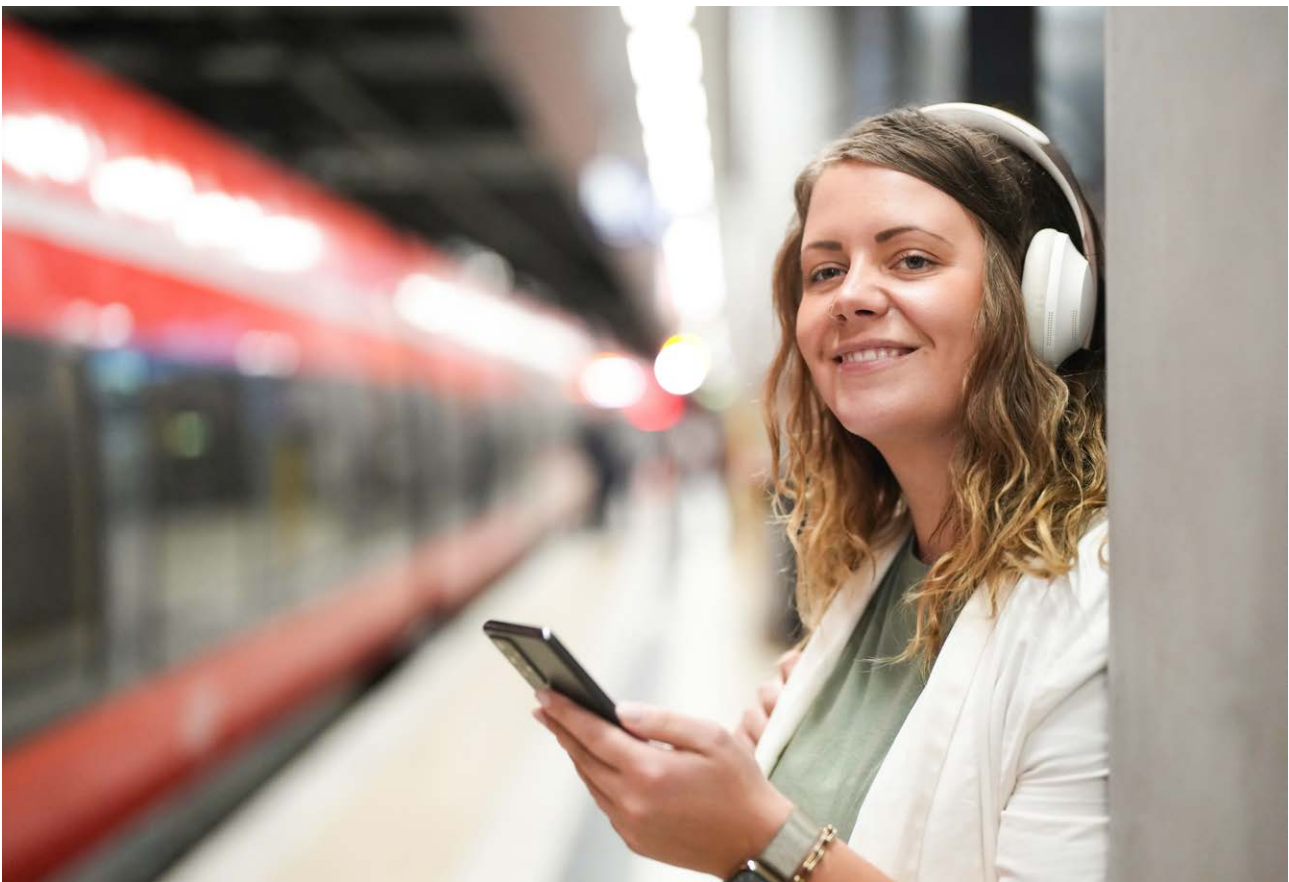


Abbildung 11: Junge Frau mit Smartphone am Bahnsteig (Quelle: Deutsche Bahn/Oliver Lang)

Beispielhafter Ausbildungsnachweis mit Bezug zum Ausbildungsrahmenplan (wöchentlich)

	<b>Name</b>	<u>Max Mustermann</u>
	<b>Abteilung</b>	<u>Kundencenter</u>
<b>Ausbildungsnachweis Nr.</b> <u>29</u>	<b>Ausbildungswoche</b>	<u>09.03.26</u> - <u>13.03.26</u> <b>Ausbildungsjahr</b> <u>1</u>

<b>Betriebliche Tätigkeiten</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Deutschlandticket neu ausgestellt, gekündigt und Änderungen vorgenommen</li> <li>EBE-Fälle bearbeitet und einkassiert</li> <li>zu Abos beraten</li> <li>Fahrplanauskunft erteilt</li> <li>Abos gekündigt und neu ausgestellt</li> <li>Ausgabe von Give-aways an Fahrgäste</li> <li>Ticketverkauf und Erstattungen durchgeführt</li> <li>Rechnungen ausgedruckt (Bestätigung für Arbeitgeber)</li> <li>Gültigkeitsbestätigung an Kunden ausgegeben</li> <li>Defekte Chipkarten ausgetauscht</li> </ul>
<b>Unterweisungen, Lehrgespräche, betrieblicher Unterricht, sonstige Schulungen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lehrgespräch zu Vertragsarten</li> <li>Schulung Datenschutz</li> </ul> <p>Urlaub am 11.03.2026</p>
<b>Berufsschule (Unterrichtsthemen)</b>

<b>Datum:</b>	<b>Datum:</b>	<b>Datum:</b>
<b>Auszubildende:r</b>	<b>Ausbilder:in</b>	<b>Gesetzliche:r Vertreter:in</b>

Abbildung 12: Beispiel Ausbildungsnachweis (Quelle: Stadtwerke München)

## 2.5 Hilfen zur Durchführung der Ausbildung

Gut ausgebildete Fachkräfte spielen eine entscheidende Rolle für lokale und globale wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Entwicklungen. Der Arbeit des Ausbildungspersonals kommt damit eine besondere Bedeutung zu. Nicht nur die Ausbildungsinhalte, sondern auch die gewählten Lehr- und Lernmethoden müssen den aktuellen und zukünftigen Anforderungen entsprechen und dazu beitragen, die Auszubildenden zur Durchführung selbstständiger und reflektierter beruflicher Handlungen zu befähigen. In einer immer digitaler und komplexer werdenden Welt sind neben den fachlichen daher auch kommunikative, technische und mediale Kompetenzen enorm wichtig. Von Fachkräften wird darüber hinaus erwartet, auf sich wandelnde Anforderungen schnell und flexibel zu reagieren und in neuen Situationen selbstständig und kreativ zu agieren. Den Ausbildern und Ausbilderinnen kommt neben der klassischen Rolle des/der Unterweisenden immer mehr die Rolle des Lernbegleiters/der Lernbegleiterin zu. Dazu gehören unter anderem eine Kommunikation auf Augenhöhe, die Vermittlung von Selbstlernkompetenz, kollaboratives Lernen, die Vereinbarung von individuellen Lernzielen mit den Auszubildenden und die Reflexion des Lernprozesses.

### 2.5.1 Didaktische Prinzipien der Ausbildung

Als Grundlage für die Konzeption von handlungsorientierten Ausbildungsaufgaben bietet sich das Modell der vollständigen Handlung an. Es kommt ursprünglich aus der Arbeitswissenschaft und ist von dort als Lernkonzept in die betriebliche Ausbildung übertragen worden. Nach diesem Modell konstruierte Lern- und Arbeitsaufgaben fördern bei den Auszubildenden die Fähigkeit, selbstständig, selbstkritisch und eigenverantwortlich die im Betrieb anfallenden Arbeitsaufträge zu erledigen.

Bei der Gestaltung handlungsorientierter Ausbildungsaufgaben sind folgende didaktische Überlegungen und Prinzipien zu berücksichtigen:

- ▶ vom Leichten zum Schweren,
- ▶ vom Einfachen zum Zusammengesetzten,
- ▶ vom Nahen zum Entfernten,
- ▶ vom Allgemeinen zum Speziellen,
- ▶ vom Konkreten zum Abstrakten.

Didaktische Prinzipien, deren Anwendung die Erfolgssicherung wesentlich fördern, sind unter anderem:

#### ▶ Prinzip der **Fasslichkeit des Lernstoffs**

Der Lernstoff sollte für die Auszubildenden verständlich präsentiert werden, um die Motivation zu erhalten. Zu berücksichtigen sind dabei z. B. Vorkenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie Lernschwierigkeiten der Auszubildenden.

#### ▶ Prinzip der **Anschauung**

Durch die Vermittlung konkreter Vorstellungen prägt sich der Lernstoff besser ein:

Anschauung = Fundament der Erkenntnis (Pestalozzi).

#### ▶ Prinzip der **Praxisnähe**

Theoretische und abstrakte Inhalte sollten immer einen Praxisbezug haben, um verständlich und einprägsam zu sein.

#### ▶ Prinzip der **selbstständigen Arbeit**

Ziel der Ausbildung sind selbstständig arbeitende, verantwortungsbewusste, kritisch und zielstrebig handelnde Mitarbeiter/-innen. Dies kann nur durch entsprechende Ausbildungsmethoden erreicht werden.

Das **Modell der vollständigen Handlung** besteht aus sechs Schritten, die aufeinander aufbauen und die eine stetige Rückkopplung ermöglichen.

**Informieren:** Die Auszubildenden erhalten eine Lern- bzw. Arbeitsaufgabe. Um die Aufgabe zu lösen, müssen sie sich selbstständig die notwendigen Informationen beschaffen.

**Planen:** Die Auszubildenden erstellen einen Arbeitsablauf für die Durchführung der gestellten Lern- bzw. Arbeitsaufgabe.

**Entscheiden:** Auf der Grundlage der Planung wird in der Regel mit dem Ausbilder bzw. der Ausbilderin ein Fachgespräch geführt, in dem der Arbeitsablauf geprüft und entschieden wird, wie die Aufgabe umzusetzen ist.

**Ausführen:** Die Auszubildenden führen die in der Arbeitsplanung erarbeiteten Schritte selbstständig aus.

**Kontrollieren:** Die Auszubildenden überprüfen selbstkritisch die Erledigung der Lern- bzw. Arbeitsaufgabe (Soll-Ist-Vergleich).

**Bewerten:** Die Auszubildenden reflektieren den Lösungsweg und das Ergebnis der Lern- bzw. Arbeitsaufgabe.

Je nach Wissensstand der Auszubildenden erfolgt bei den einzelnen Schritten eine Unterstützung durch die Ausbilder/-innen. Die Lern- bzw. Arbeitsaufgaben können auch so konzipiert sein, dass sie von mehreren Auszubildenden erledigt werden können. Das fördert den Teamgeist und die betriebliche Zusammenarbeit.



Abbildung 13: Modell der vollständigen Handlung (Quelle: BIBB)

### 2.5.2 Handlungsorientierte Ausbildungsmethoden

Mit der Vermittlung der Inhalte des neuen Ausbildungsberufs werden Ausbilder/-innen didaktisch und methodisch immer wieder vor neue Aufgaben gestellt. Sie nehmen verstärkt die Rolle einer beratenden Person ein, um die Auszubildenden zu befähigen, im Laufe der Ausbildung immer mehr Verantwortung zu übernehmen und selbstständiger zu lernen und zu handeln. Dazu sind aktive, situationsbezogene Ausbildungsmethoden (Lehr- und Lernmethoden) erforderlich, die Wissen nicht einfach mit dem Ziel einer „Eins-zu-eins-Reproduktion“ vermitteln, sondern eine selbstgesteuerte Aneignung ermöglichen. Ausbildungsmethoden sind das Werkzeug von Ausbildern und Ausbilderinnen. Sie versetzen die Auszubildenden in die Lage, Aufgaben im betrieblichen Alltag selbstständig zu erfassen, eigenständig zu erledigen und zu kontrollieren sowie ihr Vorgehen selbstkritisch zu reflektieren. Berufliche Handlungskompetenz lässt sich nur durch Handeln in und an berufstypischen Aufgaben erwerben. Für die Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit sind Methoden gefragt, die folgende Grundsätze besonders beachten:

- ▶ **Lernen für Handeln:** Es wird für das berufliche Handeln gelernt, das bedeutet Lernen an berufstypischen Aufgabenstellungen und Aufträgen.
- ▶ **Lernen durch Handeln:** Ausgangspunkt für ein aktives Lernen ist das eigene Handeln, es müssen also eigene

Handlungen ermöglicht werden, mindestens muss aber eine Handlung gedanklich nachvollzogen werden können.

- ▶ **Erfahrungen ermöglichen:** Handlungen müssen die bisherigen Erfahrungen der Auszubildenden einbeziehen sowie eigene neue Erfahrungen ermöglichen und damit die Reflexion des eigenen Handelns fördern.
- ▶ **Ganzheitliches nachhaltiges Handeln:** Handlungen sollen ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen und damit der berufstypischen Arbeits- und Geschäftsprozesse ermöglichen, dabei sind ökonomische, rechtliche, ökologische und soziale Aspekte einzubeziehen.
- ▶ **Handeln im Team:** Beruflich gehandelt wird insbesondere in Arbeitsgruppen, Teams oder Projektgruppen. Handlungen sind daher in soziale Prozesse eingebettet. Um soziale Kompetenzen entwickeln zu können, sollten Auszubildende in solche Gruppen aktiv eingebunden werden.
- ▶ **Vollständige Handlungen:** Handlungen sollen durch die Auszubildenden weitgehend selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.

Es existiert ein großer Methodenpool von klassischen und handlungsorientierten Methoden sowie von Mischformen, die für Einzel-, Partner- oder Gruppenarbeiten einsetzbar sind. Im Hinblick auf die zur Auswahl stehenden Ausbildungsmethoden sollten die Ausbilder/-innen sich folgende Fragen beantworten:

- ▶ Welchem Ablauf folgt die Ausbildungsmethode und für welche Art der Vermittlung ist sie geeignet (z.B. Gruppen-, Team-, Einzelarbeit)?
- ▶ Welche konkreten Ausbildungsinhalte des Berufs können mit der gewählten Ausbildungsmethode erarbeitet werden?
- ▶ Welche Aufgaben übernehmen Auszubildende, welche Auszubildende?
- ▶ Welche Vor- und Nachteile hat die jeweilige Ausbildungsmethode?
- ▶ Welche Lerntypen werden angesprochen, z.B. auditiv, visuell, kommunikativ?

Im Folgenden wird eine Auswahl an Ausbildungsmethoden, die sich für die Vermittlung von Ausbildungsinhalten im Betrieb eignen, vorgestellt:

## Digitale Medien

*„Ob Computer, Smartphone, Tablet oder Virtual-Reality-Brille – die Einsatzmöglichkeiten für digitale Medien in der beruflichen Bildung sind vielfältig. Doch nicht nur Lernen mit digitalen Medien ist wichtig, genauso entscheidend ist, die Medien selbst als Gegenstand des Lernens zu verstehen, um verantwortungsvoll mit ihnen umgehen zu können. In diesem Zusammenhang ist eine umfassende Medienkompetenz Grundvoraussetzung für Lehrpersonal und auch für die Lernenden selbst.“*  
(Quelle: BMBF-Flyer „Lernen und Beruf digital verbinden“)

Digitale Medien stellen die Brücke dar, mit der die enge Wechselbeziehung zwischen Ausbildung, wissensintensiver Facharbeit und fortschreitender Technologieentwicklung in einen Zusammenhang gebracht werden kann. Sie unterstützen Lernprozesse in komplexen, sich kontinuierlich wandelnden Arbeitsumgebungen, die ihrerseits in hohem Maße durch die Informationstechnik (IT) geprägt sind. Sie können der selbstgesteuerten Informationsgewinnung dienen, die Kommunikation und den unmittelbaren Erfahrungsaustausch unterstützen, unmittelbar benötigtes Fachwissen über den netzgestützten Zugriff auf Informationen ermöglichen und damit das Lernen im Prozess der Arbeit begleiten. Diese vielfältigen Möglichkeiten bringen auch neue Herausforderungen für das Bildungspersonal mit sich, die einerseits darin liegen, selbst auf dem neuesten Stand zu bleiben, und andererseits darin, sinnvolle Möglichkeiten für die Ausbildung und die Auszubildenden auszuwählen, zu gestalten und zu begleiten.

Digitale Medien sind in diesem skizzierten Rahmen explizit als Teil eines umfangreichen Bildungs- und Managementkonzeptes zu verstehen. Auszubildende, Bildungspersonal und ausgebildete Fachkräfte können heute mobil miteinander interagieren, elektronische Portfolios sind in der Lage, Ausbildungsverläufe, berufliche Karrierewege und Kompetenzentwicklungen kontinuierlich zu dokumentieren. Über gemeinsam gewährte Zugriffsrechte auf ihre elektronischen Ausbildungsnachweise können Auszubildende z.B. mit dem betrieblichen und berufsschulischen Bildungspersonal ge-

meinsam den Ausbildungsverlauf planen, begleiten, steuern und gezielt individuelle betriebliche Karrierewege fördern. Erfahrungswissen kann in Echtzeit ausgetauscht und dokumentiert werden.

## Gruppen-Experten-Rallye

Bei dieser Methode agieren die Auszubildenden/Lernenden gleichzeitig auch als Auszubildende/Lehrende. Es werden Stamm- und Expertengruppen gebildet, wobei die Lernenden sich erst eigenverantwortlich und selbstständig in Gruppenarbeit exemplarisch Wissen über einen Teil des zu bearbeitenden Themas erarbeiten, welches sie dann in einer nächsten Phase ihren Mitlernenden in den Stammgruppen vermitteln. Alle erarbeiten sich so ein gemeinsames Wissen, zu dem jeder/jede einen Beitrag leistet, sodass eine positive gegenseitige Abhängigkeit (Interdependenz) entsteht, wobei alle Beiträge wichtig sind. Wesentlich an der Methode ist, dass jeder/jede Lernende aktiv (d. h. in einer Phase auch zum Lehrer/zur Lehrerin) wird. Ein Test schließt als Kontrolle das Verfahren ab und überprüft die Wirksamkeit. Die Methode wird auch Gruppenpuzzle genannt.

## Juniorfirma

Eine Juniorfirma ist eine zeitlich begrenzte, reale Abteilung innerhalb eines Unternehmens und hat den Vorteil, dass sie das wirkliche Betriebsgeschehen nicht belastet. Die Auszubildenden führen die Juniorfirma selbstständig und in eigener Verantwortung mit umfassenden Aufgabenstellungen, wie sie auch im wirklichen Unternehmen zu beobachten sind. Ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal zu anderen Ausbildungsmethoden ist, dass die Juniorfirma auf Gewinn angelegt ist und ggf. die Ausbildungskosten senkt. Ausbilder/-innen treten im Rahmen der Juniorfirma üblicherweise in einer zurückhaltenden, moderierenden Rolle auf. Alle Tätigkeiten wie Planen, Informieren, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren und Auswerten sollten möglichst auf die Auszubildenden übertragen werden. Die Juniorfirma stellt eine „Learning by Doing“-Methode dar. Sie fördert unter anderem fachliche Qualifikationen, Kreativität, Eigenverantwortlichkeit, Teamgeist und soziale Kompetenz der Auszubildenden.

## Lerninseln

Lerninseln sind kleine Ausbildungswerkstätten innerhalb eines Unternehmens, in denen die Auszubildenden während der Arbeit qualifiziert werden. Unter der Anleitung der Ausbilder/-innen werden Arbeitsaufgaben, die auch im normalen Arbeitsprozess behandelt werden, in Gruppenarbeit selbstständig bearbeitet. Allerdings ist in der Lerninsel mehr Zeit vorhanden, um die betrieblichen Arbeiten pädagogisch aufbereitet und strukturiert durchzuführen. Das Lernen begleitet die Arbeit, sodass berufliches Arbeiten und Lernen in

einer Wechselbeziehung stehen. Lerninseln sollen die Handlungsfähigkeit und Persönlichkeitsentwicklung der Lernenden fördern. Sie stellen eine Lernform in der betrieblichen Wirklichkeit dar, in der Auszubildende und langjährig tätige Mitarbeiter/-innen gemeinsam lernen und arbeiten. Ihre Zusammenarbeit ist durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess gekennzeichnet, da dem Lerninselteam sehr daran gelegen ist, die Arbeits- und Lernprozesse innerhalb des Unternehmens ständig zu verbessern und weiterzuentwickeln. Lerninseln eignen sich sehr gut, um handlungs- und prozessorientiert auszubilden.

### Leittexte

Bei der Leittextmethode werden komplexe Ausbildungsinhalte textgestützt und -gesteuert bearbeitet. Dabei wird oft das Modell der vollständigen Handlung zugrunde gelegt.

Die Lernenden arbeiten sich selbstständig in Kleingruppen von drei bis fünf Personen in eine Aufgabe oder ein Problem ein. Dazu erhalten sie Unterlagen mit Leitfragen und Leittexten und/oder Quellenhinweisen, die sich mit der Thematik befassen, wobei die Leitfragen als Orientierungshilfe beim Bearbeiten der Leittexte dienen. Anschließend erfolgt die praktische oder theoretische Umsetzung.

Diese Methode ist für die Lehrenden bei der Ersterstellung mit einem hohen Arbeitsaufwand verbunden, da vor Beginn die Informationen dem Kenntnisstand der Lernenden entsprechend aufgearbeitet werden müssen. Von den Lernenden verlangt die Methode einen hohen Grad an Eigeninitiative und Selbstständigkeit und trainiert neben der Fach- und Methodenkompetenz auch die Sozialkompetenz.

