

---

# VERORDNUNG ÜBER DIE BERUFSAUSBILDUNG NEBST RAHMENLEHRPLAN

## Kaufmann/Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice

vom 14. Januar 2026  
nebst Rahmenlehrplan

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice und zur Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice (Mobilitäts-und-Verkehrsservice-Kaufleute-Ausbildungsverordnung – MobVerkKfIAusbV) veröffentlicht im BGBl I Nr. 15 ausgegeben am 22. Januar 2026 nebst Rahmenlehrplan (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12.12.2025)

## Inhalt

<b>Artikel 1 Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice und zur Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice (Mobilitäts-und-Verkehrsservice-Kaufleute-Ausbildungsverordnung – MobVerkKfIAusbV)</b> .....	4
Inhaltsübersicht .....	4
Abschnitt 1 Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung .....	4
Abschnitt 1 Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung .....	5
§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes .....	5
§ 2 Dauer der Berufsausbildung .....	5
§ 3 Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan .....	5
§ 4 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild .....	6
§ 5 Ausbildungsplan .....	6
Abschnitt 2 Abschlussprüfung .....	6
§ 6 Aufteilung in zwei Teile; Zeiträume .....	6
§ 7 Inhalt des Teiles 1 .....	7
§ 8 Prüfungsbereich des Teiles 1 .....	7
§ 9 Inhalt des Teiles 2 .....	7
§ 10 Prüfungsbereiche des Teiles 2 .....	8
§ 11 Prüfungsbereich „Notfalleinrichtungen und Sicherheitsmanagement“ .....	8
§ 12 Prüfungsbereich „Mobilitätsdienstleistungen und projektorientiertes Arbeiten“ ...	8
§ 13 Prüfungsbereich „Kommunikation, Service und Betreuung“ .....	9
§ 14 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ .....	9
§ 15 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung .....	10
§ 16 Mündliche Ergänzungsprüfung .....	10
<b>Artikel 2 und 3 sind für diesen Beruf nicht relevant</b> .....	11
<b>Artikel 4 Inkrafttreten</b> .....	11

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

Anlage (zu § 3 Absatz 1) ..... 12

**Rahmenlehrplan** ..... 19

wbv Publikation

ein Geschäftsbereich der wbv Media GmbH & Co. KG

Gesamtherstellung: wbv Media GmbH & Co. KG, Bielefeld

Telefon: 05 21/9 11 01-15 · Fax: 05 21/9 11 01-19

E-Mail: [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de)

Website: [wbv.de/berufenet](http://wbv.de/berufenet)

# **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:

## **Artikel 1**

### **Verordnung**

#### **über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice und zur Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice (Mobilitäts-und-Verkehrsservice-Kaufleute-Ausbildungsverordnung – MobVerkKfIAusbV)\***

### **Inhaltsübersicht**

#### **Abschnitt 1**

##### **Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung**

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

#### **Abschnitt 2**

##### **Abschlussprüfung**

- § 6 Aufteilung in zwei Teile; Zeiträume
- § 7 Inhalt des Teiles 1
- § 8 Prüfungsbereich des Teiles 1
- § 9 Inhalt des Teiles 2
- § 10 Prüfungsbereiche des Teiles 2

---

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

## **Abschnitt 2**

### **Abschlussprüfung**

- § 11 Prüfungsbereich „Notfalleinrichtungen und Sicherheitsmanagement“
- § 12 Prüfungsbereich „Mobilitätsdienstleistungen und projektorientiertes Arbeiten“
- § 13 Prüfungsbereich „Kommunikation, Service und Betreuung“
- § 14 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“
- § 15 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung
- § 16 Mündliche Ergänzungsprüfung

Anlage

## **Abschnitt 1**

### **Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung**

#### § 1

#### **Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes**

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

#### § 2

#### **Dauer der Berufsausbildung**

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

#### § 3

#### **Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan**

- (1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.
- (2) Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf von den Ausbildenden abgewichen werden, wenn und soweit Besonderheiten der Ausbildungsstätte oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.
- (3) Die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen von den Ausbildenden so vermittelt werden, dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren bei der Ausübung der beruflichen Aufgaben ein.

