

Rahmenlehrplan Kaufleute für Verkehrsservice

Nr.	Lernfeld	Gesamtstd.	1. Jahr	2. Jahr	2,5. Jahr
<u>1</u>	Die eigene Berufsausbildung aktiv u. zielgerichtet mitgestalten.	20	20	-	-
<u>2</u>	Das eigene Handeln in den Strukturen und rechtlichen Bezugsrahmen des Verkehrsbetriebes stellen.	40	40	-	-
<u>3</u>	Die angestrebte Arbeitnehmerrolle vorbereiten und zielgerichtet mitgestalten.	60	20	20	20
<u>4</u>	Die Bedeutung der Verkehrswirtschaft in der Gesamtwirtschaft einschätzen.	40	-	40	-
<u>5</u>	Kunden über Produkte und Leistungen im Personenverkehr informieren.	100	60	40	-
<u>6</u>	Mit Kunden umgehen.	20	20	-	-
<u>7</u>	Mit fremdsprachigen Kunden (in betriebsüblichen Standardsituationen) kommunizieren.	80	40	20	20
<u>8</u>	Bücher führen	60	40	20	-
<u>9</u>	An der Überwachung und Steuerung von Kosten und Leistungen mitwirken.	100	-	60	40
<u>10</u>	Zusatzleistungen (Waren und Dienstleistungen außerhalb des Kerngeschäftes) beschaffen.	60	40	20	-
<u>11</u>	Zahlungsvorgänge bearbeiten	80	40	40	-
<u>12</u>	An verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken.	60	-	20	40
<u>13</u>	Kunden über gesetzliche und vertragliche Grundlagen im Personenverkehr informieren.	40	-	40	-
<u>14</u>	Sicherheitsrelevantes Handeln an einem rechtlichen Bezugsrahmen ausrichten.	40	-	-	40
P	Politik.	100	40	40	20
	Summen	900	360	360	180

LF Nr. 1	Lernfeld 1 - Die eigene Berufsausbildung aktiv und zielgerichtet mitgestalten	20 Std.
<p>Zielformulierungen: Die Schülerinnen und Schüler sind sich der neuen Lern- und Lebenssituation bewusst und nehmen an der Berufsausbildung planvoll selbst- und verantwortungsbewusst teil. Dazu ist es auch notwendig, dass sie Regelungen des Bürgerlichen Rechts, des Berufsbildungsrechts, des Arbeitsrechts und des Tarifrechts auf ihre eigene Situation beziehen. Die Schülerinnen und Schüler skizzieren den rechtlichen und organisatorischen Rahmen der Berufsausbildung, erläutern Rechte und Pflichten der Vertragsparteien aus dem Ausbildungsvertrag und beschreiben die Funktionen der zuständigen Stelle nach BBiG. Sie erklären die Bedeutung von Tarifverträgen, stellen deren Zustandekommen, Inhalt und Gestaltungsbereich dar, identifizieren die Interessen der Tarifvertragsparteien und stellen einen Zusammenhang zur Ausgestaltung des</p>		

eigenen Ausbildungsvertrages her.

Sie erläutern Form und Inhalt des Ausbildungsvertrages als Folge gesetzlicher Vorgaben. Die Auseinandersetzung mit den einschlägigen Gesetzen und Verordnungen soll dabei schon frühzeitig den Blick für grundlegende Fragen des Rechtssystems öffnen. Gesetze, Verordnungen, Satzungen und Gewohnheitsrecht werden auseinandergelassen. Recht wird als eine wesentliche Grundlage menschlichen Lebens gewürdigt. Wechselwirkungen zwischen gesellschaftlicher Entwicklung und Veränderungen der Rechtssetzung werden erkundet und die handlungsleitenden Interessen der Akteure ermittelt (z.B. historische Entwicklung des JArbSchG). Sie erläutern Schutzbestimmungen für minderjährige Azubis und legen Verfahren und Institutionen zur Durchsetzung ausbildungsrechtlicher Ansprüche dar. Sie bereinigen Unstimmigkeiten in der betrieblichen und schulischen Ausbildung vorwiegend auf dem Wege über Gespräche und institutionalisierte Schlichtungsverfahren. Die Inanspruchnahme gerichtlicher Hilfe stellen sie als ultima ratio der Konfliktlösung dar und leiten Erkenntnisse über die Organe der Rechtspflege daraus ab. Die Schülerinnen und Schüler vollziehen das Zustandekommen ihres Ausbildungsvertrages nach und leiten daraus Grundsätze für das Entstehen von Verträgen ab. Voraussetzungen für die Teilnahme der Vertragsparteien am Rechtsverkehr werden untersucht mit dem Ziel, daraus grundsätzliche Erkenntnisse über die Rechts- und Geschäftsfähigkeit zu gewinnen. Die Schülerinnen und Schüler sollen die Freiräume zur Selbstorganisation ihrer Arbeit erkunden und nutzen können. Sie sollen in der Lage sein, Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen.

