

# AUSBILDUNG GESTALTEN

## Fachkraft im Fahrbetrieb



---

# AUSBILDUNG **GESTALTEN**

**Fachkraft im  
Fahrbetrieb**

---

## **Herausgeber:**

### **Bundesinstitut für Berufsbildung**

Robert-Schuman-Platz 3  
53175 Bonn  
Internet: [www.bibb.de](http://www.bibb.de)

## **Erläuterungen und Redaktion:**

### **Carl Schamel**

#### **Bundesinstitut für Berufsbildung**

53175 Bonn  
Telefon: 02 28 | 1 07-0  
E-Mail: [schamel@bibb.de](mailto:schamel@bibb.de)

## **und weitere Autoren:**

Dr. Till Ackermann (VDV)  
Rosemarie Balfanz (RSAG)  
Hans-Günther Kalbe (BSAG)  
Hans Schimmelpfennig (BVG)  
Wolfgang Scholz (DVBAG)

## **In Zusammenarbeit mit:**

### **Sachverständige der Arbeitgeberorganisation:**

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

Kamekestr. 37–39  
50672 Köln  
[www.VDV.de](http://www.VDV.de)

#### **DIHK – Deutscher Industrie- und Handelskammertag**

Dr. Hella Lüth  
Breite Str. 29  
10178 Berlin  
[www.DIHK.de](http://www.DIHK.de)

### **Sachverständige der Arbeitnehmerorganisation:**

#### **Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB)**

Wolfgang Oppel  
Henriette-Herz-Platz 2  
10178 Berlin  
[www.VDV.de](http://www.VDV.de)

#### **ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft e.V.**

Potsdamer Platz 10  
10785 Berlin  
[www.verdi.de](http://www.verdi.de)

#### **Transnet, Gewerkschaft GdED**

Abt. Berufsbildung  
Harald Schmid  
Weilburger Str. 24  
60326 Frankfurt am Main  
[www.gded.de](http://www.gded.de)

## **Verlag:**

W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG  
Auf dem Esch 4  
33619 Bielefeld

## **Vertrieb:**

W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG  
Postfach 100633  
33506 Bielefeld  
Tel.: 05 21 | 9 11 01-11  
Fax: 05 21 | 9 11 01-19  
E-Mail: [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de)  
Internet: [www.wbv.de](http://www.wbv.de)

## **Lektorat:**

Sabine Schmidt

## **Koordination:**

Alexander Ehresmann

## **Layout und Satz:**

Hans-Jörg Jolli  
Christiane Zay, Bielefeld

## **Umschlaggestaltung:**

Christiane Zay, Bielefeld

## **Druck:**

Druckerei Lokay e.K., Reinheim

Alle Rechte vorbehalten, Nachdruck –  
auch auszugsweise – nicht gestattet.

© W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG  
Bielefeld  
2. Auflage 2009

ISBN 978-3-7639-4236-7  
Bestell-Nr. E158



---

# Fachkraft im Fahrbetrieb

Erläuterungen und Praxishilfen  
zur Ausbildungsordnung

Herausgeber:





---

## Vorwort

Aufgabe von Ausbildern und Ausbilderinnen sowie Berufsschullehrern und Berufsschullehrerinnen ist es, den neuen Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb in die Praxis umzusetzen. Die Reihe „AUSBILDUNG GESTALTEN“ des Bundesinstituts für Berufsbildung unterstützt sie dabei. Die Ergebnisse der Neuordnung und die damit verbundenen Ziele und Hintergründe werden dargestellt und kommentiert. Empfehlungen für die Gestaltung sowie praktische Handlungshilfen zur Planung und Umsetzung der Ausbildung und der Prüfungen dienen allen an der Ausbildung Beteiligten. Die Reihe „AUSBILDUNG GESTALTEN“ soll zur Modernisierung und Qualitätssicherung der Berufsausbildung beitragen.

Die neue Ausbildungsordnung Fachkraft im Fahrbetrieb wurde vom Bundesinstitut für Berufsbildung in enger Zusammenarbeit mit Sachverständigen aus der Berufsbildungspraxis entwickelt. Auch die Umsetzungshilfen sind mit Unterstützung von Experten und Expertinnen aus der Berufsbildungspraxis erstellt worden.

Ich wünsche mir, dass diese Umsetzungshilfe von möglichst vielen betrieblichen Ausbildern und Ausbilderinnen, Auszubildenden, Berufsschullehrern und Berufsschullehrerinnen sowie Prüfern und Prüferinnen als Basis für eine hochwertige Berufsausbildung genutzt wird.



Manfred Kremer  
Präsident  
Bundesinstitut für Berufsbildung



---

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	Seite 5
----------------------	------------

### Einführung

1. Intentionen der Neuordnung .....	10
2. Das Ausbildungsprofil in deutscher, englischer und französischer Sprache .....	12
3. Wegweiser durch die Erläuterungen .....	14

### Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan

<b>1. Ausbildungsordnung</b> .....	16
<b>1.1 Erläuterungen zum Verordnungsteil</b> .....	16
§ 1 Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe .....	17
§ 2 Ausbildungsdauer .....	17
§ 3 Ausbildungsberufsbild .....	18
§ 4 Ausbildungsrahmenplan .....	19
§ 5 Ausbildungsplan .....	19
§ 6 Berichtsheft .....	20
§ 7 Zwischenprüfung .....	20
§ 8 Abschlussprüfung .....	21
§ 9 Inkrafttreten .....	23
<b>2. Ausbildungsrahmenplan</b> .....	24
<b>2.1 Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan</b> .....	24
2.1.1 Hinweise zur Umsetzung des Ausbildungsrahmenplans .....	24
2.1.2 Erläuterungen zur sachlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans .....	25
2.1.3 Erläuterungen zur zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans .....	45

### Rahmenlehrplan

<b>1. Erläuterungen zum Rahmenlehrplan</b> .....	48
<b>2. Rahmenlehrplan mit Strukturelementen und Inhalten der Lernfelder</b> .....	49
Lernfeld 1: Das eigene Verkehrsunternehmen repräsentieren .....	52
Lernfeld 2: Fahrzeuge pflegen und warten .....	52
Lernfeld 3: Betriebsbereitschaft des KOM überprüfen .....	53
Lernfeld 4: Mit Kunden der Verkehrsunternehmen umgehen .....	54
Lernfeld 5: Dienstleistungen von Verkehrsunternehmen anbieten und erbringen ..	54
Lernfeld 6: Personenverkehr durchführen .....	55
Lernfeld 7: Betriebsbereitschaft von Schienenfahrzeugen überprüfen .....	55
Lernfeld 8: Bei der Gestaltung von Betriebsabläufen mitwirken .....	56
Lernfeld 9: Die Arbeitsbedingungen mitgestalten .....	56
Lernfeld 10: Fahrzeuge auf dem Schienennetz einsetzen .....	57
Lernfeld 11: Kostenbewußt handeln .....	57
Lernfeld 12: Fahrzeuge sicher und kundenfreundlich führen .....	58
Lernfeld 13: Elektronische Geräte einsetzen .....	58

## Hinweise zur Planung und Durchführung der Ausbildung

<b>1. Voraussetzungen für die betriebliche Ausbildung</b> .....	60
1.1 Organisationsstrukturen der Ausbildung .....	60
1.2 Der Ausbildungsbetrieb .....	61
• Eignung des Betriebes .....	61
• Art und Einrichtung des Ausbildungsbetriebes .....	61
• Zahl der Auszubildenden eines Ausbildungsbetriebes .....	61
• Voraussetzungen der ausbildenden Mitarbeiter .....	61
• Ausbildungsverbund .....	62
<b>2. Zuständige Stellen</b> .....	63
<b>3. Die Ausbildungspraxis – Chancen durch Ausbildung</b> .....	64
3.1 Ansprechpartner .....	64
3.2 Checklisten zur Ausbildungsplanung .....	65
3.3 Der Ausbildungsvertrag .....	66
• Vereinbarung der Berufstätigkeit .....	66
• Unzulässige Vereinbarungen .....	67
• Ausbildungsvergütung .....	67
• Eintragung in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse .....	67
• Ende der Ausbildung/Kündigung .....	67
• Fahrerlaubnis Mindestalter .....	67
• Probezeit .....	67
• Urlaub .....	68
3.4 Erstellen eines betrieblichen Ausbildungsplans .....	68
3.5 Ausbildungsberufsbild mit zeitlichen Richtwerten (Übersicht) .....	74
3.6 Abstimmung zwischen den Lernorten Ausbildungsbetrieb und Berufsschule. . . .	75
3.7 Flexibilitätsklausel .....	75
3.8 Berufliche Handlungskompetenz .....	75
<b>4. Aktive Lernformen und Lernmethoden</b> .....	76
4.1 Postkorb .....	76
4.2 Erkundung .....	77
4.3 Praktika .....	79
4.4 Leittext .....	79
4.5 Projekt .....	80
4.6 Juniorfirma/Juniorgeschäftsstelle .....	80
<b>5. Prüfungen</b> .....	81
5.1 Prüfungsanforderungen und Prüfungsaufgaben. . . . .	81
5.2 Das Prüfungskonzept .....	81
5.3 Die Zwischenprüfung .....	82
5.4 Die Abschlussprüfung .....	82
<b>6. Das Berichtsheft als Ausbildungsnachweis</b> .....	84

## Anhang

<b>1. Fortbildungsmaßnahmen</b> .....	88
<b>2. Stichwortverzeichnis</b> .....	89
<b>3. Abkürzungsverzeichnis</b> .....	91
<b>4. Literatur und Materialien</b> .....	93

**Gleichstellungshinweis:**  
Ist zur besseren Lesbarkeit im nachfolgenden Text nur auf die weibliche oder männliche Person Bezug genommen, so sind damit immer beide Geschlechter gemeint!

## Einführung

Der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) in Deutschland stellt einen wichtigen Dienstleistungsbereich unserer Wirtschaft dar. Dieser Markt ist durch vielfältige Einflüsse in Bewegung. Die Unternehmen müssen diese Veränderungen aufnehmen und sich mit ihren Beschäftigten darauf einstellen.

Die Qualität der Dienstleistung ist sowohl für die Kunden als auch für den Aufgabenträger ein unverzichtbarer Teil des deutschen ÖPNV. Um den Herausforderungen der Zukunft im Nahverkehrsmarkt gerecht werden zu können, benötigt der ÖPNV qualifiziertes Personal mit unter anderem vorbildlicher Kundendienstleistung und hoher Flexibilität.

Zu den Grundwerten des Berufes und der persönlichen Eigenschaften gehören u.a. hohes Funktionswissen und Können, kundenfreundliches Verhalten, technologische Diszipliniertheit, ausgeprägtes Sicherheitsbewusstsein, Beachten des Umweltschutzes, betriebswirtschaftliche Denkweisen, Gesundheitsbewußtsein, Zuverlässigkeit, Gewissenhaftigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Belastbarkeit, Selbstständigkeit, Teamfähigkeit, Flexibilität.

Die notwendige Kundenorientierung und situative Handlungskompetenz kann nicht ausschließlich in der Weiterbildung vermittelt werden. Sie muss bereits in der beruflichen Erstausbildung einen Schwerpunkt darstellen.

Aus Sicht der Beschäftigten ist ebenfalls eine höhere Qualifikation der Tätigkeit als Fahrer im ÖPNV wünschenswert, da sie die Flexibilität und die Aufstiegschancen erhöht und die Einflussmöglich-

keiten der heute schon übertragenen Verantwortung anpasst. Die Motivation und Kompetenz des Personals kann durch Misch Tätigkeiten, die auch Anteile des Marketings und der Mobilitätsberatung beinhalten, gesteigert werden. Dadurch wird auch die Produktivität erhöht und eine eventuelle einseitige Belastung verringert. Das Ziel, im Bereich der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fahrbetrieb die Identifikation mit der Tätigkeit zu erhöhen, kann nur dann erreicht werden, wenn die Möglichkeiten für durchgängige Erwerbsbiographien geschaffen werden. Dies schließt zwingend die Ausbildung nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) als Ausgangspunkt mit ein.

Durch die Schaffung des Ausbildungsberufes Fachkraft im Fahrbetrieb ist diese Lücke geschlossen worden.

Es ist davon auszugehen, dass potenzielle Ausbildungsbetriebe, bei der Einführung des neuen Dienstleistungsberufes im ÖPNV ein verstärktes Interesse an Hilfestellungen und Ratschlägen für die Umsetzung des Ausbildungsrahmenplanes in die betriebliche Ausbildung haben werden. Daher soll den für die Ausbildung Verantwortlichen in den Betrieben ein Instrument zur Anleitung und Orientierung in die Hand gegeben werden, die:

### **Erläuterungen und Praxishilfen zur Ausbildungsordnung.**

## 1. Intentionen der Neuordnung

In der Verkehrsbranche, speziell im Bereich des Personenverkehrs hat sich ein tiefgreifender struktureller Wandel vollzogen. Dies führt dazu, dass die Schneidung der Tätigkeiten innerhalb dieser Branche den wirtschaftlichen Verhältnissen angepasst wird. Eine strikte Trennung von technisch/gewerblichen Tätigkeiten, wie dem Fahren der Transportmittel, und verwaltungsorientierten Tätigkeiten, erscheint nicht mehr zeitgemäß.

Das Personal soll daher den Betrieb nicht nur als Ganzes kennen, sondern sowohl im Fahrdienst, als auch im Verwaltungsbereich qualifiziert sein. Dies erhöht die Produktivität für den Betrieb und ermöglicht dem Personal eine Durchlässigkeit zu beiden Tätigkeitsbereichen, verbunden mit einer Erhöhung der Aufstiegschancen.

Des Weiteren ist die Qualität der Dienstleistung sowohl für die Kunden als auch für den Aufgabenträger ein unverzichtbarer Teil des deutschen ÖPNV geworden. Um den Herausforderungen der Zukunft im Nahverkehrsmarkt gerecht werden zu können, benötigt der ÖPNV qualifiziertes Personal mit unter anderem vorbildlicher Kundendienstleistung und hoher Flexibilität.

### Arbeitgeberseite:

Kuratorium der Deutschen Wirtschaft für Berufsbildung  
Baunscheidstraße 2  
53113 Bonn

Dr. Hella Lüth  
Deutscher Industrie- und Handelskammertag-DIHK  
Breitestraße 29  
10178 Berlin

Dr. Helmut Keim  
Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände  
Haus der Deutschen Wirtschaft  
11054 Berlin

Dr. Till Ackermann  
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e.V.  
Kamekestraße 37-39  
50672 Köln

Hans A. Krause  
Regional Bus Stuttgart GmbH  
Postfach 10 39 37  
70034 Stuttgart

Anton Stadler  
Verkehrs- Aktiengesellschaft Nürnberg  
Leiter Service  
Am Plärer 27  
90443 Nürnberg

Wolfgang Scholz  
Dresdner Verkehrsbetriebe AG  
Abteilungsleiter Bildung/Personalentwicklung  
Postfach 10 09 55  
01079 Dresden

Michael Weber-Wernz  
Kölner Verkehrsbetriebe AG  
Scheidtweilerstr. 38  
50933 Köln

Ulrich Wiegand  
Deutsche Bahn AG  
DB Bildung  
Koppenstraße 3  
10243 Berlin

Die „Fachkraft im Fahrbetrieb“ wird dieser notwendigen Kundenorientierung und situativen Handlungskompetenz in vollem Umfang gerecht.

Der neue Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb wurde am 11. Juli 2002 erlassen (Bundesgesetzblatt Jg. 2002 Teil I Nr. 48 vom 17. Juli 2002, S. 2612 ff.) und ist am 1. August 2002 in Kraft getreten.

Grundlage für einen neuen Ausbildungsberuf ist der Bedarf an geordneter und einheitlicher Berufsausbildung sowie ihre Anpassung an die technischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Erfordernisse und deren Entwicklung (vgl. §25 BBiG).

Es handelt sich um einen Monoerberuf mit 3-jähriger Ausbildung.

Die Inhalte der Ausbildungsordnung wurden unter Federführung des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) gemeinsam mit Sachverständigen folgender Spitzenorganisationen und weiteren Vertretern von Arbeitgebern und Arbeitnehmern erarbeitet:

### Arbeitnehmerseite:

Wolfgang Oppel  
Deutscher Gewerkschaftsbund  
Henriette-Herz-Platz 2  
10178 Berlin

Rudolf Ritz  
RSW Regionalbus Saar-Westpfalz  
Grünlinstr. 2  
6613 Saarlouis

Stefan Heimlich  
ver.di Bundesvorstand  
Fachbereich Verkehr  
Potsdamer Platz 10  
10785 Berlin

Lothar Zindel  
ver.di Bundesvorstand  
Ressort 19/Berufliche Bildung  
Potsdamer Platz 10  
70174 Stuttgart

Harald Schmid,  
Transnet, Gewerkschaft GdED  
Abt. Berufsbildung  
Weilburger Str. 24  
60326 Frankfurt am Main

Helmut Adam  
Timpestr.14  
45329 Essen

Hans Schimmelpfennig  
Namslastr.67  
13503 Berlin

Gerhard Waltersdorf  
Franz-Stephan-Str. 32  
07549 Gera



## 2. Das Ausbildungsprofil in deutscher, englischer und französischer Sprache

Zur Förderung von Transparenz in der Europäischen Union soll u.a. als Anlage zum Prüfungszeugnis auch das Ausbildungsprofil ausgehändigt werden, in dem u.a. die nach der Ausbildung erzielten beruflichen Fähigkeiten aufgeführt sind.

Das jeweilige Ausbildungsprofil wird in Deutsch, Englisch und Französisch ausgefertigt.

### 1. Berufsbezeichnung

Fachkraft im Fahrbetrieb

Anerkannt durch Verordnung vom 11. Juli 2002, (BGBl. 2002 I Nr. 48, S. 2612)

### 2. Ausbildungsdauer

3 Jahre

Die Ausbildung findet an den Lernorten Betrieb und Berufsschule statt.

### 3. Arbeitsgebiete

Fachkräfte im Fahrbetrieb arbeiten in Unternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs. Zu ihren Aufgaben gehören das Fahren von Bussen, Straßenbahnen und/oder U-Bahnen, Kundendienst und Marketing, Planung und Disposition des Fahrbetriebs sowie der Fahrzeugeinsatz.

### 4. Berufliche Qualifikationen

Fachkräfte im Fahrbetrieb nehmen ihre Aufgaben selbstständig im Rahmen betrieblicher Anweisungen und der maßgebenden Rechtsvorschriften wahr; sie pla-

nen und koordinieren ihre Arbeit und stimmen sie mit anderen Beteiligten in und außerhalb des Unternehmens ab. Sie richten ihr Verhalten darauf aus, die Kundenzufriedenheit und die Attraktivität des öffentlichen Personennahverkehrs zu erhöhen und die Wettbewerbsfähigkeit ihres Unternehmens zu steigern; in schwierigen Kommunikationssituationen wirken sie auf Vermeidung bzw. Entschärfung von Konflikten hin.

### Fachkräfte im Fahrbetrieb

- führen Busse, Straßenbahnen und/oder U-Bahnen im Netz ihres Unternehmens und achten dabei auf Sicherheit, Kundenfreundlichkeit, Umweltbelange und Wirtschaftlichkeit,
- beraten Kunden über Tarife und Linienverbindungen sowie Zusatzangebote des öffentlichen Personennahverkehrs und geben Auskunft über Gemeinschaftsangebote mit anderen Verkehrsdienstleistern,

- geben Auskünfte in einer Fremdsprache,
- verkaufen Leistungen, führen die erforderlichen Abrechnungen durch und wirken bei Kalkulationen mit,
- ermitteln Kundenbedürfnisse und wirken bei der kundengerechten Weiterentwicklung der Produkte des Unternehmens sowie bei der Qualitätskontrolle mit,
- informieren Kunden im Normalverkehr und bei Störungen,
- ergreifen in Gefahrensituationen und bei Unfällen die notwendigen Maßnahmen,
- wirken bei der Planung und Steuerung des Fahrzeug-, Personal- und Mitteleinsatzes mit,
- sorgen für Fahrzeugservice und -bereitstellung einschließlich Kontrolle der Verkehrs- und Betriebssicherheit,
- veranlassen Wartung und Instandsetzung der Fahrzeuge.