## § 4

### **Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild**

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

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

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind in Berufsbildpositionen gebündelt.

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

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

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

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

## § 5

### **Ausbildungsplan**

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

## **Abschnitt 2**

### **Abschlussprüfung**

## § 6

### **Aufteilung in zwei Teile; Zeiträume**

(1) Die Abschlussprüfung besteht aus Teil 1 und Teil 2.

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

## § 7

### **Inhalt des Teiles 1**

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

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

## § 8

### **Prüfungsbereich des Teiles 1**

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

## § 9

### **Inhalt des Teiles 2**

- (1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf
  1. die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
  2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

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

## § 10

### **Prüfungsbereiche des Teiles 2**

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

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

## § 11

### **Prüfungsbereich „Notfalleinrichtungen und Sicherheitsmanagement“**

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

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

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

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

## § 12

### **Prüfungsbereich „Mobilitätsdienstleistungen und projektorientiertes Arbeiten“**

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

1. die Planung und Strukturierung betrieblicher Projekte sowie deren Projektmanagementmethoden zu beschreiben,
2. intermodale und multimodale Verkehrsmodelle zu beschreiben sowie dabei rechtliche und marktbezogene Regelungen zu erläutern,
3. einen komplexen Beförderungsauftrag unter Einbeziehung datenbasierter Mobilitätsplattformen und multimodaler Mobilitätsdienstleistungen zu planen, durchzuführen und auszuwerten,
4. Marketinginstrumente anzuwenden,

5. anhand betrieblicher Kennzahlen Schlussfolgerungen auf die Wirtschaftlichkeit von Verkehrsprodukten abzuleiten und
6. die englische Sprache situations- und berufsbezogen anzuwenden.

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

(3) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

### § 13

#### **Prüfungsbereich „Kommunikation, Service und Betreuung“**

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

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

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

(3) Die Gesprächssimulation soll 25 Minuten dauern.

### § 14

#### **Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“**

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

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

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

## § 15

### **Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung**

- (1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:
- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1. „Personalwirtschaft und Geschäftsprozesse“                    | mit 20 Prozent, |
| 2. „Notfalleinrichtungen und Sicherheitsmanagement“              | mit 20 Prozent, |
| 3. „Mobilitätsdienstleistungen und projektorientiertes Arbeiten“ | mit 25 Prozent, |
| 4. „Kommunikation, Service und Betreuung“                        | 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 Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
  2. im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
  3. in mindestens drei Prüfungsbereichen von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“ und
  4. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.

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

## § 16

### **Mündliche Ergänzungsprüfung**

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

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

- (3) Die mündliche Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten dauern.