Inhalte:

- Berufsausbildungsgesetz
- Ausbildungsordnung, Ausbildungsrahmenplan, Rahmenlehrplan
- Schutzgesetze (u.a. JArbSchG)
- Rechtssetzung, Grundzüge des Rechtssystems
- Ausbildungsvertrag, Zustandekommen von Verträgen
- Rechts- und Geschäftsfähigkeit
- Tarifvertrag, Arbeitnehmer- und Arbeitgebervertretungen
- Interessen und Tarifvertragsparteien, Beteiligungsrechte (u.a. JAV)
- Konfliktlösungsstrategien (kommunikative u. institutionalisierte Verfahren)
- Organe der Rechtspflege (u.a. Arbeitsgerichtsbarkeit)
- Überwachungs- und Aufsichtsämter, Kammern
- Organisation und individuelle Ausgestaltung der dualen Ausbildung
 - Rechte, Pflichten, Möglichkeiten
 - Lern- und Arbeitstechniken (u.a. Selbstorganisation der Arbeit, Teambildung, Informationsbeschaffung und -verwertung).

LF Nr. 2

Lernfeld 2 - Das eigene Handeln in den strukturellen und rechtlichen Bezugsrahmen eines Verkehrsbetriebes stellen.

40 Std.

Zielformulierungen:

Die Schülerinnen und Schüler sollen sich im Ausbildungsbetrieb zurechtfinden. Dazu ist es notwendig, den Ausbildungsbetrieb in seiner Struktur zu skizzieren. Die Aufbau- und Ablauforganisation typischer Betriebe des Verkehrswesens muss folglich dargestellt werden können. Die eigene Tätigkeit wird in den betrieblichen Funktionszusammenhang eingeordnet. Stellenbeschreibungen und Organigramme werden als Hilfsmittel der Organisation erklärt und an praktischen Beispielen entworfen. Anhand bekannter Aufgaben und Abläufe wird die Notwendigkeit organisatorischer Regelungen erläutert. Die absehbare Entwicklung der Strukturen (insbesondere großer, marktbeherrschender Anbieter) werden skizziert und in eine Beziehung zum eigenen Umfeld und zur beruflichen Perspektive gesetzt. Schülerinnen und Schüler skizzieren die Auswirkungen struktureller Veränderungen der

Arbeitsorganisation auf die Delegation von Verantwortung und Führung. Beispiele moderner Führungstechniken werden gekennzeichnet und in ihren Auswirkungen auf die Mitarbeitermotivation verglichen. Die Delegation von Verantwortung im Zuge von Gruppen- oder Teambildung wird hinsichtlich der Anforderungen an den Einzelnen und an die Personaleinsatzplanung gewürdigt.

Die Rechtsform des Ausbildungsbetriebes und anderer, möglicherweise konkurrierender Betriebe des Verkehrswesens wird erläutert und in Beziehung zur eigenen Tätigkeit gesetzt. Die handlungsrechtlichen Rahmenbedingungen werden grob skizziert und die Rechtsformen hinsichtlich der wirtschaftlichen Leitgedanken, der Kapitalbeschaffung, der Ergebnisverteilung und der Haftung unterschieden. Für beispielhaft vorgegebene betriebliche Ziele und Problemlagen aus dem Verkehrsbereich werden geeignete Rechtsformen ausgewählt. Die Gründung eines Unternehmens im Verkehrswesen wird beispielhaft dargestellt.

Inhalte:

- Organisationsformen
- Organisationshilfsmittel (insbes. Stellenbeschreibung)
- Teambildung (Delegation, Führungsstile, Motivation)
- Personaleinsatzplanung
- Rechtsformen (Kapitalgesellschaften, Personengesellschaften)
- Handelsregister, Firma
- Unternehmensgründung
- Erlaubnis- und Genehmigungsverfahren im Straßen- und Eisenbahnpersonenverkehr

LF Nr. 3

Lernfeld 3 - Die angestrebte Arbeitnehmerrolle vorbereiten und zielgerecht mitgestalten.