### Projektarbeit

Projektarbeit ist das selbstständige Bearbeiten einer Aufgabe oder eines Problems durch eine Gruppe – von der Planung über die Durchführung bis zur Präsentation des Ergebnisses. Projektarbeit ist eine Methode demokratischen und handlungsorientierten Lernens, bei der sich Lernende zur Bearbeitung einer Aufgabe oder eines Problems zusammenfinden, um in größtmöglicher Eigenverantwortung immer auch handelnd tätig zu sein.

Ein Team von Auszubildenden bearbeitet eine berufstypische Aufgabenstellung, z. B. die Entwicklung eines Produktes, die Organisation einer Veranstaltung oder die Verbesserung einer Dienstleistung. Gemäß der Aufgabenstellung ist ein Produkt zu entwickeln; alle für die Realisierung nötigen Arbeitsschritte sind selbstständig zu planen, auszuführen und zu dokumentieren.

Ausbilder/-innen führen in ihrer Rolle als Moderatoren und Moderatorinnen in das Projekt ein, organisieren den Prozess und bewerten das Ergebnis mit den Auszubildenden. Neben fachbezogenem Wissen eignen sich die Auszubildenden Schlüsselqualifikationen an. Sie lernen komplexe Aufgaben und Situationen kennen, entwickeln die Fähigkeit zur Selbstorganisation und Selbstreflexion und erwerben

methodische und soziale Kompetenzen während der unterschiedlichen Projektphasen. Die Projektmethode bietet mehr Gestaltungs- und Entscheidungsspielraum, setzt aber auch mehr Vorkenntnisse der Auszubildenden voraus.

### Rollenspiele

Stehen soziale Interaktionen, z. B. Kundenberatung, Reklamationsbearbeitung, Verkaufsgespräch oder Konfliktgespräch, im Vordergrund des Lernprozesses, sind Rollenspiele eine probate Ausbildungsmethode. Ausbildungssituationen werden simuliert und können von den Auszubildenden „eingeübt“ werden. Hierbei können insbesondere Wahrnehmung, Empathie, Flexibilität, Offenheit, Kooperations-, Kommunikations- und Problemlösefähigkeit entwickelt werden. Außerdem werden durch Rollenspiele vor allem Selbst- und Fremdbeobachtungsfähigkeiten geschult. Die Ausbilder/-innen übernehmen in der Regel die Rolle der Moderatoren und Moderatorinnen und weisen in das Rollenspiel ein.

### Vier-Stufen-Methode der Arbeitsunterweisung

Diese nach wie vor häufig angewandte Methode basiert auf dem Prinzip des Vormachens, Nachmachens, Einübens und der Reflexion/des Feedbacks unter Anleitung der Ausbilder/-innen. Mit ihr lassen sich psychomotorische Lernziele vor allem im Bereich der Grundfertigkeiten erarbeiten.

#### Weitere Informationen:

- Medien- und IT-Kompetenz für Ausbildungspersonal (MIKA)  
[<https://leando.de/qualifizierung/mika-medien-und-it-kompetenzfuerausbildungspersonal>]

### 2.5.3 Ausbilder/-innen als Lernbegleiter/-innen

Für die Förderung der beruflichen Handlungsfähigkeit, der persönlichen Entwicklung und auch der Motivation der Auszubildenden ist die Vermittlung von Selbstlernkompetenz von entscheidender Bedeutung. Es empfiehlt sich, die Auszubildenden aktiv in den Lern- und Ausbildungsprozess mit einzubinden, sie selbst nach Lösungen suchen zu lassen und sie dabei zu unterstützen, sich Kenntnisse und Fähigkeiten selbst anzueignen. Denn zur Bewältigung der Anforderungen moderner Arbeits- und Lebenswelten benötigen sie neben Fachkenntnissen vor allem Problemlösefähigkeit, Selbstständigkeit und Flexibilität. Den Ausbildern und Ausbilderinnen kommt die Rolle zu, die Auszubildenden in ihrem Lernprozess zu begleiten, indem sie Lernarrangements schaffen, gemeinsam mit den Auszubildenden Lernziele formulieren und die Erreichung dieser Ziele überprüfen. Eine solche Lernprozessbegleitung orientiert sich immer an dem/

der Lernenden und seinen/ihren individuellen Voraussetzungen und besteht aus fünf Phasen<sup>4</sup>:

- ▶ Phase 1: Ermittlung des individuellen Lernbedarfs und gemeinsame Festlegung von Lernzielen (Orientierung am betrieblichen Ausbildungsplan)
- ▶ Phase 2: Auswahl der zu den Lernzielen passenden Lerninhalte und -methoden
- ▶ Phase 3: Bereitstellung von benötigten Ressourcen (Material, Methoden, Lernplan)
- ▶ Phase 4: Beobachtung und Unterstützung des Lernprozesses
- ▶ Phase 5: Reflexion und Feedback

#### 2.5.4 Feedbackgespräche

Regelmäßige Feedbackgespräche fördern den Entwicklungsprozess und die Motivation der Auszubildenden und können insgesamt die Zusammenarbeit zwischen Auszubildenden und Ausbildern/Ausbilderinnen verbessern. Beide Seiten können ein gemeinsames Verständnis über den Lernstand, die aktuell notwendigen Lerninhalte und die Lernziele entwickeln. Feedbackgespräche tragen ebenso dazu bei, positive Verhaltensweisen der Auszubildenden zu fördern, Veränderungen herbeizuführen und Konflikten vorzubeugen. Darüber hinaus trainieren die Auszubildenden ihre Kommunikations- und Reflexionsfähigkeit und den konstruktiven Austausch mit anderen. Für das Führen von Feedbackgesprächen ist es wichtig, konkrete Beobachtungen und Beispiele zum Lern-, Arbeits- und Sozialverhalten der Auszubildenden zu sammeln und sich darüber wertschätzend, konstruktiv und möglichst zeitnah in einem für beide Seiten angenehmen Gesprächsrahmen auszutauschen. Neben der Rückmeldung des Ausbilders/der Ausbilderin spielt die Selbsteinschätzung der Auszubildenden eine wichtige Rolle. Ziel solcher Gespräche sollte es auch sein, gemeinsam konkrete Ziele und Maßnahmen für die persönliche und fachliche Entwicklung des/der Auszubildenden festzulegen. Ein Leitfaden für Feedbackgespräche steht auf der BIBB-Webseite zum Download zur Verfügung.



LEITFADEN  
ZUM DOWNLOAD



<sup>4</sup> Vgl. Bauer, H.G.; Brater, M.; Büchele, U.; Maurus, A.; Munz, C.: Vom Unterweiser zum Lern(prozess)begleiter, 3. Auflage, Bielefeld 2010.

## 2.5.5 Checklisten

### Planung der Ausbildung

<b>Anerkennung als Ausbildungsbetrieb</b>	▶ Ist der Betrieb von der zuständigen Stelle (Kammer) als Ausbildungsbetrieb anerkannt?
<b>Rechtliche Voraussetzungen</b>	▶ Sind die rechtlichen Voraussetzungen für eine Ausbildung vorhanden, d. h., ist die persönliche und fachliche Eignung nach §§ 28 bis 30 BBiG gegeben?
<b>Ausbildereignung</b>	▶ Hat die ausbildende Person oder ein von ihr bestimmter Ausbilder bzw. eine von ihr bestimmte Ausbilderin die erforderliche Ausbildungseignung erworben?
<b>Ausbildungsplätze</b>	▶ Sind geeignete betriebliche Ausbildungsplätze vorhanden?
<b>Ausbilder/-innen</b>	▶ Sind neben den verantwortlichen Ausbildern und Ausbilderinnen ausreichend Fachkräfte in den einzelnen Ausbildungsstellen und -bereichen für die Unterweisung der Auszubildenden vorhanden? ▶ Ist der zuständigen Stelle eine für die Ausbildung verantwortliche Person genannt worden?
<b>Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	▶ Ist der Betrieb in der Lage, alle fachlichen Inhalte der Ausbildungsordnung zu vermitteln? Sind dafür alle erforderlichen Ausbildungsstellen und -bereiche vorhanden? Kann oder muss auf zusätzliche Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte (überbetriebliche Ausbildungsstellen, Verbundbetriebe) zurückgegriffen werden?
<b>Werbung um Auszubildende</b>	▶ Welche Aktionen müssen gestartet werden, um das Unternehmen für Interessierte als attraktiven Ausbildungsbetrieb zu präsentieren (z. B. Kontakt zur zuständigen Arbeitsagentur aufnehmen, Anzeigen in Zeitungen, auf geeigneten Websites oder Social-Media-Plattformen schalten, Betrieb auf Berufsorientierungsmessen präsentieren, Betriebspraktika anbieten)?
<b>Berufsorientierung</b>	▶ Gibt es im Betrieb die Möglichkeit, ein Schülerpraktikum anzubieten und zu betreuen? ▶ Welche Schulen würden sich als Kooperationspartner eignen?
<b>Auswahlverfahren</b>	▶ Sind konkrete Auswahlverfahren (Einstellungstests) sowie Auswahlkriterien für Auszubildende festgelegt worden?
<b>Klare Kommunikation mit Bewerbern und Bewerberinnen</b>	▶ Wurden Eingangsbestätigungen nach Eingang der Bewerbungen versendet?
<b>Vorstellungsgespräch</b>	▶ Wurde festgelegt, wer die Vorstellungsgespräche mit den Bewerbern und Bewerberinnen führt und wer über die Einstellung (mit-)entscheidet?
<b>Gesundheitsuntersuchung</b>	▶ Ist die gesundheitliche und körperliche Eignung der Auszubildenden vor Abschluss des Ausbildungsvertrages festgestellt worden (Jugendarbeitsschutzgesetz)?
<b>Sozialversicherungs- und Steuerunterlagen</b>	▶ Liegen die Unterlagen zur steuerlichen Veranlagung und zur Sozialversicherung vor (ggf. Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis)?
<b>Ausbildungsvertrag, betrieblicher Ausbildungsplan</b>	▶ Ist der Ausbildungsvertrag formuliert und von der ausbildenden Person und den Auszubildenden (ggf. gesetzlichem/gesetzlicher Vertreter/-in) unterschrieben? ▶ Ist ein individueller betrieblicher Ausbildungsplan erstellt? ▶ Ist den Auszubildenden sowie der zuständigen Stelle (Kammer) der abgeschlossene Ausbildungsvertrag einschließlich des betrieblichen Ausbildungsplans zugestellt worden?
<b>Berufsschule</b>	▶ Sind die Auszubildenden bei der Berufsschule angemeldet worden?
<b>Ausbildungsunterlagen</b>	▶ Stehen Ausbildungsordnung, Ausbildungsrahmenplan, ggf. Rahmenlehrplan sowie ein Exemplar des Berufsbildungsgesetzes und des Jugendarbeitsschutzgesetzes im Betrieb zur Verfügung?

## Die ersten Tage der Ausbildung

<b>Planung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sind die ersten Tage strukturiert und geplant?</li> <li>▶ Gibt es Einführungstage oder eine Einführungswoche für neue Auszubildende?</li> </ul>
<b>Zuständige Mitarbeiter/-innen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sind alle zuständigen Mitarbeiter/-innen informiert, dass neue Auszubildende in den Betrieb kommen?</li> <li>▶ Gibt es einen festen Ansprechpartner/eine feste Ansprechpartnerin für die Auszubildenden bei Fragen oder Problemen?</li> </ul>
<b>Aktionen, Räumlichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Aktionen sind geplant? Beispiele: Vorstellung des Betriebs, seiner Organisation und inneren Struktur, der für die Ausbildung verantwortlichen Personen, ggf. eine Betriebsrallye durchführen</li> <li>▶ Kennenlernen der Sozialräume</li> </ul>
<b>Rechte und Pflichten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurden die Auszubildenden über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt?</li> </ul>
<b>Unterlagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Liegen die Unterlagen zur steuerlichen Veranlagung und zur Sozialversicherung vor?</li> </ul>
<b>Anwesenheit/Abwesenheit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Was ist im Verhinderungs- und Krankheitsfall zu beachten?</li> <li>▶ Wurden die betrieblichen Urlaubsregelungen erläutert?</li> </ul>
<b>Probezeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurde die Bedeutung der Probezeit erläutert?</li> </ul>
<b>Finanzielle Leistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurden die Ausbildungsvergütung und ggf. betriebliche Zusatzleistungen erläutert?</li> </ul>
<b>Arbeitssicherheit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Regelungen zur Arbeitssicherheit und zur Unfallverhütung gelten im Unternehmen?</li> <li>▶ Wurde die Arbeitskleidung bzw. Schutzkleidung übergeben?</li> <li>▶ Wurde auf die größten Unfallgefahren im Betrieb hingewiesen?</li> </ul>
<b>Arbeitsmittel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche speziellen Arbeitsmittel stehen für die Ausbildung zur Verfügung?</li> </ul>
<b>Arbeitszeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Arbeitszeitregelungen gelten für die Auszubildenden?</li> </ul>
<b>Betrieblicher Ausbildungsplan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurde der betriebliche Ausbildungsplan erläutert?</li> </ul>
<b>Ausbildungsnachweis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wie sind die schriftlichen bzw. elektronischen Ausbildungsnachweise zu führen (Form, zeitliche Abschnitte: Woche, Monat)?</li> <li>▶ Wurde die Bedeutung der Ausbildungsnachweise für die Prüfungszulassung erläutert?</li> </ul>
<b>Berufsschule</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Berufsschule ist zuständig?</li> <li>▶ Wo liegt sie und wie kommt man dorthin?</li> </ul>
<b>Prüfungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurde die Prüfungsform erklärt und auf die Prüfungszeitpunkte hingewiesen?</li> </ul>

Platz für eigene Notizen

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## Pflichten des ausbildenden Betriebes bzw. des Ausbilders/der Ausbilderin

<b>Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	▶ Vermittlung von sämtlichen im Ausbildungsrahmenplan vorgeschriebenen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten
<b>Wer bildet aus?</b>	▶ Selbst ausbilden oder einen/eine persönlich und fachlich geeigneten/geeignete Ausbilder/-in ausdrücklich damit beauftragen
<b>Rechtliche Rahmenbedingungen</b>	▶ Beachten der rechtlichen Rahmenbedingungen, z. B. Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz, Arbeitszeitgesetz, Betriebsvereinbarungen und Ausbildungsvertrag sowie der Bestimmungen zu Arbeitssicherheit und Unfallverhütung
<b>Abschluss Ausbildungsvertrag</b>	▶ Abschluss eines Ausbildungsvertrages mit den Auszubildenden, Eintragung in das Verzeichnis der Ausbildungsverhältnisse bei der zuständigen Stelle (Kammer) beantragen
<b>Freistellen der Auszubildenden</b>	▶ Freistellen für Berufsschule, angeordnete überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen sowie für Prüfungen
<b>Ausbildungsvergütung</b>	▶ Zahlen einer Ausbildungsvergütung, Beachten der Mindestausbildungsvergütung bzw. tarifvertraglichen Vereinbarungen
<b>Ausbildungsplan</b>	▶ Umsetzen von Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan sowie sachlicher und zeitlicher Gliederung in die betriebliche Praxis, vor allem durch Erstellen von betrieblichen Ausbildungsplänen
<b>Ausbildungsarbeitsplatz, Ausbildungsmittel</b>	▶ Gestaltung eines „Ausbildungsarbeitsplatzes“ entsprechend den Ausbildungsinhalten ▶ Kostenlose Zurverfügungstellung aller notwendigen Ausbildungsmittel, auch zum Ablegen der Prüfungen
<b>Ausbildungsnachweis</b>	▶ Form des Ausbildungsnachweises (schriftlich oder elektronisch) im Ausbildungsvertrag festlegen ▶ Vordrucke für schriftliche Ausbildungsnachweise bzw. Downloadlink den Auszubildenden zur Verfügung stellen ▶ Die Auszubildenden zum Führen der Ausbildungsnachweise anhalten und diese regelmäßig kontrollieren ▶ Den Auszubildenden Gelegenheit geben, den Ausbildungsnachweis am Arbeitsplatz zu führen
<b>Übertragung von Tätigkeiten</b>	▶ Ausschließliche Übertragung von Tätigkeiten, die dem Ausbildungszweck dienen
<b>Charakterliche Förderung</b>	▶ Charakterliche Förderung, Bewahrung vor sittlichen und körperlichen Gefährdungen, Wahrnehmen der Aufsichtspflicht
<b>Zeugnis</b>	▶ Ausstellen eines Ausbildungszeugnisses am Ende der Ausbildung

Platz für eigene Notizen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## 2.6 Nachhaltige Entwicklung in der Berufsausbildung

### Bildung für nachhaltige Entwicklung

Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE) ermöglicht es Menschen, die Auswirkungen des eigenen Handelns auf die Welt zu verstehen und verantwortungsvolle Entscheidungen zu treffen. Nachhaltiges Leben und Wirtschaften ist eine dauerhafte gesamtgesellschaftliche Aufgabe, die die Beteiligung von Institutionen, Unternehmen und Privatpersonen erfordert. Die Vereinten Nationen haben 2015 die globale Nachhaltigkeitsagenda mit 17 globalen Nachhaltigkeitszielen beschlossen. In Anlehnung daran hat die Bundesregierung eine Deutsche Nachhaltigkeitsstrategie und einen Nationalen Aktionsplan BNE verabschiedet. BNE muss damit strukturell in allen Bereichen des deutschen Bildungssystems verankert werden. Gerade die Berufsausbildung kann hier einen wichtigen Beitrag leisten. In kaum einem anderen Bereich hat der Erwerb von Kompetenzen für nachhaltiges Handeln eine so große Auswirkung auf die Zukunftsfähigkeit wirtschaftlicher, technischer, sozialer und ökologischer Entwicklungen wie in den Betrieben der Wirtschaft und anderen Stätten beruflichen Handelns. Aufgabe der Berufsbildung ist es daher, die Lernenden zu befähigen, im Beruf verantwortungsbewusst zu handeln. Dazu müssen sie in die Lage versetzt werden, sich die ökologischen, sozialen und ökonomischen Bezüge ihres Handelns und sich daraus ergebende Spannungsfelder deutlich zu machen und miteinander in Einklang zu bringen.

### Nachhaltige Entwicklung als Bildungsauftrag in der Ausbildung

Nachhaltigkeit bietet Chancen für eine Attraktivitäts- und Qualitätssteigerung sowie die Modernisierung der Berufsausbildung. Eine nachhaltige Entwicklung ist nur dann möglich, wenn viele Fachkräfte die Leitidee der Nachhaltigkeit als Handlungsmaxime mittragen und umsetzen. Ein Bewusstsein zu schaffen für Themen des Umweltschutzes, die Auszubildenden für nachhaltiges Handeln zu sensibilisieren und zu motivieren, aber auch die Kompetenzen dafür zu fördern, ist Aufgabe einer Berufsbildung für nachhaltige Entwicklung (BBNE). Eine Schlüsselrolle hat dabei das Ausbildungspersonal.

### BBNE erweitert die beruflichen Kompetenzen

Nachhaltige Entwicklung zielt auf Verantwortungsübernahme und Zukunftsgestaltung und erweitert damit das Spektrum der beruflichen Handlungskompetenz um die folgenden Aspekte:

- ▶ Reflexion und Bewertung der direkten und indirekten Wirkungen beruflichen Handelns auf die Umwelt sowie die sozialen und ökonomischen Lebens- und Arbeitsbedingungen heutiger und zukünftiger Generationen,
- ▶ Prüfung des eigenen beruflichen Handelns, des Betriebes und seiner Produkte und Dienstleistungen auf Zukunftsfähigkeit,
- ▶ kompetente Mitgestaltung von Arbeit, Wirtschaft und Technik,
- ▶ Umsetzung von nachhaltigem Energie- und Ressourcenmanagement im beruflichen und alltäglichen Handeln auf der Grundlage von Wissen, Werteinstellungen und Kompetenzen,
- ▶ Beteiligung am betrieblichen und gesellschaftlichen Dialog über nachhaltige Entwicklung.

### Umsetzung in der Ausbildung

Das Konzept der Nachhaltigkeit kann zunächst sehr abstrakt erscheinen. Ausbilder/-innen stehen damit vor der Herausforderung, Nachhaltigkeit im eigenen beruflichen und betrieblichen Handeln erfahrbar zu machen. Berufsbildung für eine nachhaltige Entwicklung muss daher über das Instruktionslernen hinaus gehen und Rahmenbedingungen schaffen, die den notwendigen Kompetenzerwerb fördern. Auszubildende sollen lernen, bei der Herstellung von Produkten, Waren oder Dienstleistungen und der Nutzung von Materialien und Energie Aspekte der Nachhaltigkeit zu berücksichtigen. Hierbei geht es sowohl um die Schonung von Ressourcen als auch um soziale Dimensionen wie fairen Handel und die umweltgerechte Entsorgung von Abfällen und Wiederverwertung. Aufgabe des Ausbildungspersonals ist es daher, motivierende, praxisnahe und damit lebendige Lernsituationen zu gestalten, die Auszubildenden mit Widersprüchen zwischen z.B. ökologischen und ökonomischen Zielen zu konfrontieren und Anreize zu schaffen, Entscheidungen im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung zu treffen bzw. vorzubereiten. Auszubildende sollten ermutigt werden, aktiv Alternativen zu bewährten Vorgehensweisen zu entwickeln und umzusetzen. Nachhaltigkeit und dazugehörige Inhalte und Fertigkeiten sollten dabei nicht zusätzlich, sondern integriert in die Förderung beruflicher Handlungskompetenz, vermittelt werden. Um dies zu gewährleisten, wurde 2021 die Standardberufsbildposition „Umweltschutz“ um den Begriff der „Nachhaltigkeit“ erweitert und inhaltlich ergänzt [▲ Kapitel 2.2 „Ausbildungsrahmenplan“].

Sie berücksichtigt damit sowohl ökologische, ökonomische als auch soziale Aspekte der Nachhaltigkeit.