## Training profile

### 1. Designation of occupation

Skilled transport employee

Recognised by ordinance of 11 July 2002 (BGBl. I, p. 2612).

### 2. Duration of traineeship

3 years

The venues for training are company and part-time vocational school (Berufsschule)

### 3. Field of activity

Skilled transport employees work in public passenger transport undertakings. Their jobs include the driving of buses, trams and/or underground trains, customer service and marketing, planning and operational arrangements as well as the use and deployment of vehicles.

### 4. Occupational skills

Skilled transport employees carry out their work independently within the framework of company rules and relevant laws and regulations; they plan and co-ordinate

their work and cooperate with their colleagues both in and outside the undertaking. They seek to raise the levels of customer satisfaction and the attractiveness of public passenger transport services and to increase the competitiveness of the undertaking; in a situation of potential conflict they seek to avoid and defuse tension.

### Skilled transport employees

- drive buses, trams and/or underground trains on the undertaking's network and have regard for safety, customer satisfaction, the importance of environmental factors and economic viability,
- advise customers on fares and service connections as well as special offers and give information on services offered together with other providers,
- give information in a foreign language,
- sell the company's tickets and services, maintain the relevant accounts and are involved in calculations,

- identify customer requirements and are involved in the customer orientated development of the undertaking's products, as well as in quality control,
- keep customers informed at times when traffic is operating normally and also when disrupted or delayed,
- take the necessary measures in cases where danger threatens and when an accident has occurred,
- contribute to the planning and management of vehicles, personnel and finance,
- are concerned with the servicing and provision of vehicles and with checking roadworthiness and operational safety,
- arrange for the maintenance and overhaul of the vehicles.

## Profil de formation professionnelle

### 1. Désignation du métier

Technicien qualifié en transports publics  
Métier reconnu par l'ordonnance du 11 juillet 2002 (BGBl. I, p. 2612).

### 2. Durée de la formation

3 ans

La formation s'effectue en entreprise et au lycée professionnel (Berufsschule).

### 3. Domaine d'activité

Le technicien qualifié en transports publics travaille dans les entreprises de transport public de voyageurs. Les tâches consistent à conduire les bus, tramways et/ou rames de métropolitain, à assurer le service à la clientèle, le marketing, la planification et gestion des opérations ainsi que l'affectation des moyens matériels.

### 4. Capacités professionnelles

Le technicien qualifié en transports publics exécute ses travaux de façon autonome dans le cadre des directives de l'entreprise et dans le respect des prescriptions réglementaires; il planifie et coordonne les tâches en fonction des

autres partenaires impliqués à l'intérieur et hors de l'entreprise. Il agit de manière à augmenter la satisfaction de la clientèle, à rendre plus attractif le transport public de voyageurs, et à accroître la compétitivité de l'entreprise; dans les situations de communication délicates, il s'efforce d'éviter ou pour le moins d'atténuer les conflits.

### Le technicien qualifié en transports publics

- conduit des bus, tramways et/ou rames de métro dans le réseau de l'entreprise et veille à assurer la sécurité, un bon service à la clientèle, le respect de l'environnement et l'efficacité économique,
- informe et conseille la clientèle sur les tarifs et les correspondances du réseau, ainsi que sur les offres complémentaires du transport public de voyageurs, de même qu'il informe sur les offres proposées en commun avec d'autres opérateurs de transport,
- donne des informations dans une langue étrangère,

- vend des prestations, établit le décompte et contribue au calcul des tarifs,
- détermine les besoins de la clientèle et participe au développement des produits de l'entreprise de même qu'au contrôle qualité,
- informe les clients en conditions normales et en cas de perturbations de trafic,
- prend les mesures adéquates indispensables en cas de danger et d'accident,
- contribue à la planification et à la gestion du parc, du personnel et des moyens,
- veille à la disponibilité des véhicules et à leur bon ordre de marche, notamment du point de vue de l'état technique et mécanique aussi bien que de la sécurité de l'espace passager,
- gère l'entretien et la maintenance des véhicules.

### 3. Wegweiser durch die Erläuterungen

Die vorliegenden Erläuterungen wenden sich in erster Linie an alle Beteiligten der betrieblichen Berufsausbildung, um über die umfangreichen Neuerungen für die Ausbildungs- und Prüfungspraxis zu informieren.

Es handelt sich hierbei nicht um Normen, sondern um frei verwendbare Handreichungen für den betrieblichen Gebrauch, die auch für den fachlichen Berufsschulunterricht nutzbar sind.

Die Erläuterungen beziehen sich zunächst auf den Verordnungsteil und die sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplans, Teil Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan.

Den Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland (KMK) und eine Einführung zum Lernfeldkonzept finden Sie im nächsten Teil.

Anschließend werden unter Hinweise zur Planung und Durchführung der Ausbildung beispielhaft praktische Handlungshilfen für Ausbilder und Ausbilderinnen dargestellt, die direkt oder in abgewandelter Form – entsprechend den betrieblichen Bedingungen – in der Ausbildung eingesetzt werden können.

Zu diesen Hilfen gehören Informationen und Beispiele, wie Checklisten zur Planung und Durchführung der Ausbildung, die Erstellung des betrieblichen Ausbildungsplans, aktive Lernformen und Lernmethoden, Hinweise zur Prüfung (Prüfungsanforderungen für die Zwischenprüfung und Abschlussprüfung), zum Ausbildungsnachweis, Abstimmung zwischen den Lernorten, Ausbilder-eignung, Eignung der Ausbildungsstätte, zuständige Stelle, Weiterbildung usw.

Informationen über weiterführende Literatur, zu Fortbildungsgängen sowie ein Stichwortverzeichnis sind dem Anhang zu entnehmen.



---

# Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan

## 1. Ausbildungsordnung

### 1.1 Erläuterungen zum Verordnungsteil

Ausbildungsordnungen (VO) sind als Rechtsverordnungen allgemein verbindlich. Das heißt, sie regeln bundeseinheitlich den betrieblichen Teil der dualen Berufsausbildung .

Die Berufsausbildung „Fachkraft im Fahrbetrieb“ wurde in der „Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb“ am 11. Juli 2002 erlassen.

#### Verordnungstext

#### Erläuterungen zur Verordnung

Auf Grund des § 25 Abs. 1 in Verbindung mit Abs. 2 Satz 1 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt durch Artikel 212 der Verordnung vom 29. Oktober 2001 (BGBl. I S. 2785) geändert worden ist, verordnen das Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen und das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

#### Ausbildungsordnung

Die Eingangsformel der Ausbildungsordnung beschreibt, auf welcher Rechtsgrundlage die Verordnung erlassen wird. Ausbildungsordnungen beruhen auf § 25 Abs. 1 des Berufsbildungsgesetzes (BBiG). Sie werden von den zuständigen Fachministerien, in diesem Fall vom Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen, dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) und dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) als Rechtsverordnung erlassen.

Ausbildungsordnungen sind als Rechtsverordnungen allgemein verbindlich und regeln bundeseinheitlich den betrieblichen Teil der dualen Berufsausbildung in anerkannten Ausbildungsberufen. Daher sind sie für die in der Berufsausbildung Beteiligten, insbesondere Auszubildende, Ausbilder/Ausbilderinnen, zuständige Stellen (hier die Industrie- und Handelskammern), Berufsschullehrer/innen, Prüfer/innen, Auszubildende sowie Berufsberater/ Berufsberaterinnen (von Arbeitsämtern oder privaten Vermittlungsgesellschaften) bindend.

#### Rahmenlehrplan

Der schulische Teil der dualen Berufsausbildung (Berufsschulunterricht) wird unter Zuständigkeit der Bundesländer durch den Rahmenlehrplan geregelt. Er stellt eine Empfehlung für die Bundesländer dar, wird entweder von ihnen unmittelbar übernommen oder in landesspezifische Lehrpläne umgesetzt.

Seit 1974<sup>1)</sup> werden die Ausbildungsrahmenpläne der Ausbildungsordnungen mit den Rahmenlehrplänen der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland (KMK) im Hinblick auf die Ausbildungsinhalte und den Zeitpunkt ihrer Vermittlung in Betrieb und Berufsschule miteinander abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan der KMK für den Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb ist gemeinsam mit der Ausbildungsordnung im Bundesanzeiger Jg. 54, Nr. 195a, veröffentlicht ([www.kmk.org.de](http://www.kmk.org.de)).

siehe Stichwort „Rahmenlehrplan“

<sup>1)</sup> Verfahren der Abstimmung von Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrplänen im Bereich der beruflichen Bildung zwischen der Bundesregierung und den Kultusministerien der Länder im Gemeinsamen Ergebnisprotokoll vom 30.5.1972 (veröffentlicht im Bundesanzeiger Nr. 216 vom 16. November 1972).

## § 1 Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe

Der Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb wird staatlich anerkannt

### Staatliche Anerkennung

In diesem Paragraphen wird die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb als Ausbildungsgang staatlich anerkannt.

Die staatliche Anerkennung bedeutet, dass die Berufsausbildung bundeseinheitlich geregelt ist und somit die Grundlage für eine geordnete und einheitliche Berufsausbildung darstellt.

Für den ÖPNV wird somit ein neuer Ausbildungsberuf geschaffen, der den Anforderungen an die operativen und dienstleistenden Tätigkeitsfelder eines modernen Verkehrsberufes entspricht.

### Ausbildungsberufsbezeichnung

Die Ausbildungsberufsbezeichnung soll den Inhalt eines Ausbildungsganges treffend wiedergeben und eine möglichst kurze und allgemeinverständliche Aussage über die beruflichen Funktionen und Tätigkeiten treffen. Sie legt fest, dass sie allein für diesen Ausbildungsgang verwendet werden darf.

Nach dem Ausschließlichkeitsgrundsatz (§ 28 Abs. 1 BBiG) darf zur Fachkraft im Fahrbetrieb nur nach dieser Verordnung ausgebildet werden.

Die Bezeichnung des Ausbildungsberufs ist Gegenstand des Berufsausbildungsvertrages und ist im Zeugnis der Abschlussprüfung aufgeführt.

### Verzeichnis der anerkannten Ausbildungsberufe

Der neu geordnete Ausbildungsberuf wird auch in das Verzeichnis der anerkannten Ausbildungsberufe aufgenommen, das jährlich vom BIBB im Rahmen seines gesetzlichen Auftrags herausgegeben wird.<sup>2)</sup>

### Zuständige Stelle

Für die Fachkraft im Fahrbetrieb sind die Industrie- und Handelskammern die zuständigen Stellen. Sie überwachen die Ausbildung und nehmen die Prüfungen ab.

### Fundstelle der Verordnung

Diese Ausbildungsordnung wurde im Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) mit Sachverständigen der fachlich zuständigen Organisationen der Arbeitgeber und der Gewerkschaften erarbeitet und vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie und dem Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung am 11. Juli 2002 erlassen. Die Verordnung wurde am 17. Juli 2002 im BGBl, Teil I, Nr. 48, S. 2612 ff, verkündet.

## § 2 Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

Die Ausbildungszeit ist so bemessen, dass dem/der Auszubildenden die für eine qualifizierte Berufstätigkeit im ÖPNV erforderlichen Ausbildungsinhalte vermittelt werden können sowie die Gelegenheit zum Erwerb der erforderlichen Berufserfahrung gegeben ist.

Die Ausbildung endet mit dem Ablauf der Ausbildungszeit. Besteht der Auszubildende die Abschlussprüfung vor dem Ablauf der Ausbildungszeit, so endet das Ausbildungsverhältnis mit dem Datum des Bestehens der Abschlussprüfung. Bei Nichtbestehen der Abschlussprüfung verlängert sich auf Antrag des Auszubildenden das Ausbildungsverhältnis bis zur nächsten Abschlussprüfung, höchstens um ein Jahr (§ 14 BBiG). Der Auszubildende darf die Abschlussprüfung höchstens zweimal wiederholen. (§ 34 Abs.1 BBiG)

Eine Verkürzung oder Verlängerung der Ausbildungsdauer ist auf der Grundlage der §§ 29 Abs. 1-3, 40 Abs. 1 und 14 Abs. 3 BBiG aus folgenden Gründen möglich:

### Verkürzung durch Anrechnung bereits erworbener Qualifikationen

Eine Verkürzung der Ausbildungszeit ist möglich, sofern auf der Grundlage einer Rechtsverordnung ein vollzeitschulischer Bildungsgang oder eine vergleichbare Berufsausbildung ganz oder teilweise auf die Ausbildungszeit anzurechnen ist (§ 29 Abs. 1 BBiG).

### Verkürzung aufgrund entsprechender Vorbildung

Die zuständige Stelle hat auf Antrag die Ausbildungszeit zu verkürzen, wenn beispielsweise infolge einer entsprechenden Vorbildung zu erwarten ist, dass der/die Auszubildende das Ausbildungsziel in der gekürzten Zeit erreicht, beispielsweise bei einer entsprechenden Vorbildung (§ 29 Abs. 2 BBiG). Vor einer Verkürzung der Ausbildungsdauer sollte sorgfältig geprüft werden, ob dabei das Ausbildungsziel erreicht werden kann.

### Verkürzung aufgrund vorzeitiger Zulassung zur Prüfung

Es besteht auch die Möglichkeit der Verkürzung während der Ausbildungszeit. Danach kann der/die Auszubildende nach Anhören des Auszubildenden und der Berufsschule vor Ablauf seiner Ausbildungszeit zur Abschlussprüfung zugelassen werden, wenn seine Leistungen dies rechtfertigen. (§ 40 Abs. 1 BBiG)

### Verlängerung

Wenn zu erwarten ist, dass der Auszubildende die Abschlussprüfung nicht besteht, kann die zuständige Stelle (nur) auf Antrag des Auszubildenden die Ausbildungszeit verlängern, wenn nur dadurch das Ausbildungsziel erreichbar erscheint (§ 29 BBiG Abs. 3 BBiG).

### Individuelle Festlegung der Dauer

Der Beginn und die Dauer der Berufsausbildung sind im Berufsausbildungsvertrag individuell anzugeben (§ 4 Abs. 1 BBiG).

<sup>2)</sup> Die Aufgaben des BIBB sind im Berufsbildungsförderungsgesetz (BerBiFG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 12.01.1994 (BGBl I, S. 79 ff), zuletzt geändert durch Gesetz vom 26.04.1994 (BGBl I, S. 918ff) gesetzlich festgelegt.

### § 3 Ausbildungsberufsbild

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht;
2. Organisation des Ausbildungsbetriebes;
3. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit;
4. Umweltschutz;
5. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme:
  - 5.1 Arbeitsorganisation,
  - 5.2 Informations- und Kommunikationssysteme;
6. Qualitätsmanagement;
7. Verkehrsträger und Verkehrsmittel im Personenverkehr:
  - 7.1 Verkehrsmarkt,
  - 7.2 Einsatzfelder von Verkehrsmitteln nach dem Personenbeförderungsgesetz;
8. Marketing und Vertrieb:
  - 8.1 Marketing,
  - 8.2 Marktbeobachtung und Verkehrsanalyse,
  - 8.3 Produktpolitik,
  - 8.4 Verkauf, Tarif- und Vertriebssysteme,
  - 8.5 Öffentlichkeitsarbeit und Werbung;
9. Umgang mit Kunden:
  - 9.1 Kundenorientierte Kommunikation,
  - 9.2 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben,
  - 9.3 Beschwerdemanagement,
  - 9.4 Umgang mit konflikträchtigen Situationen;
10. Kaufmännische Betriebsführung:
  - 10.1 Wirtschaftlichkeit, Kosten und Erträge,
  - 10.2 Geschäftsvorgänge,
  - 10.3 Beschaffung;
11. Planung und Disposition:
  - 11.1 Fahr- und Betriebsplanung,
  - 11.2 Disposition des Fahrbetriebes;
12. Betriebssicherheit und Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge und Anlagen:
  - 12.1 Fahrzeugtechnik,
  - 12.2 Verkehrsanlagen;
13. Verkehrssicherheit und Führen von Fahrzeugen im öffentlichen Verkehrsraum:
  - 13.1 Fahrdynamik,
  - 13.2 Kundenorientiertes Fahren;
14. Rechtsvorschriften im Verkehr;
15. Einweisung in den Fahrbetrieb:
  - 15.1 Betriebsleitsysteme und Kommunikationseinrichtungen,
  - 15.2 Rahmen- und örtliche Dienstanweisungen;
16. Umgang mit Störungen im Fahrbetrieb:
  - 16.1 Unregelmäßigkeiten im Fahrbetrieb durch Störungen,
  - 16.2 Verhalten bei Unfällen und Zwischenfällen;
17. Fitness im Fahrbetrieb, Stressbewältigung.

Das Ausbildungsberufsbild nennt nach Sachthemen geordnet die Inhaltsbereiche (Berufsbildpositionen) der Ausbildung. Es gibt damit im wesentlichen die Ziele der Ausbildung zusammengefasst in übersichtlicher Form wieder.

Die zu jeder laufenden Nummer der Berufsbildpositionen gehörenden Ausbildungsinhalte (Lernziele) sind im Ausbildungsrahmenplan (vgl § 4) aufgeführt.

Die Breite und Tiefe der zu vermittelnden Inhalte ist in den entsprechenden Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan beschrieben (siehe Kapitel 2 „Ausbildungsrahmenplan“)

Einige der Ausbildungsinhalte sind während der gesamten Ausbildung zu vermitteln, andere innerhalb eines zeitlichen Richtwertes.

In welcher Ausbildungshälfte und mit welcher Zeitdauer (in Wochen) die Lernziele vermittelt werden sollen, ist der zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans zu entnehmen.

siehe Stichwort „zeitliche Gliederung“

#### § 4 Ausbildungsrahmenplan

(1) Die in § 3 genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen nach den in der Anlage enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, dass der Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt wird, die insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 7 und 8 nachzuweisen.

##### Intention des Ausbildungsrahmenplans

Die im Ausbildungsberufsbild aufgeführten Sachthemen sind im Ausbildungsrahmenplan sachlich und zeitlich gegliedert (vgl. § 4 Abs. 1 der Verordnung=VO).

##### Sachliche Gliederung

Die sachliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplanes konkretisiert die einzelnen Berufsbildpositionen als Lernziele.

Diese geben das zu erreichende Endverhalten an, das die dazu notwendigen theoretischen Kenntnisse sowie die praktischen Fertigkeiten mitumfasst.

Diese zu erwerbenden Qualifikationen stellen den Mindeststandard an zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnissen dar.

Der Betrieb darf daher über diesen Mindeststandard hinaus ausbilden.

##### Zeitliche Gliederung (Zeitrichtwert Methode)

Im Ausbildungsrahmenplan ist einem oder mehreren Lernzielen ein zeitlicher Richtwert (in Wochen) zugeordnet, der die Ausbildungsdauer für diese Lernziele in der ersten oder zweiten Ausbildungshälfte bestimmt.

Die Berufsbildpositionen 1-4 sind während der gesamten Ausbildung zu vermitteln.

Zusätzlich stellt der Ausbildungsrahmenplan eine Anleitung zur sachlichen und zeitlichen Gliederung des jeweils zu erstellenden (betrieblichen) Ausbildungsplans dar. (vgl. § 5 VO)

##### Keine Aussagen über Ausbildungsmethoden

Im Ausbildungsrahmenplan werden Ausbildungsinhalte festgelegt, jedoch nicht die Wege des Erwerbs der Qualifikationen, die Ausbildungsmethoden, die zum Ausbildungsziel führen. Damit ist dem Auszubildenden die Wahl der Methode sowie der sachliche Weg freigestellt, um eine systematische Ausbildung sicherzustellen.