60 Std.

Zielformulierungen:

Die Schülerinnen und Schüler bereiten sich auf ihre zukünftige Rolle als Arbeitnehmer vor, indem sie wesentliche Bestimmungen des individuellen und kollektiven Arbeitsrechts erkunden und daraus Rechte und Pflichten aus einem Arbeitsverhältnis ableiten. Dabei definieren sie ihren Platz als Arbeitnehmer im Unternehmen und entwickeln die Fähigkeit, Rollenkonflikte geregelt auszutragen. Ausgewählte Bestimmungen, Institutionen und Verfahren zum Schutz und zur Durchsetzung von Arbeitnehmerrechten werden dargestellt und die Beteiligungsrechte der AN erörtert.

Aus Beispielen arbeitsrechtlicher Normen arbeiten sie die Schutzfunktionen des Arbeitsrechts heraus. Sie führen die Möglichkeiten zur Beendigung eines Arbeitsverhältnisses auf und würdigen die Bedeutung des Kündigungsschutzes.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren Stellenanzeigen, erarbeiten die maßgeblichen Kriterien für die Personalauswahl und fassen eine Bewerbung formgerecht ab. Sie finden die Bedeutung einer regelmäßigen Personalbeurteilung als Instrument der Personalführung heraus und leiten daraus u.a. die Notwendigkeit ab, personenbezogene Daten ausreichend zu schützen.

Die Schülerinnen und Schüler erkunden Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und schätzen deren Nutzen für ihre berufliche und private Entwicklung ein.

Die Schülerinnen und Schüler führen eine einfache Entgeltabrechnung durch. Die Notwendigkeit einer sozialen Absicherung wird nachgewiesen und Entwicklungstendenzen des bestehenden Sozialversicherungssystems deutlich gemacht. Eine Einkommensteuererklärung wird gefertigt und zum Problem der Steuergerechtigkeit begründet Stellung genommen. Der Einfluss von Personalaufwendungen auf das betriebliche Ergebnis wird beurteilt.

Inhalte:

- Bewerbungen (incl. Korrespondenz, Formvorschriften)
- Personalauswahl

Personalbeurteilung
Schutz personenbezogener Daten
Arbeitsvertrag, Tarifvertrag
Kündigung, Kündigungsschutz
Schutzgesetze
Arbeitsgerichtsbarkeit
Betriebsrat, Personalrat
Mitbestimmungsrechte (auf Unternehmensebene)
Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
Soziale Sicherung
Einfache Entgeltabrechnung
Steuern

LF Nr. 4	Lernfeld 4 - Die Bedeutung der Verkehrswirtschaft in der Gesamtwirtschaft einschätzen.	40 Std.
<p>Zielformulierungen:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler stellen den Markt in seinen unterschiedlichen Ausprägungen als den zentralen Ort des wirtschaftlichen Geschehens dar. Sie arbeiten das Zustandekommen von Angebot und Nachfrage für Verkehrsleistungen sowie die Interessen von Anbietern und Nachfragern heraus. Mechanismen der Preisbildung werden beschrieben und Auswirkungen staatlicher Eingriffe beurteilt.</p> <p>Die gesamtwirtschaftlichen Verflechtungen der Wirtschaftssubjekte werden im Überblick dargelegt. Kooperations- und Konzentrationsvorgänge in der Verkehrswirtschaft werden bewertet.</p> <p>Die Abhängigkeit der Verkehrsbetriebe von der Konjunktur wird eingeschätzt, die Ziele der Wirtschaftspolitik werden beispielhaft daraus abgeleitet und die Zielkonflikte, insbesondere Ökonomie - Ökologie, dargestellt. Die Auswirkungen der Wirtschaftspolitik auf die Verkehrsbetriebe werden geschildert. Dabei wird besonderes Augenmerk auf die Fiskalpolitik, die Verkehrspolitik und Umweltkonzepte im Verkehrsbereich gelegt.</p> <p>Auswirkungen des europäischen Wettbewerbs auf den deutschen Verkehrsmarkt werden beschrieben.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben Merkmale der sozialen Marktwirtschaft, skizzieren deren Geschichte und Zielsetzungen, identifizieren die Interessen der Akteure und leiten Entwicklungstendenzen dieses Marktmodells daraus ab. Sie beurteilen die Einkommensverteilung unter Berücksichtigung der Transferleistungen und zeigen Ziele und Ausgestaltung der Wettbewerbspolitik sowie der Verbraucherpolitik auf.</p>		
<p>Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none">Markt, VerkehrsmarktErwerbswirtschaftliches und gemeinwirtschaftliches PrinzipPreisbildung (inkl. Staatliche Eingriffe)Kooperation und KonzentrationVerkehrsbetriebe und KonjunkturKonjunkturverlauf (branchenspezifisch und gesamtwirtschaftlich)BruttoinlandsproduktZiele der Wirtschaftspolitik, ZielkonflikteAbhängigkeit der Verkehrsbetriebe von der WirtschaftspolitikFiskalpolitik (inkl. Steuern und Subventionen)VerkehrspolitikUmweltkonzepte im VerkehrsbereichAußenwirtschaftliche Beziehungen (Globalisierung)		