Folgende Leitfragen können bei der Berücksichtigung von Nachhaltigkeit in der Berufsausbildung zur Planung von Lernsituationen und zur Reflexion betrieblicher Arbeitsaufgaben herangezogen werden:

- ▶ Welche sozialen, ökologischen und ökonomischen Aspekte sind in der beruflichen Tätigkeit zu beachten?
- ▶ Welche lokalen, regionalen und globalen Auswirkungen bringen die hergestellten Produkte und erbrachten Dienstleistungen mit sich?
- ▶ Welche längerfristigen Folgen sind mit der Herstellung von Produkten und der Erbringung von Dienstleistungen verbunden?
- ▶ Wie können diese Produkte und Dienstleistungen oder Produktionsabläufe nachhaltiger gestaltet werden?
- ▶ Welche Materialien und Energien werden in Arbeitsprozessen und den daraus folgenden Anwendungen verwendet?

- ▶ Wie können diese effizient und nachhaltig eingesetzt werden?
- ▶ Welche Produktlebenszyklen und Prozessketten sind bei der Herstellung von Produkten und der Erbringung von Dienstleistungen miteinzubeziehen und welche Gestaltungsmöglichkeiten sind im Rahmen der beruflichen Tätigkeit vorhanden?
- ▶ Was können Mitarbeiter/-innen im Betrieb zu einem nachhaltigeren Arbeitsleben beitragen?

### Weitere Informationen:

- Globale Nachhaltigkeitsziele  
[<https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/nachhaltigkeitszieleerklaert-232174>]
- BNE-Portal  
[<https://www.bne-portal.de>]

## 2.7 Praxisbeispiel

Das nachstehend aufgeführte Beispiel soll Unternehmen als Anregung dienen, wie Ausbildungsinhalte für die Auszubildenden strukturell aufgebaut, gemeinsam erarbeitet und vermittelt werden können.

2. Ausbildungsjahr	
<b>Informations- und Beratungsgespräch für internationale Fahrgäste in englischer Sprache<sup>5</sup></b>	
<b>Methodik</b> Lernauftrag	
<b>Situationsbeschreibung</b> An einem belebten Bahnhof bittet ein englischsprachiger Fahrgast um ausführliche Informationen zu den verschiedenen Ticketmöglichkeiten der Deutschen Bahn und deren jeweiligen Vorteilen. Der Fahrgast möchte ein passendes Ticket für eine längere Reise auswählen, kennt sich aber mit den Angeboten nicht aus. Ziel ist es, im Gespräch kundenorientiert zu beraten und gemeinsam das passende Angebot zu finden. Dabei sollen digitale Hilfsmittel nach betrieblicher Vorgabe eingesetzt werden. Die Beratung soll sicherstellen, dass der Fahrgast die Informationen versteht, seine Rückfragen beantwortet werden und er sich gut betreut fühlt.	
<b>Voraussetzungen</b> Der/die Auszubildende ist in der Lage, <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Beratungsgespräche auf Englisch zu führen,</li> <li>▶ Fachbegriffe der DB-Tarife und -Produkte in einer Fremdsprache anzuwenden,</li> <li>▶ digitale und analoge Informationsmedien gezielt einzusetzen,</li> <li>▶ Informationsbedürfnisse von Kunden und Kundinnen zu erkennen und gezielt darauf einzugehen,</li> <li>▶ die Gesprächsinhalte strukturiert zusammenzufassen.</li> </ul>	<b>Notwendige Materialien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ PC, Tablet oder Smartphone mit Internetzugang</li> <li>▶ betriebsinterne Informationssysteme, Apps und Broschüren</li> <li>▶ vorformulierte Textbausteine für die englische Kommunikation</li> <li>▶ Mustervorlagen für Angebotsvergleiche</li> <li>▶ Material für Notizen</li> </ul>
<b>Bezug zum Ausbildungsrahmenplan</b> Diese Aufgabe fördert Kompetenzen im Bereich Kundenberatung, Fremdsprachenanwendung und Mediennutzung und deckt folgende Inhalte des Ausbildungsrahmenplans ab:  <b>Abschnitt A:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ BBP 4: Kommunikation mit Kunden und Kundinnen dienstleistungsorientiert und situationsbezogen gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)</li> <li>▶ BBP 5: Fremdsprachen bei der Kundenkommunikation anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)</li> </ul> <b>Abschnitt B:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ BBP 4: Digitalisierte Arbeitswelt (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)</li> </ul> Es werden Fähigkeiten im Erfassen und Umsetzen von Kundenwünschen, beim Anwenden von Informationsmedien und beim zielorientierten Kommunizieren in einer Fremdsprache entwickelt. Die Aufgabe entspricht der Lernzieltaxonomiestufe 2 (Verstehen/Anwenden), da Wissen übertragen und eigenständig im Beratungskontext angewendet werden muss.	<b>Aufgaben für die Auszubildenden</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bereiten Sie sich mit den vorgesehenen Materialien auf ein Beratungsgespräch mit einem internationalen Fahrgast vor (Recherche zu Ticketarten und relevanten englischen Fachbegriffen; Nutzung von Informationsmedien).</li> <li>2. Führen Sie mit einem Kollegen oder einer Kollegin ein kundengerechtes Beratungsgespräch auf Englisch, erläutern Sie mindestens drei verschiedene Ticketangebote und heben Sie deren Vorteile hervor – nutzen Sie dabei digitale Tools zur Veranschaulichung.</li> <li>3. Reagieren Sie im Gespräch gezielt auf die Wünsche und Rückfragen des Fahrgastes und verwenden Sie englische Standardformulierungen.</li> <li>4. Fassen Sie das Ergebnis und die wesentlichen Informationen für den Fahrgast auf Englisch schriftlich zusammen (z. B. per E-Mail oder als Ausdruck übergeben).</li> <li>5. Notieren Sie anschließend, welche Medien besonders hilfreich waren und reflektieren Sie, wie durch den gezielten Einsatz von Sprache und Medien die Beratung verbessert wurde.</li> <li>6. Holen Sie sich Feedback bei dem Kollegen/der Kollegin ein.</li> </ol>



**ZUSATZMATERIALIEN  
ZUM DOWNLOAD**



<sup>5</sup> KI-generiert: BahnGPT, Version 4.1, 04.02.2026.

### 3 Berufsschule als Lernort der dualen Ausbildung

In der dualen Berufsausbildung wirken die Lernorte Ausbildungsbetrieb und Berufsschule zusammen (§ 2 Absatz 2 BBiG, Lernortkooperation). Ihr gemeinsamer Bildungsauftrag ist die Vermittlung beruflicher Handlungsfähigkeit. Nach der Rahmenvereinbarung der Kultusministerkonferenz (KMK) über die Berufsschule von 1991 und der Vereinbarung über den Abschluss der Berufsschule von 1979 hat die Berufsschule darüber hinaus die Erweiterung allgemeiner Bildung zum Ziel. Die Auszubildenden werden befähigt, berufliche Aufgaben wahrzunehmen sowie die Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung mitzugestalten. Ziele und Inhalte des berufsbezogenen Berufsschulunterrichts werden für jeden Beruf in einem Rahmenlehrplan der KMK festgelegt.

Die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen erfolgt grundsätzlich in zeitlicher und personeller Verzahnung mit der Erarbeitung des Ausbildungsrahmenplans, um eine gute Abstimmung sicherzustellen.

Diese Abstimmung zwischen betrieblichem Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan wird in der Entsprechungsliste

dokumentiert. Der Rahmenlehrplanausschuss wird von der KMK eingesetzt, Mitglieder sind Lehrer/-innen aus verschiedenen Bundesländern.

**Weitere Informationen:**

- Rahmenvereinbarung der KMK über die Berufsschule [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen\_beschluesse/2015/2015\_03\_12-RV-Berufsschule.pdf]
- Vereinbarung über den Abschluss der Berufsschule [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen\_beschluesse/1979/1979\_06\_01-Abschluss-Berufsschule.pdf]
- Handreichung der KMK für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen\_beschluesse/2021/2021\_06\_17-GEP-Handreichung.pdf]

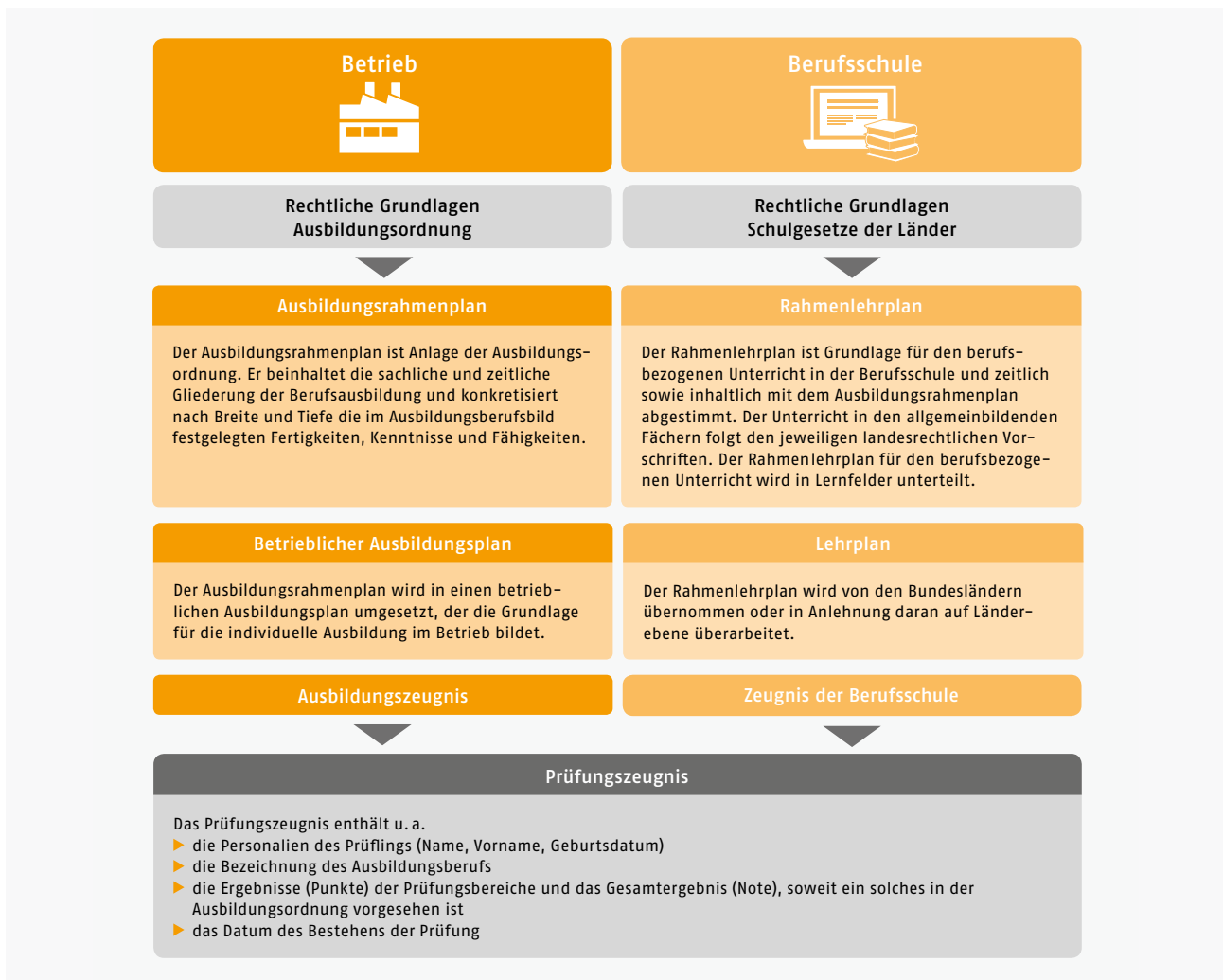


Abbildung 14: Übersicht Betrieb – Berufsschule (Quelle: BIBB)

### 3.1 Lernfeldkonzept und die Notwendigkeit der Kooperation der Lernorte

Seit 1996 sind die Rahmenlehrpläne der Kultusministerkonferenz (KMK) für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule nach Lernfeldern strukturiert. Intention der Einführung des Lernfeldkonzeptes war die von der Wirtschaft angemahnte stärkere Verzahnung von Theorie und Praxis. Die kompetenzorientiert formulierten Lernfelder konkretisieren das Lernen in beruflichen Handlungen. Sie orientieren sich an konkreten beruflichen sowie an individuellen und gesellschaftlichen Aufgabenstellungen und berufstypischen Handlungssituationen. Den einzelnen Lernfeldern sind spezifische Handlungskompetenzen und zeitliche Richtwerte zugeordnet.

*„Ausgangspunkt des lernfeldbezogenen Unterrichts ist nicht (...) die fachwissenschaftliche Theorie, zu deren Verständnis bei der Vermittlung möglichst viele praktische Beispiele herangezogen wurden. Vielmehr wird von beruflichen Problemstellungen ausgegangen, die aus dem beruflichen Handlungsfeld entwickelt und didaktisch aufbereitet werden. Das für die berufliche Handlungsfähigkeit erforderliche Wissen wird auf dieser Grundlage generiert.“*

*Die Mehrdimensionalität, die Handlungen kennzeichnet (z. B. ökonomische, rechtliche, mathematische, kommunikative, soziale Aspekte), erfordert eine breitere Betrachtungsweise als die Perspektive einer einzelnen Fachdisziplin. Deshalb sind fachwissenschaftliche Systematiken in eine übergreifende Handlungssystematik integriert. Die zu vermittelnden Fachbezüge, die für die Bewältigung beruflicher Tätigkeiten erforderlich sind, ergeben sich aus den Anforderungen der Aufgabenstellungen. Unmittelbarer Praxisbezug des erworbenen Wissens wird dadurch deutlich und das Wissen in den neuen Kontext eingebunden.*

Für erfolgreiches, lebenslanges Lernen sind Handlungs- und Situationsbezug sowie die Betonung eigenverantwortlicher Schüleraktivitäten erforderlich. Die Vermittlung von korrespondierendem Wissen, das systemorientierte vernetzte Denken und Handeln sowie das Lösen komplexer und exemplarischer Aufgabenstellungen werden im Rahmen des Lernfeldkonzeptes mit einem handlungsorientierten Unterricht in besonderem Maße gefördert. Dabei ist es in Abgrenzung und zugleich notwendiger Ergänzung der betrieblichen Ausbildung unverzichtbare Aufgabe der Berufsschule, die jeweiligen Arbeits- und Geschäftsprozesse im Rahmen der Handlungssystematik auch in den Erklärungszusammenhang zugehöriger Fachwissenschaften zu stellen und gesellschaftliche Entwicklungen zu reflektieren. Die einzelnen Lernfelder sind durch die Handlungskompetenz mit inhaltlichen Konkretisierungen und die Zeitrichtwerte beschrieben. Sie sind aus Handlungsfeldern des jeweiligen Berufes entwickelt und orientieren sich an berufsbezogenen Aufgabenstellungen innerhalb zusammengehöriger Arbeits- und Geschäftsprozesse. Dabei sind die Lernfelder über den Ausbildungsverlauf hinweg didaktisch so strukturiert, dass eine Kompetenzentwicklung spiralcurricular erfolgen kann.“<sup>6</sup>

Mit der Einführung des Lernfeldkonzeptes wird die Lernortkooperation als wesentliche Voraussetzung für die Funktionsfähigkeit des dualen Systems und für dessen Qualität angesehen.<sup>7</sup> Das Zusammenwirken von Betrieben und Berufsschulen spielt bei der Umsetzung des Rahmenlehrplans eine zentrale Rolle, wenn es darum geht, berufliche Probleme, die für die Betriebe relevant sind, als Ausgangspunkt für den Unterricht zu identifizieren und als Lernsituationen aufzubereiten. In der Praxis kann die Lernortkooperation je nach regionalen Gegebenheiten eine unterschiedliche Intensität aufweisen, aber auch zu gemeinsamen Vorhaben führen.

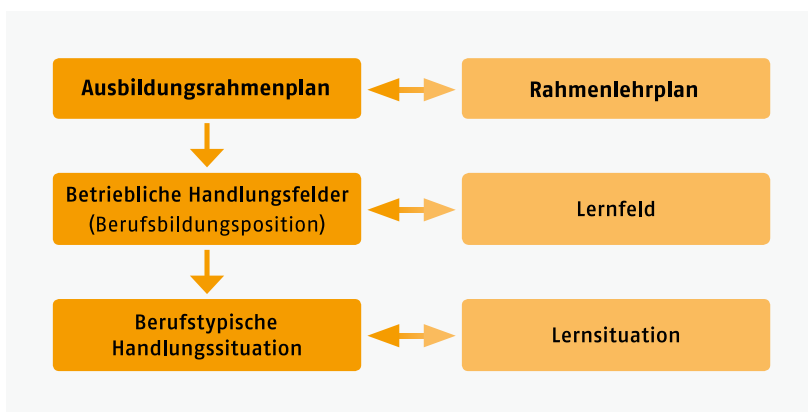


Abbildung 15: Plan – Feld – Situation (Quelle: BIBB)

Der Rahmenlehrplan wird in der didaktischen Jahresplanung umgesetzt, einem umfassenden Konzept zur Unterrichtsgestaltung. Sie ist in der Berufsschule zu leisten und setzt fundierte Kenntnisse betrieblicher Arbeits- und Geschäftsprozesse voraus, die Ausbilder/-innen und Lehrer/-innen z. B. durch Betriebsbesuche, Hospitationen oder Arbeitskreise erwerben.

6 Handreichung der KMK für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen, 2021, S. 10 [[https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen\\_beschluesse/2021/2021\\_06\\_17-GEP-Handreichung.pdf](https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf)]

7 Lipsmeier, Antonius: Lernortkooperation. In: Euler, Dieter (Hrsg.): Handbuch der Lernortkooperation. Bd. 1: Theoretische Fundierung. Bielefeld 2004, S. 60–76.

Die Bundesländer stellen für den Prozess der Erstellung und Pflege der didaktischen Jahresplanung Arbeitshilfen zur Verfügung, die bekanntesten sind die aus Bayern und Nordrhein-Westfalen. Kern der didaktischen Jahresplanung sind die Lernsituationen. Sie gliedern und gestalten die Lernfelder für den schulischen Lernprozess aus, stellen also kleinere handlungsorientierte thematische Einheiten innerhalb eines Lernfeldes dar. Die beschriebenen Kompetenzerwartungen werden exemplarisch umgesetzt, indem Lernsituationen berufliche Aufgaben und Handlungsabläufe aufnehmen und für den Unterricht didaktisch und methodisch aufbereiten. Insgesamt orientieren sich Lernsituationen am Erwerb umfassender Handlungskompetenz und unterstützen in ihrer Gesamtheit die Entwicklung aller im Lernfeld beschriebenen Kompetenzdimensionen. Die didaktische Jahresplanung listet alle Lernsituationen in dem jeweiligen Bildungsgang auf und dokumentiert alle Kompetenzdimensionen, die Methoden, Sozialformen, Verknüpfungen, Verantwortlichkeiten sowie die Bezüge zu den allgemeinbildenden Unterrichtsfächern. Informationen zur Entwicklung, Dokumentation und Evaluation von Lernsituationen geben die Arbeitshilfen zur Didaktischen Jahresplanung der Bundesländer.

Die Arbeitsschritte, die für die Entwicklung von Lernsituationen erforderlich sind, können auf die betriebliche Umsetzung des Ausbildungsrahmenplans zur Entwicklung von Lern- und Arbeitsaufgaben oder von lernortübergreifenden Projekten übertragen werden. Zur Nutzung von Synergieeffekten bei der Umsetzung von Rahmenlehrplänen hat die KMK in ihrer Handreichung vereinbart, dass der jeweilige Rahmenlehrplanausschuss exemplarisch eine oder mehrere Lernsituationen zur Umsetzung von Lernfeldern entwickelt. Dabei können auch Verknüpfungsmöglichkeiten zu berufsübergreifenden Lernbereichen, zu verfügbaren Materialien oder Medien und exemplarischen Beispielen für den Unterricht aufgezeigt werden. Die Darstellung erfolgt jeweils in der Form, die für das federführende Bundesland üblich ist.

#### Weitere Informationen:

- Arbeitshilfe Didaktische Jahresplanung NRW [[https://broschuerenservice.nrw.de/default/shop/Didaktische\\_Jahresplanung/24](https://broschuerenservice.nrw.de/default/shop/Didaktische_Jahresplanung/24)]
- Förderung digitaler Schlüsselkompetenzen [<https://www.lernen-digital.nrw/bezugsdokumente/einleger-foerderung-digitaler-schlueselkompetenzen>]

## 3.2 Rahmenlehrplan

### 3.2.1 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice und zur Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice und zur Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice vom 14.01.2026 (BGBl. I Nr. 15) abgestimmt.

Die Rahmenlehrpläne für die Ausbildungsberufe Kaufmann für Verkehrsservice/Kauffrau für Verkehrsservice (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 25.04.1997) sowie Kaufmann im Eisenbahn- und Straßenverkehr/Kauffrau im Eisenbahn- und Straßenverkehr (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 08.06.1999) werden durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter [[https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index\\_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kflv26](https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kflv26)]) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice sind in Verkehrsunternehmen im Schienen- und im Straßenpersonenverkehr, in Verkehrsinfrastrukturunternehmen sowie in Verkehrsverbänden tätig. Diese Unternehmen unterscheiden sich deutlich in Größe, Angebotsstruktur und Aufgabengebieten. Im Rahmenlehrplan findet ausschließlich die Bezeichnung „Betrieb“ Verwendung. Eine Präzisierung der Begrifflichkeiten Unternehmen, Ausbildungsbetrieb, Verkehrsunternehmen, Verkehrsinfrastrukturunternehmen oder Verkehrsverbund entfällt, um eine möglichst breite dem Berufsfeld angemessene Ausbildung zu gewährleisten. Die Bezeichnung „Produkt“ wird übergreifend für alle angebotenen Dienstleistungen im Mobilitäts- und Verkehrsbereich verwendet, wobei Kunden, Fahrgäste und Reisende als gleichbedeutend verstanden werden.