##### Abweichungen vom Ausbildungsrahmenplan

Abweichungen vom Ausbildungsrahmenplan sind bei erforderlichen betriebspraktischen Besonderheiten möglich, z. B. wenn die Ausbildung im Verbund mit anderen Betrieben durchgeführt wird oder Teile der Ausbildung in einer überbetrieblichen Ausbildungsstätte durchlaufen werden, ferner wenn weitere vertiefende oder zusätzliche Ausbildungsinhalte über die Mindestanforderungen hinaus vermittelt werden, und nicht zuletzt wenn Auszubildende in kürzerer Zeit das Ausbildungsziel erreichen können.

#### § 5 Ausbildungsplan

Der Auszubildende hat unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für den Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

##### Zielsetzung des betrieblichen Ausbildungsplans

Berufliche Handlungsfähigkeit als Ziel der Berufsausbildung soll vornehmlich in dem Ausbildungsbetrieb durch die handlungsorientierte Vermittlung der im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse erzielt werden.

Vor diesem Hintergrund muss vom Ausbildungsbetrieb ein betrieblicher Ausbildungsplan erstellt werden. Er berücksichtigt - auf der Basis des Ausbildungsrahmenplanes - die konkreten betrieblichen Bedingungen für die Ausbildung. Das heißt, dass Arbeitsaufgaben für die Berufsausbildung ausgewählt werden, die mit den im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnissen abgestimmt sind. (§4 Abs.1 Nr.1 BBiG)

Es gibt aber keine gesetzlichen Vorgaben zur Gestaltung von betrieblichen Ausbildungsplänen.

##### Informationen im betrieblichen Ausbildungsplan

Folgende Informationen können für die Aufstellung eines betrieblichen Ausbildungsplans berücksichtigt werden:

1. **Was** soll vermittelt werden?
2. **Wo**, an welchem Ausbildungsort (Verbundpartner) und Ausbildungsplatz, in welcher Abteilung, im innerbetrieblichen Unterricht soll ausgebildet werden?
3. **Wer** bildet aus?
4. **Wann** erfolgt die Ausbildung und über welchen Zeitraum?
5. **Wie** soll ausgebildet werden (Lehr- und Lernmethoden)?

Dem/der Auszubildenden ist spätestens zu Beginn der Ausbildung dieser Ausbildungsplan auszuhändigen, der i.d.R. als Anlage zu dem Berufsausbildungsvertrag beigefügt wird.

siehe Stichwort „betrieblicher Ausbildungsplan“

## § 6 Berichtsheft

Der Auszubildende hat ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihm ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Der Auszubildende hat das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

### Stellenwert und Zielsetzung des Berichtsheftes

Das Berichtsheft stellt ein wesentliches Instrument zur Information über den Stand des Ausbildungsgeschehens in Betrieb und Berufsschule dar.

Es ist gemäß § 39 Abs.1 Ziff. 2 Berufsbildungsgesetz (BBiG)  
Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung.

siehe Stichwort „Berichtsheft“

## § 7 Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll vor dem Ende des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage zu dieser Verordnung für die ersten 18 Monate aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Der Prüfling soll in höchstens 200 Minuten praktische Aufgaben durchführen. Dabei soll der Prüfling zeigen, dass er Arbeitsaufträge unter Beachtung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes bei der Arbeit, des Umweltschutzes, der Wirtschaftlichkeit und der Rechtsvorschriften im Verkehr sowie der Kundenbelange selbstständig ausführen, technische Einrichtungen des Ausbildungsbetriebes nutzen und Kundengespräche zielgerichtet führen kann. Für die praktischen Aufgaben kommen insbesondere in Betracht:

1. Fahrzeugtechnik sowie Kontrollieren, Warten und Pflegen von Fahrzeugen,
2. Marketing und Vertrieb einschließlich Durchführen eines Kundengesprächs; Ermitteln von Verkehrsverbindungen unter Berücksichtigung vor- und nachgelagerter Verkehrsträger, Ermitteln von Fahrpreisen sowie Verkaufspreisen sonstiger Dienstleistungen,
3. Bearbeiten von Geschäftsprozessen.

Die Zwischenprüfung basiert auf § 42 BBiG.

### Stellenwert der Zwischenprüfung

Durch die Zwischenprüfung soll der erreichte Ausbildungsstand ermittelt werden. Um dieses Ziel zu erreichen, muss der Prüfungsausschuss eine differenzierte Rückmeldung geben, damit die Auszubildenden, die Ausbilder/innen und die Berufsschullehrer/innen die Möglichkeit haben, Mängel in der Leistung der Auszubildenden zu erkennen sowie den Ausbildungsverlauf zu korrigieren und Ausbildungsinhalte zu ergänzen oder zu vertiefen.

### Gegenstand der Zwischenprüfung

Gegenstand der Zwischenprüfung sind die im Ausbildungsrahmenplan entsprechend der zeitlichen Gliederung für die **ersten 18 Monate** aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse und den entsprechenden Lehrstoff des Rahmenlehrplanes der Berufsschule. Für die Bewertung dessen, was wesentlich ist, ist jedoch die Ausbildungsordnung entscheidend.

### Ergebnis der Zwischenprüfung

Die Prüfungsgebiete der Zwischenprüfung werden einzeln bewertet; so dass der erreichte Ausbildungsstand des/der einzelnen Auszubildenden ermittelt werden kann.

Über das Ergebnis der Zwischenprüfung ist ein Zeugnis auszustellen (§ 42 in Verbindung mit § 34 Abs. 2 BBiG).

### Termin und Anmeldung

Der Termin für die Durchführung der Zwischenprüfung wird von der zuständigen Stelle (IHK) festgelegt. Der auszubildende Betrieb ist verpflichtet, die Auszubildenden zur Prüfung anzumelden und freizustellen.

Die Anmeldung sollte so erfolgen, dass die Zwischenprüfung nach der Hälfte der tatsächlichen Ausbildungszeit abgelegt wird.

### Erstellung von Prüfungsaufgaben

Für die Erstellung der Prüfungsaufgaben nach den Prüfungsanforderungen der Ausbildungsordnung und unter Berücksichtigung der Lehrinhalte des Rahmenlehrplans ist der Prüfungsausschuss der zuständigen Kammer verantwortlich.

Es wird empfohlen, auch den praktischen Bereich verkehrsgreifend auszubilden. Dazu sind Kooperationen oder Exkursionen sinnvoll. Auch für die Zwischenprüfung ist der Prüfungsausschuss auf die Ausbildungsschwerpunkte des Ausbildungsbetriebes hinzuweisen.

### Berechtigungen

Das Ergebnis der Zwischenprüfung hat **keine** rechtlichen Folgen für die Fortsetzung des Ausbildungsverhältnisses und geht auch nicht in das Ergebnis der Abschlussprüfung ein. Jedoch ist die Teilnahme an der Zwischenprüfung Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung. (§ 39 Abs. 1 Nr. 2 BBiG)

**§ 8 Abschlussprüfung**

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

(2) Der Prüfling soll im praktischen Teil der Prüfung in höchstens zwei Stunden eine praktische Aufgabe I sowie in insgesamt höchstens zwei Stunden bis zu drei praktische Aufgaben II ausführen. Dabei soll der Prüfling zeigen, dass er Arbeitsaufgaben selbstständig planen, durchführen und kontrollieren und die Erfordernisse der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes bei der Arbeit, des Umweltschutzes, der Qualitätssicherung sowie der Kundenorientierung beachten kann.

Die praktische Aufgabe I umfasst das Führen eines Fahrzeuges der Klasse D mit einer Mindestlänge von 11,80 m auf öffentlichen Straßen oder einer Straßen- oder U-Bahn im Strecken- und Liniennetz des öffentlichen Personennahverkehrs sowie weitere Tätigkeiten im Fahrdienst.

Für die Tätigkeiten im Fahrdienst kommen insbesondere in Betracht:

1. Vor- und Nachbereitung einer Beförderung,
2. Maßnahmen bei besonderen Betriebsbedingungen und Störungen,
3. Umgang mit Kunden.

Bei der Durchführung der praktischen Aufgabe I soll der Prüfling zeigen, dass er Fahrzeuge verkehrssicher, kundenfreundlich und wirtschaftlich unter Einhaltung der maßgebenden rechtlichen und betrieblichen Vorschriften führen sowie die notwendigen Aufzeichnungen anfertigen kann.

Bei der Aufgabenstellung ist das Streckennetz sowie das Verkehrsmittel des Ausbildungsbetriebes zu berücksichtigen, auf dem der Prüfling schwerpunktmäßig ausgebildet wurde.

Für die praktischen Aufgaben II kommen insbesondere Aufgaben aus folgenden Gebieten in Betracht:

1. Planung und Disposition des Fahrbetriebes
2. Beschaffung, Verkauf und Vertrieb von Dienstleistungen einschließlich vor- und nachgelagerter Unternehmen sowie Bearbeitung von Kundeneingaben,
3. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit.

Bei der Durchführung der praktischen Aufgaben II soll der Prüfling zeigen, dass er das Leistungsangebot umsetzen, Kommunikationssysteme anwenden, mit Kunden umgehen und Geschäftsvorfälle bearbeiten kann.

(3) Der Prüfling soll im schriftlichen Teil der Prüfung in den Prüfungsbereichen Personenverkehr und Beförderungsleistungen, Planung und Disposition des Fahrbetriebes sowie Wirtschafts- und Sozialkunde geprüft werden.

In den Prüfungsbereichen Personenverkehr und Beförderungsleistungen sowie Planung und Disposition des Fahrbetriebes soll der Prüfling zeigen, dass er insbesondere mit arbeitsorganisatorischen, wirtschaftlichen und rechtlichen Inhalten verknüpfte praxisbezogene Fälle kundenorientiert lösen kann. Dabei sollen die Sicherheit und der Gesundheitsschutz bei der Arbeit, der Umweltschutz sowie qualitätssichernde Maßnahmen einbezogen werden.

Im Prüfungsbereich Personenverkehr und Beförderungsleistungen soll der Prüfling zeigen, dass er die Auswirkungen der rechtlichen, wirtschaftlichen, technologischen Rahmenbedingungen auf den öffentlichen Personennahverkehr an praxisbezogenen Fällen darstellen, Kalkulationsverfahren anwenden und Vorschläge für das Dienstleistungsangebot im öffentlichen Personennahverkehr entwickeln und begründen kann.

Im Prüfungsbereich Planung und Disposition des Fahrbetriebs soll der Prüfling zeigen, dass er Fahrplanunterlagen anwenden, den Personal- und Fahrzeugeinsatz für den Linienverkehr unter Beachtung der betrieblichen, tarifvertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen planen und steuern sowie Maßnahmen zur Steigerung und Erhaltung der Beförderungsqualität anwenden kann.

Es kommen Aufgaben insbesondere aus folgenden Gebieten in Betracht:

1. im Prüfungsbereich Personenverkehr und Beförderungsleistungen:
  - a) Rechtsvorschriften,
  - b) Erkennen von Kundenbedürfnissen und kundenorientierte Gestaltung des Fahrbetriebs,
  - c) Analyse von Kriterien für die Einrichtung und Ausgestaltung eines Linienverkehrs,
  - d) Ermitteln von Verbindungen und Fahrpreisen,
  - e) Ausarbeiten und Kalkulieren von Sonderverkehren,
  - f) Unfallverhütung und Verhalten bei Unfällen;
2. im Prüfungsbereich Planung und Disposition des Fahrbetriebs:
  - a) Aufstellen von Fahr-, Umlauf- und Dienstplänen,
  - b) Personal- und Fahrzeugbedarf im Linien- und Sonderverkehr,
  - c) Einsatz der Informationstechnik im Fahrbetrieb;
3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:
 allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge aus der Berufs- und Arbeitswelt.

noch § 8

(4) Der schriftliche Teil der Prüfung dauert höchstens:

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. im Prüfungsbereich Personenverkehr und Beförderungsleistungen | 90 Minuten, |
| 2. im Prüfungsbereich Planung und Disposition des Fahrbetriebs   | 90 Minuten, |
| 3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde               | 60 Minuten. |

(5) Der schriftliche Teil der Prüfung ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einzelnen Prüfungsbereichen durch eine mündliche Prüfung von höchstens 15 Minuten Dauer zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für die mündlich geprüften Prüfungsbereiche sind die jeweiligen bisherigen Ergebnisse und die entsprechenden Ergebnisse der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(6) Innerhalb des schriftlichen Teils der Prüfung sind die Prüfungsbereiche wie folgt zu gewichten:

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. Prüfungsbereich Personenverkehr und Beförderungsleistungen | 40 Prozent, |
| 2. Prüfungsbereich Planung und Disposition des Fahrbetriebs   | 40 Prozent, |
| 3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde               | 20 Prozent. |

(7) Die Prüfung ist bestanden, wenn jeweils im praktischen und im schriftlichen Teil der Prüfung sowie innerhalb des praktischen Teils der Prüfung in der praktischen Aufgabe I mindestens ausreichende Leistungen erbracht worden sind. Werden die Prüfungsleistungen in den praktischen Aufgaben II insgesamt oder in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche mit ungenügend bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

Für die Abschlussprüfung gelten die Vorschriften der §§ 34-41 BBiG.

#### **Art der Abschlussprüfung im dualen System**

Die Abschlussprüfung ist eine „punktueller“ Prüfung. Andere Leistungsnachweise, wie z. B. das Berufsschulzeugnis, das Betriebszeugnis oder das Ergebnis der Zwischenprüfung, werden für das Ergebnis der Abschlussprüfung nicht berücksichtigt.

#### **Gegenstand der Abschlussprüfung**

Gegenstand der Abschlussprüfung sind die während der gesamten Ausbildungszeit nach der Ausbildungsordnung zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse sowie der im Berufsschulunterricht vermittelte, für die Berufsausbildung wesentliche Lehrstoff. Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen (§ 35 BBiG).

Die bestandene Fahrerlaubnisprüfung ist eine Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung.

#### **Struktur der Abschlussprüfung**

In der Abschlussprüfung sind die in der Ausbildungsordnung geforderten Fachqualifikationen nachzuweisen; diese gehen weit über die Kenntnisse und Fertigkeiten hinaus, die für den Erwerb der Fahrerlaubnis vorgeschrieben sind. Die angegebenen Prüfungszeiten stellen Höchstwerte dar. Entsprechend dem Prüfungsgegenstand können diese Zeiten geringfügig unterschritten werden.

Die Abschlussprüfung besteht aus einem praktischen und einem schriftlichen Prüfungsteil.

#### **Der praktische Prüfungsteil:**

Im praktischen Prüfungsteil wird eine Aufgabe I und bis zu drei Aufgaben II angeboten, die jede in höchstens 2 Stunden erfüllt werden müssen.

**Prüfungsgegenstand der praktischen Aufgabe I** ist das betriebssichere und kundengerechte Führen eines Fahrzeugs im ÖPNV, d.h. unter Bedingungen des Linieneinsatzes, inklusive Fahrplanbindung und Fahrgastbedienung, sowie kommunikative- und Serviceprozesse.

#### **In der praktischen Aufgabe II (bis zu drei Aufgaben)**

werden insbesondere die Fertigkeiten und Kenntnisse aus den Bereichen

1. Planung und Disposition des Fahrbetriebes,
2. Beschaffung, Verkauf und Vertrieb von Dienstleistungen einschließlich vor- und nachgelagerter Unternehmen sowie Bearbeitung von Kundeneingaben,
3. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit geprüft.

Die Prüfungsinhalte der beiden Aufgaben werden in der Verordnung weiter differenziert beschrieben.

#### **Schriftlicher Prüfungsteil:**

Die Prüfungsbereiche sind:

- Personenverkehr und Beförderungsleistungen, max. 90 Min.
- Planung und Disposition des Fahrbetriebes, max. 90 Min.
- Wirtschafts- und Sozialkunde, max. 60 Min.

Die Prüfungsanforderungen der Prüfungsbereiche werden in der Verordnung weiter differenziert beschrieben.

#### **Mündliche Ergänzungsprüfung**

Eine mündliche Ergänzungsprüfung zum schriftlichen Teil der Prüfung ist dann vorgesehen, wenn die Prüfungsleistungen der einzelnen Prüfungsbereiche insgesamt mit mangelhaft bewertet und im praktischen Teil der Prüfung mindestens ausreichende Leistungen erbracht wurden.

Die Ergänzungsprüfung in einzelnen mit mangelhaft bewerteten Prüfungsbereichen wird nur durchgeführt, wenn sie für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann, nicht jedoch lediglich zur Verbesserung einzelner Prüfungsnoten. Der Prüfling darf die Prüfungsbereiche selbst bestimmen. Allerdings hat das Ergebnis dieser mündlichen Ergänzungsprüfung nur halbes Gewicht gegenüber der vorher abgelegten schriftlichen Prüfungsarbeit.

**Gewichtungsregelung**

Eine Gewichtung der Prüfungsbereiche ist explizit nur innerhalb des schriftlichen Prüfungsteils genannt. Daraus ergibt sich, dass der praktische zum schriftlichen Prüfungsteil sowie die Aufgabe I zur Aufgabe II innerhalb der praktischen Prüfung als gleichgewichtig anzusehen sind.

z. B.

praktischer Teil I u. II: 100 Pkte + 100 Pkte = 200 Pkte  
schriftlicher Teil: = 200 Pkte

**Bestehensregelung**

Die Prüfung ist bestanden, wenn mindestens ausreichende Leistungen in Aufgabe I der praktischen Prüfung vorliegen und in Aufgabe II und im schriftlichen Teil höchstens **eine** mangelhafte Leistung vorliegt.

Bei ungenügenden Leistungen sowohl in den praktischen Aufgaben II insgesamt oder in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche, ist die Prüfung nicht bestanden.

**§ 9 Inkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am 1. August 2002 in Kraft.

Da es keinen Vorläuferberuf gibt, wird in diesem Paragraphen nur festgelegt, ab wann in diesem Ausbildungsberuf ausgebildet werden kann.

Diese Verordnung gilt unbefristet.