Europäischer Wettbewerb (Perspektiven im Verkehrsbereich)
Soziale Marktwirtschaft
Einkommensverteilung (inkl. Transferleistungen)
Wettbewerbspolitik
Verbraucherpolitik

LF Nr. 5	Lernfeld 5 - Kunden über Produkte und Leistungen im Personenverkehr informieren	100 Std.
----------	--	----------

Zielformulierungen:

Die Schülerinnen und Schüler erläutern Produkte und Leistungen im Eisenbahn- und Straßenpersonenverkehr, informieren (auf der Grundlage verkehrsgeografischer Kenntnisse) über Verkehrswege, bereiten Verkehrsinformationen undengerecht auf und unterbreiten entsprechende Angebote.

Dazu ist es notwendig, dass sie die politische und physische Gliederung Deutschlands und Europas darlegen, bedeutende Wirtschaftsräume und touristische Zentren beschreiben, Hauptstrecken des Schienen- und Straßennetzes erarbeiten und diese auf Verkehrskarten zeigen können. Bedeutende Grenzübergänge im Eisenbahn- und Straßenpersonenverkehr werden ebenso im Überblick dargestellt wie Fährverbindungen nach Nordeuropa und Großbritannien.

Sie skizzieren die geschichtliche Entwicklung des Verkehrswesens, stellen die unterschiedlichen Verkehrsträger mit den dazugehörigen Verkehrsmitteln dar und erkunden die ökonomischen und ökologischen Vor- und Nachteile.

Die Schülerinnen und Schüler klassifizieren Produkte und Leistungen des Eisenbahn- und Straßenpersonenverkehrs nach Leistungs- und Servicemerkmalen. Serviceleistungen der verschiedenen Anbieter im Personenverkehr werden ermittelt und kundenorientiert aufgearbeitet. Leistungen von Kurierdiensten werden beschrieben und präsentiert.

Inhalte:

- Kundengerechte Aufarbeitung von Produktinformationen
- Politische und physische Gliederung Deutschlands und Europas
- Bedeutende Wirtschaftsräume und Touristikzentren in Deutschland und Europa
- Verkehrswege (Kooperation und Wettbewerb)
- Schienen- und Straßennetz in Deutschland und Europa (Hauptstrecken, wichtige Grenzübergänge)
- Fährverbindungen im deutschen und europäischen Verkehr
- Geschichtliche Entwicklung des Verkehrswesens
- Verkehrsträger, Verkehrsmittel
- Ökologischer und ökonomischer Vergleich der Verkehrsträger
- Fahrpläne im Personenverkehr
- ÖPNV
- Produkte im Personenverkehr (z.B. ICE, Europabus)
- Serviceleistungen im Personenverkehr

LF Nr. 6	Lernfeld 6 - Mit Kunden umgehen	20 Std.
----------	--	---------

Zielformulierungen:

Die Schülerinnen und Schüler sollen im Umgang mit Kunden sachkundig und situationsgerecht reagieren.

Ausgewählte Aspekte der allgemeinen Psychologie (besonders der Entwicklungs- und Sozialpsychologie) werden herangezogen, um daraus Hilfen für zielgerichtetes Handeln zu gewinnen.

Die Notwendigkeit, psychologische Gesichtspunkte und Erkenntnisse zur Entwicklung eigener Verhaltensstrategien heranzuziehen, leiten die Schülerinnen und Schüler auch daraus ab, dass sie häufig die ersten und einzigen Kontaktpersonen ihrer Kunden sind, die Professionalität ihres eigenen Verhaltens folglich entscheidenden Einfluss sowohl auf das Vertrauensverhältnis zwischen Verkehrsunternehmen und Kunden als auch auf die Atmosphäre am Arbeitsplatz haben kann. Die Schülerinnen und Schüler schätzen ihr eigenes Verhalten gegenüber Mitarbeitern und Kunden ein, und sie entwickeln auf dem Boden psychologischer Grundkenntnisse die Fähigkeit, Zusammenhänge zwischen eigenem Verhalten und den Reaktionen der Menschen ihrer Umgebung herzustellen. Kommunikationssituationen werden analysiert. Das eigene Verhalten wird - auch unter Verwendung audiovisueller Hilfsmittel - beobachtet, bewertet und nötigenfalls verändert.