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

**Artikel 2 und 3  
sind für diesen Beruf nicht relevant**

**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.

Berlin, den 14. Januar 2026

Die Bundesministerin  
für Wirtschaft und Energie

In Vertretung

Steffen

Herausgeber: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

**Anlage**  
(zu § 3 Absatz 1)

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

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

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Arbeitsstrukturen und -prozesse in Bezug auf Personalplanung, Personalgewinnung und Personaleinsatz erläutern</li> <li>b) Einführung neuer Mitarbeitenden begleiten sowie bei Maßnahmen zur Personalbindung mitwirken</li> <li>c) Konzepte der Arbeitsorganisation unterscheiden und die Personaleinsatzplanung unterstützen, dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten</li> <li>d) Nachweise für die Personaleinsatzplanung und für die Arbeitszeiterfassung führen</li> <li>e) Arbeitsprozesse im Hinblick auf Personalplanung, Personalgewinnung und Personaleinsatz reflektieren und Verbesserungen vorschlagen</li> </ul>	8	
2	Projektorientierte Arbeitsweisen anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planung, Strukturierung, Umsetzung und Steuerung betrieblicher Projekte unterstützen</li> <li>b) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren und präsentieren sowie Schlussfolgerungen ableiten</li> <li>c) Projektabläufe an veränderte Anforderungen anpassen</li> <li>d) Projektmanagementmethoden anwenden</li> </ul>		8
3	Entwicklung von Mobilitätsdienstleistungen und ihre Realisierung mitgestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) rechtliche und vertragliche Regelungen im Personenverkehr und bei sonstigen Leistungen im Sinne der Vertragspartner einhalten</li> <li>b) Markt- und Wettbewerbsbedingungen des Mobilitätsmarktes für die Entwicklung und Planung von Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich nutzen</li> <li>c) Anforderungen aus Leistungskatalogen und Verkehrsverträgen bei der Entwicklung von Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich darstellen und umsetzen</li> <li>d) Leistungen verschiedener Verkehrsträger und Mobilitätsanbieter in ihrer Vernetzung beschreiben und bewerten</li> </ul>	9	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e) intermodale und multimodale Wegeketten voneinander abgrenzen und ihre Verknüpfungsleistungen im Rahmen von Mobilitätsangeboten mitgestalten</li> <li>f) Plattformen und Tools des datenbasierten Mobilitätsmanagements anwenden und unter Berücksichtigung verkehrsgeographischer Begebenheiten für individuelle kundenbezogene Dienstleistungsangebote nutzen</li> <li>g) bei der Angebotserstellung Aspekte von Umweltfreundlichkeit und Ressourcennutzung berücksichtigen</li> <li>h) Produkte und Leistungen entlang der Reisekette kundenorientiert unter Anwendung geeigneter Vertriebskanäle anbieten</li> <li>i) die Wechselwirkungen zwischen Kundenwünschen und der Gestaltung des Dienstleistungsangebots berücksichtigen</li> <li>j) Kundenfeedback aufnehmen, auswerten und weitergeben</li> <li>k) Bedeutung der unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit im Bereich der Mobilitäts- und Beförderungsleistungen herausstellen</li> </ul>		11
4	Kommunikation mit Kunden und Kundinnen dienstleistungsorientiert und situationsbezogen gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) das Auftreten und die Rolle als Dienstleister gegenüber den Kunden und Kundinnen reflektieren und das Verhalten kundenorientiert gestalten</li> <li>b) Gespräche situations- und zielgruppenorientiert führen unter Berücksichtigung der Diversität der Kunden und Kundinnen</li> <li>c) Kommunikationskanäle auswählen und einsetzen</li> <li>d) unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkte Personen vor, während und nach der Reise beraten</li> <li>e) Kundenerwartungen ermitteln und Angebote des Mobilitätsanbieters unterbreiten</li> </ul>	11	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Problemsituationen analysieren und Problemlösungsmöglichkeiten aufzeigen</li> <li>g) in Störungssituationen kundenorientiert kommunizieren</li> <li>h) Deeskalationstechniken präventiv und in Konfliktsituationen anwenden</li> </ul>		11

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
5	Fremdsprachen bei der Kundenkommunikation anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)	a) Kunden und Kundinnen Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen, auch unter Nutzung von Medien entsprechend betrieblicher Vorgaben b) fremdsprachige Dokumentvorlagen, Standardtexte und Textbausteine in der schriftlichen und mündlichen Kommunikation mit internationalen Kunden und Kundinnen nutzen	9	
		c) Beratungsgespräche mit Kunden und Kundinnen situations- und adressatengerecht führen		9
6	Service und Betreuung durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)	a) Produkt- und Serviceleistungen Kunden und Kundinnen erläutern und anbieten, dabei entsprechende Tarife anwenden b) unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkte Personen vor, während und nach der Reise betreuen c) IT-Systeme anwenden d) vertragliche Rechte und Pflichten bei der Leistungserfüllung beachten e) kunden- und serviceorientiert handeln	22	
		f) Service- und Sicherheitsgrundsätze des Ausbildungsbetriebes anwenden g) Kunden und Kundinnen in herausfordernden Situationen betreuen und notwendige Prozesse einleiten und managen h) Marketinginstrumente betriebsbezogen anwenden i) am betrieblichen Verbesserungsmanagement mitwirken		17
7	Funktion der technischen Service- und Notfalleinrichtungen sicherstellen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)	a) technische Service- und Notfalleinrichtungen bedienen und kontrollieren b) Störungen an technischen Service- und Notfalleinrichtungen erkennen und Maßnahmen zu ihrer Beseitigung einleiten c) Kunden und Kundinnen die Bedienung technischer Service- und Notfalleinrichtungen des Betriebes erklären		10
8	In Not- und in Zwischenfällen Maßnahmen ergreifen (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)	a) Gefahrensituationen und Gefahren erkennen und beurteilen b) Maßnahmen zur Abwehr nach betrieblichen Vorgaben und Regelungen einleiten sowie anwenden c) Maßnahmen zum Eigenschutz sowie zur Selbst- und Fremdrettung ergreifen		11