Berlin, den 11. Juli 2002

**Der Bundesminister für Wirtschaft und Technologie**

in Vertretung  
Tacke

**Der Bundesminister für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen**

in Vertretung  
Nagel

## 2. Ausbildungsrahmenplan

### 2.1 Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan

#### 2.1.1 Hinweise zur Umsetzung des Ausbildungsrahmenplans

Der Ausbildungsrahmenplan- Anleitung für die Ausbildung	Methodisches Vorgehen zum Erreichen des Ausbildungsziels
<p>Der Ausbildungsrahmenplan regelt die Ausbildung in den Betrieben, der Rahmenlehrplan den Unterricht in den Berufsschulen (siehe Kapitel Rahmenlehrplan). Beide Rahmenpläne zusammen bilden die Grundlage für die Befähigung zur selbstständigen Ausübung der geforderten fachlichen Tätigkeiten.</p> <p>Der Ausbildungsrahmenplan ist eine Anleitung zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der betrieblichen Ausbildung. Er beschreibt zu den im Ausbildungsberufsbild aufgeführten Inhaltsbereichen detailliert die Ausbildungsziele (zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse). Für die einzelnen Inhaltsbereiche werden zeitliche Richtwerte in Wochen als Orientierung für die betriebliche Vermittlungsdauer angegeben. Die zeitlichen Richtwerte sind Bruttowochen bezogen auf 52 Wochen pro Jahr.</p> <p>Auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans werden die betrieblichen Ausbildungspläne ausgearbeitet, welche die organisatorischen und pädagogisch-didaktischen Voraussetzungen der Ausbildung betriebsspezifisch regeln. Die verkehrsspezifischen Modellvarianten werden im Kapitel „Der Ausbildungsvertrag“ erläutert. Die Ausbildungsinhalte im Ausbildungsrahmenplan legen Mindestanforderungen fest. Die Ausbildungsbetriebe können hinsichtlich Vermittlungstiefe und Vermittlungsbreite des Ausbildungsinhaltes über die Mindestanforderungen hinaus ausbilden, wenn es die individuellen Lernfortschritte des Auszubildenden erlauben und die betriebsspezifischen Gegebenheiten zulassen oder gar erfordern.</p>	<p>Im nachfolgenden Ausbildungsrahmenplan sind die Ausbildungsziele durch die Ausbildungsinhalte fachdidaktisch beschrieben und mit Absicht nicht die (Ausbildungsmethoden) genannt, die zu diesen Zielen führen.</p> <p>Damit ist dem Ausbilder die Wahl der Methoden freigestellt, mit denen er sein Ausbildungskonzept für den gesamten Ausbildungsgang zusammenstellen kann.</p> <p>Das heißt: Für die einzelnen Ausbildungsabschnitte sind - bezogen auf die jeweilige Ausbildungssituation - die geeigneten Ausbildungsmethoden anzuwenden. Diese Offenheit in der Methodenfrage sollte der Ausbilder als eine Chance verstehen, die es ihm ermöglicht, für unterschiedliche Ausbildungssituationen und Ausbildungsgruppen methodisch flexibel vorzugehen.</p> <p>In § 4 Abs. 2 S.1 der Ausbildungsordnung wird ein wichtiger Akzent mit der Forderung gesetzt, die genannten Ausbildungsinhalte so zu vermitteln, „dass der Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt“ Die Ausbildungsordnung schreibt vor, diese Qualifikation in der betrieblichen Ausbildung zu fördern und sie in der Zwischen- und Abschlußprüfung nachzuweisen (§ 4 Abs. 2 S. 2 AO).</p> <p>In der betrieblichen Ausbildungspraxis sollte das „selbstständige Handeln“ durchgehendes Prinzip der Ausbildung sein und dynamisch vermittelt werden.</p> <p>Zur Unterstützung für den Ausbilder werden in einem späteren Abschnitt <b>Lernmethoden</b> erläutert, die das selbstständige Handeln im Ausbildungsprozess in den Vordergrund stellen.</p>

### 2.1.2 Erläuterungen zur sachlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans

Legende zur Erläuterung der sachlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplanes:

<b>fett gedruckt</b>	Positionen des Ausbildungsberufsbildes
leicht gedruckt und farblich unterlegt	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse im Ausbildungsberuf (Lernziele)
leicht gedruckt	Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	
<b>1</b>	<b>Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht</b> (§ 3 Nr.1)			
	a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung, erklären	während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln		<p>Die Bestimmungen über den Ausbildungsvertrag sind in den §§ 3 und 4 des Berufsbildungsgesetzes (BBiG) niedergelegt. Die Industrie- und Handelskammern haben dazu Musterausbildungsverträge erstellt, die den Betrieben zur Verfügung stehen.</p> <p>Die Mindestanforderungen der Berufsausbildung sind schriftlich niederzulegen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art, Gliederung und Ziel</li> <li>• Beginn und Dauer</li> <li>• ggf. externe Ausbildungsmaßnahmen</li> <li>• Dauer der täglichen Ausbildungszeit</li> <li>• Dauer der Probezeit</li> <li>• Zahlung und Höhe der Vergütung</li> <li>• Dauer desurlaubes</li> <li>• Kündigungsvoraussetzungen</li> <li>• Hinweis auf Arbeits- und Tarifrecht</li> </ul>
	b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen			<p>Gegenseitige Rechte und Pflichten sind im Ausbildungsvertrag detailliert beschrieben. gesetzliche Grundlagen hierfür sind u.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufsbildungsgesetz,</li> <li>• Ausbildungsordnung,</li> <li>• Ausbildungsvertrag,</li> <li>• betrieblicher Ausbildungsplan,</li> <li>• Rahmenlehrplan,</li> <li>• Jugendarbeitsschutzgesetz,</li> <li>• Tarifverträge</li> </ul>
	c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Möglichkeiten der Anpassungs- und Aufstiegsfortbildung</li> <li>• Weiterbildung zum beruflichen Aufstieg <ul style="list-style-type: none"> <li>- interner Aufstieg</li> <li>- Fachhochschule/Universität</li> </ul> </li> <li>• Förderungsmöglichkeiten</li> <li>• betriebliche Weiterbildung</li> </ul>
	d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen			<p>Inhalte des Arbeitsvertrages:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tätigkeitsbeschreibung</li> <li>• Arbeitszeit</li> <li>• Beginn und Dauer des Beschäftigungsverhältnisses</li> <li>• Probezeit</li> <li>• Kündigung</li> <li>• Vergütung</li> <li>• Urlaub</li> <li>• Datenschutz</li> <li>• Arbeitsunfähigkeit</li> <li>• Arbeitsschutz</li> <li>• Arbeitssicherheit</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	
	<i>noch lfd. Nr. 1</i> e) wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen			Tarifvertragsparteien, Tarifverhandlungen, Geltungsbereich (räumlicher, fachlicher, persönlicher) der Tarifverträge für Arbeitnehmer/innen der Branche sowie deren Anwendung auf Auszubildende  Vereinbarung über: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lohn, Gehalt, Ausbildungsvergütung</li> <li>• Urlaubsdauer, Urlaubsgeld</li> <li>• Freistellungen</li> <li>• Arbeitszeit, Arbeitszeitregelung</li> <li>• Erschwernis- und Leistungszuschläge</li> </ul>
<b>2</b>	<b>Organisation des Ausbildungsbetriebes</b> (§ 3 Nr. 2)			
	a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern	während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Branchenzugehörigkeit, Rechtsform, Organisation und Angebotspalette des ausbildenden Betriebes, Produktions- und Arbeitsabläufe, Aufgabenteilung</li> </ul>
	b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Angebot, Beschaffung, Absatz und Verwaltung erklären			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusammenwirken der Produktionsfaktoren zur Entwicklung, Fertigung und Vertrieb der betriebspezifischen Produkte</li> </ul>
	c) Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beziehungen zu Arbeitgeberverbänden und Gewerkschaften, Wirtschaftsorganisationen, Berufsverbänden und Kammern, deren Ziele, Gliederung und Aufgaben</li> </ul>
	d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundsatz der vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertreter als Inhalt des Betriebsverfassungsgesetzes</li> <li>• Betriebsrat, Personalrat, Jugend- und Auszubildendenvertretung und deren Informations-, Beratungs- und Mitbestimmungsrechte; Betriebsvereinbarungen, Dienstvereinbarungen</li> </ul>
<b>3</b>	<b>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</b> (§ 3 Nr.3)			
	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen	während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesundheits- und Arbeitsschutzvorschriften, insbesondere Arbeitszeitgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz</li> <li>• mechanische, elektrische und thermische Gefährdung</li> <li>• Gefährdungen durch Lärm, Strahlung und Gefahrstoffe</li> <li>• Gefährdungen und Belastungen, die durch Vernachlässigung ergonomischer Grundsätze entstehen können.</li> <li>• Beachten von Gefahren- und Sicherheitshinweisen aus der Gefahrstoffverordnung sowie von vorgeschriebenen Gefahrsymbolen und Sicherheitskennzeichen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
	<i>noch lfd. Nr. 3</i>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratung und Überwachung der Betriebe durch außerbetriebliche Organisationen, z. B. durch Gewerbeaufsicht, Berufsgenossenschaften und medizinische Dienste</li> </ul>
	b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merkblätter und Richtlinien zur Verhütung von Unfällen beim Umgang mit Werk- und Hilfsstoffen sowie mit Werkzeugen, Maschinen und Anlagen anwenden</li> <li>• sachgerechter Umgang mit gesundheitsgefährdenden Stoffen</li> <li>• Gesundheitserhaltende Verhaltensregeln, persönliche Schutzausrüstungen wie Augen-, Mund-, Ohren-, und Hautschutz</li> </ul>
	c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erste Hilfe - Maßnahmen und Einrichtungen</li> <li>• Notrufe und Fluchtwege</li> <li>• Unfallmeldung</li> </ul>
	d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestimmungen für den Brandschutz</li> <li>• Verhaltensregeln im Brandfall und Maßnahmen zur Brandbekämpfung</li> <li>• Zündquellen und leichtentflammbare Stoffe</li> <li>• Wirkungsweise und Einsatzbereiche von Löscheinrichtungen und Löschdecken</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Umweltschutz</b> (§ 3 Nr.4)			
	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere	während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln		
	a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären			
	b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfassen, Lagern und Entsorgen produktspezifischer Betriebsabfälle</li> </ul>
	c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatz unterschiedlicher Energieträger, z. B. elektrischer Strom, Öl, Kohle, Gas, Druckluft, Wasser und Dampf</li> <li>• Möglichkeiten der sparsamen Energienutzung, z. B. optimale Beleuchtung und Wärmenutzung</li> <li>• Möglichkeiten des Wassersparens</li> </ul>
	d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• sparsamer Umgang mit Werk- und Hilfsstoffen;</li> <li>• Reststoffe und Abfälle kennzeichnen, getrennt lagern, verwerten, reinigen und entsorgen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
<b>5</b>	<b>Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme</b> (§ 3 Nr.5)			
<b>5.1</b>	<b>Arbeitsorganisation</b> (§ 3 Nr. 5.1)			
	a) Arbeitsaufträge erfassen, und Vorgaben auf Umsetzbarkeit prüfen	3*)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben und typische Anforderungen der Verwaltung und Organisation</li> <li>• Posteingang, Postverteilung und Postausgang</li> <li>• Registraturarbeiten, Ablage von Schriftgut</li> <li>• Beachtung betrieblicher und gesetzlicher Aufbewahrungsfristen</li> <li>• Einordnung des Schriftgutes nach internen Regeln, Suchkriterien</li> <li>• Fahraufträge prüfen</li> </ul>
	b) Informationen beschaffen und nutzen, insbesondere Dienst-anweisungen, Bedienungs-anleitungen, Fachzeitschriften und Fachbücher			
	c) Bedarf an Arbeitsmaterialien ermitteln, Arbeitsmaterialien zusammenstellen			
	d) Arbeitsschritte unter Berücksichtigung ergonomischer, konstruktiver, arbeitsablauf-technischer und wirtschaftlicher Gesichtspunkte festlegen und vorbereiten			
	e) Einsatz von Arbeitsmitteln unter Beachtung der Vorschriften planen und Sicherungsmaß-nahmen anwenden			
	f) Zeitaufwand und personelle Unterstützung abschätzen und dokumentieren			
	g) Aufgaben im Team planen und umsetzen, Ergebnisse ab-stimmen und auswerten			
	h) Gespräche situationsgerecht führen, Sachverhalte darstellen			
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belege erstellen, prüfen und bearbeiten</li> <li>• Schriftverkehr; Berichte und Protokolle</li> <li>• Terminplanung, -erfassung, Abstimmung und Überwachung, Terminabweichung und erforderliche Maßnahmen</li> </ul>
				Arbeitsplatzvorbereitung Arbeitsplatzergonomie Überprüfung durch den arbeitsmedizinischen und sicherheits-technischen Dienst Bildschirmarbeitsplätze Regelwerke der Berufsgenossenschaft Gesetze, Vorschriften, Regelwerke, Prüfsiegel z. B. VDE, CE, GS
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsmittel: aktuelle Medien, Ordnungssysteme</li> <li>• Organisationsmittel: Telefon, Telefax, Internet, PC</li> <li>• Lern- und Arbeitstechniken: Zeitmanagement, Moderation, Präsentation, Arbeitsplanung</li> </ul>

\*) Im Zusammenhang mit anderen Ausbildungsinhalten zu vermitteln.

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
5.2	<i>noch lfd. Nr. 5.1</i> i) Arbeitsschritte mit betrieblichen und außerbetrieblichen Beteiligten abstimmen			
	<b>Informations- und Kommunikationssysteme</b> (§ 5 Nr.5.2)			
	a) Arbeitsaufgaben mit Hilfe von Informations- und Kommunikationssystemen unter Einschluss des Internet bearbeiten	4		Art und Einsatz der Informations- und Kommunikationssysteme, Nutzen für das Unternehmen.  Auswirkungen der Techniken auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderung
	b) gesetzliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bundes-/Landesdatenschutzgesetze, Anforderungen der Datenschutzgesetze</li> <li>• Betriebliche Regelungen</li> <li>• Schutzwürdige Daten natürlicher Personen</li> <li>• Datenschutzbeauftragter</li> </ul>
c) Daten pflegen und sichern	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Am PC/Rechner z. B. schreiben, speichern, laden, kopieren, einfügen, korrigieren, drucken, löschen</li> <li>• Datenpflege (aktualisieren, verwalten), Aktualität und der Aussagekraft, z. B. Kundendatenpflege</li> <li>• Vermeidung von Fehlern und Fehlerduplizierung</li> <li>• Datensicherung: Sicherung gegen Unbefugte, Schutz vor technischen Pannen (Defekt des Speichermediums) und vor Datenverlust</li> <li>• Maßnahmen wie Sicherungsprogramme, spezielle Aufbewahrung, regelmäßiges Speichern, Sicherungskopien, Schreibschutz, Passworte, Zugriffsberechtigungen, automatische Datensicherung</li> <li>• Bedeutung korrekter Dateneingabe für den zu erfassenden Bereich und vor dem Hintergrund des weiteren Datenflusses für andere Schnittstellenbereiche</li> </ul>			
<b>6 Qualitätsmanagement</b> (§ 3 Nr. 6)				
a) Ziele, Aufgaben und Instrumente des Qualitätsmanagements unterscheiden		4*)	Aufgaben, z. B. Qualitätsplanung, -lenkung, -sicherung, -darlegung/-dokumentation sowie -optimierung  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumente (z. B. DIN EN 13816, TQM, DIN EN ISO 9000/2000 ff)</li> </ul>	
b) qualitätssichernde Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich ausführen, dabei zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen			z. B. Optimierung der Ablauforganisation Optimierung der Kundenzufriedenheit bei der Personalanwerbung Standards festlegen Instrumente zur Planung, Lenkung und Prüfung von Dienstleistungsqualität Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter/innen	

\*) Im Zusammenhang mit anderen Ausbildungsinhalten zu vermitteln.

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
	<p><i>noch lfd. Nr. 6</i></p> <p>c) Arbeits- und Betriebsabläufe im Hinblick auf Kundenorientierung analysieren und bewerten, Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung ergreifen</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätsverbesserung der Dienstleistungen sowie Kundenbindung, Kundengewinnung</li> <li>• Umsatzsteigerung, Erhöhung der Kundenfrequenz, Wirtschaftlichkeitserwägungen</li> </ul>
<b>7</b>	<b>Verkehrsträger und Verkehrsmittel im Personenverkehr</b> (§ 3 Nr.7)			
<b>7.1</b>	<b>Verkehrsmarkt</b> (§3 Nr. 7.1)			
	a) Rahmenbedingungen des Verkehrsmarkts und die Stellung des eigenen Unternehmens am Markt berücksichtigen	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung des Verkehrsmarkts (Verkehrsträger, Verkehrsmittel, Verkehrswege)</li> <li>• gesetzliche Grundlagen, verschiedene Verkehrsarten, Kooperationsformen wie z. B. Tarifgemeinschaft oder Verkehrsverbund kennen</li> </ul>
	b) Verbindungen im regionalen Verkehrssystem nach Kundenbedürfnissen ermitteln			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liniennetze der Verbund- und Vertragspartner kennen</li> <li>• Ausflugsziele und Veranstaltungsorte kennen und Fahrgastströme ermitteln</li> <li>• Fahrgastbefragungen durchführen und auswerten</li> <li>• Liniennetzplan und Fahrpläne anwenden, Mobilitätszentrale</li> </ul>
	c) Auswirkungen von örtlichen Ausflugszielen, Veranstaltungsorten, topografischer Beschaffenheit und Siedlungsstrukturen der Region auf den Verkehrsmarkt einschätzen und berücksichtigen			zeitliche Gegebenheiten ermitteln und einschätzen, soziale Strukturen von Siedlungen herausfinden (z. B. Villenviertel, Arbeitsamt)
<b>7.2</b>	<b>Einsatzfelder von Verkehrsmitteln nach dem Personenbeförderungsgesetz</b> (§3 Nr. 7.2)			
	a) Einsatzfelder von Verkehrsmitteln unterscheiden	2		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sonderformen des Linienverkehrs</li> <li>• Gelegenheitsverkehr, Ausflugsfahrten und Ferienzielreisen</li> <li>• Mietomnibusse und Mietwagen</li> </ul>
	b) Verkehrswege für Verkehrslinien untersuchen, insbesondere hinsichtlich Bebauung, topografischer und klimatischer Voraussetzungen		2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bebauung: Siedlungsdichte, Verkehrsdichte, zeitliche Bedienung (AST=Anruf-Sammel-Taxi, Rufbus)</li> <li>• Topografie: Gefälle, Steigung (Zahnradbahn), enge Gassen und Kurven (Midibus)</li> <li>• Klima: Hochwasser, Sturm, Nassstrecken, Winterdienst, Hitze (Gleisverwerfungen)</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	
<b>8</b>	<b>Marketing und Vertrieb</b> (§ 3 Nr. 8)			
<b>8.1</b>	<b>Marketing</b> (§ 3 Nr. 8.1)			
	a) Produktpolitik, Preispolitik, Distributionspolitik und Kommunikationspolitik als Marktinstrumente einordnen	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen des Marketings: Begriffe und Methoden an Beispielen kennen. Umsetzung der Begrifflichkeiten auf den Verkehrsmarkt und die betriebliche Praxis</li> <li>• Unterscheidung zwischen Marketing als marktorientierter Unternehmensführung und als betrieblicher Funktion</li> <li>• Ableitung der Marketing-Ziele aus dem Selbstverständnis und den Zielen des Betriebes</li> <li>• Zusammenspiel der Marketinginstrumente im Marketing-Mix</li> </ul>
	b) Einfluss des betrieblichen Angebots auf den Markt berücksichtigen			
<b>8.2</b>	<b>Marktbeobachtung und Verkehrsanalyse</b> (§ 3 Nr. 8.2)			
	a) bei der Marktbeobachtung mitwirken, insbesondere Preise, Leistungen und Konditionen von Wettbewerbern mit dem eigenen Leistungsangebot vergleichen	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marktsituation im Bedienungsgebiet bzw. im relevanten Markt</li> <li>• Beschaffen und Auswerten von Informationen zum Ausschreibungsverhalten von Wettbewerbern und Aufgabenträgern</li> <li>• Vergleich der Leistungen und Preise von Wettbewerbern mit den Angeboten des Ausbildungsbetriebes, Einflussfaktoren eventueller Unterschiede</li> <li>• Nutzung innerbetrieblicher Informationen über Nachfrageschwankungen und Nachfrageentwicklungen</li> </ul>
	b) Informationsquellen für die Erschließung von Zielgruppen und Märkten sowie für die Vermarktung von Dienstleistungen auswerten und nutzen			