Inhalte:

- Persönlichkeit, Persönlichkeitsstörungen
- Rolle
- Gruppe
- Kommunikation und Interaktion (einschl. nonverbaler Kommunikation, wie Mimik, Gestik, Körpersprache)
- Besonderheiten und häufige Fehler im Umgang mit Kunden und Gruppen

LF Nr. 7

Lernfeld 7 - Mit fremdsprachigen Kunden (in betriebsüblichen Standardsituationen) kommunizieren.

80 Std.

Zielformulierungen:

Die Schülerinnen und Schüler bewältigen fremdsprachliche Standardsituationen, verstehen dabei Anfragen auskunftssuchender Personen hörend sowie lesend und reagieren darauf mündlich (und ggf. schriftlich) sowohl in der Ziel- als auch in der Muttersprache angemessen. Standardisierte betriebsübliche (Informations-) Materialien werden verstanden und sachgerecht gehandhabt. Gebräuchliche Ansage- und Auskunftstexte werden verstanden und adressatengerecht eingesetzt.

Inhalte:

Mündliche Kommunikation

- Begrüßung und Betreuung von Kunden
- Verkehrsankunft, Telefonate mit Kunden
- Verlesen und Verstehen von Ansagetexten

Umgang mit betriebsüblichen (Informations-) Materialien z.B.

- Betriebsanweisungen, Geschäftsbereichsrichtlinien
- Dokumente, Formulare, Tickets
- Kataloge
- Werbetexte

LF Nr. 8

Lernfeld 8 - Bücher führen

60 Std.

Zielformulierungen:

Die Schülerinnen und Schüler wirken an der Durchführung betrieblicher Informations-, Planungs-, Dokumentations- und Kontrollaufgaben mit. Dazu müssen sie das Rechnungswesen als notwendiges Instrumentarium deuten und nutzen können.

Sie wenden wesentliche handels- und steuerrechtliche Vorschriften und das System der doppelten Buchführung an. Sie verbuchen einfache Geschäftsfälle auf Konten. Dabei benutzen sie einen Kontenrahmen. Sie erklären den Aufbau der Bilanz und des Gewinn- und Verlustkontos.

Beschaffungsvorgänge werden verbucht. Die Umsatzsteuer wird ermittelt und verbucht, das System der Umsatzsteuer kann erklärt werden. Die Schülerinnen und Schüler wenden dabei auch die Prozentrechnung an.

Sie erläutern, dass Sachanlagen einem ständigen Werteverzehr unterliegen und dieser buchhalterisch erfasst werden muss.

Die bei einem einfachen Abschluss gewonnenen Ergebnisse können interpretiert werden.

Inhalte:

- Grundfunktionen des Rechnungswesens
- Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung
- Inventur, Inventar, Bilanz
- Kontenrahmen, Kontenplan
- Bestandskonten
- Ergebniskonten
- Einfacher Jahresabschluss
- Prozentrechnen
- Umsatzsteuer
- Buchung von Beschaffungsvorgängen und Verkäufen
- Werteverzehr von Sachanlagen
- Auswertung von Bilanzzahlungen

LF Nr. 9

**Lernfeld 9 - An der Überwachung und Steuerung von Kosten
Leistungen mitwirken**

100 Std.

Zielformulierungen:

Die Schülerinnen und Schüler sollen sich kosten- und leistungsbewusst verhalten. Dazu ist es notwendig, dass sie Grundbegriffe, Aufgaben und Ziele des Controlling darstellen und das Controlling als notwendiges Instrumentarium für die laufende dezentrale Überwachung und Steuerung von Kosten und Leistungen deuten können.

Die Schülerinnen und Schüler sollen anhand eines ausgewählten Verkehrsbetriebes dessen Controllingkonzept erkunden, sowie Prinzipien des Controlling ableiten und skizzieren. Sie verschaffen sich damit einen Überblick über die Hauptaufgabengebiete des Controlling und folgern, dass Controlling eine notwendige Unterstützung für die Selbststeuerung des Unternehmens darstellt.

Sie erfassen und verrechnen Kostenarten, erfassen Kostenstellen nach Leistungserbringung, vollziehen dabei Verrechnungswege nach und verteilen die entstandenen Kosten im Rahmen der Kostenträgerrechnung.