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Notfallmeldekette auslösen und einhalten; Hilfe anfordern</li> <li>e) in Notsituationen bis zum Eintreffen von Hilfskräften Personen betreuen und informieren</li> <li>f) Evakuierungsprozesse situationsbezogen unterstützen</li> <li>g) Reisenden-Lenkfunktion bei Ersatzverkehren und Busnotverkehr übernehmen</li> <li>h) Gesamtvorgang des Vorfalls dokumentieren</li> <li>i) betriebliche Leitlinien und Hilfsangebote zur Nachsorge psychisch belastender Ereignisse erläutern</li> <li>j) Strategien für den Umgang mit psychisch belastenden Ereignissen anwenden</li> </ul>		
9	Instrumente der kaufmännischen Steuerung anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten</li> <li>b) Geschäftsvorfälle bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten</li> <li>c) vorbereitende Arbeiten für die Buchführung und für Jahresabschlüsse durchführen</li> <li>d) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln sowie Material und Dienstleistungen beschaffen</li> </ul>	5	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit in der betrieblichen Leistungserstellung beachten</li> <li>f) Angebotskalkulation auf Basis von vorhandenen Kosten- und Leistungsdaten durchführen</li> <li>g) bei der Datenerhebung unterstützen und die Datenerhebung für betriebliche Dokumentationen nutzen</li> <li>h) betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken</li> </ul>		7

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

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung
1	2	3	4
1	<p>Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben</li> <li>c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen</li> <li>d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern</li> <li>e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebs und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern</li> <li>g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern</li> <li>h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern</li> <li>i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern</li> </ul>	<p>während der gesamten Ausbildung</p>
2	<p>Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden</li> <li>b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen</li> <li>c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern</li> <li>d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen</li> <li>e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden</li> </ul>	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung
1	2	3	4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten</li> <li>g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>	
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen</li> <li>b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen</li> <li>c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten</li> <li>d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen</li> <li>e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln</li> <li>f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren</li> </ul>	
4	Digitalisierte Arbeitswelt (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten</li> <li>b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten</li> <li>c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren</li> <li>d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen</li> <li>e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen</li> </ul>	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung	
1	2	3	4	
		<p>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten</p> <p>g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten</p> <p>h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren</p>		
5	Im Arbeitskontext kultursensibel handeln (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)	<p>a) Vorteile von kultursensiblen Verhalten insbesondere für den eigenen beruflichen Kontext darstellen</p> <p>b) Gleichbehandlung und Inklusion im Arbeitskontext mitgestalten</p> <p>c) sozio-kulturelle Unterschiede identifizieren, mögliche Auswirkungen auf die Kommunikation reflektieren und in der Zusammenarbeit berücksichtigen</p> <p>d) Missverständnisse und Konflikte sowie deren Ursachen erkennen und geeignete Handlungsmöglichkeiten zur Lösung abwägen und anwenden</p>		8

# **Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice und Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice**

**(Beschluss der Bildungsministerkonferenz vom 12.12.2025 für die Kultusministerkonferenz)**

## **Teil I**

### **Vorbemerkungen**

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden und mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Ersten Schulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Rahmenlehrplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Lehrpläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schüler und Schülerinnen den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass die Vorgaben des Rahmenlehrplanes zur fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleiben.