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
	noch lfd. Nr. 8.2 c) an Erhebungen zum Angebot des öffentlichen Personennahverkehrs und ihrer Auswertung mitwirken			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beispiele unterschiedlicher Marktforschungsmethoden (Primär-/Sekundärforschung; Zählung, Befragung etc.) und ihre Einsatzfelder</li> <li>• Erhebungs- und Fragebögen, Pretest, Fehlerquellen</li> <li>• Einsatz bei betrieblichen Marktforschungen z. B. als Zähler oder Interviewer, bei der Dateneingabe und -kodierung</li> <li>• Auswertung von Marktforschungsergebnissen, Ergebnisaufbereitung, Präsentation von Ergebnissen</li> <li>• Erfolgskontrolle von Marketingaktivitäten</li> </ul>
<b>8.3</b>	<b>Produktpolitik</b> (§ 3 Nr.8.3)			
	a) Kenngrößen zur Wirtschaftlichkeit einzelner Angebote des öffentlichen Personennahverkehrs ermitteln		2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einflussfaktoren der Kosten je Zug- bzw. Wagen-km</li> <li>• Grundlagen der Linienerefolgsrechnung</li> <li>• Kalkulation von Verkehren</li> <li>• Kostenstrukturen alternativer Angebote</li> </ul>
	b) an der Erstellung von Angebotsplänen mitwirken			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linienverlängerungen/-verkürzungen</li> <li>• bedarfsgerechte Angebote (z. B. Taktverdichtung/-ausdünnung, Behängungsgrade, Bedienungsformen bzw. Fahrzeugtypen)</li> </ul>
<b>8.4</b>	<b>Verkauf, Tarif- und Vertriebs-systeme</b> (§ 3 Nr. 8.4)			
	a) tarifrechtliche sowie gesetzliche und vertragliche Bestimmungen insbesondere im Personenverkehr anwenden	7		<ul style="list-style-type: none"> <li>• gesetzliche Grundlagen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personenbeförderungsgesetz</li> <li>- Allgemeines Eisenbahn-Gesetz</li> <li>- Bürgerliches Gesetzbuch (Kaufvertragsrecht)</li> <li>- Tarifhoheit, Tarifantrag, Tarifgenehmigung, Tarifinformation</li> <li>- Tarifgemeinschaft, Verbund, Durchtarifierung, Einnahmenaufteilung</li> </ul> </li> </ul>
	b) Tarife kundengerecht anwenden und formalisierte Beförderungsverträge abschließen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifinformationen des Unternehmens und von Marktpartnern beschaffen, aktualisieren und anwenden (z. B. Verbundpartner, Veranstalter, Touristische Einrichtungen, Hotels...), Kombitickets</li> <li>• Darbietung von Angeboten, Kundengespräche führen</li> <li>• Einnahmensicherung, Beförderungserschleichung, Fahrausweisprüfung</li> </ul>
	c) Dienstleistungsangebote, auch in Verbindung mit anderen Verkehrsträgern, erstellen, Verkaufspreise ermitteln, Angebote unterbreiten			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrkarten und/oder weitere Dienstleistungen des Betriebes verkaufen</li> <li>• Übernahme und Abrechnung von Kassen</li> <li>• Einsatz in personalbedienten Vertriebsstellen</li> </ul>
	d) betriebliche Verkaufsunterstützungssysteme und Vertriebswege nutzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzeichnis der Abonnennten</li> <li>• Bedienung betriebsüblicher Verkaufsgeräte</li> <li>• Funktionsweise von automatisierten Vertriebsgeräten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
8.5	<b>Öffentlichkeitsarbeit und Werbung</b> (§ 3 Nr.8.5)			
	a) Informationsmedien kundengerecht einsetzen	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>Einsatzbereiche von Informationsmedien,</li> <li>bedarfsgerechte Information</li> <li>Streuung von Printmedien und betriebseigenen Werbe- und Informationsmedien</li> </ul>
b) an Maßnahmen der Werbung, Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit mitwirken			<ul style="list-style-type: none"> <li>Einsatz bei Kongressen, Messen, Tagungen, Märkten und Veranstaltungen</li> <li>Direktmarketing und Kundenbetreuung</li> <li>Einsatz von Werbemitteln</li> <li>betrieblicher Umgang mit Medien, Pressespiegel, betriebseigene Medien</li> </ul>	
9	<b>Umgang mit Kunden</b> (§ 3 Nr. 9)			
9.1	<b>Kundenorientierte Kommunikation</b> (§ 3 Nr. 9.1)			
	a) Regeln für kundenorientiertes Verhalten anwenden, insbesondere auf Kundenzufriedenheit achten	6		<ul style="list-style-type: none"> <li>Anforderungen an die eigene Person hinsichtlich des Äußeren, Gesprächsführung, Mimik/Gestik u.a.</li> <li>Höflichkeit, Glaubwürdigkeit, sachliche Information</li> <li>Fragetechniken</li> </ul>
	b) Gespräche zielgruppenorientiert und situationsgerecht führen			<ul style="list-style-type: none"> <li>Umgangsformen, Trennung von Sach- und Beziehungsebene</li> <li>Ziele eines Gespräches: Auskunft, Information, Beratung, Verkauf</li> <li>Gesprächsphasen/Einwandbehandlung, Eingehen auf Kunden</li> <li>Partnerorientiertes Verhalten, z. B. aktives Zuhören, Blickkontakt, Ernstnehmen des Kunden, Einsatz von Hilfsmitteln</li> <li>Kundentyp beachten, wie jung/alt, Behinderte</li> </ul>
	c) Informationsbedürfnisse des Kunden erkennen, Kunden im Normalbetrieb und bei besonderen Vorfällen informieren, technische Hilfsmittel einsetzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>Wahrnehmung von Erwartungen, Wünschen und Bedürfnissen der Kunden</li> <li>das Informationsbedürfnis der Kunden (Stammkunden, Gelegenheitsfahrer, Tourist), insbesondere bei Betriebsstörungen erkennen und Rechnung tragen (voraussichtliche Wartezeiten, Maßnahmen zur Störungsbeseitigung, alternative Beförderungswege)</li> <li>verständliche Informationsübermittlung über Mikrofon</li> </ul>
d) betriebliche Möglichkeiten zur Umsetzung von Kundenwünschen prüfen und Kunden informieren			<ul style="list-style-type: none"> <li>z. B.</li> <li>Taxiruf</li> <li>Halten auf Wunsch in betrieblichen Ablauf einplanen</li> <li>Anschluss sichern</li> <li>Kundenanregungen annehmen und weiterleiten</li> </ul>	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
	<i>noch lfd. Nr. 9.1</i> e) Korrespondenz führen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• zielgerichtetes Telefonieren</li> <li>• Nutzung vorhandener technischer Ausstattung für Textverarbeitung und Kommunikation</li> <li>• Kundengerechte Korrespondenz (persönliches Anschreiben, Telefonat, E-Mail, Fax)</li> </ul>
<b>9.2</b>	<b>Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben</b> (§ 3 Nr. 9.2)			
	a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden	3 <sup>*)</sup>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenntnisse der einschlägigen Branchenterminologie z. B. in Englisch</li> </ul>
	b) fremdsprachige Standardtexte situationsgerecht einsetzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansagen im Verkehrsmittel und an Haltestellen</li> <li>• Texte für Fahrgastinformationenssysteme</li> </ul>
	c) fremdsprachige Auskünfte erteilen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• einfache Gesprächsführung und Auskünfte zu Liniennetz, Tarifen und touristischen Zielen geben</li> <li>• Kundengespräche z. B. Rollenspiel oder Telefontraining in einer Fremdsprache</li> </ul>
<b>9.3</b>	<b>Beschwerdemanagement</b> (§ 3 Nr. 9.3)			
	a) Reklamationen und Beschwerden entgegennehmen und bearbeiten, Beteiligte informieren	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeit im betrieblichen Beschwerdemanagement</li> </ul>
	b) Beschwerden auswerten und Konsequenzen für innerbetriebliche Maßnahmen ziehen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maßnahmen der Kundenorientierung und des betrieblichen Wertesystems im Umgang mit dem Beschwerdeführer anwenden</li> </ul>
<b>9.4</b>	<b>Umgang mit konflikträchtigen Situationen</b> (§ 3 Nr. 9.4)			
	a) konflikträchtige Situationen erkennen, Verhaltensregeln zur Verhinderung und Entschärfung von Konflikten anwenden		4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• psychologische Grundlagen für den Umgang mit Personen und Gruppen</li> <li>• Konfliktbewältigung</li> <li>• Funktion der Sprache</li> </ul>
	b) bei Gefahr im Verzug notwendige Maßnahmen veranlassen, insbesondere Polizei und Sicherheitsdienste anfordern			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansprechpartner und Telefonnummern kennen</li> <li>• betriebliches Meldewesen anwenden</li> </ul>

\*) Im Zusammenhang mit anderen Ausbildungsinhalten zu vermitteln.

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
	noch lfd. Nr. 9.4 c) häufige Konfliktsituationen analysieren, Lösungsmöglichkeiten entwickeln			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deeskalations- und „Anti-Gewaltmaßnahmen“</li> </ul>
10	<b>Kaufmännische Betriebsführung</b> (§ 3 Nr. 10)			<p>Einführung in die kaufmännische Betriebsführung durch Darstellung des Wertes von Produkten und Dienstleistungen Zusammenhang von Unternehmen in Beziehung zum Markt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gewinnerzielungsabsicht</li> <li>- Funktionsbereiche und ihr Zusammenspiel im Unternehmen aus betriebswirtschaftlicher Sicht erfassen</li> </ul> <p>Mögliche Vermittlung in Verbindung mit Pkt. 2,6, 7.1 und 8.1</p>
10.1	<b>Wirtschaftlichkeit, Kosten und Erträge</b> (§ 3 Nr. 10.1)			
	a) bei der Überwachung der Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung mitwirken			<p>4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen aus Bilanzen und Gewinn- und Verlustrechnung</li> <li>• Kosten- und Leistungsrechnung des Unternehmens</li> <li>• Kostenarten, Kostenstellen, Kostenträger, Kostenbegriffe</li> <li>• Betriebsabrechnungsbogen kennen</li> </ul>
	b) Kalkulationsverfahren anwenden			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preiskalkulationen kennen lernen</li> <li>• Gewinnschwelle ermitteln</li> <li>• ausgewählte betriebspraktische Beispiele u. a. für Leistungsangebote, Linienerfolgsrechnung, Energieaufwand bearbeiten</li> </ul>
10.2	<b>Geschäftsvorgänge</b> (§ 3 Nr. 10.2)			
	a) Verwaltungsvorgänge bearbeiten, insbesondere Schadensmeldungen und Anträge an Behörden	5		<p>Geschäftsvorgänge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• System der innerbetrieblichen Bestimmungen kennen lernen (Geschäftsverteilungsplan)</li> <li>• Bearbeitung ausgewählter Vorfälle</li> </ul>
	b) Verbesserungsvorschläge bearbeiten			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veränderungsprozesse begleiten unter besonderer Einbeziehung von Veränderungsvorgängen sowie eigener Analysetätigkeit</li> </ul> <p>Mögliche Vermittlung in Verbindung mit Pkt. 6, 8.3, 9.3 und 12</p>
10.3	<b>Beschaffung</b> (§ 3 Nr. 10.3)			
	a) Bedarf an Dienstleistungen und Produkten ermitteln	4		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedarfsanalyse, Bezugsquellenermittlung</li> <li>• Vorratshaltung, Lieferzeiten,</li> <li>• Laufzeit von Dienstleistungsverträgen</li> <li>• Einholen von Angeboten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
	<i>noch lfd. Nr. 10.3</i> b) Bestellvorgänge planen und Bestellungen vornehmen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warengruppenspezifische Bestellverfahren</li> <li>• Betriebsspezifische Formen der Bestellung</li> <li>• Informationen über andere Formen</li> <li>• Berücksichtigung von Lieferterminen, Preisen und Einkaufskonditionen</li> <li>• Bestellmenge, Bestellzeitpunkt, Bestellrhythmus, Extrabestellung</li> <li>• Disposition auf der Basis des Lagerbestandes und der Dauer der Anlieferung</li> </ul>
	c) zugelieferte Dienstleistungen und Produkte prüfen, bei Mängeln Maßnahmen veranlassen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfassung der Wareneingänge mit Hilfe technischer Verfahren</li> <li>• bei unzureichender Lieferung Korrektur und Meldung im Warenwirtschaftssystem, bei Lieferanten oder in der entsprechenden Abteilung des Ausbildungsbetriebes</li> <li>• produktspezifische Lagerbedingungen, Einlagerung von Produkten</li> <li>• computergestützte Bestandsüberwachung</li> <li>• betriebsübliche Maßnahmen bei Bruch, Verderb, Schwund</li> <li>• Dienstleistungen, überprüfen z. B. Reinigung</li> <li>• Soll-Ist-Prüfung vornehmen</li> </ul>
<b>11</b>	<b>Planung und Disposition des Fahrbetriebes</b> (§ 3 Nr. 11)			
<b>11.1</b>	<b>Fahr- und Betriebsplanung</b> (§ 3 Nr. 11.1)			Mögliche Vermittlung in Verbindung mit Pkt. 8.3
	a) Fahrpläne erstellen, insbesondere Kriterien der Bedienungs- und Beförderungsqualität berücksichtigen	4		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswertung Fahrgastzählung/Kundenbefragung</li> <li>• Taktfolge, Fahrplanhefte, Einzelaushänge erstellen</li> </ul>
	b) Angebote nach Kriterien der Bedienungs- und Beförderungsqualität bewerten			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrzeugauswahl treffen</li> <li>• Kundenbefragung zur Qualität bewerten</li> <li>• Fahrgastzahlen prüfen und vergleichen (Statistik)</li> <li>• soziale Aspekte beachten (z. B. Schwerbehindertenzählung)</li> <li>• Umsteigebeziehung und Pünktlichkeit abgleichen</li> </ul>
	c) Einsatz von Fahrzeugen und Fahrpersonal planen		4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwendung des computergestützten Betriebshof-Management-Systems</li> <li>• Personal- und Fahrzeugbedarf ermitteln</li> </ul>
	d) Einsatzplanung optimieren, insbesondere Wirtschaftlichkeit beim Einsatz von Eigen- und Fremdleistungen berücksichtigen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswertung Fahrgastzählung (Auslastung der Fahrzeuge)</li> <li>• Fahrplandichte und Durchschnittsgeschwindigkeit überprüfen</li> <li>• Kostenvergleich mit anderen Anbietern</li> <li>• Bedarfsanalyse</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
11.2	<b>Disposition des Fahrbetriebs</b> (§ 3 Nr. 11.2)			Mögliche Vermittlung in Verbindung mit Pkt. 17
	a) Dienstpläne erstellen		6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen von Gesamt- und Einzeldienstplänen</li> <li>• Erstellen von Turnusplänen</li> <li>• Anwendung betrieblicher PC-Programm</li> </ul>
	b) Fahrpersonal disponieren			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrpersonal laut Dienstplan einsetzen</li> <li>• soziale Aspekte beachten (z. B. Schichtarbeit, Wochenenddienst, Ruhezeiten)</li> </ul>
	c) Fahrzeuge disponieren			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwendung Betriebshof-Management-System</li> <li>• Fahrzeugbereitstellung für Ausfahrt</li> <li>• Kommunikation mit Werkstattpersonal</li> <li>• Fahrzeugeinlauf überwachen</li> <li>• Rangierbetrieb überwachen</li> <li>• Wagensumlaufplan</li> </ul>
12	<b>Betriebssicherheit und Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge und Anlagen</b> (§ 3 Nr. 12)			
12.1	<b>Fahrzeugtechnik</b> (§ 3 Nr. 12.1)			
	a) Funktionsweise von Fahrzeugen, insbesondere in Bezug auf Antrieb, Kraftübertragung, Aufbau sowie auf mechanische, elektrische, elektronische, pneumatische und hydraulische Systeme unterscheiden	7		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennenlernen der Hauptbauelemente von Fahrzeugen und ihrer Bedeutung für die Verkehrs- und Betriebssicherheit</li> <li>• Grundkenntnisse im Aufbau der Antriebstechnik von Fahrzeugen und das Zusammenspiel der Elemente der Kraftübertragung auf die Räder (Leistungsparameter)</li> <li>• Verständnis über Aufbau und Wirkungsweise von mechanischen, elektrischen, elektronischen, pneumatischen und hydraulischen Systemen zur Beurteilung der Funktionsfähigkeit</li> <li>• Mitwirkung und Durchführung bei technischen Fahrzeugkontrollen und einfachen Instandsetzungsprozessen, insbesondere Montage und Demontage von Bauteilen, Baugruppen und -systemen u. a. Türsystem, Bremssystem, Kneelling</li> </ul> <p>Mögliche Vermittlung in Verbindung mit Pkt. 5.1</p>
	b) technische Unterlagen, insbesondere Betriebsanleitungen, anwenden			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswertung von Betriebsanleitungen und technischen Bedienungsanleitungen der Fahrzeuge und Fahrzeugkomponenten zur Gewährleistung der fachgerechten Bedienung</li> <li>• Kenntnisse zur Überwachung der Funktionsfähigkeit von Informationsanlagen, Anlagen für Fahrgastservice, der Klimatisierung und dem Schutz der Umwelt</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> in Verbindung mit Pkt. 5.2</p>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
	<p><i>noch lfd. Nr. 12.1</i></p> <p>c) Verkehrssicherheit von Fahrzeugen beurteilen, insbesondere durch Sichtkontrolle</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung von Checklisten unterschiedlicher Fahrzeugeinheiten (Typen) zur Feststellung der Verkehrssicherheit</li> <li>• Bewertung der Verkehrssicherheit von Fahrzeugeinheiten des Fuhrparks an ausgewählten Beispielen; Sichtkontrolle von Sicherheitselementen, Reifen</li> <li>• Mitwirkung beim Reifendienst</li> </ul>
	d) Fahrzeuge und Zubehör warten und pflegen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartung und Pflege der Fahrzeuge des Fuhrparks einschl. der Mitwirkung bei der Fahrzeugversorgung mit allen Treib- und Hilfsstoffen unter Beachtung des Umweltschutzes, des Sommer- und Winterbetriebes</li> <li>• sachgerechter Umgang einschl. Berücksichtigen der Sicherheitsbestimmungen beim Umgang mit Wasch- und Versorgungsanlagen der Fahrzeuge</li> <li>• Anwendung der Systemkenntnisse zur Kontrolle aller Fahrzeugkomponenten auf Dichtheit und Funktionsfähigkeit</li> <li>• Tankdienst</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> in Verbindung mit Pkt. 6</p>
	e) Betriebsstoffe kontrollieren, wechseln, auffüllen und der Entsorgung zuführen			
	f) Dichtheit der Systeme sowie Funktionsfähigkeit von elektrischen Anlagen, Kontrolleinrichtungen und Bremsanlagen prüfen			
	g) Übernahme- und Abfahrtskontrolle durchführen		6	<p>Mitwirkung in Verkehrs- bzw. Fahrzeugeinsatzstellen so u. a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposition und Bereitstellung der Fahrzeuge</li> <li>• Fahrzeugausrüstung für den Verkehrseinsatz</li> <li>• Übernahme und Abfahrtskontrolle nach entsprechenden verkehrstechnologischen Varianten unter Beachtung StVO, BO-Kraft/DF-Bus und BO-Strab/DF-Strab</li> <li>• Abrüstung von Fahrzeugen einschl. der Zuführung zu Wartungs- und Instandhaltungsbereichen</li> </ul>
	h) Fahrzeuge fahrfertig machen, Fahrzeuge auf- und abrüsten			
	i) Fehler und Mängel an Fahrzeugen feststellen, Störungen beheben und weitere Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung ergreifen, insbesondere Mängelberichte abfassen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkennen von Störungen und technische Fehlersuche unter Verwendung der fahrzeugeigenen Analysesysteme</li> <li>• Entscheidung zur Fehlerbehebung und Formulierung aussagefähiger Schadensmeldungen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
12.2	<b>Verkehrsanlagen</b> (§ 3 Nr. 12.2)			
	a) Verkehrssicherheit und Einsatzfähigkeit von Verkehrsanlagen beurteilen und Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung ergreifen	4		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennen der Verkehrsanlagen des jeweiligen Netzes und die Verknüpfung zu anderen Verkehrsträgern</li> <li>• Beurteilung der Anlagen aus verkehrstechnologischer Sicht im Zusammenhang mit der Abwicklung des Fahrbetriebs</li> <li>• Beurteilung der Verkehrssicherheit und der Kundenfreundlichkeit der Verkehrsanlagen insbesondere zur Zugänglichkeit, Übersichtlichkeit, Sicherheit und Behindertenfreundlichkeit</li> <li>• Erarbeitung von einheitlichen Bewertungsstandards mit Wiederholung der Bestandsaufnahme</li> </ul> <p>Mögliche Vermittlung in Verbindung mit Pkt. 7, 8.2 und 9.3</p>
	b) bei der kundengerechten Umgestaltung von Verkehrsanlagen mitwirken			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorschläge erarbeiten</li> <li>• Beobachtung der Wirkung aus den Veränderungsprozessen</li> <li>• Bewertung</li> <li>• Aufwand - Nutzen</li> </ul> <p>Mögliche Vermittlung in Verbindung mit Pkt 9.3 und 10.1</p>
13	<b>Verkehrssicherheit und Führen von Fahrzeugen im öffentlichen Verkehrsraum</b> (§ 3 Nr. 13)			
13.1	<b>Fahrdynamik</b> (§ 3 Nr. 13.1)			Einführung in die Fahrdynamik, mit dem Ziel der sicheren Beherrschung der Fahrzeuge
	a) Einfluss physikalischer und fahrtechnischer Parameter auf die Verkehrssicherheit beachten		18	<ul style="list-style-type: none"> <li>• unterschiedliche Bremswege und Reibungsverhältnisse</li> <li>• maximale Beschleunigung der Betriebsmittel</li> </ul>
	b) Fahrverhalten der Fahrzeuge unter Berücksichtigung der Kräfte an und in den Fahrzeugen beachten			<ul style="list-style-type: none"> <li>• dynamische Achslastverlagerung</li> <li>• Seitenbeschleunigung (Fliehkräfte)</li> </ul>
	c) Fahrzeuge der Klasse D mit einer Mindestlänge von 11,80 m auf öffentlichen Straßen oder Straßen- oder U-Bahnen im Strecken- und Liniennetz des öffentlichen Personennahverkehrs sicher und wirtschaftlich führen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linienkunde</li> <li>• Ausnahmen nach § 46 StVO</li> <li>• Techniken wirtschaftlicher Fahrweisen</li> <li>• Rollphasen ausnutzen</li> <li>• Anpassen der Fahrweise an die Signaltechnik (z. B. grüne Welle oder Vorrangschaltung)</li> </ul>
	d) Kontrollinstrumente überwachen und bedienen, Informationen auswerten und berücksichtigen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Störmeldegeräte bedienen, auswerten und berücksichtigen.</li> <li>• Türüberwachung</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
	<i>noch lfd. Nr. 13.1</i>			
	e) Signalsysteme beachten, Sicherheits- und Verkehrstechnologien nutzen			Für Kraftomnibusfahrer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einweisung in die Anlage 4 BO/Strab</li> </ul> Für BO/Strab-Führer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zugsysteme und Sicherungssysteme</li> <li>• Signalordnung</li> </ul>
	f) Betriebskommunikationseinrichtungen bedienen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• rechnergesteuertes Betriebsleitsystem (RBL), Bordkommunikationsanlage und Streckenfernsprecher bedienen</li> </ul>
	g) kritische Situationen auch in Grenzbereichen rechtzeitig erkennen und reagieren			<ul style="list-style-type: none"> <li>• vorausschauendes Fahren</li> <li>• Fehlverhalten anderer Verkehrsteilnehmer einkalkulieren</li> <li>• Sicherheitsübungen</li> </ul>
<b>13.2</b>	<b>Kundenorientiertes Fahren</b> (§ 3 Nr. 13.2)			
	a) fahrgastfreundliche Fahrtechniken anwenden		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kundenfreundliche Anfahr- und Bremsvorgänge</li> <li>• angepasste Geschwindigkeit in Kurven und Gleisanlagen</li> <li>• Ein- und Ausstiegszeiten von Behinderten berücksichtigen</li> </ul>
	b) An- und Abfahrtvorgänge an Haltestellen kundenfreundlich gestalten, insbesondere Belange spezieller Personengruppen berücksichtigen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innenraumbeobachtung</li> </ul>
<b>14</b>	<b>Rechtsvorschriften im Verkehr</b> (§ 3 Nr. 13.2)			
	a) verkehrsspezifische Rechtsvorschriften beachten	7		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhalte der Straßenverkehrs-Ordnung (StVO) und Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO) in der Anwendung für den ÖPNV</li> </ul>
	b) die für den Fahrbetrieb im öffentlichen Personennahverkehr geltenden Rechtsvorschriften im eigenen Arbeitsbereich anwenden			
	c) Sozialvorschriften beachten, Überwachungseinrichtungen bedienen und Nachweise führen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrpersonalgesetz, Fahrpersonalverordnung, EU-Verordnungen, Freistellungsverordnung, AETR-Übereinkommen, betriebliche Tarifvereinbarungen</li> <li>• Arbeitsweise und Funktion von Kontrollgeräten, ihre Bedienung und Nutzung im eigenen Unternehmen,</li> <li>• Nachweise führen und deren Aufbewahrungsvorschriften kennen</li> </ul>
	d) Folgen von Zuwiderhandlungen gegen Rechtsvorschriften berücksichtigen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Folgen von Verkehrszuwiderhandlungen und Verkehrserziehungsmittel kennen, Punktesystem, Verwarnungs- und Bußgeldkatalog</li> <li>• Ordnungswidrigkeiten und Verkehrsunterricht</li> <li>• persönliche Haftungsrisiken des Fahrers</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
15	<b>Einweisung in den Fahrbetrieb</b> (§ 3 Nr. 15)			
15.1	<b>Betriebsleitsysteme und Kommunikationseinrichtungen</b> (§ 3 Nr. 15.1)			
	a) Funktions- und Wirkungsweise von Betriebsleitsystemen und Kommunikationseinrichtungen beachten		5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatzbereich von RBL und Betriebsfunk</li> <li>• Notfallmeldungen</li> </ul>
	b) Betriebsleitsysteme und Kommunikationseinrichtungen bedienen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrzeugcodierung einstellen und Meldung absetzen</li> <li>• Vorkommnisse und Störungen im Betriebsablauf an Leitstelle melden</li> </ul>
	c) Betriebsleitsysteme in den Betriebsablauf einbeziehen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anweisungen der Leitstelle beachten</li> </ul>
15.2	<b>Rahmen- und örtliche Dienst-anweisungen</b> (§ 3 Nr. 15.2)			Mögliche Vermittlung in Verbindung mit Pkt. 13.2
	a) Rahmen- und Dienst-anweisungen im Fahrdienst beachten		10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DF Strab</li> <li>• DF Bus</li> <li>• Betriebsleiteranweisungen</li> </ul> <p>Mögliche Vermittlung in Verbindung mit Pkt. 5.1a</p>
	b) Einzelanweisungen zum sicheren, pünktlichen und zuverlässigen Führen von Fahrzeugen im Liniendienst umsetzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• tägliche Kenntnisnahme von neuen Einzelanweisungen</li> </ul>
16	<b>Umgang mit Störungen im Fahrbetrieb</b> (§ 3 Nr. 16)			
16.1	<b>Unregelmäßigkeiten im Fahrbetrieb durch Störungen</b> (§ 3 Nr. 16.1)			
	a) Störungen im Fahrbetrieb erkennen und bewerten		4	<p>Die Fachkraft im Fahrbetrieb ist zur Behebung von kleineren Störungen zugunsten des Betriebsablaufes zu befähigen bzw. die Auswirkung von Störungen für den Betriebsablauf zu begrenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Örtliche Dienst-anweisungen befolgen</li> <li>• Eigenschutzmaßnahmen</li> <li>• Sicherheitsbestimmungen beachten (z. B. Warnweste)</li> <li>• innerbetriebliches Meldewesen beachten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
	<p><i>noch lfd. Nr. 16.1</i></p> <p>b) bei Störungen sich situationsgerecht verhalten, Maßnahmen zur Störungsbeseitigung unter Beachtung der Vorschriften ergreifen</p> <p>c) Störungen im Umfeld des Fahrbetriebes, insbesondere in Vertriebs- und Serviceanlagen, erkennen, bewerten und Maßnahmen zur Störungsbeseitigung veranlassen</p>			
<b>16.2</b>	<b>Verhalten bei Unfällen und Zwischenfällen</b> (§ 3 Nr. 16.2)			
	a) betriebliche Vorschriften zu Unfällen und Zwischenfällen anwenden	3		
	b) Unfallstellen, Gefahrenstellen und Fahrzeuge absichern		<ul style="list-style-type: none"> <li>• § 34 StVO</li> <li>• DF Bus</li> <li>• DF Strab</li> <li>• örtliche Dienstanweisungen</li> </ul>	
	c) Maßnahmen der ersten Hilfe durchführen		<ul style="list-style-type: none"> <li>• gesetzliche Pflicht zu Hilfsmaßnahmen</li> <li>• Ausbildungsgrundlagen:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fahrerlaubnisverordnung: „Erste Hilfe“</li> <li>- BOStrab: „Sofortmaßnahmen am Unfallort“</li> </ul> </li> </ul>	
	d) Unfälle und Zwischenfälle melden, insbesondere Angaben zu Verletzten, Schäden und Gefahren machen, Folgen für den Betriebsablauf einschätzen		3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebliches Meldewesen beachten</li> <li>• Besondere Bestimmungen für Tunnelstrecken und strombetriebene Verkehrsmittel beachten</li> </ul>
	e) auftretende Emissionen hinsichtlich der Umweltgefährdung und Sicherheit beurteilen sowie Maßnahmen ergreifen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlust von Betriebsmitteln, wenn möglich Abbinden (z. B. durch Sand)</li> <li>• bei Brandgefahr, Evakuierung der Fahrgäste.</li> </ul>
	f) Spuren sichern, Unfallskizze und Unfallbericht anfertigen			<ul style="list-style-type: none"> <li>• innerbetriebliche Anweisungen</li> </ul>
	g) bei Äußerungen gegenüber Dritten gesetzliche Pflichten und eigene Belange sowie Folgen für das Unternehmen und sonstige Beteiligte beachten			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aussageverweigerungsrecht</li> <li>• Bei Verkehrsunfällen kein Schuldanerkenntnis und keine Haftungszusagen geben</li> <li>• Unternehmenstreue</li> <li>• Datenschutz</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung		Erläuterungen
	Ausbildungsrahmenplan	zeitliche Richtwerte in Wochen im		
	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1. - 18. Monat	19. - 36. Monat	Die Fertigkeiten und Kenntnisse sind hinsichtlich Umfang und Tiefe auf einem der beruflichen Erstausbildung abgestellten Niveau zu vermitteln
17	<b>Fitness im Fahrdienst, Stressbewältigung</b> (§ 3 Nr. 17)			
	a) ergonomische Verhaltensweisen bei der Vorbereitung und Durchführung von Fahrten anwenden, insbesondere zur Rückenschonung		3	Heben und Tragen schwerer Lasten, rückschonendes Auf- und Abrüsten, Fahrersitz und Spiegel richtig einstellen, Verhalten bei der Fahrt und in den Pausen, Rückenschule
	b) Gesundheitliche Auswirkungen von Schichtdienst berücksichtigen, Vorbeugemaßnahmen treffen			Schlafausgleich, regelmäßige und gesunde Ernährung, ausreichende Flüssigkeitsaufnahme, gymnastische Übungen, Betriebssportgruppen
	c) Faktoren, die die Fahrtüchtigkeit beeinträchtigen, beachten			Drogen, Alkohol, Medikamente, Müdigkeit, Stress, Depressionen, Schmerzen, Krankheiten, Hilfsmöglichkeiten vorstellen (Suchtberater, Betriebsarzt)
	d) Methoden zur Stressvermeidung und -bewältigung anwenden			Autogenes Training, Entspannungstechniken, Einüben von vorausschauendem Fahren, Stressverstärker erkennen und beseitigen (z. B. Durst), Stressverarbeitung in der Gruppe
	e) Auswirkungen von besonderen Ereignissen, insbesondere traumatischen Vorfällen, berücksichtigen, notwendige Maßnahmen ergreifen			betriebliche Maßnahmen zur Hilfeleistung in extremen Situationen (z. B. anderer Arbeitsplatz), Ansprechpartner, Umgang mit Behinderten