Sie können eine einfache Preiskalkulation aus dem Bereich der Zusatzleistungen nachvollziehen und die erarbeiteten Grundsätze bei der Anwendung betriebsüblicher Kalkulationsvorgaben (auch DV-gestützt) nutzen.

Die Schülerinnen und Schüler werten Lage-, Geschäfts- und Statistikberichte in Grundzügen aus. Dabei wenden sie gängige Verfahren und Methoden der Aufarbeitung und Darstellung von Daten und Kennziffern (auch DV-gestützt) an.

Inhalte:

- Grundzüge des Controlling
 - Aufgaben
 - Ziele
- Grundzüge des Rechnungswesens (am Bsp. des Controllingkonzepts eines Verkehrsbetriebes)
- Kostenartenrechnung
- Kostenstellenrechnung (insbes. Leistungserfassung und -bewertung)
- Kostenträgerrechnung

Vergleich von Voll- und Teilkostenrechnung (Deckungsbeitragsrechnung)
 Einfache Kalkulation von Zusatzleistungen (Kalkulationsschema)
 Abrechnung von Profitcentern
 Berichtswesen und Statistik

- Grundsätze
- Berichtsstruktur
- Darstellung von Daten (Tabellen, Diagramme)
- Datenerstellung und Datenaufbereitung durch Kennzahlen (Mittelwerte, Indexzahlen, Betriebskennziffern etc.)

LF Nr. 10	Lernfeld 10 - Zusatzleistungen (Waren und Dienstleistungen außerhalb des Kerngeschäfts) beschaffen	60 Std.
<p>Zielformulierungen: Die Schülerinnen und Schüler bereiten Beschaffungsvorgänge vor, führen sie durch und kontrollieren sie. Dabei werden auch betriebsübliche Arbeitsvorgänge bei der Warenannahme beschrieben und rechtlich bewertet. Sie zeigen das Zustandekommen von vertraglichen Schuldverhältnissen insbesondere am Beispiel des Kaufvertrages auf. Die Voraussetzungen für Leistungsstörungen beim Kauf werden geprüft und mögliche Rechtsfolgen abgeleitet. Ziele und tatsächliche Wirkungen von Verbraucherschutzgesetzen werden dargelegt. Eigentum und Besitz werden voneinander abgegrenzt und der Eigentumserwerb wird dargestellt.</p>		
<p>Inhalte: Mengen-, Preis- und Sortimentsplanung Limitplanung und -kontrolle Bedarfsanalyse Bezugsquellen (inkl. Bewertung unter ökologischen Aspekten) Anfrage (einschl. Korrespondenz) Angebotsvergleich Kaufvertrag (sowie mind. ein weiteres vertragliches Schuldverhältnis) AGB Kontrolle und Erfassung des Wareneingangs Leistungsstörungen (einschl. Korrespondenz) Bestandsführung Rechtsgeschäftliche Vertretung Eigentum und Besitz</p>		

LF Nr. 11	Lernfeld 11 - Zahlungsvorgänge bearbeiten	80 Std.
<p>Zielformulierungen: Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten Zahlungsvorgänge in verschiedenen Situationen. Dazu müssen sie verschiedene Formen des Zahlungsverkehrs unterscheiden und die Möglichkeiten des modernen Zahlungsverkehrs wahrnehmen. Sie bewerten die Risiken moderner Zahlungssysteme, die sich insbesondere aus missbräuchlicher Verwendung ergeben und treffen Maßnahmen zur Risikominderung. Darüber hinaus wickeln sie Zahlungsvorgänge in ausländischer Währung ab. Sie sind in der Lage, Finanzierungsmöglichkeiten auszuwählen sowie ihre Entscheidung für eine bestimmte Finanzierung auch rechnerisch zu begründen, indem sie die jeweilige Effektivverzinsung ermitteln. Die Schülerinnen und Schüler überwachen Zahlungstermine und fordern Zahlungen termingerecht</p>		

ein. Dabei erstellen sie Erinnerungs- und Mahnschreiben form- und sachgerecht. Sie ermitteln, wann gerichtliche Hilfe in Anspruch genommen werden muss und wie sich das weitere Verfahren dann gestaltet.

Über den Umgang mit Zahlungsmitteln hinaus sind die Schülerinnen und Schüler auch über das Geldsystem in Grundzügen informiert. Ein funktionsfähiges Geldsystem wird als eine wesentliche Voraussetzung für einen störungsfreien Ablauf wirtschaftlicher Prozesse charakterisiert.

