

Kaufmann/-frau für Verkehrsservice

Kaufleute für Verkehrsservice sind in Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbänden tätig. Sie leisten Dienst im Personenverkehr. Sie beraten die Kunden am Schalter, verkaufen Fahrkarten und Reisetickets oder begleiten die Reise im Verkehrsmittel (Bahn/Bus) selbst.

Kaufleute für Verkehrsservice sind freundlich und verhalten sich kundenorientiert. Sie haben Spaß, mit Menschen umzugehen, sie zu beraten (am Fahrkartenschalter, am Informationszentrum oder unterwegs) und zu betreuen z.B. in Bahnhöfen oder in den Verkehrsmitteln der Bahn (ICE, IC, RE, S-Bahn) oder in Bussen. Sie kennen die wichtigsten Städte und Touristenzentren in Deutschland und Europa. Hilfreich ist deshalb immer, wenn der Kaufmann/-frau für Verkehrsservice Fremdsprachen beherrscht, z. B. Englisch oder in Grundkenntnissen Französisch.

Ausbildungsorte: Ausbildungsbetrieb und Berufsschule

Ausbildungsdauer: 2, 2,5 oder 3 Jahre

Der **Berufsschulunterricht** findet in **Blockform** statt.

Ausbildungsprofil:

Der Beruf „Kaufmann/-frau für Verkehrsservice“ wird in Bahn- und Busunternehmen in folgenden Fachrichtungen ausgebildet:

Verkehrs- und Sicherheitsleistungen

- Umgang mit Kunden
- Kunden informieren über Leistungen des Verkehrsunternehmens
- Verkehrsgeografie (Deutschland und Europa)
- Gesetzliche und vertragliche Grundlagen im Personenverkehr
- Sicherheit

Fremdsprachen

- Englisch
- Französisch (Anfänger)

Rechnungswesen

- Buchführung
- Kosten- und Leistungsrechnung

Allgemeine Wirtschaftskunde

- Unternehmensarten, Vertragsrecht
- Arbeitnehmer- und Arbeitgeberrechte
- Marketing (Werbung und Öffentlichkeitsarbeit)

Auszug aus der Ausbildungsverordnung

§ 7 Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen 1 und II für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich anhand praxisbezogener Fälle oder Aufgaben in höchstens 180 Minuten in folgenden Prüfungsfächern durchzuführen:

1. Verkehrs- und Sicherheitsleistungen,
2. Arbeitsorganisation; kaufmännische Steuerung und Kontrolle,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

(4) Die in Absatz 3 genannte Prüfungsdauer kann insbesondere unterschritten werden, soweit die Prüfung in programmierter Form durchgeführt wird.

§ 8 Abschlussprüfung

(1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage I aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist schriftlich in den Prüfungsfächern Verkehrs- und Sicherheitsleistungen, Arbeitsorganisation; kaufmännische Steuerung und Kontrolle sowie Wirtschafts- und Sozialkunde und mündlich im Prüfungsfach Praktische Übungen durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsfächern sind:

1. **Prüfungsfach Verkehrs- und Sicherheitsleistungen:**

In 180 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten und dabei zeigen, dass er betriebliche Zusammenhänge versteht, das betriebliche Leistungsangebot überblickt und unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen Kundenprobleme analysieren und entsprechende Dienstleistungen kundenbezogen bereitstellen kann:

- a) Marketing und Vertrieb; Verkehrsmittel,
- b) Service- und Sicherheitsleistungen,
- c) Funktionsfähigkeit der Transportmittel,
- d) Begleitservice;

2. **Prüfungsfach Arbeitsorganisation; kaufmännische Steuerung und Kontrolle:**

In 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten und dabei zeigen, dass er Grundlagen und Zusammenhänge dieser Gebiete versteht:

- a) Arbeitsorganisation,
- b) Zahlungsverkehr,
- c) Buchführung,
- d) Kosten- und Leistungsrechnung; Controlling,
- e) Materialbeschaffung und -verwaltung;

3. **Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde:**

In 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den Gebieten

- a) Arbeitsrecht und soziale Sicherung,
- b) Personalwirtschaft und Berufsbildung,
- c) Wirtschaftsordnung und -politik

bearbeiten und dabei zeigen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;

4. **Prüfungsfach Praktische Übungen:**

In einem Prüfungsgespräch von höchstens 20 Minuten Dauer soll der Prüfling auf der Grundlage einer von zwei ihm zur Wahl gestellten Aufgaben aus den Gebieten kundenorientierte Kommunikation, Verkehrsmittel im Personenverkehr, Vertrieb sowie Sicherheits- und Serviceleistungen zeigen, dass er unter Berücksichtigung betrieblicher und wirtschaftlicher Gesichtspunkte kundenorientiert handeln kann. Hierbei ist der vereinbarte Schwerpunkt zu berücksichtigen. Dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen.

(4) Die in Absatz 3 in den schriftlichen Prüfungsfächern genannte Prüfungsdauer kann insbesondere unterschritten werden, soweit die Prüfung in programmierter Form durchgeführt wird.

(5) Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Fächern mit „mangelhaft“ und in den übrigen Fächern mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Fächer die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Das Fach ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für dieses Prüfungsfach sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(6) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses hat das Prüfungsfach Verkehrs- und Sicherheitsleistungen das doppelte Gewicht gegenüber jedem der übrigen Prüfungsfächer.

(7) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis, in mindestens drei der vier Prüfungsfächer - sowie im Durchschnitt der Prüfungsfächer Verkehrs- und Sicherheitsleistungen sowie Praktische Übungen mindestens ausreichende Leistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsfach mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.