### 2.1.3 Erläuterungen zur zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans

#### Vom Zeitrhythmus zur betrieblichen Ausbildungszeit

Die im Ausbildungsrahmenplan angegebenen Zeitrhythmuswerte beziehen sich auf 52 Wochen pro Ausbildungsjahr. Diese Zeit steht jedoch real für die betriebliche Ausbildung nicht zur Verfügung. Davon sind Zeiten für Berufsschulunterricht, Urlaub und Feiertage abzuziehen.

Die Durchführung des Berufsschulunterrichts liegt in der Verantwortung der einzelnen Bundesländer. Für den berufsbezogenen Unterricht gelten zwar einheitliche Zeitrhythmuswerte, die gesamte für den Berufsschulunterricht in Frage kommende Zeit ist jedoch nicht bundeseinheitlich festgelegt. Nach einer Empfehlung der KMK soll der Berufsschulunterricht insgesamt **12 Stunden in der Woche** betragen.

Im allgemeinen streben die Berufsschulen eine Blockung des Berufsschulunterrichts an, so dass keine halben Berufsschultage entstehen. Die Blockung kann nach unterschiedlichen Modellen durchgeführt werden, z. B.

1. Woche: 1 Tag Berufsschule - 4 Tage Ausbildung im Betrieb,
2. Woche: 2 Tage Berufsschule - 3 Tage Ausbildung im Betrieb,
3. Woche: 1 Tag Berufsschule - 4 Tage Ausbildung im Betrieb,
4. Woche: usw.

Die Berufsschulzeit kann jedoch auch in Blöcken von mehreren Wochen zusammengefasst werden.

Nach der folgenden Modellrechnung können die in dem Ausbildungsrahmenplan angegebenen Zeitrhythmuswerte (Bruttozeit) in tatsächliche, betrieblich zur Verfügung stehende Ausbildungszeiten (Nettozeit) umgerechnet werden. Dabei wird von einem Schätzwert von insgesamt 13 Wochen (je 5 Tage) Berufsschulunterricht jährlich ausgegangen.

Bruttozeit (52 Wochen = 1 Jahr)	<b>365 Tage</b>
abzüglich 52 Samstage/52 Sonntage	- 104 Tage
abzüglich 13 Wochen Berufsschule	- 65 Tage
abzüglich 6 Wochen Urlaub <sup>1)</sup>	- 30 Tage
abzüglich anteilige Feiertage, die auf betriebliche Ausbildungstage entfallen <sup>2)</sup>	- rund 8 Tage
<b>Nettozeit</b>	<b>= 158 Tage</b>

Die rein betriebliche Ausbildungszeit beträgt nach dieser Modellrechnung im Jahr rund 158 Tage. Das ergibt - bezogen auf 52 Wochen pro Jahr - etwa 3 Tage pro Woche. Für jede der im Ausbildungsrahmenplan angegebenen Woche stehen also rund 3 Tage betriebliche Ausbildungszeit zur Verfügung.

Die Lernziele im Ausbildungsrahmenplan sind zu Inhaltsabschnitten gebündelt. Jedem Inhaltsabschnitt ist ein zeitlicher Richtwert zugeordnet. Ein Inhaltsabschnitt kann die Lernziele einer Berufsbildposition oder auch mehrerer Berufsbildpositionen umfassen. In einigen Fällen wurden auch einzelne Berufsbildpositionen in mehrere Inhaltsabschnitte gegliedert.

#### Was sagt der zeitliche Richtwert aus?

Der zeitliche Richtwert gibt an, wie viel Zeit ungefähr

- für die Vermittlung dieser Inhalte betrieblich und für
- die Vertiefung der erworbenen Qualifikationen

zu veranschlagen ist. Die Höhe des zeitlichen Richtwertes spiegelt damit die Bedeutung wider, die diesem Inhaltsabschnitt im Vergleich zu den anderen Inhaltsabschnitten zukommt.

Wie innerhalb eines Inhaltsabschnittes die Zeiten für die Vermittlung und Vertiefung auf die einzelnen Lernziele verteilt werden, liegt im Ermessen des Ausbilders. Er sollte sich dabei vom Ausbildungsstand des Auszubildenden leiten lassen oder Schwerpunkte nach dem betrieblichen Erfordernis setzen.

#### Was bedeuten die „Sternchen“ bei den zeitlichen Richtwerten?

Die zeitlichen Richtwerte einiger Inhaltsabschnitte sind im Ausbildungsrahmenplan mit einem Sternchen versehen. Es handelt sich hierbei um die „fachübergreifenden“ Inhalte der Nummern 5.1, 6 und 9.2 des Ausbildungsberufsbildes. Diese Inhalte bilden gewissermaßen den Schlüssel zum selbständigen und verantwortungsbewussten Arbeiten in den nachfolgenden „fachbezogenen“ Inhaltsabschnitten. Sie werden deshalb oftmals als „Schlüsselqualifikationen“ bezeichnet. Diese Inhalte stehen in einem unmittelbaren Zusammenhang mit den nachfolgenden Inhalten und sind deshalb

#### im Zusammenhang mit anderen Ausbildungsinhalten zu vermitteln.

Die fachübergreifenden Inhalte können vorzugsweise zusammen mit den Inhalten vermittelt werden, denen aus betrieblicher oder berufsspezifischer Sicht auch die größere Bedeutung zukommt.

Die Summe der zeitlichen Richtwerte beträgt 52 Wochen pro Ausbildungsjahr. Die im Ausbildungsrahmenplan angegebenen zeitlichen Richtwerte (Bruttozeit) müssen in tatsächliche, betrieblich zur Verfügung stehende Ausbildungszeiten (Nettozeit) umgerechnet werden.

<sup>1)</sup> vgl. hierzu im einzelnen die gesetzlichen und tarifvertraglichen Regelungen

<sup>2)</sup> vgl. hierzu die entsprechenden Regelungen in den einzelnen Bundesländern

## Übersicht zeitliche Gliederung

Lfd. Nr. des Ausbildungsrahmenplans mit Unter-Positionen	Zeitliche Richtwerte in Wochen im 1.-18. Monat	Zeitliche Richtwerte in Wochen im 19.-36. Monat
5.1	3*	
5.2	4	
6		4*
7.1 a,b,c	3	
7.2 a	2	
7.2 b		2
8.1	3	
8.2	3	
8.3		2
8.4.	7	
8.5	3	
9.1	6	
9.2	3*	
9.3	3	
9.4		4
10.1	4	
10.2	5	
10.3	4	
11.1 a-b	4	
11.1 c-d		4
11.2		6
12.1 a-f	7	
12.1 g-i		6
12.2	4	
13.1		18
13.2		7
14	7	
15.1		5
15.2		10
16.1		4
16.2 a-c	3	
16.2 d-g		3
17		3
<b>zusammen</b>	<b>78</b>	<b>78</b>

\*) Im Zusammenhang mit anderen Ausbildungsinhalten zu vermitteln.

# Rahmenlehrplan



## 1. Erläuterungen zum Rahmenlehrplan

Intentionen des 1996 von der Kultusministerkonferenz im Einvernehmen mit den für die Berufsausbildung zuständigen Bundesressorts verabschiedeten Strukturierungsmodells „Lernfeldkonzept“ waren zum einen die stärkere Verzahnung von Theorie und Praxis – wie von der Wirtschaft angemahnt – durch Schaffung von Praxisnähe auch in der theoretischen Ausbildung, zum anderen die Beförderung der in der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 15.03.1991) vorgegebenen Ziele, insbesondere die Vermittlung einer umfassenden Handlungskompetenz. Entsprechend stellt das Lernfeldkonzept die Entwicklung von Handlungskompetenz in den Mittelpunkt des Unterrichts und fördert die Vermittlung eines umfassenden Verständnisses betrieblicher Strukturen und Prozesse. Gleichzeitig ermöglicht es neben fachbezogenen Inhalten stärker sozial-kommunikative, personale und methodische Aspekte in der schulischen Ausbildung zu berücksichtigen.

Gegenüber dem traditionellen fächerorientierten Unterricht stellt das Lernfeldkonzept die Umkehrung der Perspektive dar. Ausgangspunkt des lernfeldbezogenen Unterrichts ist nicht mehr die fachwissenschaftliche Theorie, zu deren Verständnis möglichst viele praktische Beispiele herangezogen wurden, sondern vielmehr die aus dem beruflichen Handlungsfeld abgeleitete und didaktisch aufbereitete berufliche Problemstellung, anhand derer theoretisches Wissen erarbeitet wird. Praxisnähe kann dabei auf unterschiedliche Weise geschaffen werden, auch durch gedanklichen Nachvollzug der beruflichen Aufgaben und Handlungsabläufe anderer. Fachwissenschaftliche Systematiken stehen nicht mehr im Mittelpunkt der Betrachtungen, fachwissenschaftliche Anteile werden aber nicht ignoriert. Im Gegenteil: Die Mehrdimensionalität, die Handlungen kennzeichnet (z. B. ökonomische, rechtliche, mathematische, kommunikative, soziale Aspekte), ermöglicht eine breitere Betrachtungsweise, als die Perspektive einer einzelnen Fachdisziplin. So ist aus den Anforderungen der vorgegebenen Aufgabenstellungen abzuleiten, welche Theorie in welchem Zusammenhang zu vermitteln ist. Der Anwendungsbezug des Wissens ist somit unmittelbar gegeben.