Die Einsatzgebiete der Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice liegen sowohl im operativen Bereich mit direktem Kundenkontakt als auch im Backoffice mit administrativen und organisatorischen Aufgaben. Um die vielfältigen Anforderungen einer multimodalen und zukunftsfähigen Mobilitätsnachfrage zu bewältigen, werden in der Berufsschule die typischen beruflichen Handlungsfelder unabhängig vom jeweiligen Verkehrsträger und Betrieb betrachtet. Dies ermöglicht eine umfassende Ausbildung, die auf die unterschiedlichen Herausforderungen und Chancen im Bereich des Personenverkehrs vorbereitet.

Im Rahmenlehrplan wird folgende Definition von multimodalem und intermodalem Personenverkehr zugrunde gelegt: Multimodalität bezieht sich auf die Vielfalt der genutzten Verkehrsmittel über einen bestimmten Zeitraum hinweg, ohne dass diese zwingend miteinander verknüpft sein müssen. Intermodalität beschreibt die geplante Verknüpfung und Nutzung verschiedener Verkehrsmittel für einen zusammenhängenden Weg oder eine Reisekette. Intermodalität ist somit als eine Unterform der Multimodalität zu verstehen.

Die Entwicklung intermodaler Mobilitätsangebote stellt einen entscheidenden neuen Schwerpunkt im Rahmenlehrplan dar. Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, verschiedene Verkehrsmittel optimal miteinander zu verknüpfen, um effiziente und umweltfreundliche Reiseketten entsprechend den Kundenwünschen zu schaffen. Gleichzeitig wird der Fokus auf die multimodalen Verkehrsangebote gelegt, die den Nutzern eine flexible Auswahl und Kombination unterschiedlicher Transportmittel ermöglichen.

Die Lernfelder orientieren sich an den beruflichen Handlungsfeldern und sind so umzusetzen, dass sie zu einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz führen, die Serviceorientierung, vernetztes zukunftsorientiertes Denken und Eigeninitiative umfasst. Ein wichtiger Aspekt ist das kultursensible und inklusive Handeln im Arbeitskontext, um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Fahrgäste und der Kolleginnen und Kollegen gerecht zu werden. Zudem sind Anforderungen an einen zukunftsfähigen öffentlichen Personenverkehr zu berücksichtigen. Besonders bedeutsam sind hierbei Maßnahmen zum Umwelt- und Klimaschutz, zur Ressourcenschonung sowie zur Weiterentwicklung innovativer Mobilitätskonzepte unter Berücksichtigung von Bürgerorientierung, sozialer Verantwortung, technologischer Entwicklungen und multimodaler Verkehrsplanung.

Die in den Lernfeldern formulierten Kompetenzen definieren die am Ende des Lernprozesses zu erreichenden Handlungskompetenzen. Sie stellen den Mindestumfang der zu fördernden Kompetenzen dar. Inhalte, die in kursiver Schrift aufgeführt sind, konkretisieren die formulierten Mindestinhalte und sind zwingend zu behandeln.

Die Lernfelder sind für eine kontinuierliche Kompetenzförderung spiralcurricular aufgebaut. Inhalte bauen somit systematisch aufeinander auf. Der Kriterienkatalog zur Gesprächsführung, welcher im Lernfeld 2 erstellt wird, wird in den Lernfeldern 7 und 14 kontinuierlich weiterentwickelt und angewendet. Die Lernfelder 10 und 12 sind inhaltlich eng miteinander verknüpft. Es ist notwendig, Lernfeld 10 vor Lernfeld 12 abzuschließen, da in Lernfeld 12 Marketinginstrumente angewendet werden.

Die in Lernfeld 12 geförderte projektorientierte Arbeitsweise bildet eine Grundlage zur Konzipierung multimodaler Mobilitätsdienstleistungen. Durch das Bearbeiten von Projekten, die realen Arbeits- und Geschäftsprozessen aus dem Bereich der Mobilität nachempfunden sind, vertiefen die Schülerinnen und Schüler ihr Verständnis für die Komplexität von Verkehrssystemen. Sie planen und gestalten innovative intermodale Reiseoptionen und entwickeln Strategien für nachhaltige multimodale Angebote. Diese Arbeitsweise fördert nicht nur die Fachkompetenz in der Verkehrsplanung und -organisation, sondern stärkt auch die Fähigkeit zur ganzheitlichen Problemlösung und zur teamorientierten Umsetzung.

Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice führen gemäß Ausbildungsrahmenplan vorbereitende Arbeiten für die Buchführung und für Jahresabschlüsse durch. Deswegen werden im Lernfeld 4 ausschließlich Kompetenzen zu grundlegenden Prinzipien, Regeln und Aufgaben der Buchführung gefördert. Dabei entwickeln sie Kompetenzen, wirtschaftlich zu denken und unternehmerisch zu handeln.

Im Kontext der betrieblichen Leistungserstellung wird zur Entlastung des Lernfeldes 13 die Angebotskalkulation anhand eines von der Lehrkraft vorgegebenen Kalkulationsschemas empfohlen.

Aufgrund ihrer Prüfungsrelevanz sind die Lernfelder 1 bis 5 des Rahmenlehrplans vor Teil 1 der Abschlussprüfung zu unterrichten.

Die Förderung berufs- und fachsprachlicher sowie fremdsprachlicher Kompetenzen ist in den Lernfeldern integriert und ist darüber hinaus im berufsübergreifenden Bereich fortzuführen. Dabei ist zu beachten, dass die englische Sprache prüfungsrelevant ist.

Der versierte Umgang mit informationstechnischen Systemen und der Einsatz digitaler Medien unter strikter Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit sind ebenso wie die Fähigkeit zu kultursensiblem, inklusivem Handeln und das Bewusstsein für Nachhaltigkeit integrale Bestandteile aller Lernfelder. Bei besonderer Relevanz werden diese Aspekte in einzelnen Lernfeldern gesondert ausgewiesen und konkretisiert.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein. Dabei wird die Branchenvielfalt im Bereich Mobilität und Verkehrsservice umfassend berücksichtigt. Dies schließt die unterschiedlichen Betriebsgrößen der Verkehrsunternehmen, die Vielfalt der eingesetzten Verkehrsmittel auch im Hinblick auf Multimodalität sowie die Spezifika des Fern- und Nahverkehrs ein. Durch die eigenverantwortliche Bearbeitung dieser Lernsituationen erwerben die Schülerinnen und Schüler nicht nur Fachkompetenzen, sondern wenden mithilfe ihrer Sozial- und Selbstkompetenz auch effektive Lern- und Arbeitsstrategien an. Sie führen zur Lösung der Lernsituationen eine vollständige Handlung durch und erstellen dabei ein konkretes Handlungsprodukt. Die Prinzipien des Unterrichts sind darauf ausgerichtet, Selbstständigkeit, vernetztes Denken, Problemlösen sowie die Entwicklung von Einstellungen, Motivationen und Teamfähigkeit zu fördern. Ein wichtiges Ziel ist es, das Selbstvertrauen der Schülerinnen und Schüler zu stärken, ihre Kreativität zu entfalten und ihre Persönlichkeit weiterzuentwickeln. So werden sie befähigt, innovativ und umweltbewusst zu handeln, gesundheitsbewusst und gewaltfrei zu agieren sowie Selbstverantwortung für ihr Leben und Lernen zu übernehmen.

## 3.2.2 Übersicht Lernfelder

Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice/Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice			
Ausbildungs- jahr	Lernfeld Nr.	Lernfeld	Zeitrictwerte in Unterrichtsstunden
1.	1	Die Rolle als Arbeitnehmende annehmen und neue Mitarbeitende be- gleiten	80
	2	Kunden zu Produkten und Dienstleistungen beraten und Abschlüsse generieren	80
	3	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	80
	4	Wertströme und Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren	40
2.	5	Personalwirtschaftliche Prozesse begleiten	40
	6	Service und Betreuung im Rahmen der Mobilitätsdienstleistung durch- führen	40
	7	In herausfordernden Situationen mit Kunden umgehen	40
	8	Organisation im Betrieb und Kooperationen mitgestalten	80
	9	Sicherheit in Verkehrsmitteln und Infrastruktureinrichtungen gewähr- leisten	80
3.	10	Am Dienstleistungsmarketing des Unternehmens mitwirken	40
	11	Maßnahmen in Not- und Zwischenfällen ergreifen	40
	12	Multimodale Mobilitätsdienstleistungen planen	80
	13	Angebotskalkulation durchführen	40
	14	Kunden zu grenzüberschreitenden Reisen beraten	40
	15	Externe Einflüsse auf die wirtschaftliche Situation analysieren	40
<b>Insgesamt: 840 Stunden</b>			

## ► 1. Ausbildungsjahr (Lernfeld 1 bis 4)

### Lernfeld 1: Die Rolle als Arbeitnehmende annehmen und neue Mitarbeitende begleiten

Zeitrichtwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Betrieb aktiv wahrzunehmen und die Einführung im Betrieb zu begleiten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** ihre Rolle im Betrieb. Dabei berücksichtigen sie ihre Rechte und Pflichten als Auszubildende und zukünftige Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über ihre Mitbestimmungsrechte, bringen ihre Interessen klar und präzise zum Ausdruck und untersuchen die Bedeutung von Tarifverträgen sowie die Rolle der Sozialpartner. Sie erkennen die Wichtigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge. Sie recherchieren und bewerten Informationen und deren Quellen, auch mit digitalen Medien, und überprüfen die Validität der Informationen. Sie ermitteln arbeitsvertragliche Regelungen und setzen sich mit den sozialen Schutzvorschriften für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen auseinander. Sie machen sich mit ihrer Entgeltabrechnung vertraut.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Erstellung einer Willkommensmappe für neue Mitarbeitende. Dabei berücksichtigen sie deren Rechte und Pflichten und stellen unternehmensspezifische Maßnahmen zur Erhaltung von Gesundheit und Leistungsfähigkeit dar.

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** eine Willkommensmappe, auch mit Hilfe digitaler Medien. Dabei halten sie Vorschriften zum Datenschutz und Urheberrecht ein. Sie begleiten die Einführung neuer Mitarbeitende und **agieren** dabei als Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen empathisch und kultursensibel.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** die Willkommensmappe in Bezug auf Vollständigkeit und Verständlichkeit sowie die Einhaltung der gesetzlichen und betriebsinternen Vorgaben.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** die Herausforderungen sich vollziehender Transformationsprozesse und leiten daraus die Notwendigkeit des lebenslangen Lernens für sich und andere ab. Außerdem machen sie sich die Notwendigkeit der Erhaltung ihrer physischen und psychischen Gesundheit bewusst.

### Lernfeld 2: Kunden zu Produkten und Dienstleistungen beraten und Abschlüsse generieren

Zeitrichtwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden und Kundinnen über Angebote und Leistungen von Verkehrsunternehmen zu informieren und zu beraten sowie die Vertragsabschlüsse abzuwickeln.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Kundenwünsche in Anbetracht der Dienstleistungen und Angebote verschiedener Verkehrsunternehmen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Produkte und Dienstleistungsangebote des Betriebs und erkunden geografische und verkehrsinfrastrukturelle Gegebenheiten (*Schiennetz, Autobahnen, Wasserwege im Binnenverkehr*) im Inland. Sie verschaffen sich einen Überblick über analoge und digitale Kommunikationswege ihres Betriebes sowie rechtliche und betriebliche Regelungen. Sie beschreiben die Phasen des Verkaufsgesprächs, unterscheiden verschiedene Kundentypen und verschaffen sich einen Überblick über Kommunikationstechniken. Sie identifizieren Vertragsarten und relevante Zahlungsmöglichkeiten.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** ein Informations- und Verkaufsgespräch adressaten- und situationsgerecht. Sie erarbeiten einen Gesprächsablauf und erstellen einen Kriterienkatalog zur Reflexion des Beratungsgesprächs.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** das Beratungs- und Verkaufsgespräch situationsgerecht, auch in einer Fremdsprache, **durch**. Sie ermitteln dabei die Wünsche, Emotionen und Interessen der Kunden und Kundinnen durch aktives Zuhören und gezielte Fragestellung sowie durch die Analyse von Äußerungen und Verhalten. Im Gespräch setzen sie analoge und digitale Kommunikationssysteme situationsgerecht und ressourcenschonend ein. Sie informieren die Kunden und Kundinnen dabei über

relevante Vertragsbedingungen und Zahlungsmöglichkeiten. Auf Kundeneinwände reagieren sie situationsgerecht und weisen auf ergänzende Serviceangebote hin.

Die Schülerinnen und Schüler **prüfen** den Erfolg des Beratungs- und Verkaufsgesprächs mit Hilfe von Kundenfeedbacks und des Kriterienkatalogs.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** Gesprächsvorbereitung und -durchführung sowie die Nutzung der eingesetzten Kommunikationssysteme und ziehen Rückschlüsse für eine stetige Verbesserung ihrer Kompetenz in Beratung und Verkauf. Sie verhalten sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend.

### Lernfeld 3:

## Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

Zeitrichtwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, betriebliche Bedarfe zu erkennen und darauf basierend einen nachhaltigen und kostenorientierten Beschaffungsprozess abzuleiten, durchzuführen und zu überwachen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Bedarf an betriebsnotwendigen Sachgütern und Dienstleistungen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die verschiedenen Aspekte des Beschaffungsprozesses (*Bestandsarten, Vertragsgestaltung, Zahlungsbedingungen*). Sie recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen. Sie identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume sowie rechtliche und betriebliche Vorgaben bei Kaufvertragsstörungen.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** entsprechend den ermittelten Bedarfen den Bestellvorgang sowie die Kauf- und Zahlungsabwicklung. Dabei berücksichtigen sie qualitative und quantitative Kriterien sowie Aspekte der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen Anfragen und vergleichen und bewerten vorliegende Angebote. Sie treffen eine begründete Auswahlentscheidung auf Grundlage der berücksichtigten Kriterien. Sie **bestellen** Waren und Dienstleistungen und schließen Verträge im Namen des Betriebs ab. Sie kommunizieren sowohl schriftlich als auch mündlich mit den Vertragspartnern und Vertragspartnerinnen, auch in einer Fremdsprache, und nutzen dabei digitale Medien. Dabei halten sie die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit ein. Sie beachten einschlägige Rechtsnormen und allgemeine Geschäftsbedingungen und überwachen den Wareneingang. Sie prüfen die Erfüllung des Kaufvertrages auf mögliche Störungen (*Schlechtleistung, Nicht-Rechtzeitig-Leistung*) und Rechtsmängel (*Nichtigkeit, Anfechtbarkeit*) und leiten Maßnahmen zu ihrer Behebung ein. Dabei kommunizieren sie lösungsorientiert mit den Vertragspartnern und Vertragspartnerinnen. Sie prüfen Rechnungen und bereiten die Bezahlung unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen vor (*Nachlässe, Zahlungsfrist*), wählen Zahlungsarten aus und wickeln die Zahlung ab. Sie bereiten die Belege für die Buchhaltung vor und erfassen diese.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** den Ablauf des Beschaffungsprozesses auch in Bezug auf Aspekte der Nachhaltigkeit und zeigen Möglichkeiten der Optimierung auf.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** die Einflussmöglichkeiten auf den Beschaffungsprozess und den Umgang mit den Vertragspartnern. Sie setzen sich mit ihrer Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Beschaffungsprozessen auseinander.

### Lernfeld 4:

## Wertströme und Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Wertströme im Betrieb prozessbegleitend zu erfassen und unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorgaben ordnungsmäßig zu dokumentieren sowie die Auswirkungen auf den Betriebserfolg zu beurteilen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die betriebliche Notwendigkeit und die rechtliche Relevanz einer ordnungsmäßigen Buchführung.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die Anforderungen an eine ordnungsmäßige Buchführung und machen sich systematisch über die Wertströme ihres Betriebs anhand von Belegen, die im Rahmen der Geschäftsprozesse entstehen, vertraut.

Sie beschreiben den Aufbau der Bilanz sowie die Systematik der Buchführung und berücksichtigen dabei die Gewinn- und Verlustrechnung sowie die Behandlung der Umsatzsteuer.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die zeitlichen und organisatorischen Abläufe zur Bearbeitung von Geschäftsvorfällen unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen.

Im Rahmen der Wertschöpfung erfassen die Schülerinnen und Schüler die Eingangs- und Ausgangsrechnungen und **dokumentieren** die zugrundeliegenden Geschäftsvorfälle. Mit Hilfe dieser Aufzeichnungen stellen sie die Vermögens- und Finanzlage des Verkehrsunternehmens dar, führen die Bestandteile des Jahresabschlusses auf und bestimmen wesentliche Größen des Erfolgs.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** die Vermögens- und Kapitalstruktur, die Finanzlage sowie die Erfolgssituation des Verkehrsunternehmens anhand branchenüblicher Werte.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** ihre Arbeitsergebnisse hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit und ergreifen Maßnahmen zur Verbesserung. Sie reflektieren die Bedeutung der Finanzbuchhaltung als Grundlage für unternehmerische Entscheidungen.

## ► 2. Ausbildungsjahr (Lernfeld 5 bis 9)

### Lernfeld 5:

### Personalwirtschaftliche Prozesse begleiten

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, bei der Gewinnung, Einsatzplanung und Bindung von Personal mitzuwirken.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht zur Vorbereitung personalwirtschaftlicher Prozesse. Sie erfassen den Personalbedarf unter Berücksichtigung betrieblicher Zielsetzungen. Dabei berücksichtigen sie die wirtschaftliche Situation des Betriebs, gesamtgesellschaftliche Faktoren und gesellschaftliche Verantwortung.

Die Schülerinnen und Schüler **verschaffen** sich einen Überblick über die Möglichkeiten der Personalgewinnung, die Inhalte von Stellenbeschreibungen und Mitarbeiterbindung. Dabei erkennen sie, dass Personalbeurteilungen wichtige Instrumente der Personalentwicklung sind. Sie erkundigen sich über gesetzliche Vorgaben (*EU-Sozialvorschriften*) und beachten betriebliche Rahmenbedingungen.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** den Personaleinsatz unter Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Vorgaben. Dabei berücksichtigen sie Arbeitszeitregelungen und Urlaubsansprüche. Sie entwickeln Ideen zur Leistungsmotivation und zur Bindung von Personal an den Betrieb.

Die Schülerinnen und Schüler **wirken** beim Erstellen von Personaleinsatzplänen **mit**. Sie berechnen und dokumentieren Arbeits- und Abwesenheitszeiten unter Berücksichtigung der Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Sie schlagen Fortbildungsmaßnahmen für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen vor, die lebenslanges Lernen ermöglichen und zur Sicherung ihrer Beschäftigungsfähigkeit beitragen.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** Dienstpläne auf die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben. Sie sind in der Lage gegenüber Mitarbeitenden und Vorgesetzten Stellung zu beziehen.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** die Arbeitsprozesse der Personalplanung, Personalgewinnung und Personalbindung und bringen Verbesserungsvorschläge an. Sie hinterfragen ihr eigenes Verhalten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und gehen mit Kritik konstruktiv um.

**Lernfeld 6:**
**Service und Betreuung im Rahmen der  
Mobilitätsdienstleistung durchführen**

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden mit und ohne Mobilitätseinschränkung zu beraten und im Rahmen der Mobilitätsdienstleistung zu betreuen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Kundenwunsch systematisch und berücksichtigen dabei die spezifischen Mobilitätseinschränkungen der Reisenden.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die rechtlichen Vorgaben sowie die infrastrukturellen und personellen Rahmenbedingungen für die Beförderung von unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkten Personen. Sie setzen sich mit den tariflichen Angeboten und Servicedienstleistungen für diese Kundengruppen auseinander. Außerdem erwerben sie Kenntnisse über die rechtlichen Regelungen zur Fundsachenabwicklung. Dabei setzen sie digitale Medien ein und erschließen sich selbstständig die hierzu notwendigen Funktionen.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** situativ angemessene Beratungsgespräche und entsprechende Unterstützungsmaßnahmen. Sie legen die Arbeitsschritte für zu ergreifende Maßnahmen fest. Dabei arbeiten sie kooperativ im Team, auch unter Nutzung digitaler Medien. Sie vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung, entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit und ihr Selbstbewusstsein. Sie verhalten sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend.

Die Schülerinnen und Schüler führen Kundengespräche durch und begleiten mobilitätseingeschränkte Fahrgäste situationsgerecht. Dabei agieren sie empathisch und kundenorientiert, wodurch sie die spezifischen Bedürfnisse der Fahrgäste situationsangemessen erfüllen. Sie erklären die rechtlichen Regelungen bei Bedarf in einer Fremdsprache und übernehmen Verantwortung für die Fundsachenabwicklung.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** den Erfolg des Beratungsgesprächs und der Begleitung anhand der Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** die Vorbereitung sowie Durchführung der Beratung und Unterstützungsmaßnahmen. Sie beschreiben Optimierungsmöglichkeiten und **reflektieren** den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgastgruppen. Sie beurteilen ihr Verhalten im Team selbstkritisch.