## **Teil II**

### **Bildungsauftrag der Berufsschule**

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12.03.2015 in der jeweils geltenden Fassung) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen die Stärkung berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenz zu ermöglichen. Damit werden die Schüler und Schülerinnen zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur nachhaltigen Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer, ökologischer und individueller Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt. Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum verantwortungsbewussten und eigenverantwortlichen Umgang mit zukunftsorientierten Technologien, digital vernetzten Medien sowie Daten- und Informationssystemen,
- in berufs- und fachsprachlichen Situationen adäquat zu handeln,
- zum lebensbegleitenden Lernen sowie zur beruflichen und individuellen Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in der Arbeitswelt und Gesellschaft,
- zur beruflichen Mobilität in Europa und einer globalisierten Welt

ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- ein individuelles und selbstorganisiertes Lernen in der digitalen Welt fördert,
- eine Förderung der bildungs-, berufs- und fachsprachlichen Kompetenz berücksichtigt,
- eine nachhaltige Entwicklung der Arbeits- und Lebenswelt und eine selbstbestimmte Teilhabe an der Gesellschaft unterstützt,
- für Gesunderhaltung und Unfallgefahren sensibilisiert,
- einen Überblick über die Bildungs- und beruflichen Entwicklungsperspektiven einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

**Handlungskompetenz** entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

#### **Fachkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

#### **Selbstkompetenz<sup>1</sup>**

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

#### **Sozialkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

#### **Methodenkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

#### **Kommunikative Kompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

#### **Lernkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

---

<sup>1</sup> Der Begriff „Selbstkompetenz“ ersetzt den bisher verwendeten Begriff „Humankompetenz“. Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

### Teil III

#### Didaktische Grundsätze

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung – zumindest aber der gedanklichen Durchdringung – aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit in einer zunehmend globalisierten und digitalisierten Lebens- und Arbeitswelt (zum Beispiel ökonomische, ökologische, rechtliche, technische, sicherheitstechnische, berufs-, fach- und fremdsprachliche, soziale und ethische Aspekte).
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

### Teil IV

#### 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 <http://www.bibb.de>) 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 zu Grunde 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 der Kundenwünsche 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 mit Hilfe 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.

**Teil V**  
**Lernfelder**

<b>Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Mobilität und Verkehrsservice und Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice</b>				
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden</b>		
<b>Nr.</b>		<b>1. Jahr</b>	<b>2. Jahr</b>	<b>3. Jahr</b>
1	Die Rolle als Arbeitnehmende annehmen und neue Mitarbeitende begleiten	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		
5	Personalwirtschaftliche Prozesse begleiten		40	
6	Service und Betreuung im Rahmen der Mobilitätsdienstleistung durchführen		40	
7	In herausfordernden Situationen mit Kunden umgehen		40	
8	Organisation im Betrieb und Kooperationen mitgestalten		80	
9	Sicherheit in Verkehrsmitteln und Infrastruktureinrichtungen gewährleisten		80	
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>Summen: insgesamt 840 Stunden</b>		<b>280</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

<b>Lernfeld 1:</b>	<b>Die Rolle als Arbeitnehmende annehmen und neue Mitarbeitende begleiten</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>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.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> ihre Rolle im Betrieb. Dabei berücksichtigen sie ihre Rechte und Pflichten als Auszubildende und zukünftige Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>informieren</b> 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>planen</b> 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>erstellen</b> eine Willkommensmappe, auch mit Hilfe digitaler Medien. Dabei halten sie Vorschriften zum Datenschutz und Urheberrecht ein. Sie begleiten die Einführung neuer Mitarbeitende und <b>agieren</b> dabei als Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen empathisch und kultursensibel.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>kontrollieren</b> die Willkommensmappe in Bezug auf Vollständigkeit und Verständlichkeit sowie die Einhaltung der gesetzlichen und betriebsinternen Vorgaben.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>reflektieren</b> 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.</p>		