Über den Perspektivwechsel und der damit verbundenen Orientierung an beruflichen Handlungsfeldern hinaus ermöglicht das Lernfeldkonzept durch offenere und abstraktere Formulierungen eine bessere Anpassung an aktuelle und regionale Besonderheiten. Die vorgegebenen Inhalte stellen Mindestangaben dar, die Aktualisierungen und regionale Ausdeutungen ermöglichen und somit für die Aufnahme aktueller Erfahrungen und Entwicklungen in der beruflichen Realität offen sind, ohne jedoch die regionale betriebliche Praxis genau abzubilden. Vielmehr geht es im Lernfeld um die Spiegelung der beruflichen Praxis unter didaktischen Gesichtspunkten und unter Berücksichtigung des Bildungsauftrages der Partner in der dualen Berufsausbildung.

Jedes Lernfeld eines KMK - Rahmenlehrplanes ist jeweils durch Titel, Zielformulierungen, Inhaltsangaben und Zeitrichtwerte beschrieben und eindeutig einem bestimmten Ausbildungsjahr zugeordnet. Den Kern des Lernfeldes bilden dabei jeweils die Zielformulierungen. Gemäß den Handreichungen für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz (KMK) für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe beschreiben sie die Qualifikationen und Kompetenzen am Ende des Lernprozesses, umfassen selbstständiges Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen der Berufstätigkeit und richten sich damit auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Sie bringen den didakti-

schen Schwerpunkt des Lernfeldes zum Ausdruck und sind zu unterscheiden von den Lernzielen einzelner Unterrichtsstunden.

Die angegebenen Inhalte sind den Zielformulierungen zur Präzisierung oder Ergänzung zuzuordnen. Im Sinne des Lernfeldansatzes geht es nicht um die Angabe von Stoffkatalogen, sondern um die Eingrenzung der Stofffülle zugunsten der Vermittlung eines Überblickswissens als Voraussetzung für das Denken in Zusammenhängen. Auch vor diesem Hintergrund haben die genannten Inhalte den Charakter von Mindestanforderungen. Sie müssen im Unterricht erschlossen worden sein, um das Ausbildungsziel des Lernfeldes zu erreichen.

Die den Lernfeldern zugeordneten Zeitrichtwerte sind Annäherungen, die nur zu etwa drei Viertel mit Inhalten gefüllt sind. Auf diese Weise werden Freiräume geschaffen, um im Unterricht notwendige Lern- und Leistungskontrollen und die Behandlung aktueller Ereignisse oder regionaler Besonderheiten sowie die Durchführung von Exkursionen, Betriebsbesichtigungen u. dergl. zu ermöglichen. Gleichwohl geben auch sie Hinweise auf die Breite und Tiefe der zu behandelnden Thematik.

In ihrer Gesamtheit bilden die Lernfelder eines Rahmenlehrplanes den Beitrag der Berufsschule zur Berufsqualifikation ab. Nach den Vorgaben der KMK sollen sie sich am Arbeitsprozess orientieren. Dazu ist eine intensive Abstimmung bei der Entwicklung der Ordnungsmittel zwischen den Sachverständigen des Bundes zur Erarbeitung der Ausbildungsordnung und den Sachverständigen der Länder zur Erarbeitung des Rahmenlehrplanes notwendig, und zwar bereits zu Beginn der Erarbeitungsphase. Dies ist nach dem Gemeinsamen Ergebnisprotokoll für das Verfahren bei der Abstimmung von Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrplänen im Bereich der beruflichen Bildung von der Bundesregierung und den Kultusministern (-senatoren) der Länder vorgesehen worden und auch in der Neuordnung der Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb erfolgt.

Mit dem neuen Rahmenlehrplan für die Ausbildung Fachkraft im Fahrbetrieb macht die Kultusministerkonferenz deutlich, dass sie eine moderne praxisnahe Ausbildung in diesem Beruf durch ein zeitgemäßes Ordnungsmittel unterstützen möchte.

Es gilt jetzt, die in den Ordnungsmitteln vorhandenen Anker zur Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz zu nutzen, um die Auszubildenden zu einem sachlich durchdachten und individuell wie sozial verantwortlichen Verhalten zu befähigen. Der duale Partner „Schule“ wird seinen Beitrag dazu leisten. Die genaue unterrichtliche Umsetzung der Lernfelder in Lernsituationen ist Aufgabe der Lehrerteams vor Ort und bedarf der Regelungen der Länder, die die Rahmenlehrpläne der KMK unmittelbar übernehmen oder - unter Beachtung der Mindestanforderungen - eigene Lehrpläne entwickeln. Dabei wird neben dem berufsbezogenen Teil auch der berufsübergreifende Unterricht festgelegt und die Stundentafel geregelt.

Mehr als im traditionellen fächerorientierten Unterricht ist aber beim Unterricht nach Lernfeldern wegen deren Offenheit **die Kooperation mit den Betrieben gefordert**. Gegenseitige Information, Absprache und Beratung, gemeinsame Fortbildungen für Lehrkräfte, Ausbilder und Prüfer, Betriebspraktika für Lehrer, Bereitstellung praxisüblicher Materialien und Arbeitsmittel u. dergl. können daher für alle Beteiligten eine Bereicherung sein. Dies gilt auch im Hinblick auf die Entwicklung und Durchführung ganzheitlicher, handlungsorientierter Prüfungen.

## 2. Rahmenlehrplan mit Strukturelementen und Inhalten der Lernfelder

### Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 14. Juni 2002)

#### Teil I: Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt. Das Abstimmungsverfahren ist durch das „Gemeinsame Ergebnisprotokoll vom 30.05.1972“ geregelt. Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Der Rahmenlehrplan ist bei zugeordneten Berufen in eine berufsfeldbreite Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie - in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern - der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Selbständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung wird vorzugsweise in solchen Unterrichtsformen vermittelt, in denen es Teil des methodischen Gesamtkonzeptes ist. Dabei kann grundsätzlich jedes methodische Vorgehen zur Erreichung dieses Zieles beitragen; Methoden, welche die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsgestaltung angemessen berücksichtigt werden.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan berücksichtigte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

#### Teil II: Bildungsauftrag der Berufsschule

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

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für diese Schulart geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden einzelnen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Berufsordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Ausbildungsordnungen des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 15.03.1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- „eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet;

- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln;
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken;
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.“

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgaben spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden;
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern;
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie z. B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage, sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von Handlungskompetenz gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereit-

schaft und Fähigkeit des einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

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

**Fachkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

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

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

**Methoden- und Lernkompetenz** erwachsen aus einer ausgewogenen Entwicklung dieser drei Dimensionen.

Kompetenz bezeichnet den Lernerfolg in Bezug auf den einzelnen Lernenden und seine Befähigung zu eigenverantwortlichem Handeln in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen. Demgegenüber wird unter Qualifikation der Lernerfolg in Bezug auf die Verwertbarkeit, d.h. aus der Sicht der Nachfrage in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen, verstanden (vgl. Deutscher Bildungsrat, Empfehlungen der Bildungskommission zur Neuordnung der Sekundarstufe II).

### Teil III: Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durch-

führen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen geschaffen für das Lernen in und aus der Arbeit. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass die Beschreibung der Ziele und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, z. B. technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, z. B. der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schülerinnen und Schüler auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

### Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb vom 11.07.2002 (BGBl. I S. 2612) abgestimmt.

Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde wesentlicher Lehrstoff der Berufsschule wird auf der Grundlage der „Elemente für den Unterricht der Berufsschule im Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde gewerblich-technischer Ausbildungsberufe“ (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18. 05. 1984) vermittelt.

Die Fachkräfte im Fahrbetrieb arbeiten in Unternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs. Zu ihren Aufgaben gehört das Führen von Kraftomnibussen und/oder schienengebundener Fahrzeuge nach der Verordnung über den Bau und Betrieb der Straßenbahnen. Damit verbunden sind die sichere und fahrgastfreundliche Beförderung der Fahrgäste sowie der direkte Kundenservice vor Ort. Außerdem verkaufen sie die Leistungen ihres Unternehmens. Sie wirken mit bei Kundendienst und Marketing sowie bei Planung und Disposition von Fahrbetrieb und Fahrzeugeinsatz.

Nicht das Produkt, sondern der Kunde steht im Mittelpunkt der Arbeit. Dabei wird vom Leitbild eines Mitarbeiters ausgegangen, der funktionsübergreifend eingesetzt wird. Diese funktionsübergreifende Tätigkeit, die von den Mitarbeitern überwiegend im rollenden Fahrzeug alleinverantwortlich und in Kommunikation mit der Leitstelle geleistet werden muss, erfordert

- Eigeninitiative und Verantwortungsbewusstsein,
- vorausschauendes Handeln,
- Team- und Kommunikationsfähigkeit,
- geistige Flexibilität und Mobilität,
- die Fähigkeit zur Nutzung technischer und organisatorischer Hilfsmittel,
- die Bereitschaft zur ständigen Fortbildung.

Der vorliegende Rahmenlehrplan geht von folgenden Vorstellungen aus:

Der Ausbildungsberuf gehört zu den Berufen, in denen Dienstleistungen erbracht werden, die in vielen Bereichen besondere Kompetenzen verlangen und zwar unter anderem in den Bereichen Führen von Fahrzeugen, Kommunikation mit Kunden, Betreuung, Beratung und Verkauf. Dabei müssen einschlägige Rechtsgrundlagen und betriebsspezifische Regelungen beachtet und angewendet werden.

Der Sicherheit kommt dabei ein besonderer Stellenwert zu. Die Fachkräfte im Fahrbetrieb tragen auch Mitverantwortung für den pünktlichen, reibungslosen und sicheren Ablauf von Fahrten. Sie müssen in der Lage sein, Störungen und Unregelmäßigkeiten rechtzeitig zu erkennen und geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Durch ihre Tätigkeit beeinflussen sie in erheblichem Maße die Betriebskosten ihres Unternehmens und die Attraktivität und Leistungsfähigkeit des öffentlichen Personennahverkehrs.

Seine besondere Prägung erhält der Beruf dadurch, dass er ein hohes Maß an Verantwortungsbereitschaft für Mensch und Umwelt verlangt.

Es ist daher auch Problembewusstsein für Fragen der Arbeitssicherheit und des Umweltschutzes zu entwickeln, insbesondere sind

- Grundsätze und Maßnahmen der Unfallverhütung und des Arbeitsschutzes zur

Vermeidung von Gesundheitsschäden und zur Vorbeugung gegen Berufskrankheiten sowie Maßnahmen zur Gesundheitsförderung zu beachten,

- Notwendigkeiten und Möglichkeiten einer von humanen und ergonomischen Gesichtspunkten bestimmten Arbeits- und Arbeitsplatzgestaltung zu berücksichtigen,
- berufsbezogene Umweltbelastungen zu erkunden und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung einzuleiten,
- die Wiederverwertung bzw. sachgerechte Entsorgung von Abfallstoffen zu fördern und zu veranlassen,
- Grundsätze zum rationellen Einsatz der bei der Arbeit verwendeten Energien und Materialien zu berücksichtigen und entsprechende Maßnahmen daraus abzuleiten.

Der Rahmenlehrplan orientiert sich in Aufbau und Zielsetzung vorrangig an charakteristischen Situationen des beruflichen Alltags. Aus diesem Grunde bilden Sachgebiete wie Mathematik, Statistik, Datenver-

arbeitung (DV) oder Textverarbeitung keine eigenständigen Lernfelder. Sie sind vielmehr an entsprechende berufliche Handlungssituationen angebunden.

Eine große Bedeutung hat die situationgerechte Unterrichtung der Fahrgäste. Die Schulung der sprachlichen Ausdrucksfähigkeit erfordert besondere Aufmerksamkeit: Fachkräfte im Fahrbetrieb sollen nicht nur Standard-Ansagen machen, sondern in Sondersituationen Kunden verständlich und prägnant informieren. Auch in der Kommunikation mit der Leitstelle oder bei technischen Störungen oder bei Unfällen sind präzise Aussagen in Wort und Schrift wesentlich, damit zielgerichtet die notwendigen Maßnahmen getroffen werden können.

Fremdsprachliche Fachbegriffe sind mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert.

## Teil V: Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf				
Fachkraft im Fahrbetrieb				
Lernfelder		Zeitrichtwerte		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Das eigene Verkehrsunternehmen repräsentieren	40		
2	Fahrzeuge pflegen und warten	40		
3	Betriebsbereitschaft des KOM überprüfen	120		
4	Mit Kunden der Verkehrsunternehmen umgehen	80		
5	Dienstleistungen von Verkehrsunternehmen anbieten und erbringen		80	
6	Personenverkehr durchführen		80	
7	Betriebsbereitschaft von Schienenfahrzeugen überprüfen		80	
8	Bei der Gestaltung von Betriebsabläufen mitwirken		40	
9	Die Arbeitsbedingungen mitgestalten			40
10	Fahrzeuge auf dem Schienennetz einsetzen			40
11	Kostenbewusst handeln			80
12	Fahrzeuge sicher und kundenfreundlich führen			80
13	Elektronische Geräte einsetzen			40
Summe (insgesamt 840 Std.)		280	280	280

**Lernfeld 1:**

1. Ausbildungsjahr

**Das eigene Verkehrsunternehmen repräsentieren**

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler erkennen ihren Beruf als kundenorientierten Dienstleistungsberuf für den öffentlichen Personennahverkehr. Dabei begreifen sie, dass sie ihr Unternehmen repräsentieren. Sie ordnen die Stellung und das Leistungsangebot ihres Unternehmens in den Verkehrsmarkt ein und berücksichtigen die Auswirkungen des Personenbeförderungsrechts auf das Leistungsangebot ihres Unternehmens. Sie erkennen die Bedeutung der planerischen Vorgaben für das Betriebsgeschehen. Sie wenden Sicherheitsvorschriften situationsgerecht an.

**Inhalte:**

Dienstleistungsberuf	Verkehrsplanung
Gesetzliche Bestimmungen und Verordnungen über die Durchführung des ÖPNV und die Personenbeförderung	Nahverkehrsplan, Nahverkehrsentwicklungsplan
Unternehmer	Liniennetzplan
Auftragsunternehmer	Tarifzonenplan
Genehmigungen	Fahrplan
Kunde	Arbeitsumwelt
Eigentumsformen	Schutzmaßnahmen
Verkehrsverbände, Verkehrsgemeinschaften, Tarifgemeinschaften	Präsentationsformen
	Kommunikation

**Lernfeld 2:**

1. Ausbildungsjahr

**Fahrzeuge pflegen und warten**

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler können Struktur und Aufbau von Fahrzeugen beurteilen, können Pflege- und Wartungsaufgaben selbstständig und verantwortungsbewusst an Fahrzeugen und Zubehör durchführen. Sie entscheiden sachgerecht über die notwendigen Betriebs- und Hilfsstoffe. Sie wirken bei Beschaffungsvorgängen mit. Die Schülerinnen und Schüler führen diese Aufgaben umweltbewusst durch und führen die Reststoffe und Abfälle einer umweltgerechten Entsorgung zu. Sie informieren über die Durchführung der Aufgaben.

**Inhalte:**

Fahrzeugarten	Betriebsstoffe
Fahrzeugmaße und -daten	Hilfsstoffe
Ausrüstungsgegenstände und Zubehör	Gesetzliche und betriebliche Vorschriften zum Umgang mit Betriebs- und Hilfsstoffen
Betriebsanleitungen	Elektrizität
Betriebliche Regelungen zur Fahrzeugpflege und Wartung	Melden und dokumentieren
Reinigung	

**Lernfeld 3:**

1. Ausbildungsjahr

**Betriebsbereitschaft des KOM überprüfen**

Zeitrichtwert: 120 Stunden

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler können die Überprüfung der Betriebsbereitschaft von KOM planvoll und unter Beachtung von betrieblichen und gesetzlichen Vorschriften durchführen. Sie kennen die zu prüfenden Aggregate, wenden Prüfmethoden an, kennen die Kriterien der Prüfung, beurteilen die Ergebnisse und leiten entsprechende Maßnahmen ein. Bei auftretenden Störungen werden diese eingegrenzt und entsprechend den Möglichkeiten behoben oder andere geeignete Maßnahmen zur Störungsbeseitigung eingeleitet.

**Inhalte:**

Motortypen	Prüfmethoden
Motormanagement	Störungssuche
Alternative Antriebe	Störungsbeseitigung
Schmierung	Störungsmeldung
Kühlung	Unfallverhütungsvorschriften
Kupplung	Abschleppen
Getriebe	Gesetzliche Vorschriften und Verordnungen
Wellen und Gelenke	Türen, Steuerungen, Anfahrsperre, Notlöseeinrichtungen
Elektrische Anlage	Fahrzeugführerplatz
Abgasbehandlung	Innenbeleuchtung, Lüftung, Heizung, Klimaanlage
Fahrwerk	Beschriftungen und Sinnbilder
Lenkung	Informationseinrichtungen
Räder und Reifen	Notfallausrüstung
Bremsen	Abfahrkontrolle
Kupplungseinrichtungen	Kontrollgerät

<b>Lernfeld 4:</b>	1. Ausbildungsjahr
<b>Mit Kunden der Verkehrsunternehmen umgehen</b>	Zeitrichtwert: 80 Stunden

<b>Zielformulierung:</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler agieren im Umgang mit Kunden sachkundig, situationsgerecht und zielgruppenorientiert und berücksichtigen deren Bedürfnisse. Sie erkennen, dass sie häufig die ersten und einzigen Kontaktpersonen ihrer Kunden sind und dass die Professionalität ihres eigenen Verhaltens entscheidenden Einfluss sowohl auf das Vertrauensverhältnis zwischen Verkehrsunternehmen und Kunden als auch auf die Atmosphäre am Arbeitsplatz hat.</p> <p>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. Konfliktträchtige Situationen versuchen sie rechtzeitig zu erkennen, Konflikte zu vermeiden und im Konfliktfall deeskalierend zu wirken.</p> <p>In der Kommunikation mit Kunden setzen sie Standardsoftware und moderne Informationssysteme ein.</p>	
<b>Inhalte:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kundengruppen im ÖPNV</li> <li>Externe Kunden</li> <li>Interne Kunden</li> <li>Potenzielle Kunden</li> <li>Persönlichkeit</li> <li>Persönlichkeitsstörungen</li> <li>Rolle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gruppe</li> <li>Gruppenverhalten</li> <li>Kommunikation</li> <li>Interaktion</li> <li>Korrespondenz</li> <li>Standardsoftware anwenden</li> <li>Nonverbale Kommunikation</li> </ul>

<b>Lernfeld 5:</b>	2. Ausbildungsjahr
<b>Dienstleistungen von Verkehrsunternehmen anbieten und erbringen</b>	Zeitrichtwert: 80 Stunden

<b>Zielformulierung:</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren und beraten Kunden bei der Vorbereitung und Durchführung von Fahrten und erteilen einfache Auskünfte in einer Fremdsprache. Sie verkaufen und kontrollieren Fahrscheine und setzen Dienstleistungen kundenorientiert und im betrieblichen Interesse um. Sie geben Auskünfte auch über touristische Ziele und betreuen Fahrgäste. Sie wirken beim Marketing mit.</p>	
<b>Inhalte:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarifgebiet</li> <li>Tarife</li> <li>Fahrpreise</li> <li>Fahrpläne</li> <li>Anschlussverbindungen</li> <li>Fahrgastbetreuung</li> <li>Kommunikation</li> <li>Information</li> <li>Beratungsgespräch</li> <li>Verkaufsgespräch</li> <li>Vertriebswege</li> <li>Verkaufsunterstützungssysteme</li> <li>Verkauf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rede- und Fragetechniken</li> <li>Ansagen</li> <li>Konfliktbewältigung</li> <li>Touristische Ziele</li> <li>Häufig besuchte Einrichtungen</li> <li>Fahrzeugbesetzung</li> <li>Gepäck</li> <li>Kundenorientiertes Verhalten an Haltestellen</li> <li>Mietwagen- und Taxieinsatz</li> <li>Fundsachen</li> <li>Ersatzverkehr</li> <li>Fremdsprachige Standardauskünfte</li> </ul>

**Lernfeld 6:**

2. Ausbildungsjahr

**Personenverkehr durchführen**

Zeitrictwert: 80 Stunden

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Fahrzeuge entsprechend dem Beförderungsauftrag für den Personenverkehr vor. Sie richten Bordinformationssysteme ein und bedienen sie. Die Fahrten führen sie nach den vorgegebenen Plänen durch. Sie beachten im Personenverkehr gesetzliche und betriebliche Vorschriften. Sie kommunizieren mit der Leitstelle und beachten deren Anweisungen und tauschen Informationen mit anderen Beteiligten aus. Den Ablauf und die Ergebnisse der Beförderungsaufträge dokumentieren sie.