**Lernfeld 7:**
**In herausfordernden Situationen mit  
Kunden umgehen**

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Konflikte situationsgerecht unter Berücksichtigung der eigenen Resilienz zu bewältigen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** herausfordernde Situationen sowie die örtlichen Gegebenheiten. Sie identifizieren empathisch Ursachen für Kundenunzufriedenheit. Sie erkennen dabei ihre eigenen Verhaltensmuster in herausfordernden Situationen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Konfliktursachen in Kundengesprächen und betriebliche Störfaktoren. Sie informieren sich über unternehmensorientierte Konfliktlösungsstrategien (*Reklamationsgespräche, Deeskalationsstrategien*) und Strategien zur Stärkung der eigenen Resilienz (*Stressmanagement*).

Die Schülerinnen und Schüler planen Konfliktlösungsgespräche adressaten- und situationsgerecht und erarbeiten einen Gesprächsablauf, auch in einer Fremdsprache. Hierfür entwickeln sie den vorhandenen Kriterienkatalog weiter. Dabei berücksichtigen sie betriebliche und gesetzliche Regelungen und wägen die Interessen des Betriebes und die Bedürfnisse der Kunden und Kundinnen gegeneinander ab.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Konfliktgespräche **durch**. Dabei vertreten sie die Interessen des Betriebes und verhalten sich verantwortungsvoll den Kunden und Kundinnen und sich selbst gegenüber. Sie artikulieren verständlich den Sachverhalt und reagieren situativ angemessen auf verbale und nonverbale Äußerungen der Kunden und Kundinnen. Sie halten situationsangemessene Gesprächsregeln ein und berücksichtigen die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit. Sie entwickeln ein Gespür für die emotionale Lage des Kunden und der Kundin und verwenden Techniken zum Umgang mit den Emotionen zum Schutz für sich und andere.

Die Schülerinnen und Schüler **werten** die Kundenzufriedenheit anhand des Kriterienkatalogs **aus** und nehmen Rückmeldungen konstruktiv an.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** die Konfliktgespräche unter Berücksichtigung der betrieblichen, kundenspezifischen und eigenen Perspektive und leiten daraus Konsequenzen für sich ab.

### Lernfeld 8: Organisation im Betrieb und Kooperationen mitgestalten

Zeitrictwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die betriebliche Entwicklung mitzugestalten, besondere Stärken des Betriebes hervorzuheben und Kooperationen vorzubereiten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** das Leitbild und die Organisationsstruktur (*Aufbau- und Ablauforganisation*) und erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes. Sie erkunden die aktuellen Markt- und Kundenbeziehungen in der Verkehrsbranche.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Eigentümerstrukturen (*Firma, Handelsregister*) und Rechtsformen von Unternehmen sowie über Handlungs- und Entscheidungsspielräume in Unternehmen (*Handlungsvollmacht, Prokura, Führungsstile*). Sie gleichen Unternehmensleitbilder mit betrieblichen Zielsystemen (*ökonomische, soziale, ökologische, ethische Ziele*) ab. Hinsichtlich der ökonomischen Ziele nutzen sie vorgegebene Kennzahlen sowie die Daten zur Investition und Finanzierung der Unternehmen (*Darlehensarten, Leasing*). Sie erkunden bestehende Verflechtungen im Verkehrssektor (*Tarifgemeinschaften, Verkehrsgemeinschaften, Verkehrsverbände*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeitskriterien und des Unternehmensleitbildes Maßnahmen zur weiteren Entwicklung des Betriebs.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** die Maßnahmen **durch** und ermitteln den Erfolg. Sie präsentieren ihre Ergebnisse auch mit Hilfe digitaler Medien.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen die Maßnahmen anhand aufgestellter Kriterien kritisch. Sie **bewerten** ihre Arbeitsergebnisse, leiten daraus Konsequenzen ab und übertragen ihre Erkenntnisse auf zukünftige Situationen.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** die Auswirkungen von unternehmerischen Entscheidungen auf die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens. Sie leiten daraus Rückschlüsse auf privates wirtschaftliches Handeln ab.

### Lernfeld 9: Sicherheit in Verkehrsmitteln und Infrastruktureinrichtungen gewährleisten

Zeitrictwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, die Sicherheit in Verkehrsmitteln und Infrastruktureinrichtungen vorausschauend in Alltagssituationen zu gewährleisten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** ihre Arbeitssituationen auf potenzielle Risiken und Gefahren im Zusammenhang mit Verkehrsmitteln, technischen Serviceeinrichtungen sowie Verkehrsinfrastruktureinrichtungen unter Berücksichtigung von Umweltfaktoren und örtlichen Gegebenheiten ihres Arbeitsumfeldes.

Die Schülerinnen und Schüler **recherchieren** Informationen zu den gesetzlichen Vorgaben (*Allgemeines Eisenbahngesetz, Eisenbahn-Verkehrsordnung, Eisenbahn-Bau- und Betriebsordnung, Personenbeförderungsgesetz, Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr, Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung*) sowie bestehenden Sicherheitskonzepten der Betriebe. Sie informieren sich über Vorschriften zum Brandschutz, zum Arbeitsschutz und zur Unfallverhütung (*Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaft*), Haftungsprinzipien im Personenverkehr (*Verschuldenshaftung, Gefährdungshaftung*), Verkehrssicherungspflicht, Beförderungsbedingungen und die Hausordnung des Betriebs. Sie informieren sich über aktuelle Entwicklungen und Technologien im Bereich Sicherheit mit Hilfe digitaler Medien. Dabei bewerten sie die Informationen und deren Quellen und überprüfen die Validität der Informationen.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** eine Checkliste für Kontrollgänge zur Überprüfung der Einhaltung von sicherheitsrelevanten Gegebenheiten und Funktionsfähigkeit von technischen Serviceeinrichtungen in ihrem Arbeitsumfeld. Sie planen technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Kontrollgänge anhand der Checkliste **durch** und ergreifen situativ angemessene Maßnahmen zur Vorbeugung und Gefahrenabwehr. Sie vermitteln Fahrgästen Sicherheitsinformationen und gehen auf deren Fragen ein. Dabei kommunizieren sie auch in einer fremden Sprache. Sie informieren Kollegen und Kolleginnen zu Sicherheitsfragen.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** die Wirksamkeit der Checkliste.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** die Notwendigkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Prävention. Sie beschreiben den Zusammenhang zwischen Präventionsmaßnahmen und Servicequalität. Sie begreifen die Checkliste als Teil der Sicherheitsstrategie und diskutieren mögliche Verbesserungen und Anpassungen.

### ► 3. Ausbildungsjahr (Lernfeld 10 bis 15)

#### Lernfeld 10: Am Dienstleistungsmarketing des Unternehmens mitwirken

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Marketingkonzepte für Mobilitätsdienstleistungen mitzugestalten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die aktuelle Marktsituation des Verkehrsmarktes unter Einbezug von Ergebnissen aus der Marktforschung.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die Wettbewerbssituation und leiten daraus Marketingziele ab. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Marketinginstrumente (*Dienstleistungsmarketing*) der Personenverkehrsbranche. Sie beachten dabei die wettbewerbsrechtlichen Grenzen.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Auswertung einer Marketingmaßnahme des Unternehmens im Kontext des Dienstleistungsmarketings.

Die Schülerinnen und Schüler **werten** die Marketingmaßnahme aus und **präsentieren** ihre Ergebnisse adressatengerecht mit Hilfe digitaler Medien.

Die Schülerinnen und Schüler **nehmen begründet Stellung** zu ihren getroffenen Bewertungen. Dabei berücksichtigen sie ihre eigenen Wertvorstellungen und die anderer in Bezug auf interkulturelle Gesichtspunkte.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** die Marketingmaßnahmen des Betriebs und leiten Verbesserungsvorschläge für diese ab.

#### Lernfeld 11: Maßnahmen in Not- und Zwischenfällen ergreifen

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, verschiedene Not- und Zwischenfälle zu erkennen, einzuordnen und mit rechtssicheren Maßnahmen unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Verhältnismäßigkeit zu agieren.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** sicherheitsrelevante Vorfälle mit Personen und der unternehmenseigenen Infrastruktur und schätzen die jeweiligen Gefahren ein.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die mögliche Gefahrenabwehr im gesetzlichen und situativen Rahmen. Dabei berücksichtigen sie neben den gesetzlichen Bestimmungen (*Jedermannsrechte*) auch betriebsinterne Vorgaben (*Hausordnung*). Sie informieren sich über Institutionen zur Unterstützung (*private Sicherheitsdienste, Polizei*). Sie setzen sich mit einfachen Straftat-

beständen und Ordnungswidrigkeiten (*Leistungserschleichung, Beleidigung, Körperverletzung, Diebstahl*) auseinander. Sie unterscheiden zwischen Offizial- und Antragsdelikt und erwerben Kenntnisse über Deliktsfähigkeit und Strafmündigkeit. Zudem informieren sie sich über den Umgang mit nicht zuzuordnenden Gegenständen.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** das rechtssichere, verhältnismäßige und situationsgerechte Vorgehen in kritischen Situationen.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Maßnahmen rechtssicher unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit durch. Sie kommunizieren diese Maßnahmen gegenüber den Kunden und Kundinnen auch in einer Fremdsprache. Sie berücksichtigen dabei ihre eigene Sicherheit und die Sicherheit aller Beteiligten.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** die Auswirkungen ihrer Maßnahmen und erkennen Verbesserungspotential.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Maßnahmen unter Berücksichtigung der gesetzlichen, kundenspezifischen und eigenen Perspektive. Sie identifizieren den persönlichen Bedarf an Hilfsangeboten zur Nachsorge und nehmen diese an.

### Lernfeld 12: Multimodale Mobilitätsdienstleistungen planen

Zeitrichtwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Ergebnisse aus der Marktforschung zu interpretieren und darauf basierend projektorientiert Konzepte für multimodale Mobilitätsdienstleistungen zu erstellen.**

Die Schülerinnen und Schüler **identifizieren** aus vorliegenden Daten aktuelle Trends und Kundenwünsche im Bereich der Mobilitätsdienstleistungen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die Planung und Strukturierung betrieblicher Projekte sowie deren Projektmanagementmethoden. Sie erkunden die Situation auf dem Verkehrsmarkt (*intermodale, multimodale Verkehrsangebote*) und recherchieren die rechtlichen Rahmenbedingungen. Sie machen sich mit Verkehrsarten, Verkehrsformen und technischen Anwendungen im Personenverkehr vertraut. Dabei berücksichtigen sie die Aspekte der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** den Ablauf eines Projektes zur Konzipierung einer multimodalen Mobilitätsdienstleistung. Sie erstellen einen Projektstrukturplan, einigen sich auf den Projektablauf und legen die Projektphasen fest, dabei schaffen sie eine klare Struktur für das Projekt. Sie argumentieren überzeugend, stellen sich möglicher Kritik und entwickeln einen Konsens über die weiteren Projektschritte. Sie beachten Regeln zur Kommunikation insbesondere zur Konfliktlösung und legen Informationsabläufe innerhalb des Projektteams fest.

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** im Rahmen eines Projekts ein Konzept für eine multimodale Mobilitätsdienstleistung. Sie gestalten diese unter Berücksichtigung verkehrsgeografische Gesichtspunkte. Sie vergleichen verschiedene Verkehrsmittel hinsichtlich der wesentlichen Kriterien aus Kundensicht (*Komfort, Umweltfreundlichkeit*). Sie berücksichtigen Unternehmensziele und Kooperationsmöglichkeiten zwischen Verkehrsunternehmen. Sie definieren Zielgruppen der Mobilitätsdienstleistung und wenden ein ausgewähltes Marketinginstrument an. Beim projektorientierten Arbeiten übernehmen sie Verantwortung in der Gruppe, halten sich an Vereinbarungen und kommunizieren angemessen. Sie dokumentieren den Projektablauf und präsentieren ihr Konzept mit Hilfe digitaler Medien.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** das methodische Vorgehen ihrer projektorientierten Arbeitsprozesse und dokumentierten Ergebnisse mit Hilfe digitaler Medien. Sie geben Feedback zu den Konzepten und dem methodischen Vorgehen. Dabei halten sie Feedbackregeln ein.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** die Teamkooperation während der Zusammenarbeit. Dabei analysieren sie ihr eigenes Handeln und übernehmen dafür die Verantwortung. Sie entwickeln gemeinsam Strategien zur Optimierung der Projektabläufe. Sie stellen die positiven Effekte unternehmensübergreifender Kooperationen zur Entwicklung multimodaler Mobilitätsdienstleistungen heraus.

**Lernfeld 13: Angebotskalkulation durchführen**

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Wertschöpfungsprozesse in der betrieblichen Leistungserstellung kosten- und leistungsbewusst zu beurteilen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die verschiedenen Kostenkategorien (*Einzel- und Gemeinkosten sowie fixen und variablen Kosten*) und über die Systematik der Angebotskalkulation auf Basis von gegebenen Kosten- und Leistungsdaten.

Die Schülerinnen und Schüler **bereiten** die notwendigen Daten zur Kalkulation eines Reiseangebots auf.

Die Schülerinnen und Schüler **kalkulieren** Reiseangebote zur betrieblichen Leistungserstellung (*Preiskalkulation, Break-even-Point, Deckungsbeitragsrechnung*) und ermitteln das Einzel- sowie Betriebsergebnis. Dabei nutzen sie ein Tabellenkalkulationsprogramm.

Mit Hilfe der ermittelten Daten **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Erfolg der betrieblichen Leistungserstellung (*Nachkalkulation*) sowie die relevanten Erfolgs- und Rentabilitätskennzahlen.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** den Erfolg des Angebots und entscheiden über Optimierungsbedarfe.

**Lernfeld 14: Kunden zu grenzüberschreitenden Reisen beraten**

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden zu grenzüberschreitenden Reisen situationsangemessen zu beraten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Kundenwünsche unter Berücksichtigung der geltenden Tarife sowie der Verkehrsleistungen in den jeweiligen Ziel- und Transitländern.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über grenzüberschreitende Tarife, Verkehrsangebote und Kooperationen im grenzüberschreitenden Verkehr (*Schiene- und Straßenverkehr*) mit Hilfe digitaler Medien. Dabei berücksichtigen sie auch Angebote im Nachtverkehr und verkehrsgeografische Bedingungen in den europäischen Nachbarländern. Sie unterscheiden zwischen verschiedenen Produkten und Produktklassen für Auslandsreisen.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** unter Berücksichtigung von Tarifgrenzpunkten und Grenzübergängen situativ passende und kundenorientierte Beratungsgespräche. Sie nutzen den zuvor erstellten Kriterienkatalog und erweitern diesen situativ.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Beratungsgespräche auch in einer Fremdsprache kundenfreundlich, kultursensibel und fachlich fundiert durch. Sie wenden dabei die spezifischen, tariflichen und verkehrlichen Besonderheiten der jeweiligen Zielländer an.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** den Erfolg der Beratung und der Kundenwünsche mit Hilfe des Kriterienkatalogs sowie anhand der Rückmeldung zur Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** die Vorbereitung und Durchführung ihrer Beratungsgespräche. Dabei reflektieren sie sowohl ihre eigene Gesprächsführung als auch die gesellschaftliche Bedeutung grenzüberschreitender Mobilität. Sie erkennen, wie Reisen in und durch andere Länder zur Förderung von Demokratie, Toleranz, interkulturellem Verständnis und europäischem Zusammenhalt beitragen können.

**Lernfeld 15:****Externe Einflüsse auf die wirtschaftliche Situation analysieren**

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Auswirkungen der gesamtwirtschaftlichen Entwicklungen und politischen Entscheidungen auf Mobilitätsdienstleister zu bewerten und Geschäftsprozesse daran auszurichten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Abhängigkeit der Verkehrsbetriebe von der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung.

Die Schülerinnen und Schüler **erkunden** das Auftreten eines Mobilitätsdienstleisters als Wirtschaftsakteur auf Märkten. Sie informieren sich über den Preisbildungsprozess auf dem vollkommenen Markt und welchen Einfluss Eingriffe des Staates in einer sozialen Marktwirtschaft auf die Preisbildung im Verkehrsmarkt haben. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Ziele der Wirtschaftspolitik mit den daraus resultierenden Zielbeziehungen.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Visualisierung von Reaktionen des Betriebs auf externe Einflüsse unter Berücksichtigung der Marktformen des Verkehrsmarktes (*Monopol, Oligopol, Polypol*) und der konjunkturellen Entwicklung.

Die Schülerinnen und Schüler **stellen** in einer dynamischen Darstellung die Ursache-Wirkungsbeziehung makroökonomischer Einflüsse und die Konsequenzen auf das unternehmerische Handeln **dar**. Sie präsentieren das Wirkungsgefüge, auch mit Hilfe digitaler Medien.

Die Schülerinnen und Schüler **prüfen** das Wirkungsgefüge auf Schlüssigkeit und Realisierbarkeit sowie die Folgen für das unternehmerische Handeln.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** Auswirkungen der externen Einflüsse auf ihre persönliche Lebenswelt.

### 3.3 Lernsituationen

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz der Auszubildenden ab. Dafür werden verschiedene Lernsituationen für die einzelnen Lernfelder entwickelt. Jede Lernsituation bildet eine komplexe berufstypische Handlungssituation ab, die einen ganzheitlichen Lernprozess im Sinne der vollständigen Handlung ermöglicht.

Durch die Integration von praktischen Aufgaben und Projekten gestalten Lernsituationen den Lernprozess aktiv und praxisnah. Dieser Ansatz fördert nicht nur das Verständnis von theoretischen Inhalten, sondern ermöglicht den Lernenden, ihr Wissen in realen oder simulierten Handlungskontexten

anzuwenden und eigenständige Lösungsansätze zu entwickeln. Durch die Bearbeitung der Lernsituationen werden sowohl fachliche als auch methodische Kompetenzen gefördert, die für eine erfolgreiche berufliche Praxis unerlässlich sind.

Handlungsorientierter Unterricht berücksichtigt unterschiedliche Lernstile und -geschwindigkeiten, indem er kooperative Lernformen und interaktive Methoden einsetzt. So wird eine Lernumgebung geschaffen, die sowohl die kognitive als auch die soziale Entwicklung der Schülerinnen und Schüler fördert.



**ZUSATZMATERIALIEN  
ZUM DOWNLOAD**



## Beispiel Lernfeld 11

Lernsituation: Rechtssicheres und deeskalierendes Handeln bei Konflikten im Fahrgastservice digital dokumentieren und reflektieren

3. Ausbildungsjahr	
<p><b>Lernfeld 11: Maßnahmen in Not- und Zwischenfällen ergreifen (40 Stunden)</b></p> <p>Das Lernfeld 11 kann in folgende Lernsituationen (LS) untergliedert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>LS 11.1: Rechtssicheres und deeskalierendes Handeln bei Konflikten im Fahrgastservice digital dokumentieren und reflektieren (25 Stunden)</b></li> <li>▶ LS 11.2: Gefahrenabwehr bei Infrastruktur-Notfällen und Umgang mit fundbürorelevanten Gegenständen organisieren (15 Stunden)</li> </ul>	
<p><b>Einstiegsszenario</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sind im Kundenbetreuungsteam eines regionalen Verkehrsverbundes tätig. In den letzten Wochen häuften sich Vorfälle, bei denen Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis angetroffen wurden oder aggressives Verhalten zeigten. Die Geschäftsleitung stellt fest, dass Unsicherheiten beim Personal bestehen: Wann darf ich jemanden festhalten? Was ist Notwehr? Wie dokumentiere ich das rechtssicher digital?</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erhalten den Auftrag, für neue Auszubildende einen digitalen Leitfaden (e-Guide) zu erstellen, der die rechtlichen Grundlagen (Jedermannsrechte, Notwehr) klärt und Deeskalationsstrategien aufzeigt. Zudem sollen sie eine typische Konfliktsituation als Videotutorial (Rollenspiel) nachstellen, um das korrekte Verhalten und die anschließende digitale Meldung des Vorfalls zu demonstrieren.</p>	<p><b>Handlungsprodukt/Lernergebnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ digitaler Leitfaden (z. B. als PDF) zu rechtlichen Befugnissen und Deeskalation</li> <li>▶ Videotutorial/Rollenspiel einer Konfliktlösung</li> </ul>
<p><b>Wesentliche Kompetenzen</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ analysieren sicherheitsrelevante Vorfälle (z. B. Leistungerschleichung, Beleidigung) und schätzen die Gefahrenlage ein.</li> <li>▶ informieren sich (Internetrecherche) über rechtliche Grundlagen wie Jedermannsrechte (§ 127 StPO), Notwehr (§ 32 StGB) sowie Straftatbestände (Körperverletzung, Diebstahl).</li> <li>▶ bewerten Informationen aus dem Internet kritisch auf Validität.</li> <li>▶ planen ein rechtssicheres und verhältnismäßiges Vorgehen für das Szenario und erstellen ein Storyboard für das Videotutorial.</li> <li>▶ führen Maßnahmen im Rollenspiel durch, kommunizieren deeskalierend (auch in einer Fremdsprache) und beachten den Eigenschutz.</li> <li>▶ dokumentieren den Vorfall in einer simulierten App/Software unter Beachtung des Datenschutzes und beachten bei der digitalen Dokumentation und Speicherung sensibler Personendaten die Datensicherheit.</li> <li>▶ reflektieren ihr Verhalten im Rollenspiel sowie die psychische Belastung und identifizieren Hilfsangebote zur Nachsorge.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Straftatbestände (StGB): Leistungerschleichung, Beleidigung, Körperverletzung, Sachbeschädigung, Diebstahl</li> <li>▶ Rechtfertigungsgründe: Notwehr (§ 32 StGB), Nothilfe</li> <li>▶ Festnahmerecht: § 127 Abs. 1 StPO (Jedermannsrecht) vs. polizeiliche Befugnisse</li> <li>▶ Unterscheidung Offizial- vs. Antragsdelikt</li> <li>▶ Deeskalationsstrategien (verbal/nonverbal), Körpersprache</li> <li>▶ Eigenschutz und Verhältnismäßigkeit</li> <li>▶ psychologische Nachsorge (Stressbewältigung)</li> </ul>
<p><b>Lern- und Arbeitstechniken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Internetrecherche (Gesetzestexte)</li> <li>▶ Rollenspiel (szenisches Spiel)</li> <li>▶ Videoproduktion und -analyse</li> <li>▶ kooperatives Arbeiten in digitalen Umgebungen (Cloud-Speicher)</li> </ul>	
<p><b>Organisatorische Hinweise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tablets/Smartphones für Videoaufnahme</li> <li>▶ Zugang zu Gesetzesportalen (z. B. dejure.org)</li> <li>▶ ggf. Kooperation mit Sicherheitsdienst für Experteninterview</li> <li>▶ Raum für Rollenspiele</li> </ul> <p>Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Analyse des Videotutorials hinsichtlich Kommunikationsverhalten und Eigenschutz</li> <li>▶ Klassenarbeit</li> </ul>	

## 4 Prüfungen

Durch die Prüfungen soll nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) bzw. nach der Handwerksordnung (HwO) festgestellt werden, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat.