<b>Lernfeld 2:</b>	<b>Kunden zu Produkten und Dienstleistungen beraten und Abschlüsse generieren</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>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.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> die Kundenwünsche in Anbetracht der Dienstleistungen und Angebote verschiedener Verkehrsunternehmen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>informieren</b> sich über Produkte und Dienstleistungsangebote des Betriebs und erkunden geografische und verkehrsinfrastrukturelle Gegebenheiten (<i>Schiennetz, Autobahnen, Wasserwege im Binnenverkehr</i>) 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>planen</b> ein Informations- und Verkaufsgespräch adressaten- und situationsgerecht. Sie erarbeiten einen Gesprächsablauf und erstellen einen Kriterienkatalog zur Reflexion des Beratungsgesprächs.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>führen</b> das Beratungs- und Verkaufsgespräch situationsgerecht, auch in einer Fremdsprache, <b>durch</b>. 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>prüfen</b> den Erfolg des Beratungs- und Verkaufsgesprächs mit Hilfe von Kundenfeedbacks und des Kriterienkatalogs.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>reflektieren</b> 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.</p>		

<b>Lernfeld 3:</b>	<b>Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
--------------------	---	---

**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.

<b>Lernfeld 4:</b>	<b>Wertströme und Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
--------------------	--	---

**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.

<b>Lernfeld 5:</b>	<b>Personalwirtschaftliche Prozesse begleiten</b>	<b>2. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, bei der Gewinnung, Einsatzplanung und Bindung von Personal mitzuwirken.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>verschaffen</b> 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 (<i>EU-Sozialvorschriften</i>) und beachten betriebliche Rahmenbedingungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>planen</b> 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>wirken</b> beim Erstellen von Personaleinsatzplänen <b>mit</b>. 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>kontrollieren</b> Dienstpläne auf die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben. Sie sind in der Lage gegenüber Mitarbeitenden und Vorgesetzten Stellung zu beziehen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>reflektieren</b> 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.</p>		

<b>Lernfeld 6:</b>	<b>Service und Betreuung im Rahmen der Mobilitätsdienstleistung durchführen</b>	<b>2. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden mit und ohne Mobilitätseinschränkung zu beraten und im Rahmen der Mobilitätsdienstleistung zu betreuen.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> den Kundenwunsch systematisch und berücksichtigen dabei die spezifischen Mobilitätseinschränkungen der Reisenden.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>informieren</b> 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>planen</b> 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.</p> <p>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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>kontrollieren</b> den Erfolg des Beratungsgesprächs und der Begleitung anhand der Kundenzufriedenheit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>bewerten die</b> Vorbereitung sowie Durchführung der Beratung und Unterstützungsmaßnahmen. Sie beschreiben Optimierungsmöglichkeiten und <b>reflektieren</b> den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgastgruppen. Sie beurteilen ihr Verhalten im Team selbstkritisch.</p>		

**Lernfeld 7:****In herausfordernden Situationen mit Kunden umgehen****2. Ausbildungsjahr  
Zeitrictwert: 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****2. Ausbildungsjahr  
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.

<b>Lernfeld 9:</b>	<b>Sicherheit in Verkehrsmitteln und Infrastruktureinrichtungen gewährleisten</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, die Sicherheit in Verkehrsmitteln und Infrastruktureinrichtungen vorausschauend in Alltagssituationen zu gewährleisten.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> ihre Arbeitssituationen auf potenzielle Risiken und Gefahren im Zusammenhang mit Verkehrsmitteln, technischen Serviceeinrichtungen sowie Verkehrsinfrastruktureinrichtungen unter Berücksichtigung von Umweltfaktoren und örtlichen Gegebenheiten ihres Arbeitsumfeldes.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>recherchieren</b> Informationen zu den gesetzlichen Vorgaben (<i>Allgemeines Eisenbahngesetz, Eisenbahn-Verkehrsordnung, Eisenbahn-Bau- und Betriebsordnung, Personenbeförderungsgesetz, Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr, Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung</i>) sowie bestehenden Sicherheitskonzepten der Betriebe. Sie informieren sich über Vorschriften zum Brandschutz, zum Arbeitsschutz und zur Unfallverhütung (<i>Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaft</i>), Haftungsprinzipien im Personenverkehr (<i>Verschuldenshaftung, Gefährdungshaftung</i>), 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>planen</b> 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>führen</b> Kontrollgänge anhand der Checkliste <b>durch</b> 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>kontrollieren</b> die Wirksamkeit der Checkliste.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>beurteilen</b> 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.</p>		