Auswirkungen von Geldwertverschlechterungen auf Einkommen und Vermögen von privaten Haushalten, Unternehmen und Verkehrsbetrieben werden abgeleitet und mögliche Reaktionen der betroffenen Wirtschaftssubjekte gefolgert.

Inhalte:

Geldarten

- Bargeld
- Buchgeld

Überblick über Zahlungsformen (insbesondere auch Gefahren missbräuchlicher Verwendung)

- Girokonto
- Überweisung
- Lastschriftverfahren
- Scheck
- Kreditkarte

Währungsrechnen

Zinsrechnen

Finanzierungsmöglichkeiten (Überblick)

- Eigenfinanzierung
- Fremdfinanzierung
- Leasing
- Ratenzahlung

Zahlung von Rechnungen unter Nutzung von Preisnachlässen

Überwachung des Zahlungseingangs (Offene - Posten - Liste)

Forderungseinzug

- Erinnerungsschreiben (inkl. Formvorschriften)
- Mahnschreiben
- Gerichtliches Mahnverfahren
- Verjährung (rechtliche Bedeutung)

Geldwert und Geldwertverschlechterungen

- Binnenwert, Außenwert
- Inflationsursachen und -folgen
- Geldpolitik (Überblick)

LF Nr. 12

Lernfeld 12 - An verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken

60 Std.

Zielformulierungen:

Die Schülerinnen und Schüler richten ihre Aktivitäten auf die Kundenwünsche aus. Sie werten Marketinginformationen aus und gestalten daraufhin entsprechende Leistungsangebote.

Sie berücksichtigen bei ihrer Tätigkeit, dass der Verkehrsmarkt ein Käufermarkt ist, in dessen Rahmen neue Märkte erschlossen und alte gepflegt werden müssen.

Die Schülerinnen und Schüler gestalten für ihren Ausbildungsbetrieb (oder einen anderen Verkehrsbetrieb) beispielhaft ein Leistungsangebot unter Berücksichtigung von Produktionskombinationen, Serviceleistungen und einer eventuellen Zusammenarbeit mit anderen Anbietern.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen, welche Instrumente der Kommunikationspolitik sinnvoll für

das erarbeitete Angebot eingesetzt werden können. Dabei beurteilen sie, inwieweit eine Erfolgskontrolle zielgerichtet angewendet werden kann. Sie berücksichtigen bei der Planung und Gestaltung von Maßnahmen die rechtlichen Rahmenbedingungen.

Inhalte:

Kundenbedürfnis, Marketinginformationen
Produktgestaltung, Angebotsgestaltung
Verkaufsförderung (Sales Promotion)
Werbung
Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations)
Direct Marketing
Product Placement
Sponsoring
Möglichkeiten und Grenzen der Erfolgskontrolle
Rechtliche Rahmenbedingungen (z.B. UWG, EVO, BO-Kraft, PbefG)

LF Nr. 13

Lernfeld 13 - Kunden über gesetzliche und vertragliche Grundlagen im Personenverkehr informieren

40 Std.

Zielformulierungen:

Die Schülerinnen und Schüler beraten in konkreten Situationen die Kunden über gesetzliche und vertragliche Grundlagen im Eisenbahn- und Straßenpersonenverkehr. Dazu ist es notwendig, dass sie Gesetze, Verordnungen, Tarif- und Geschäftsbedingungen im nationalen und internationalen Eisenbahnpersonenverkehr und im nationalen und grenzüberschreitenden Straßenpersonenverkehr in vorgegebenen Situationen anwenden.

Sie sollen die Einteilung der Eisenbahnen in öffentliche und nichtöffentliche Eisenbahnen erläutern, die Arten des Wechselverkehrs herausstellen sowie die Rechtsstellung von Unternehmen und anderen Einrichtungen im Verkehrswesen erklären.

Sie erläutern Form und Inhalt des Personenbeförderungsvertrages auf Grundlage der zutreffenden Gesetze, Verordnungen und Tarife. Die Rechte und Pflichten der Kunden und der Verkehrsunternehmen sind abzuleiten, Möglichkeiten der Abweichungen vom Personenbeförderungsvertrag zu analysieren mit dem Ziel, grundsätzliche Erkenntnisse auf gegebene Situationen zu übertragen.

Sie sollen Möglichkeiten der Mitnahme von Sachen und Tieren in Zügen und Bussen erkunden und unter rechtlichen Aspekten darstellen. Haftungsgrundsätze der Verkehrsunternehmen im Rahmen der Personenbeförderung und der Mitnahme von Sachen und Tieren sollen aufgezeigt werden.