§ „In ihr soll der Prüfling nachweisen, dass er die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist. Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.“ (§ 38 BBiG/§ 32 HwO)

Die während der Ausbildung angeeigneten Kompetenzen können dabei nur exemplarisch und nicht in Gänze geprüft werden. Aus diesem Grund ist es wichtig, berufstypische Aufgaben und Probleme für die Prüfung auszuwählen, anhand derer die Kompetenzen in Breite und Tiefe gezeigt und damit Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit getroffen werden können.

Die Prüfungsbestimmungen werden auf Grundlage der BIBB-Hauptauschussempfehlung Nr. 158 zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen (Prüfungsanforderungen) erarbeitet. Hierin werden das Ziel der Prüfung, die nachzuweisenden Kompetenzen, die Prüfungsinstrumente sowie der dafür festgelegte Rahmen der Prüfungszeiten konkret beschrieben. Darüber hinaus werden die Gewichts- und Bestehensregelungen bestimmt.

Die Ergebnisse dieser Prüfungen sollen den am Ende einer Ausbildung erreichten Leistungsstand dokumentieren und zugleich Auskunft darüber geben, in welchem Maße die Prüfungsteilnehmer/-innen die berufliche Handlungsfähigkeit derzeit aufweisen und auf welche Entwicklungspotenziale diese aktuellen Leistungen zukünftig schließen lassen.

Ein didaktisch und methodisch sinnvoller Weg, die Auszubildenden auf die Prüfung vorzubereiten, ist, sie von Beginn ihrer Ausbildung an mit dem gesamten Spektrum der Anforderungen und Probleme, die der Beruf mit sich bringt, vertraut zu machen und sie zum vollständigen beruflichen Handeln zu befähigen.

Damit wird den Auszubildenden auch ihre eigene Verantwortung für ihr Lernen in Ausbildungsbetrieb und Berufsschule, für ihren Ausbildungserfolg und beruflichen Werdegang deutlich gemacht. Eigenes Engagement in der Ausbildung fördert die berufliche Handlungsfähigkeit der Auszubildenden enorm.

### Weitere Informationen:

- BIBB-Hauptauschussempfehlung Nr. 158  
[<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA158.pdf>]

### 4.1 Gestreckte Abschlussprüfung

Bei dieser Prüfungsform (§ 44 BBiG) findet keine Zwischenprüfung statt, sondern eine Abschlussprüfung, die sich aus zwei bewerteten Teilen zusammensetzt. Teil 1 und 2 werden zeitlich voneinander getrennt geprüft. Beide Prüfungsteile fließen dabei in einem in der Verordnung festgelegten Verhältnis in die Bewertung und das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung ein.

Ziel ist es, in der Prüfung Teil 1 bereits einen Teil der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu prüfen. Prüfungsgegenstand von Teil 1 sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bis zu diesem Zeitpunkt gemäß dem Ausbildungsrahmenplan zu vermitteln sind. Prüfungsgegenstand von Teil 2 sind die Inhalte des zweiten Ausbildungsabschnitts. „Dabei sollen Qualifikationen, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, in Teil 2 der Abschlussprüfung nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der Berufsbefähigung erforderlich ist“ (BIBB-Hauptauschussempfehlung Nr. 158).

#### Aufbau

Teil 1 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ findet spätestens am Ende des zweiten Ausbildungsjahres statt. Das Ergebnis geht mit einem Anteil in das Gesamtergebnis ein – dieser Anteil ist in der Ausbildungsordnung festgelegt. Der Prüfling wird nach Ablegen von Teil 1 über seine erbrachte Leistung informiert. Dieser Teil der Prüfung kann nicht eigenständig wiederholt werden, da er ein Teil der Gesamtprüfung ist. Ein schlechtes Ergebnis in Teil 1 kann also nicht verbessert werden, sondern muss durch ein entsprechend gutes Ergebnis in Teil 2 ausgeglichen werden, damit die Prüfung insgesamt als „bestanden“ gilt.

Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ erfolgt zum Ende der Ausbildungszeit. Das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung setzt sich aus den Ergebnissen der beiden Teilprüfungen zusammen. Bei Nichtbestehen der Prüfung muss sowohl Teil 1 als auch Teil 2 wiederholt werden. Gleichwohl kann der Prüfling auf Antrag von der Wiederholung einzelner, bereits bestandener Prüfungsabschnitte freigestellt werden.

#### Zulassung

Für jeden Teil der „Gestreckten Abschlussprüfung“ erfolgt eine gesonderte Entscheidung über die Zulassung – alle Zulassungsvoraussetzungen müssen erfüllt sein und von der zuständigen Stelle geprüft werden.

Die Zulassung zu Teil 1 erfolgt, wenn

- ▶ die vorgeschriebene Ausbildungsdauer zurückgelegt,
- ▶ der von Ausbilder/-in und Auszubildenden unterzeichnete Ausbildungsnachweis vorgelegt sowie
- ▶ das Berufsausbildungsverhältnis im Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse eingetragen worden ist.

Für die Zulassung zu Teil 2 der Prüfung ist zusätzlich die Teilnahme an Teil 1 der Prüfung Voraussetzung. Ob dieser Teil erfolgreich abgelegt wurde, ist dabei nicht entscheidend.

In Ausnahmefällen können Teil 1 und Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ auch zeitlich zusammengefasst werden, wenn der Prüfling Teil 1 aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht ablegen konnte. Zeitlich zusammengefasst bedeutet dabei nicht gleichzeitig, sondern in vertretbarer zeitlicher Nähe. In diesem Fall kommt der zuständigen Stelle bei der Beurteilung der Gründe für die Nichtteilnahme ein entsprechendes Ermessen zu. Zu berücksichtigen sind neben gesundheitlichen und terminlichen Gründen auch soziale und entwicklungsbedingte Umstände. Ein Entfallen des ersten Teils kommt nicht in Betracht.

## 4.2 Prüfungsinstrumente

Prüfungsinstrumente beschreiben das Vorgehen des Prüfens und den Gegenstand der Bewertung in den einzelnen Prüfungsbereichen, die als Strukturelemente zur Gliederung von Prüfungen definiert sind.

Für jeden Prüfungsbereich wird mindestens ein Prüfungsinstrument in der Verordnung festgelegt. Es können auch mehrere Prüfungsinstrumente innerhalb eines Prüfungsbereiches miteinander kombiniert werden. In diesem Fall ist eine Gewichtung der einzelnen Prüfungsinstrumente nur vorzunehmen, wenn für jedes Prüfungsinstrument eigene Anforderungen beschrieben werden. Ist die Gewichtung in der Ausbildungsordnung nicht geregelt, erfolgt diese durch den Prüfungsausschuss.

Das bzw. die gewählte/-n Prüfungsinstrument/-e für einen Prüfungsbereich muss/müssen es ermöglichen, dass die Prüflinge anhand von zusammenhängenden Aufgabenstellungen Leistungen zeigen können, die den Anforderungen entsprechen.

Die Anforderungen aller Prüfungsbereiche und die dafür jeweils vorgesehenen Prüfungsinstrumente und Prüfungszeiten müssen insgesamt für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit, d. h. der beruflichen Kompetenzen, die am Ende der Berufsausbildung zum Handeln als Fachkraft befähigen, in dem jeweiligen Beruf geeignet sein.

Für den Nachweis der Prüfungsanforderungen werden für jedes Prüfungsinstrument Prüfungszeiten festgelegt, die sich an der durchschnittlich erforderlichen Zeitdauer für den Leistungsnachweis durch den Prüfling orientieren.

Die Prüfungsinstrumente werden in der Verordnung vorgegeben.

## Prüfungsinstrumente Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice/Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice

Die Beschreibungen der Prüfungsinstrumente sind angelehnt an die Anlagen der BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 158.

### Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben

Die Schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben sind praxisbezogen oder berufstypisch. Bei der Bearbeitung entstehen Ergebnisse wie z. B. Lösungen zu einzelnen Fragen zu rechtlichen Rahmenbedingungen, Gesprächssituationen und Arbeitsabläufen.

Werden eigene Prüfungsanforderungen formuliert, erhalten die Schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben eine eigene Gewichtung.

#### Bewertet werden

- ▶ fachliches Wissen,
- ▶ Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge und/oder
- ▶ methodisches Vorgehen und Lösungswege.

Zusätzlich kann auch die Beachtung formaler Aspekte wie Gliederung, Aufbau und Stil bewertet werden (z. B. wenn ein Arbeitsablauf zu entwickeln ist).

### Gesprächssimulation

Die Gesprächssimulation ist ein mündliches Rollenspiel. Der Prüfling agiert dabei in seiner künftigen beruflichen Funktion, während in der Regel ein Prüfer/eine Prüferin oder eine dritte Person die Rolle des Gesprächspartners/der Gesprächspartnerin übernimmt. Dies kann z. B. ein inner- oder außerbetrieblicher Kunde, ein Gast, ein Mitarbeiter sein. Dabei kann dem Prüfling die Möglichkeit gegeben werden, sich anhand von Unterlagen vorzubereiten und diese während des Gesprächs zu nutzen. Es sind eigene Prüfungsanforderungen zu formulieren; die Gesprächssimulation erhält daher eine eigene Gewichtung.

#### Bewertet werden

- ▶ Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge,
- ▶ methodisches Vorgehen und Lösungswege,
- ▶ kommunikative Fähigkeiten sowie
- ▶ Kundenorientierung.

#### Weitere Informationen:

- Prüfungsinstrumente  
[<https://leando.de/pruefung/pruefungsinstrumente>]

### 4.3 Prüfungsstruktur

#### ► Übersicht über die Prüfungsstruktur von Teil 1 und 2 der Gestreckten Abschlussprüfung

<b>Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1</b> (im 4. Ausbildungshalbjahr)	<b>Personalwirtschaft und Geschäftsprozesse</b>	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	90 Min.	20 %
	<b>Notfalleinrichtungen und Sicherheitsmanagement</b>	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Min.	20 %
<b>Gestreckte Abschlussprüfung Teil 2</b> (am Ende der Ausbildung)	<b>Mobilitätsdienstleistungen und projektorientiertes Arbeiten</b>	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	90 Min.	25 %
	<b>Kommunikation, Service und Betreuung</b>	Gesprächssimulation	25 Min.	25 %
	<b>Wirtschafts- und Sozialkunde</b>	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Min.	10 %

Abbildung 16: Prüfungsstruktur Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice (Quelle: BIBB)



Abbildung 17: DB-Azubi im Einsatz als Zugbegleiter (Quelle: Deutsche Bahn AG/Dominic Dupont)

#### 4.3.1 Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung

##### Prüfungsbereich „Personalwirtschaft und Geschäftsprozesse“

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.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	90 Min.

#### 4.3.2 Teil 2 der Gestreckten Abschlussprüfung

##### Prüfungsbereich „Notfalleinrichtungen und Sicherheitsmanagement“

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.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Min.

**Prüfungsbereich „Mobilitätsdienstleistungen und projektorientiertes Arbeiten“**

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.

Für den Nachweis sind Aufgaben mit ungebundenem\*\* Antwortformat einzusetzen.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	90 Min.
<p>*Multimodalität bedeutet, dass verschiedene Verkehrsmittel über eine gewisse Zeit genutzt werden, jedoch nicht zwingend miteinander verbunden. Intermodalität hingegen bezeichnet die gezielte Kombination und Nutzung verschiedener Verkehrsmittel für einen zusammenhängenden Reiseweg. Intermodalität ist somit eine spezielle Form der Multimodalität.</p> <p>**Aufgaben, bei denen ein Ergebnis oder die Antwort auf eine Frage frei zu formulieren ist (offene Fragen, Freitextaufgaben).</p>	

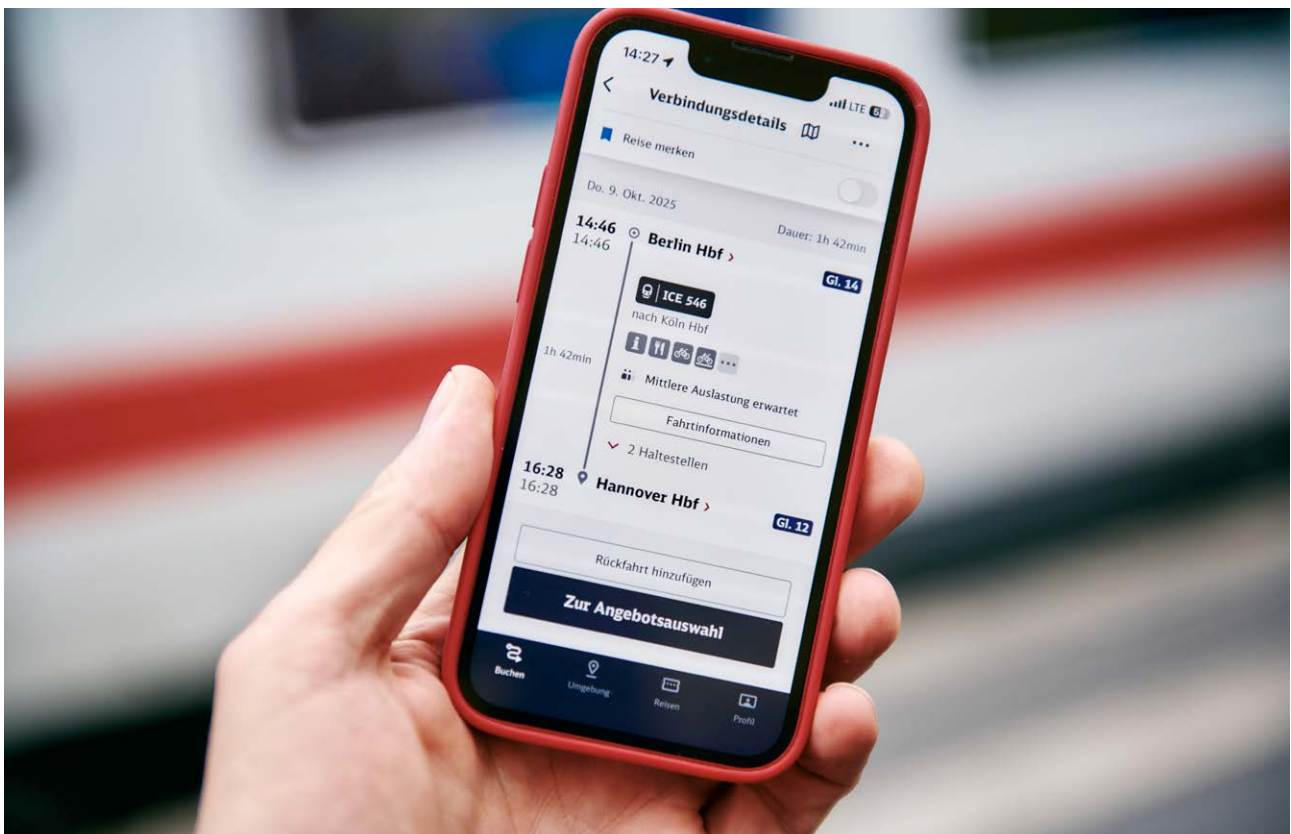


Abbildung 18: DB Navigator (Quelle: Deutsche Bahn/Dominic Dupont)

### Prüfungsbereich „Kommunikation, Service und Betreuung“

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. dabei Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung der Bedürfnisse besonderer Personengruppen und soziokultureller Besonderheiten zu beraten und zu betreuen und 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.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Gesprächssimulation	25 Min.

\*Gemeint sind Hilfsmittel wie elektronische Terminals und Endgeräte, Apps, Anzeigen, Webseiten oder Social Media, die dazu genutzt werden können, im Gespräch mit Kunden und Kundinnen schnell und gezielt Informationen zu Angeboten, Störungen, Fahrplänen oder Alternativen weiterzugeben. Dies ermöglicht es, direkt im Gespräch flexibel auf Fragen und aktuelle Situationen einzugehen, z. B. auf Fahrplanänderungen oder Ersatzverkehre zu reagieren und aktuelle Informationen transparent zu kommunizieren.

### Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

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.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Min.

## 4.4 Beispiel für eine Prüfungsaufgabe

### Prüfungsbereich „Kommunikation, Service und Betreuung“ im Fernverkehrszug

#### Hauptaufgabe

Sie sind als Zugbegleiter/-in im ICE nach Karlsruhe Hauptbahnhof (Hbf) unterwegs. Während der Fahrkartenkontrolle nach Mannheim Hbf stellen Sie fest, dass die BahnCard 100 für die 2. Klasse auf den Namen „Erwin Bechtel“ ausgestellt ist, der Reisende aber laut Personalausweis „Hannes Bechtel“ heißt.

Bitte beschreiben Sie Ihr kundenorientiertes Vorgehen:

- ▶ Wie sprechen Sie den Reisenden sachlich und respektvoll auf den Sachverhalt an?
- ▶ Welche Kommunikationstechniken wenden Sie an, um die Situation zu klären, Missverständnisse zu vermeiden und kundenorientiert zu handeln?
- ▶ Welche fachlichen und rechtlichen Schritte leiten Sie bei Verdacht auf missbräuchliche Nutzung ein?
- ▶ Wie setzen Sie dabei digitale Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein?

#### Zusatzaufgaben

a) Dokumente zur Personalienfeststellung und alternatives Vorgehen:

- ▶ Listen Sie auf, welche Ausweisdokumente außer dem Bundespersonalausweis anerkannt werden.
- ▶ Erläutern Sie Ihr Vorgehen, falls der Reisende kein gültiges Dokument vorlegen kann.
- ▶ Wie können Sie in dieser Situation deeskalierend auf die Situation einwirken?

b) Fahrgastrechte bei Streckensperrung:

Nach einem LKW-Unfall auf einem Bahnübergang bleibt die Strecke zwischen Mannheim Hbf und Karlsruhe Hbf für zwei Stunden gesperrt.

Der Fahrgast fragt Sie, welche Rechte ihm jetzt zustehen.

- ▶ Erläutern Sie die Fahrgastrechte.
- ▶ Beschreiben Sie, wie Sie die Information transparent und empathisch anschaulich vermitteln und digitale Hilfsmittel für die Auskunft nutzen.



ZUSATZMATERIALIEN  
ZUM DOWNLOAD



Abbildung 19: Kundenberatung am Bahnhof (Quelle: MVG)



## 5 Weiterführende Informationen

### 5.1 Wissenswertes

#### Ausbildereignung

Die Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) vom 21. Januar 2009 legt in vier Handlungsfeldern die wichtigsten Aufgaben für die Ausbilder/-innen fest: Sie sollen beurteilen können, ob im Betrieb die Voraussetzungen für eine gute Ausbildung erfüllt sind, sie sollen bei der Einstellung von Auszubildenden mitwirken und die Ausbildung im Betrieb vorbereiten. Um die Auszubildenden zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen, sollen sie auf individuelle Anliegen eingehen und mögliche Konflikte frühzeitig lösen. Die Verordnung umfasst vier Handlungsfelder:

- ▶ Handlungsfeld Nr. 1 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, Ausbildungsvoraussetzungen zu prüfen und Ausbildung zu planen.
- ▶ Handlungsfeld Nr. 2 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, die Ausbildung unter Berücksichtigung organisatorischer sowie rechtlicher Aspekte vorzubereiten.
- ▶ Handlungsfeld Nr. 3 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, selbstständiges Lernen in berufstypischen Arbeits- und Geschäftsprozessen handlungsorientiert zu fördern.
- ▶ Handlungsfeld Nr. 4 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, die Ausbildung zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen und dem/der Auszubildenden Perspektiven für seine/ihre berufliche Weiterentwicklung aufzuzeigen.

In der AEVO-Prüfung müssen aus allen Handlungsfeldern praxisbezogene Aufgaben bearbeitet werden. Vorgesehen sind eine dreistündige schriftliche Prüfung mit fallbezogenen Fragestellungen sowie eine praktische Prüfung von ca. 30 Minuten, die aus der Präsentation einer Ausbildungssituation und einem Fachgespräch besteht.

Es bleibt Aufgabe der zuständigen Stelle, darüber zu wachen, dass die persönliche und fachliche Eignung der Ausbilder/-innen, der Auszubildenden sowie des ausbildenden Betriebes vorliegt (§ 32 BBiG und § 23 HwO).

Unter der Verantwortung des Ausbilders oder der Ausbilderin kann bei der Berufsbildung mitwirken, wer selbst nicht Ausbilder/-in ist, aber abweichend von den besonderen Voraussetzungen des § 30 BBiG und § 22b HwO die für die Vermittlung von Ausbildungsinhalten erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und persönlich geeignet ist (§ 28 Absatz 3 BBiG und § 22 Absatz 3 HwO). Der Nachweis der berufs- und arbeitspädagogischen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten kann gesondert geregelt werden (§ 30 Absatz 5 BBiG).