<b>Lernfeld 10:</b>	<b>Am Dienstleistungsmarketing des Unternehmens mitwirken</b>	<b>3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Marketingkonzepte für Mobilitätsdienstleistungen mitzugestalten.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> die aktuelle Marktsituation des Verkehrsmarktes unter Einbezug von Ergebnissen aus der Marktforschung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>informieren</b> sich über die Wettbewerbssituation und leiten daraus Marketingziele ab. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Marketinginstrumente (<i>Dienstleistungsmarketing</i>) der Personenverkehrsbranche. Sie beachten dabei die wettbewerbsrechtlichen Grenzen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>planen</b> die Auswertung einer Marketingmaßnahme des Unternehmens im Kontext des Dienstleistungsmarketings.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>werten</b> die Marketingmaßnahme aus und <b>präsentieren</b> ihre Ergebnisse adressatengerecht mit Hilfe digitaler Medien.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>nehmen begründet Stellung</b> zu ihren getroffenen Bewertungen. Dabei berücksichtigen sie ihre eigenen Wertvorstellungen und die anderer in Bezug auf interkulturelle Gesichtspunkte.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>reflektieren</b> die Marketingmaßnahmen des Betriebs und leiten Verbesserungsvorschläge für diese ab.</p>		

**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 Straftatbeständen und Ordnungswidrigkeiten (*Leistungser schleich ung, 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.

<b>Lernfeld 12:</b>	<b>Multimodale Mobilitätsdienstleistungen planen</b>	<b>3. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Ergebnisse aus der Marktforschung zu interpretieren und darauf basierend projektorientiert Konzepte für multimodale Mobilitätsdienstleistungen zu erstellen.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>identifizieren</b> aus vorliegenden Daten aktuelle Trends und Kundenwünsche im Bereich der Mobilitätsdienstleistungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>informieren</b> sich über die Planung und Strukturierung betrieblicher Projekte sowie deren Projektmanagementmethoden. Sie erkunden die Situation auf dem Verkehrsmarkt (<i>intermodale, multimodale Verkehrsangebote</i>) und recherchieren die rechtlichen Rahmenbedingungen. Sie machen sich mit Verkehrsarten, Verkehrsformen und technischen Anwendungen im Personenverkehr vertraut. Dabei berücksichtigen sie die Aspekte der Nachhaltigkeit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>planen</b> 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>erstellen</b> 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 (<i>Komfort, Umweltfreundlichkeit</i>). 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>kontrollieren</b> 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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>reflektieren</b> 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.</p>		

<b>Lernfeld 13:</b>	<b>Angebotskalkulation durchführen</b>	<b>3. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Wertschöpfungsprozesse in der betrieblichen Leistungserstellung kosten- und leistungsbewusst zu beurteilen.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> die Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>informieren</b> sich über die verschiedenen Kostenkategorien (<i>Einzel- und Gemeinkosten sowie fixen und variablen Kosten</i>) und über die Systematik der Angebotskalkulation auf Basis von gegebenen Kosten- und Leistungsdaten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>bereiten</b> die notwendigen Daten zur Kalkulation eines Reiseangebots auf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>kalkulieren</b> Reiseangebote zur betrieblichen Leistungserstellung (<i>Preiskalkulation, Break-even-Point, Deckungsbeitragsrechnung</i>) und ermitteln das Einzelsowie Betriebsergebnis. Dabei nutzen sie ein Tabellenkalkulationsprogramm.</p> <p>Mit Hilfe der ermittelten Daten <b>kontrollieren</b> die Schülerinnen und Schüler den Erfolg der betrieblichen Leistungserstellung (<i>Nachkalkulation</i>) sowie die relevanten Erfolgs- und Rentabilitätskennzahlen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>bewerten</b> den Erfolg des Angebots und entscheiden über Optimierungsbedarfe.</p>		

**Lernfeld 14:**

**Kunden zu grenzüberschreitenden Reisen beraten**

**3. Ausbildungsjahr  
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**

**3. Ausbildungsjahr  
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.