Die Schülerinnen und Schüler sollen die rechtlichen Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit ihres Ausbildungsbetriebes mit Reiseveranstaltern, Reisemittlern und Versicherern erläutern.

Inhalte:

Vertragsarten im Eisenbahn- und Straßenpersonenverkehr
Wechselverkehr
Personenbeförderungsgesetz/ Personenbeförderungsvertrag
Beförderungsbedingungen
Praktische Rechtsanwendung in betriebstypischen Situationen, z.B.
▪ Begleitservice (insbesondere Reisende ohne Fahrausweis, Nachlösung)
▪ Verkauf von Fahrscheinen (einschl. Umweg, Erstattung)
▪ Auskunftserteilung Rücknahme, Umtausch, Erstattung
▪ Mitnahme von Sachen und Tieren
Reiseversicherungen
Agenturvertrag

Zielformulierungen:

Die Schülerinnen und Schüler über Ordnungs- und Sicherheitsaufgaben in Kenntnis der rechtlichen Rahmenbedingungen aus.

Sie arbeiten heraus, dass ein geschlossenes, ganzheitliches Regelwerk, das im Sinne einer umfassenden Handlungsanleitung zu verwenden wäre, nicht existiert. Sie finden die unterschiedlichen Rechtsnormen, die für die Wahrnehmung von Aufgaben im Sicherheits- und Ordnungsbereich von Bedeutung sind, heraus und ordnen sie sicherheitsrelevanten Situationen aus ihrem beruflichen Umfeld zu.

Das Hausrecht eines Verkehrsbetriebes und dessen Wahrnehmung durch die Beschäftigten sowie die sich daraus ergebenden Rechte und Pflichten werden dargestellt. Den unterschiedlichen Aufgabenfeldern, Einsatzgebieten und Einsatzorten ordnen die Schülerinnen und Schüler die entsprechenden Rechtsgrundlagen zu, die die Basis der jeweiligen Tätigkeit bilden. Die sogenannten "Jedermannsrechte" werden den hoheitlichen Eingriffsrechten gegenübergestellt, und es wird klargemacht, inwieweit der Rückgriff auf diese Rechte jeweils angebracht und zulässig ist. Die Schülerinnen und Schüler klären sowohl unter zivilrechtlichem als auch unter strafrechtlichem Blickwinkel, inwieweit Menschen für ihr Handeln verantwortlich gemacht werden können. Die Schülerinnen und Schüler leisten ihren Beitrag zur Funktionsfähigkeit der Transportmittel, indem sie Rechtsvorschriften zur Herstellung und zum Erhalt der Verkehrstauglichkeit von Fahrzeugen und Personal sowie zur Sicherung in Verkehrsanlagen beispielhaft in konkreten Situationen anwenden.

Inhalte:

Öffentliches Recht, privates Recht

Hoheitliche Eingriffsbefugnisse und Eingriffsbefugnisse privater Sicherheitsdienste

Sicherheits- und Ordnungsaufgaben der Beschäftigten im Verkehrswesen

- Besondere Situation (z.B. "Leistungserschleicher", hilfsbedürftige Personen, Notfall, etc.)
- Rechtlicher Rahmen (Ableitung u.a. aus Hausordnung, Bahnordnung, Benutzerordnung, Beförderungsbedingungen)

Eingriffsbefugnisse der Beschäftigten im Verkehrswesen ("Jedermannsrechte"),

Rechtsgrundlagen:

- Zivilrechtlich (z.B. Selbsthilfe, Nothilfe, Notwehr, Notstand, Eigentum, Arbeitsrecht und Hausrecht)
- Strafrechtlich (z.B. Festnahmerecht, Nothilfe, Notwehr, rechtfertigender und entschuldigender Notstand) Grundsatz der Verhältnismäßigkeit
- Rechtliche Bedeutung des Eingriffsortes (Verkehrsbauwerke, Anlagen, Fahrzeuge, öffentliche Plätze)

Ausgewählte Grundsätze des Waffenrechts

Deliktsfähigkeit

- zivilrechtlicher Rahmen
- strafrechtlicher Rahmen (Strafmündigkeit)

Verkehrssicherungspflicht

Gefährdungshaftung

Rechtsvorschriften zur Verkehrstauglichkeit

- des Personals (Lizenzen, Erlaubnisse etc.)
- der Fahrzeuge (StVZO, EBO, GGVE, GGVS etc.)