#### Eignung der Ausbildungsstätte

§ „Auszubildende dürfen nur eingestellt und ausgebildet werden, wenn

1. die Ausbildungsstätte nach Art und Einrichtung für die Berufsausbildung geeignet ist und
2. die Zahl der Auszubildenden in einem angemessenen Verhältnis zur Zahl der Ausbildungsplätze oder zur Zahl der beschäftigten Fachkräfte steht, es sei denn, dass anderenfalls die Berufsausbildung nicht gefährdet wird.“ (§ 27 Absatz 1 BBiG und § 21 Absatz 1 HwO)

Die Eignung der Ausbildungsstätte ist in der Regel vorhanden, wenn dort die in der Ausbildungsordnung vorgeschriebenen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in vollem Umfang vermittelt werden können. Betriebe sollten sich vor Ausbildungsbeginn bei den zuständigen Handwerkskammern über Ausbildungsmöglichkeiten erkundigen. Was z. B. ein kleinerer Betrieb nicht abdecken kann, darf auch durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte (z. B. in überbetrieblichen Einrichtungen) vermittelt werden. Möglich ist auch der Zusammenschluss mehrerer Betriebe im Rahmen einer Verbundausbildung.

#### Weitere Informationen:

- BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 162  
[<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA162.pdf>]

#### Überbetriebliche Ausbildung und Ausbildungsverbünde

Sind Ausbildungsbetriebe in ihrer Ausrichtung zu spezialisiert oder zu klein, um alle vorgegebenen Ausbildungsinhalte abdecken zu können sowie die sachlichen und personellen Ausbildungsvoraussetzungen sicherzustellen, gibt es Möglichkeiten, diese durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb des Ausbildungsbetriebes auszugleichen.

§ „Eine Ausbildungsstätte, in der die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nicht im vollen Umfang vermittelt werden können, gilt als geeignet, wenn diese durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte vermittelt werden.“ (§ 27 Absatz 2 BBiG, § 21 Absatz 2 HwO)

Hierzu gehören folgende Ausbildungsmaßnahmen:

### Überbetriebliche Unterweisung im Handwerk

Die überbetriebliche Unterweisung (ÜLU, ÜBA) ist ein wichtiger Baustein im dualen System der Berufsbildung in Deutschland. Sie sichert die gleichmäßig hohe Qualität der Ausbildung jedes Berufes im Handwerk, unabhängig von der Ausbildungsleistungsfähigkeit des einzelnen Handwerksbetriebes.

Inhalte und Dauer der überbetrieblichen Unterweisung werden gemeinsam von den Bundesfachverbänden und dem Heinz-Piast-Institut für Handwerkstechnik (HPI) der Leibniz-Universität Hannover festgelegt.

Die Anerkennung erfolgt über das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie bzw. über die zuständigen Landesministerien.

Die überbetrieblichen Ausbildungszeiten sind Teile der betrieblichen Ausbildungszeit.

Die Ausbildung in überbetrieblichen Ausbildungsstätten umfasst:

- ▶ Anpassung an technische Entwicklungen und vergleichende Arbeitstechniken,
- ▶ Vermittlung und Vertiefung von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten in einer planmäßig und systematisch aufgebauten Art und Weise,
- ▶ Vermittlung und Vertiefung von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten, die vom Ausbildungsbetrieb nur in einem eingeschränkten Umfang abgedeckt werden.

### Ausbildungsverbund

§ „Zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen der Auszubildenden können mehrere natürliche oder juristische Personen in einem Ausbildungsverbund zusammenwirken, soweit die Verantwortlichkeit für die einzelnen Ausbildungsabschnitte sowie für die Ausbildungszeit insgesamt sichergestellt ist (Verbundausbildung).“ (§ 10 Absatz 5 BBiG)

Ein Ausbildungsverbund liegt vor, wenn verschiedene Betriebe sich zusammenschließen, um die Berufsausbildung gemeinsam zu planen und arbeitsteilig durchzuführen. Die Auszubildenden absolvieren dann bestimmte Teile ihrer Ausbildung nicht im Ausbildungsbetrieb, sondern in einem oder mehreren Partnerbetrieben.

In der Praxis haben sich vier Varianten von Ausbildungsverbänden, auch in Mischformen, herausgebildet:

- ▶ Leitbetrieb mit Partnerbetrieben,
- ▶ Konsortium von Ausbildungsbetrieben,
- ▶ betrieblicher Ausbildungsverein,
- ▶ betriebliche Auftragsausbildung.

Folgende rechtliche Bedingungen sind bei einem Ausbildungsverbund zu beachten:

- ▶ Der Ausbildungsbetrieb, in dessen Verantwortung die Ausbildung durchgeführt wird, muss den überwiegenden Teil des Ausbildungsberufsbildes abdecken.
- ▶ Der/die Auszubildende kann Bestimmungen zur Übernahme von Teilen der Ausbildung nur dann abschließen, wenn er/sie gewährleistet, dass die Qualität der Ausbildung in der anderen Ausbildungsstätte ebenfalls gesichert ist.
- ▶ Der Ausbildungsbetrieb muss auf die Bestellung des Auszubildenden/der Auszubildenden Einfluss nehmen können.
- ▶ Der/die Auszubildende muss über den Verlauf der Ausbildung informiert werden und gegenüber dem Auszubildenden/der Auszubildenden eine Weisungsbefugnis haben.
- ▶ Der Berufsausbildungsvertrag darf keine Beschränkungen der gesetzlichen Rechte und Pflichten von Auszubildenden und Auszubildenden enthalten. Die Vereinbarungen der Partnerbetriebe betreffen nur deren Verhältnis untereinander.
- ▶ Im betrieblichen Ausbildungsplan muss grundsätzlich angegeben werden, welche Ausbildungsinhalte zu welchem Zeitpunkt in welcher Ausbildungsstätte (Verbundbetrieb) vermittelt werden.

#### Weitere Informationen:

- Heinz-Piast-Institut für Handwerkstechnik (HPI)  
[<https://hpi-hannover.de/gewerbefoerderung/unterweisungsplaene.php>]

### Dauer der Ausbildung

Beginn und Dauer der Berufsausbildung werden im Berufsausbildungsvertrag angegeben (§ 11 Absatz 1 BBiG). Das Berufsausbildungsverhältnis endet mit Ablauf der Ausbildungsdauer oder bei Bestehen der Abschlussprüfung mit der Bekanntgabe des Ergebnisses durch den Prüfungsausschuss (§ 21 Absatz 1 und 2 BBiG). Das BBiG enthält Regelungen zur Flexibilisierung der Ausbildungszeit, damit individuelle Bedürfnisse der Auszubildenden in der Berufsausbildung berücksichtigt werden können. In der Empfehlung Nr. 129 des BIBB-Hauptausschusses finden sich ergänzende Ausführungen.

### Regelungen zur Flexibilisierung:

Anrechnung beruflicher Vorbildung auf die Ausbildungsdauer

§ „Die Landesregierungen können nach Anhörung des Landesausschusses für Berufsbildung durch Rechtsverordnung bestimmen, dass der Besuch eines Bildungsganges berufsbildender Schulen oder die Berufsausbildung in einer sonstigen Einrichtung ganz oder teilweise auf die Ausbildungsdauer angerechnet wird. Die Ermächtigung kann durch Rechtsverordnung auf oberste Landesbehörden weiter übertragen werden.“ (§ 7 Absatz 1 BBiG)

§ „Die Anrechnung nach Absatz 1 bedarf des gemeinsamen Antrags der Auszubildenden und Ausbildenden. Der Antrag ist an die zuständige Stelle zu richten. Er kann sich auf Teile des höchstzulässigen Anrechnungszeitraums beschränken.“ (§ 7 Absatz 3 BBiG)

Teilzeitberufsausbildung, Verkürzung der Ausbildungsdauer

§ „Die Berufsausbildung kann in Teilzeit durchgeführt werden. Im Berufsausbildungsvertrag ist für die gesamte Ausbildungszeit oder für einen bestimmten Zeitraum der Berufsausbildung die Verkürzung der täglichen oder wöchentlichen Ausbildungszeit zu vereinbaren. Die Kürzung der täglichen oder wöchentlichen Ausbildungszeit darf nicht mehr als 50 Prozent betragen“ (§ 7a Absatz 1 BBiG)

§ „Auf gemeinsamen Antrag der Auszubildenden und der Ausbildenden hat die zuständige Stelle die Ausbildungsdauer zu kürzen, wenn zu erwarten ist, dass das Ausbildungsziel in der gekürzten Dauer erreicht wird.“ (§ 8 Absatz 1 BBiG)

Vorzeitige Zulassung zur Abschlussprüfung in besonderen Fällen

§ „Auszubildende können nach Anhörung der Ausbildenden und der Berufsschule vor Ablauf ihrer Ausbildungsdauer zur Abschlussprüfung zugelassen werden, wenn ihre Leistungen dies rechtfertigen.“ (§ 45 Absatz 1 BBiG)

Verlängerung der Ausbildungsdauer

§ „In Ausnahmefällen kann die zuständige Stelle auf Antrag Auszubildender die Ausbildungsdauer verlängern, wenn die Verlängerung erforderlich ist, um das Ausbildungsziel zu erreichen. Vor der Entscheidung über die Verlängerung sind die Auszubildenden zu hören.“ (§ 8 Absatz 2 BBiG)

§ „Bestehen Auszubildende die Abschlussprüfung nicht, so verlängert sich das Berufsausbildungsverhältnis auf ihr Verlangen bis zur nächstmöglichen Wiederholungsprüfung, höchstens um ein Jahr.“ (§ 21 Absatz 3 BBiG)<sup>8</sup>

### Mobiles Ausbilden und Lernen

In vielen Unternehmen gehört mobiles Arbeiten heute zum Alltag. Grundsätzlich können auch Auszubildende mobil arbeiten und lernen. Neben der Ausbildung in Präsenz können Ausbilder/-innen ihre Azubis auch virtuell betreuen. Mobiles Ausbilden ist für beide Seiten freiwillig: Betriebe können mobiles Ausbilden anbieten und Auszubildende können das Angebot annehmen. Es besteht seitens der Betriebe und der Auszubildenden weder ein Anspruch noch eine Verpflichtung zum mobilen Ausbilden. Wird auch mobil ausgebildet, muss sichergestellt werden, dass das Ausbildungspersonal über die erforderlichen Kompetenzen verfügt und dass die rechtlichen Regelungen, die auch für die Ausbildung im Betrieb gelten, eingehalten werden. Ob und in welchem Umfang mobiles Ausbilden sinnvoll und gewinnbringend eingesetzt werden kann, sollte individuell nach Beruf, Betrieb und abhängig von der Persönlichkeit und Lebenssituation des oder der Auszubildenden entschieden werden. Die Hauptausschussempfehlung Nr. 179 des BIBB gibt ausführliche Empfehlungen zu diesem Thema.

#### Weitere Informationen:

- BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 179  
[<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA179.pdf>]

### Auslandsaufenthalte während der Ausbildung

Eine Chance, den Prozess der internationalen Vernetzung von Branchen und beruflichen Aktivitäten selbst aktiv mitzugestalten, ist im Berufsbildungsgesetz beschrieben:

§ „Teile der Berufsausbildung können im Ausland durchgeführt werden, wenn dies dem Ausbildungsziel dient. Ihre Gesamtdauer soll ein Viertel der in der Ausbildungsordnung festgelegten Ausbildungsdauer nicht überschreiten.“ (§ 2 Absatz 3 BBiG)

8 Urteil BAG vom 15.03.2000, Az. 5 AZR 74/99.

In immer mehr Berufen bekommt der Erwerb von internationalen Kompetenzen und Auslandserfahrung eine zunehmend große Bedeutung. Im weltweiten Wettbewerb benötigt die Wirtschaft qualifizierte Fachkräfte, die über internationale Erfahrungen, Fremdsprachenkenntnisse und Schlüsselqualifikationen, z. B. Teamfähigkeit, interkulturelles Verständnis und Flexibilität, verfügen. Auch die Auszubildenden selbst haben durch Auslandserfahrung und interkulturelle Kompetenzen bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt.

Auslandsaufenthalte in der beruflichen Bildung stellen eine hervorragende Möglichkeit dar, solche Kompetenzen zu erwerben. Sie sind als Bestandteil der Ausbildung nach dem BBiG anerkannt; das Ausbildungsverhältnis mit all seinen Rechten und Pflichten (Ausbildungsvergütung, Versicherungsschutz, Führen des Ausbildungsnachweises etc.) besteht weiter. Der Lernort liegt für diese Zeit im Ausland. Dies wird entweder bereits bei Abschluss des Ausbildungsvertrages berücksichtigt und gemäß § 11 Absatz 1 Nummer 3 BBiG in die Vertragsniederschrift aufgenommen oder im Verlauf der Ausbildung vereinbart und dann im Vertrag entsprechend verändert. Wichtig ist: Mit der ausländischen Partnereinrichtung werden die zu vermittelnden Inhalte vorab verbindlich festgelegt. Diese orientieren sich an den Inhalten der deutschen Ausbildungsordnung.

Solche internationalen Ausbildungsabschnitte werden finanziell und organisatorisch unterstützt. Aufenthalte in Europa unterstützt das Mobilitätsprogramm „Erasmus+“ der Europäischen Union. Internationale Lernaufenthalte fördert das nationale Programm „AusbildungWeltweit“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung. In Deutschland ist die Nationale Agentur beim Bundesinstitut für Berufsbildung (NA beim BIBB) die koordinierende Stelle beider Förderprogramme.

Diese organisierten Lernaufenthalte im Ausland sind in der Gestaltung flexibel und werden dem Bedarf der Organisatoren entsprechend inhaltlich gestaltet. Im Rahmen der Ausbildung können anerkannte Bestandteile der Ausbildung oder sogar gesamte Ausbildungsabschnitte am ausländischen Lernort absolviert werden.

#### Weitere Informationen:

- Service-Portal für Auszubildende  
[<https://www.auslandsberatung-ausbildung.de>]

### Zuständige Stellen

Zuständige Stellen für die Berufsbildung sind nach § 71 BBiG:

- ▶ Handwerkskammern in Berufen der Handwerksordnung,
- ▶ Industrie- und Handelskammern in nichthandwerklichen Gewerbeberufen,
- ▶ Landwirtschaftskammern in Berufen der Landwirtschaft, einschließlich der ländlichen Hauswirtschaft,
- ▶ Rechtsanwalts-, Patentanwalts-, Notarkammern und Notarkassen für Fachangestellte im Bereich der Rechtspflege,

- ▶ Wirtschaftsprüfer- und Steuerberaterkammern für Fachangestellte im Bereich der Wirtschaftsprüfung und Steuerberatung sowie
- ▶ Ärzte-, Zahnärzte-, Tierärzte- und Apothekerkammern für Fachangestellte im Bereich der Gesundheitsdienstberufe.

Die Zuständigkeiten des öffentlichen Dienstes sowie im Bereich der Kirchen und sonstigen Religionsgemeinschaften sind in den §§ 73, 75 BBiG geregelt. Wenn für einzelne Berufsbereiche keine Kammern bestehen, bestimmt das Land die zuständige Stelle.

Die zuständigen Stellen führen ein Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse (§ 34 BBiG), in das die zwischen Ausbildungsbetrieb und Auszubildenden geschlossenen Ausbildungsverträge eingetragen werden.

Die zuständige Stelle hat die Aufgabe, die Durchführung der Berufsausbildungsvorbereitung, der Berufsausbildung und der Umschulung zu überwachen und zu fördern (§ 76 BBiG). Ausbildungsberater/-innen der zuständigen Stellen informieren und beraten rund um die Ausbildung und prüfen auch die Eignung der Ausbildungsbetriebe. Die Kontaktdaten der Berater/-innen finden sich in der Regel auf den jeweiligen Webseiten der zuständigen Stellen.

Die zuständigen Stellen richten einen Berufsbildungsausschuss ein. Ihm gehören sechs Beauftragte der Arbeitgeberseite, sechs Beauftragte der Arbeitnehmerseite und sechs Lehrkräfte berufsbildender Schulen an (§ 77 BBiG). Der Berufsbildungsausschuss muss in allen wichtigen Angelegenheiten der beruflichen Bildung unterrichtet und gehört werden. Er beschließt Rechtsvorschriften zur Durchführung der beruflichen Bildung, z. B. Prüfungsordnungen (§ 79 BBiG).

#### Weitere Informationen:

- Zuständige-Stellen-Finder  
[<https://leando.de/zustaendige-stellen>]

### Prüfungsausschuss

Für die Durchführung der Prüfungen werden von der zuständigen Stelle Prüfungsausschüsse errichtet. Sie führen die Prüfungen durch und bewerten die Leistungen.

Ein Prüfungsausschuss besteht aus mindestens drei Mitgliedern (§ 40 BBiG bzw. § 34 HwO):

- ▶ Beauftragte der Arbeitnehmer,
- ▶ Beauftragte der Arbeitgeber und
- ▶ mindestens eine Lehrkraft einer berufsbildenden Schule.

Die Zahl der Beauftragten der Arbeitgeber und Arbeitnehmer muss immer gleich sein. Mehrere zuständige Stellen können auch beschließen, einen gemeinsamen Prüfungsausschuss zu errichten (§ 39 BBiG bzw. § 33 HwO). Die Prüfer/-innen müssen für die Prüfungsgebiete sachkundig und für die Mitwirkung im Prüfungswesen geeignet sein und sind ehrenamtlich tätig. Die Mitglieder werden von der zuständigen Stelle längstens für fünf Jahre berufen (§ 40 BBiG bzw. § 34 HwO). Im Handwerk können die Kammern auch die

Handwerksinnungen ermächtigen, Prüfungsausschüsse zu errichten (§ 33 HwO).

Die zuständige Stelle kann im Einvernehmen mit den Mitgliedern des Prüfungsausschusses die Abnahme und abschließende Bewertung von Prüfungsleistungen auf Prüferdelegationen übertragen (§ 42 BBiG). Die Prüferdelegation ist in Analogie zum Prüfungsausschuss mit Beauftragten der Arbeitgeber und Arbeitnehmer in gleicher Zahl sowie mindestens einer Lehrkraft besetzt. Sie kann von der zuständigen Stelle optional eingerichtet werden und von dieser im Einvernehmen mit den Mitgliedern des Prüfungsausschusses die Abnahme und abschließende Bewertung von Prüfungsleistungen übertragen bekommen.

## Zeugnisse

### Prüfungszeugnis

Die Musterprüfungsordnung schreibt in § 27 zum Prüfungszeugnis: „Über die Prüfung erhält der Prüfling von der für die Prüfungsabnahme zuständigen Stelle ein Zeugnis (§ 37 Absatz 2 BBiG; § 31 Absatz 2 HwO). Der von der zuständigen Stelle vorgeschriebene Vordruck ist zu verwenden.“

Danach muss das Prüfungszeugnis Folgendes enthalten:

- ▶ die Bezeichnung „Prüfungszeugnis nach § 37 Absatz 2 BBiG“ oder „Prüfungszeugnis nach § 62 Absatz 3 BBiG in Verbindung mit § 37 Absatz 2 BBiG“,
- ▶ die Personalien des Prüflings (Name, Vorname, Geburtsdatum),
- ▶ die Bezeichnung des Ausbildungsberufs,
- ▶ die Ergebnisse (Punkte) der Prüfungsbereiche und das Gesamtergebnis (Note),
- ▶ das Datum des Bestehens der Prüfung,
- ▶ die Namenswiedergaben (Faksimile) oder Unterschriften des Vorsitzes des Prüfungsausschusses und der beauftragten Person der für die Prüfungsabnahme zuständigen Körperschaft mit Siegel.

**§** „Dem Zeugnis ist auf Antrag des Auszubildenden eine englischsprachige und eine französischsprachige Übersetzung beizufügen. Auf Antrag des Auszubildenden ist das Ergebnis berufsschulischer Leistungsfeststellungen auf dem Zeugnis auszuweisen. Der Auszubildende hat den Nachweis der berufsschulischen Leistungsfeststellung dem Antrag beizufügen.“ (§ 37 Absatz 3 BBiG)

### Zeugnis der Berufsschule

In diesem Zeugnis sind die Leistungen, die die Auszubildenden in der Berufsschule erbracht haben, dokumentiert.

### Ausbildungszeugnis

Ein Ausbildungszeugnis enthält alle Angaben, die für die Beurteilung eines/einer Auszubildenden von Bedeutung sind. Gemäß § 16 BBiG ist ein schriftliches Ausbildungszeugnis bei Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses, am Ende der regulären Ausbildung, durch Kündigung oder aus sonstigen Gründen auszustellen. Das Zeugnis muss Angaben über Art, Dauer und Ziel der Berufsausbildung sowie über die erworbenen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Auszubildenden enthalten. Auf Verlangen Auszubildender sind zudem auch Angaben über deren Verhalten und Leistung aufzunehmen. Diese sind vollständig und wahr zu formulieren. Da ein Ausbildungszeugnis Auszubildende auf ihrem weiteren beruflichen Lebensweg begleiten wird, ist es darüber hinaus auch wohlwollend zu formulieren. Es soll zukünftigen Arbeitgebern/Arbeitgeberinnen ein klares Bild über die Person vermitteln.

Unterschieden wird zwischen einem einfachen und einem qualifizierten Zeugnis.

#### Einfaches Zeugnis

Das einfache Zeugnis enthält Angaben über Art, Dauer und Ziel der Berufsausbildung. Mit der Art der Ausbildung ist im vorliegenden Fall eine Ausbildung im dualen System gemeint. Bezogen auf die Dauer der Ausbildung sind Beginn und Ende der Ausbildungszeit, ggf. auch Verkürzungen zu nennen. Als Ausbildungsziel sind die Berufsbezeichnung entsprechend der Ausbildungsverordnung sowie die erworbenen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten anzugeben. Außerdem sollten eventuelle Schwerpunkte, Fachrichtungen oder Zusatzqualifikationen belegt werden. Bei vorzeitiger Beendigung einer Ausbildung darf der Grund dafür nur mit Zustimmung der Auszubildenden aufgeführt werden.

#### Qualifiziertes Zeugnis

Das qualifizierte Zeugnis ist auf Verlangen der Auszubildenden auszustellen und enthält, über die Angaben des einfachen Zeugnisses hinausgehend, weitere Angaben zum Verhalten wie Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit oder Pünktlichkeit, zu Leistungen wie Ausdauer, Fleiß oder sozialem Verhalten sowie zu besonderen fachlichen Fähigkeiten.

### Europass-Zeugniserläuterungen

Die Europass-Zeugniserläuterung ist eine Ergänzung zum Abschlusszeugnis und nicht personengebunden. Sie gehört zu den fünf Europass-Dokumenten, die europaweit anerkannt sind und die Transparenz von Qualifikationen und Kompetenzen ermöglichen. Das Dokument enthält Hinweise zu Dauer, Art und Niveau der Ausbildung, erklärt die Inhalte des Berufs und zeigt, in welchen Bereichen jemand nach Abschluss der jeweiligen Ausbildung arbeiten kann. Angegeben wird auch das Niveau des Abschlusses innerhalb des deutschen Bildungssystems und die nächste Ausbildungsstufe so-

wie die Einstufung des Abschlusses nach dem Europäischen Qualifikationsrahmen. Die Zeugnisleräuterungen stehen für jeden anerkannten Ausbildungsberuf auf Deutsch, Englisch und Französisch zur Verfügung.

#### Weitere Informationen:

- Nationales Europass Center (NEC)  
[<https://www.europass-info.de>]

### Deutscher Qualifikationsrahmen (DQR)

Im Oktober 2006 verständigten sich das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Kultusministerkonferenz (KMK) darauf, gemeinsam einen Deutschen Qualifikationsrahmen (DQR) für lebenslanges Lernen zu entwickeln. Ziel des DQR ist es, das deutsche Qualifikationssystem mit seinen Bildungsbereichen (Allgemeinbildung, berufliche Bildung, Hochschulbildung) transparenter zu machen, Verlässlichkeit, Durchlässigkeit und Qualitätssicherung zu unterstützen und die Vergleichbarkeit von Qualifikationen zu erhöhen.

Unter Einbeziehung der relevanten Akteure wurde in den folgenden Jahren der Deutsche Qualifikationsrahmen entwickelt, erprobt, überarbeitet und schließlich im Mai 2013 verabschiedet. Er bildet die Voraussetzung für die Umsetzung des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQR), der die Transparenz und Vergleichbarkeit von Qualifikationen, die Mobilität und das lebenslange Lernen in Europa fördern soll. Der DQR weist acht Niveaus auf, denen formale Qualifikationen der Allgemeinbildung, der Hochschulbildung und der beruflichen Bildung – jeweils einschließlich der Weiterbildung – zugeordnet werden sollen. Die acht Niveaus werden anhand der Kompetenzkategorien „Fachkompetenz“ und „personale Kompetenz“ beschrieben.

In einem Spitzengespräch am 31. Januar 2012 haben sich Bund, Länder, Sozialpartner und Wirtschaftsorganisationen auf eine gemeinsame Position zur Umsetzung des Deutschen Qualifikationsrahmens geeinigt; demnach werden die zweijährigen Berufe des dualen Systems dem Niveau 3, die dreijährigen und dreieinhalbjährigen Berufe dem Niveau 4 zugeordnet.

Die Zuordnung wird in den Europass-Zeugnisleräuterungen und im Europass sowie im Verzeichnis der anerkannten Ausbildungsberufe ausgewiesen.



Abbildung 20: Die Niveaus des DQR (Quelle: BIBB)

### Portal für Ausbildungs- und Prüfungspersonal

Das Internetportal leando.de des BIBB wendet sich an betriebliches Ausbildungspersonal sowie ehrenamtlich tätige Prüfer/-innen und dient der Information, Vernetzung und Qualifizierung. Neben aktuellen Nachrichten rund um die Ausbildungs- und Prüfungspraxis und das Tätigkeitsfeld des Ausbildungs- und Prüfungspersonals bietet das Portal verteilte crossmedial aufbereitete Informationen, digitale Tools für die Ausbildungspraxis und Qualifizierungsangebote zur Bewältigung zentraler Anforderungen an die Gestaltung der Berufsausbildungspraxis. Ergänzt wird Leando durch einen zeitgemäßen Community-Bereich, der dem digitalen Erfahrungsaustausch und der Vernetzung mit anderen Ausbildern und Ausbilderinnen, ehrenamtlichen Prüfern und Prüferinnen sowie Experten und Expertinnen der Berufsbildung dient.

**leando** ausbilden  
prüfen  
vernetzen

## 5.2 Linksammlung

### Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice/Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice

#### Beruf im Überblick:

- ▶ Ausbildungsordnung
- ▶ Rahmenlehrplan (KMK)
- ▶ Zeugniserläuterungen

[https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index\\_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kflv26](https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kflv26)

#### Ausbildung und Beruf

Allianz für Aus- und Weiterbildung (BMWE)

<https://www.aus-und-weiterbildungsallianz.de>

Ausbildung gestalten

<https://www.ausbildunggestalten.de>

AusbildungPlus – Portal für duales Studium und Zusatzqualifikationen in der beruflichen Erstausbildung

<https://www.bibb.de/ausbildungplus/de/index.php>

Ausbildungsbetrieb werden – Handreichung für Erstausbildende

[https://special-craft.de/wp-content/uploads/2021/12/Ausbildungsbetrieb\\_werden.pdf](https://special-craft.de/wp-content/uploads/2021/12/Ausbildungsbetrieb_werden.pdf)

Ausbildungsnachweis

<https://www.bibb.de/de/141441.php>

Auslandsaufenthalte in der Ausbildung

<https://www.auslandsberatung-ausbildung.de>

Berufe TV (Bundesagentur für Arbeit)

<https://web.arbeitsagentur.de/berufetv/start>

Betriebliche Ausbildung

<https://www.bibb.de/de/137890.php>

Bundesagentur für Arbeit „Berufenet“

<https://berufenet.arbeitsagentur.de>

Demokratiebildung

<https://www.bibb.de/de/205120.php>

Für Ausbilderinnen und Ausbilder (DIHK-Gesellschaft für berufliche Bildung)

<https://www.dihk-bildungs-gmbh.de/ausbildung/fuer-ausbilder>

„Ich mach's“ – Kurzfilme zu Ausbildungsberufen

<https://www.br.de/fernsehen/ard-alpha/sendungen/ich-machs>

Innovationswettbewerb InnoVET! (BMBF)

<https://www.inno-vet.de>

komm, mach MINT

<https://www.komm-mach-mint.de>

leando – Portal für Ausbildungs- und Prüfungspersonal

<https://leando.de>

Lehren und Lernen in der Ausbildung

[https://leando.de/landing\\_page/ausbildung-lehren-lernen](https://leando.de/landing_page/ausbildung-lehren-lernen)

Leitfaden für ausbildende Fachkräfte

[https://leando.de/landing\\_page/leitfaden-ausbildende-fachkraefte](https://leando.de/landing_page/leitfaden-ausbildende-fachkraefte)

Lernortkooperation in der beruflichen Bildung

<https://leando.de/lernortkooperation-der-beruflichen-bildung>

Stark für Ausbildung – Gute Ausbildung gibt Chancen (DIHK-Bildungs-gGmbH und ZWH)	<a href="https://www.stark-fuer-ausbildung.de">https://www.stark-fuer-ausbildung.de</a>
Überbetriebliche Berufsbildungsstätten (ÜBS)	<a href="https://www.bibb.de/de/741.php">https://www.bibb.de/de/741.php</a>
Unterweisungspläne (Heinz-Piest-Institut für Handwerkstechnik)	<a href="https://hpi-hannover.de/gewerbefoerderung/unterweisungsplaene.php">https://hpi-hannover.de/gewerbefoerderung/unterweisungsplaene.php</a>
WorldSkills Germany	<a href="https://www.worldskillsgermany.com/de">https://www.worldskillsgermany.com/de</a>
Zuständige-Stellen-Finder	<a href="https://leando.de/zustaendige-stellen">https://leando.de/zustaendige-stellen</a>
ZYND – Portal für berufliche Orientierung (BIBB)	<a href="https://www.zynd.de">https://www.zynd.de</a>

### Berufsschule

Arbeitshilfe Didaktische Jahresplanung NRW	<a href="https://broschuerenservice.nrw.de/default/shop/Didaktische_Jahresplanung/24">https://broschuerenservice.nrw.de/default/shop/Didaktische_Jahresplanung/24</a>
Berufsschule als Teil der dualen Ausbildung	<a href="https://www.bibb.de/de/137895.php">https://www.bibb.de/de/137895.php</a>
Berufsschulstandorte für anerkannte Ausbildungsberufe der Länder	<a href="https://www.kmk.org/themen/berufliche-schulen/duale-berufsausbildung/berufsschulen.html">https://www.kmk.org/themen/berufliche-schulen/duale-berufsausbildung/berufsschulen.html</a>
Förderung digitaler Schlüsselkompetenzen	<a href="https://www.lernen-digital.nrw/bezugsdokumente/einleger-foerderung-digitaler-schluesselkompetenzen">https://www.lernen-digital.nrw/bezugsdokumente/einleger-foerderung-digitaler-schluesselkompetenzen</a>
Handreichung der KMK für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen	<a href="https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf">https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf</a>
Hubbs – Der Hub für berufliche Schulen	<a href="https://hubbs.schule">https://hubbs.schule</a>
Kultusministerkonferenz (KMK)	<a href="https://www.kmk.org">https://www.kmk.org</a>
Rahmenlehrpläne der KMK	<a href="https://www.kmk.org/themen/berufliche-schulen/duale-berufsausbildung/downloadbereich-rahmenlehrplaene.html">https://www.kmk.org/themen/berufliche-schulen/duale-berufsausbildung/downloadbereich-rahmenlehrplaene.html</a>
Rahmenvereinbarung der KMK über die Berufsschule	<a href="https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2015/2015_03_12-RV-Berufsschule.pdf">https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2015/2015_03_12-RV-Berufsschule.pdf</a>
Vereinbarung über den Abschluss der Berufsschule	<a href="https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1979/1979_06_01-Abschluss-Berufsschule.pdf">https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1979/1979_06_01-Abschluss-Berufsschule.pdf</a>

### Digitalisierung

Berufsbildung 4.0 – Digitalisierung der Arbeitswelt (BIBB)	<a href="https://www.berufsbildungvierpunktnull.de">https://www.berufsbildungvierpunktnull.de</a>
Medien- und IT-Kompetenz für Ausbildungspersonal (MIKA)	<a href="https://leando.de/landing_page/mika">https://leando.de/landing_page/mika</a>
Plattform Industrie 4.0	<a href="https://www.plattform-i40.de">https://www.plattform-i40.de</a>

## Nachhaltigkeit

BBNE-Praxismaterialien	<a href="https://www.bmu.de/buergerservice/bildung/bildungsmaterialien/bbne-praxismaterialien">https://www.bmu.de/buergerservice/bildung/bildungsmaterialien/bbne-praxismaterialien</a>
Berufsbildung für nachhaltige Entwicklung – Modellversuche	<a href="https://www.bbne.de">https://www.bbne.de</a>
Berufsspezifische Materialien für Betriebe und Berufsschulen (Projektagentur Berufliche Bildung für nachhaltige Entwicklung)	<a href="https://pa-bbne.de">https://pa-bbne.de</a>
Bildung für nachhaltige Entwicklung	<a href="https://www.bne-portal.de/bne/de/einstieg/bildungsbereiche/berufliche-bildung/berufliche-bildung.html">https://www.bne-portal.de/bne/de/einstieg/bildungsbereiche/berufliche-bildung/berufliche-bildung.html</a>
Globale Nachhaltigkeitsziele	<a href="https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/nachhaltigkeitsziele-erklart-232174">https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/nachhaltigkeitsziele-erklart-232174</a>
Handlungsleitfaden „Nachhaltigkeits-Navi“	<a href="https://www.suedwestmetall-macht-bildung.de/aus-unserer-welt/news/umweltschutz-und-nachhaltigkeit-in-der-ausbildung.html">https://www.suedwestmetall-macht-bildung.de/aus-unserer-welt/news/umweltschutz-und-nachhaltigkeit-in-der-ausbildung.html</a>
Nachhaltig im Beruf – zukunftsorientiert ausbilden	<a href="https://www.nachhaltig-im-beruf.de">https://www.nachhaltig-im-beruf.de</a>
VET Chain – Beratungswerkzeug für Nachhaltigkeit in der Berufsbildung	<a href="https://www.govet.international/de/190181.php">https://www.govet.international/de/190181.php</a>

## Prüfungswesen

Ausbildungsprüfung	<a href="https://www.bibb.de/de/137893.php">https://www.bibb.de/de/137893.php</a>
Prüfer/-in werden	<a href="https://leando.de/landing_page/pruefer-werden">https://leando.de/landing_page/pruefer-werden</a>
ZPA Nord-West – Zentralstelle für Prüfungsaufgaben	<a href="https://www.ihk-zpa.de">https://www.ihk-zpa.de</a>

### Vorgaben und Vorlagen

Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO)	<a href="https://leando.de/artikel/ausbilder-eignungsverordnung-aevo">https://leando.de/artikel/ausbilder-eignungsverordnung-aevo</a>
Ausbildungsvertragsmuster	<a href="https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA115.pdf">https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA115.pdf</a>
Berufsbildungsgesetz (BBiG)	<a href="https://www.gesetze-im-internet.de/bbig_2005">https://www.gesetze-im-internet.de/bbig_2005</a>
Beschlüsse und Empfehlungen des BIBB-Hauptausschusses, z. B.:	<a href="https://www.bibb.de/de/11703.php">https://www.bibb.de/de/11703.php</a>
▶ Ausbildungsdauer, Nr. 129	
▶ Ausbildungsvertragsmuster, Nr. 115	
▶ Eignung von Ausbildungsstätten, Nr. 162	
▶ Gestaltung und Durchführung von Ausbildungsmaßnahmen in überbetrieblichen Berufsbildungsstätten, Nr. 106	
▶ Kooperation der Lernorte, Nr. 99	
▶ Mobiles Ausbilden und Lernen, Nr. 179	
▶ Musterprüfungsordnungen, Nr. 120, 121	
▶ Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen (Prüfungsanforderungen), Nr. 158	
▶ Teilzeitberufsausbildung, Nr. 174	
Deutscher Qualifikationsrahmen (DQR)	<a href="https://www.dqr.de">https://www.dqr.de</a>
Europass-Zeugniserläuterungen	<a href="https://www.bibb.de/de/659.php">https://www.bibb.de/de/659.php</a>
Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)	<a href="https://www.gesetze-im-internet.de/jarbschg">https://www.gesetze-im-internet.de/jarbschg</a>
Mindestausbildungsvergütung	<a href="https://www.bibb.de/de/199658.php">https://www.bibb.de/de/199658.php</a>
Standardberufsbildpositionen (modernisiert 2021)	<a href="https://www.bibb.de/de/134898.php">https://www.bibb.de/de/134898.php</a>

## Publikationen

### BIBB

Ausbildungsordnungen und wie sie entstehen	<a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/19200">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/19200</a>
Berufsbildung für nachhaltige Entwicklung, Modellversuche 2010–2013: Erkenntnisse, Schlussfolgerungen und Ausblicke	<a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/7453">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/7453</a>
Berufsbildung für nachhaltige Entwicklung im Transfer	<a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/19686">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/19686</a>
Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis (BWP)	<a href="https://www.bwp-zeitschrift.de">https://www.bwp-zeitschrift.de</a>
Die modernisierten Standardberufsbildpositionen anerkannter Ausbildungsberufe	<a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/17281">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/17281</a>
Digitale Medien in der betrieblichen Berufsbildung	<a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/9412">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/9412</a>
Förderung nachhaltigkeitsbezogener Kompetenzentwicklung	<a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/17097">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/17097</a>
Geschäftsmodell- und Kompetenzentwicklung für nachhaltiges Wirtschaften. Selbstlernmaterial für Ausbildungspersonal und Auszubildende	<a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/10365">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/10365</a>
Gestaltung nachhaltiger Lernorte. Leitfaden für ausbildende Unternehmen auf dem Weg zu mehr Nachhaltigkeit	<a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/16691">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/16691</a>
Datenreport zum Berufsbildungsbericht	<a href="https://www.bibb.de/datenreport/de/2019/101371.php">https://www.bibb.de/datenreport/de/2019/101371.php</a>
Prüfungen in der dualen Berufsausbildung	<a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/8276">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/8276</a>
Struktur und Aufwand des betrieblichen Ausbildungspersonals	<a href="https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/19934">https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/19934</a>

*Der letzte Zugriff auf alle Links erfolgte am 28.04.2026.*

## 5.3 Adressen

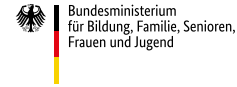
### Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)

Friedrich-Ebert-Allee 114–116  
53113 Bonn  
Tel.: 0228 | 107 0  
<https://www.bibb.de>



### Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMBFSFJ)

Glinkastraße 24  
10117 Berlin  
Tel.: 030 | 18 555 0  
<https://www.bmbfsfj.bund.de>



### Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWE)

Scharnhorststraße 34–37  
10115 Berlin  
Tel.: 030 | 18 615 0  
<https://www.bundeswirtschaftsministerium.de>

### Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland (KMK)

Taubenstraße 10  
10117 Berlin  
Tel.: 030 | 25 418 0  
<https://www.kmk.org>



### Kuratorium der Deutschen Wirtschaft für Berufsbildung (KWB)

Simrockstraße 13  
53113 Bonn  
Tel.: 0228 | 91 523 0  
<https://www.kwb-berufsbildung.de>



### Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB)

Keithstraße 1  
10787 Berlin  
Tel.: 030 | 240 60 0  
<https://www.dgb.de>



### Deutsche Industrie- und Handelskammer (DIHK)

Breite Straße 29  
10178 Berlin  
Tel.: 030 | 20 308 0  
<https://www.dihk.de>



### Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände (BDA)

Breite Straße 29  
10178 Berlin  
Tel.: 030 | 2033 0  
<https://www.arbeitgeber.de>



### Deutscher Verkehrsunternehmen e. V. (VDV)

Kamekestrasse 37–39  
50672 Köln  
Tel.: 030 | 2033 1508  
<https://www.vdv.de>



**ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft**

Paula-Thiede-Ufer 10  
10179 Berlin  
Tel.: 030 | 69 56 0  
<https://www.verdi.de>



**Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL)**

Baumweg 45  
60316 Frankfurt am Main  
Tel.: 069 | 40 57 09 0  
<https://www.gdl.de>



**Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG)**

Reinhardstraße 23  
10117 Berlin  
Tel: 030 | 42 43 90 0  
<https://www.evg-online.org>



### Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Statistik Auszubildende im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice.....	6
Abbildung 2: Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten nach der Ausbildung.....	9
Abbildung 3: Fahrplanauskunft am Schalter.....	10
Abbildung 4: Fahrgast am Ticketautomaten in der Tram.....	20
Abbildung 5: U-Bahnhof Sendlinger Tor München, Handy-Leitsystem.....	26
Abbildung 6: Vorbereitung einer Einstiegshilfe/Ausstiegshilfe am Bahnsteig.....	29
Abbildung 7: Kundenberatung im DB Reisezentrum.....	31
Abbildung 8: U-Bahnhof Westfriedhof München mit Notrufsäule.....	33
Abbildung 9: Kundenberatung im Kundencenter.....	35
Abbildung 10: Kundencenter der Münchener Verkehrsgesellschaft.....	45
Abbildung 11: Junge Frau mit Smartphone am Bahnsteig.....	47
Abbildung 12: Beispiel Ausbildungsnachweis.....	48
Abbildung 13: Modell der vollständigen Handlung.....	50
Abbildung 14: Übersicht Betrieb – Berufsschule.....	61
Abbildung 15: Plan – Feld – Situation.....	62
Abbildung 16: Prüfungsstruktur Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice.....	78
Abbildung 17: DB-Azubi im Einsatz als Zugbegleiter.....	78
Abbildung 18: DB Navigator.....	80
Abbildung 19: Kundenberatung am Bahnhof.....	82
Abbildung 20: Die Niveaus des DQR.....	89



Umsetzungshilfen der Reihe „Ausbildung gestalten“ unterstützen Ausbilder und Ausbilderinnen, Berufsschullehrer und Berufsschullehrerinnen, Prüfer und Prüferinnen sowie Auszubildende bei einer effizienten und praxisorientierten Planung und Durchführung der Berufsausbildung und der Prüfungen. Die Reihe wird vom Bundesinstitut für Berufsbildung herausgegeben. Die Inhalte werden gemeinsam mit Experten und Expertinnen aus der Ausbildungspraxis erarbeitet.



Kuratorium der  
Deutschen Wirtschaft  
für Berufsbildung



Bundesinstitut für Berufsbildung  
Friedrich-Ebert-Allee 114–116  
53113 Bonn

Telefon +49 228 107-0

Internet: [www.bibb.de](http://www.bibb.de)

E-Mail: [ausbildung-gestalten@bibb.de](mailto:ausbildung-gestalten@bibb.de)



ISBN 978-3-8474-2795-7



Verlag Barbara Budrich