**Inhalte:**

Gesetzliche Vorschriften	Beförderungsentgelt
Genehmigung	Beförderungstarife
Personenverkehr	Fahrtauftrag
Sonderformen des Linienverkehrs	ÖPNV Nahverkehrspläne
Bordinformationssysteme	Sozialvorschriften
Betriebliche Informationssysteme	Wirtschaftliche und Umwelt schonende Fahrweise
Innerbetrieblicher Informationsaustausch	Fremdsprachige Kommunikation
Beschilderung	Dokumentieren
Beförderungsvertrag	Meldepflichten
Beförderungsbedingungen	

**Lernfeld 7:**

2. Ausbildungsjahr

**Betriebsbereitschaft von Schienenfahrzeugen überprüfen**

Zeitrictwert: 80 Stunden

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler können die Überprüfung der Betriebsbereitschaft von Schienenfahrzeugen planvoll und unter Beachtung von betrieblichen und gesetzlichen Vorschriften durchführen. Sie kennen die zu prüfenden Aggregate, wenden Prüfmethode an, kennen die Kriterien der Prüfung, beurteilen die Ergebnisse und leiten entsprechende Maßnahmen ein. Bei auftretenden Störungen werden diese eingegrenzt und entsprechend den Möglichkeiten behoben oder andere geeignete Maßnahmen zur Störungsbeseitigung eingeleitet.

**Inhalte:**

Fahrzeuggestaltung	Innenbeleuchtung, Lüftung, Heizung
Fahrzeugmaße	Beschriftungen und Sinnbilder
Laufwerke	Türen, Steuerungen, Anfahrsperr, Notlöseeinrichtungen
Bremsen	Störungssuche
Antriebe	Störungsbeseitigung
Fahrsteuerung	Störungsmeldung
Stromabnehmer und Schleifer	Unfallverhütungsvorschriften
Signaleinrichtungen der Schienenfahrzeuge	Notfallausrüstung
Bahnräumer und Schienenräumer	Abschleppen
Kupplungseinrichtungen	Gesetzliche Vorschriften und Verordnungen
Fahrzeugführerplatz	Funktionskontrolle/Abfahrkontrolle

<b>Lernfeld 8:</b>	2. Ausbildungsjahr
<b>Bei der Gestaltung von Betriebsabläufen mitwirken</b>	Zeitrichtwert: 40 Stunden

<b>Zielformulierung:</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Erstellung von Bedienungsplänen, Fahrzeugeinsatzplänen, Personaleinsatzplänen und bei der Antragstellung bei Behörden mit. Sie erarbeiten Vorschläge zur Verbesserung der Bedienungs- und Beförderungsqualität und beraten und unterstützen die Betriebsleitung bei der Gestaltung des Betriebsablaufes und der Betriebseinrichtungen. Sie beobachten Kundengewohnheiten, erfassen und bearbeiten Kundenwünsche und Beschwerden. Sie führen Kundenbefragungen durch und helfen bei der Auswertung.</p>	
<b>Inhalte:</b>	
Bedienungspläne Streckennetz Fahrpläne Fahrzeugeinsatz- und -umlaufpläne Fuhrparkmanagement Personaleinsatzpläne Dienstpläne Sozialvorschriften Kundenbefragungen Kundenzählungen	Verkehrszählungen Kundenverhalten Verkehrsströme Leitstellen Qualitätssicherung Beschwerdemanagement Korrespondenz Textverarbeitung Haltestellen

<b>Lernfeld 9:</b>	3. Ausbildungsjahr
<b>Die Arbeitsbedingungen mitgestalten</b>	Zeitrichtwert: 40 Stunden

<b>Zielformulierung:</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler kennen die besonderen Belastungen des Fahrdienstes und stellen sich in ihrem Lebens- und Arbeitsstil darauf ein; insbesondere berücksichtigen sie bei ihrer Ernährung die Erhaltung der Fahrtüchtigkeit. Sie beachten gesetzliche Vorschriften über die gesundheitlichen Anforderungen für den Einsatz im Fahrdienst. Sie setzen Techniken der Stressbewältigung ein. Sie erkennen Situationen besonderer psychischer Belastungen und wissen, welche Hilfsangebote in und außerhalb des Betriebes zur Verfügung stehen. Sie fördern die Zusammenarbeit und die Kommunikation am Arbeitsplatz und nehmen Einfluss auf die ergonomische Gestaltung des Arbeitsplatzes.</p>	
<b>Inhalte:</b>	
Gesundheit Ernährung Drogen, Alkohol, Medikamente Motivation Leistungsfähigkeit des Fahrers Ergonomie Fahrzeugführerplatz Licht und Sehen	Klima, Heizung, Lüftung Schichtdienst - Biorhythmus Teamarbeit Innerbetriebliche Kommunikation Stressbewältigung Bewältigung von Extremsituationen Sozialvorschriften

**Lernfeld 10:**

3. Ausbildungsjahr

**Fahrzeuge auf dem Schienennetz einsetzen**

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler setzen das von ihnen geführte Schienenfahrzeug den von der Linienführung geforderten Ansprüchen gemäß ein. Sie beachten Besonderheiten der Streckenführung, beobachten ihr Fahrzeug, die Strecke und die Haltestellen und reagieren der Situation angepasst.

**Inhalte:**

Gesetzliche Bestimmungen und Verordnungen für den Betrieb von Straßenbahnen	Weichen/Kreuzungen
Straßenbahn	Oberbau
U-Bahn	Lichter Raum
Stadtbahn	Bahnübergänge
Signale	Zugsicherung
Betriebsanlagen	Energieversorgung
Streckenführung	Fahrleitungen
Brücken	Beleuchtungen
Tunnel	Betrieb der Fahrzeuge
Haltestellen	Fahrordnung
Fahrtreppen und Fahrsteige	Teilnahme am Straßenverkehr
Bahnkörper	Störungen
Schiene	Schienenersatzverkehr

**Lernfeld 11:**

3. Ausbildungsjahr

**Kostenbewusst handeln**

Zeitrichtwert: 80 Stunden

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen, dass Verkehrsunternehmen nur bei wirtschaftlicher Leistungserbringung auf dem Markt bestehen können.

Sie können die Berechnungsfaktoren von Kostensätzen im Personenverkehr nennen. Auf Grundlage dieser Kostensätze ermitteln sie Angebotspreise.

Sie können die wesentlichen Einnahmequellen der öffentlichen Verkehrsunternehmen benennen und die Rolle der öffentlichen Hand darstellen. Sie erkennen, dass durch die Ausweitung eines bedarfsgerechten Beförderungsangebots und durch gezieltes Marketing die Einnahme- und Ertragssituation verbessert werden kann.

Sie können die wirtschaftlichen Auswirkungen von organisatorischen und technischen Änderungen im Fahrbetrieb einschätzen. Sie wirken bei qualitätssichernden Maßnahmen und bei der Kostenerfassung mit.

**Inhalte:**

Kostenrechnung	Korrespondenz
Kostensatz	Textverarbeitung
Angebotserstellung für Sonderverkehre und Gelegenheitsverkehr	Finanzierung
Marketing	Zuschüsse
Materialbewirtschaftung	Eigenwirtschaft
Qualitätssicherung	Gemeinwirtschaft
Schadensfälle	Wirtschaftliche und Material schonende Fahrweise

**Lernfeld 12:**

3. Ausbildungsjahr

**Fahrzeuge sicher und kundenfreundlich führen**

Zeitrichtwert: 80 Stunden

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler führen ihr Fahrzeug sicher und umsichtig. Sie beachten dabei den übrigen Verkehr und die Umwelt. Sie beachten die vielfältigen Aspekte der Fahrgastsicherheit vor und nach dem Ein- und Aussteigen sowie während der Fahrt. Sie führen ihr Fahrzeug kundenorientiert, und wirtschaftlich. Sie führen Kontrollen der Fahrgäste im Auftrag ihres Unternehmens durch. Bei Zwischenfällen handeln sie umsichtig und schadensmindernd.

**Inhalte:**

Verkehrsumwelt	Sicherungssysteme
Partnerkunde	Sicherheit und Komfort der Fahrgäste, Besetzung
Straßenkunde	Fahrgastpflichten
Topografie	Haftung und Versicherung
Wetter, Jahreszeit, und Tageszeit	Gefährdungshaftung und Verschuldenshaftung
Defensives und energiesparendes Fahren	Unfälle – Zwischenfälle – Störfälle
Eigenschaften von Fahrzeugen	Fahrgastinformation
Fahrphysik	Kommunikation und Interaktion
Fahrtechniken, Fahrmanöver (Kreuzen, Begegnen, Überholen, Gefälle)	Nonverbale Kommunikation
Anfahren, Halten, gleichmäßiges Fahren	Gesprächsführung
Einfädeln	Kundenkontrolle
Verhalten in besonderen Verkehrssituationen	Konfliktsituation
	Deeskalation

**Lernfeld 13:**

3. Ausbildungsjahr

**Elektronische Geräte einsetzen**

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler sind unter Beachtung des Kontrollgerätes und der Anzeigen von Kontrollinstrumenten in der Lage, Fahraufträge optimiert auszuführen. Im Bedarfsfall bedienen sie elektronische Geräte und nutzen Informationssysteme. Sie unterstützen die an den Leitsystemen tätigen Betriebsbediensteten. Bei der manuellen bzw. automatisierten Abfertigung von Fahrzeugen an Haltestellen wirken sie mit und bedienen Sicherungseinrichtungen.

**Inhalte:**

Kontrollgerät	Komfortelektronik
Warnsysteme	Sicherheitselektronik
Informations- und Kommunikationsgeräte	Leitsysteme
Informationseinrichtungen	Haltestelleneinrichtungen
Funksprechverkehr	Haltepunktsicherung

---

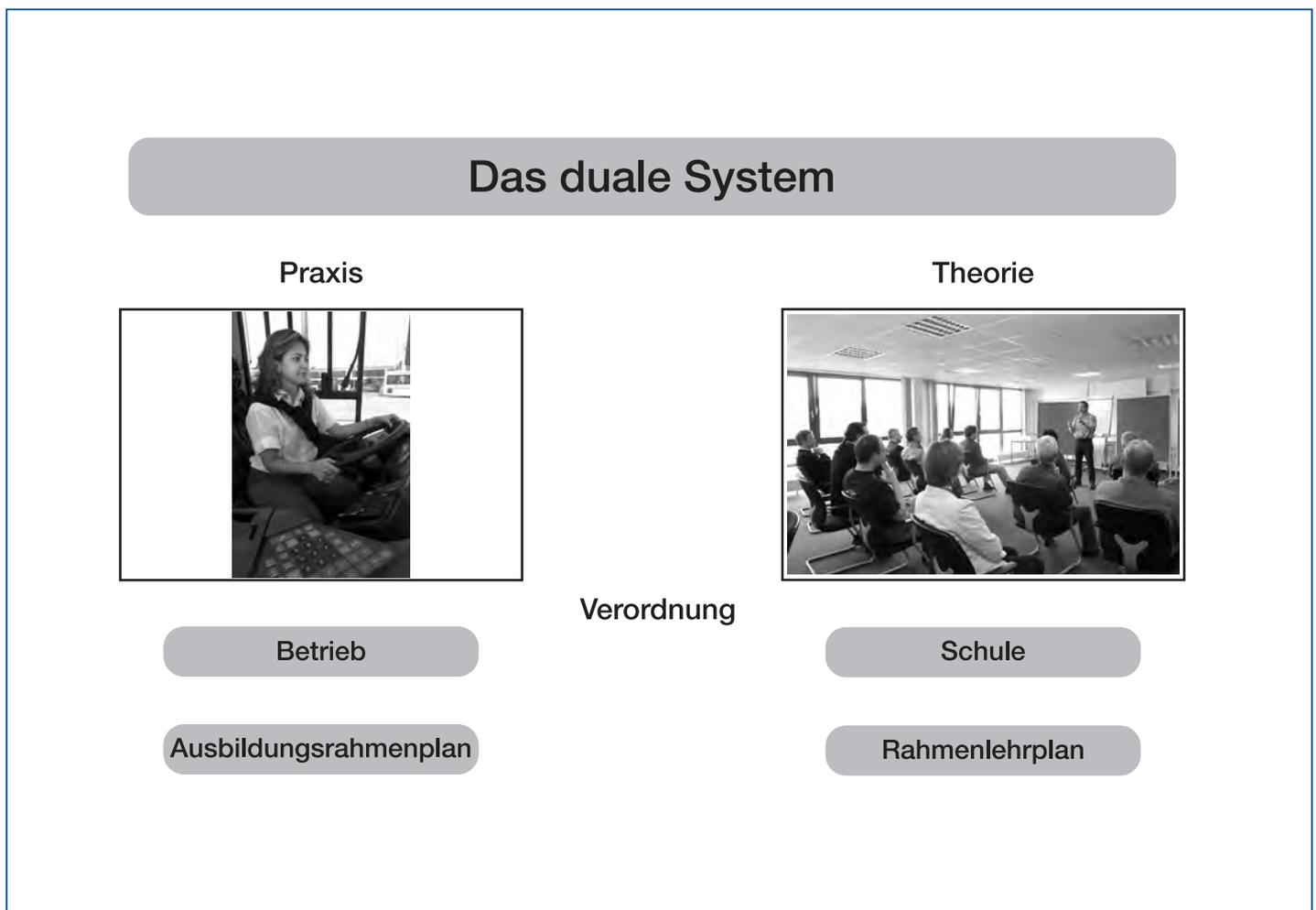
## Hinweise zur Planung und Durchführung der Ausbildung

In diesem Kapitel werden Hilfen für die Planung, Durchführung und Kontrolle der betrieblichen Erstausbildung an ausgewählten Beispielen vorgestellt.

## 1. Voraussetzungen für die betriebliche Ausbildung

In Deutschland beginnen rund zwei Drittel aller Jugendlichen ihren Berufsweg mit einer Berufsausbildung im dualen System. Das deutsche Ausbildungssystem, **Ausbildung in Betrieb** und **Schule** (Duales System der Berufsausbildung), zeichnet sich durch

eine enge Verbindung mit der betrieblichen Praxis aus. Die betriebliche Ausbildung ist Voraussetzung für den Erwerb erster Berufserfahrungen, wie ihn das Berufsbildungsgesetz (BBiG) fordert, um zu beruflicher Handlungsfähigkeit zu kommen.



### 1.1 Organisationsstrukturen der Ausbildung

Unabhängig davon, ob ein einzelner Betrieb oder mehrere Betriebe gemeinsam ausbilden, die Ausbildung findet an den beiden Lernorten statt:

**a) im Betrieb**, d.h. in einem Dienstleistungsbetrieb eines Bereichs der Branche,

**b) in der Berufsschule** in einer Fachklasse oder im Verbund mit dienstleistungsorientierten Berufen (z. B. Kaufmann/-kaufrau für Verkehrsservice= KfV).

Die Auszubildenden besuchen die Berufsschule entweder in Teilzeitform (1-2 Tage pro Woche) oder im Blockunterricht (mehrwöchig).

Durch die betrieblichen Abläufe bedingt, empfiehlt sich ein abgestimmter Blockunterricht von 2 bis 3 Wochen.

Die Inhalte der Ausbildung in Betrieb und Berufsschule sind miteinander verzahnt, wobei der Betrieb mehr für die Ausübung der Praxis, die Berufsschule stärker für die Theorie zuständig ist.

Für die Ausbildung im Betrieb ist in der Ausbildungsordnung bundesweit verbindlich festgelegt, welche Fertigkeiten und Kenntnisse im Rahmen der Ausbildung mindestens vermittelt werden müssen.

Die Ausbildung in der Berufsschule erfolgt auf der Grundlage des Rahmenlehrplans der Kultusministerkonferenz der Länder

## 1.2 Der Ausbildungsbetrieb

Die Berufsbildung in Ausbildungsbetrieb und Schule ist die klassische Form der Ausbildung. Und in dieser Tradition liegt auch die einzelbetriebliche Ausbildung, die in der heutigen Zeit modernen Anforderungen jedoch häufig nicht ausreichend angepasst werden kann.

Neue Berufsfelder, andere betriebliche Strukturen und veränderte Ansprüche an die Ausbildung erfordern Veränderungen, die sich nicht nur inhaltlich, sondern auch auf die Organisation von betrieblicher Ausbildung auswirken.<sup>1)</sup>

Die Ausbildung im Einzelbetrieb, ergänzende Strukturen (überbetriebliche Ausbildung) oder Formen der gemeinsamen Ausbildung mehrerer Partnerbetriebe (Ausbildungsverbund) stellen Möglichkeiten dar, flexibel auf die Anforderungen der Branche einzugehen.

Die Verantwortung für den Jugendlichen, für die ordnungsgemäße Abwicklung der Ausbildung, für die Prüfungen, für seine Entwicklung in dieser Zeit, werden im Vorfeld von Entscheidungen vom Einzelbetrieb häufig unterschätzt. Bei arbeitsteiligen Formen der Ausbildung zwischen mehreren Betrieben können diese Verpflichtungen auf mehrere Betriebe verteilt werden und damit den einzelnen Betrieb entlasten.

### • Eignung des Betriebes

Das Berufsbildungsgesetz (BBiG) unterscheidet zwischen der Eignung der Ausbildungsstätte (§ 22) und der persönlichen und fachlichen Eignung des Personals (§ 20).

Erstere ist gegeben, wenn „Art und Einrichtung“ des Ausbildungsbetriebes so beschaffen sind, dass die Fertigkeiten und Kenntnisse, die in der Ausbildungsordnung für den jeweiligen Beruf vorgesehen sind, vermittelt und die notwendigen Berufserfahrungen erworben werden können.

Der Betrieb muss als Ausbildungsbetrieb hinsichtlich seiner Arbeitsabläufe ein hinreichendes Spektrum an berufstypischen Tätigkeiten aufweisen.

Die zweite Voraussetzung lautet: Es muss eine geeignete Ausbildungsperson nach der Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) vorhanden sein.

Ob diese Voraussetzungen vorliegen, kann nur im Einzelfall und nur durch die dafür zuständige Stelle festgestellt werden. Diese wird unter anderem zu überprüfen haben:

### • Art und Einrichtung des Ausbildungsbetriebes

Der Ausbildungsbetrieb muss über die für die Ausbildung notwendige Ausstattung verfügen. D.h., für den Auszubildenden müssen die für die Aufgabenerledigung notwendigen technischen Geräte und sonstigen Ausstattungsgegenstände vorhanden sein, auch wenn die Ausbildung nicht ständig an einem Ort stattfindet. Auch die Ausstattung mit technischen Geräten und Hilfsmitteln muss dem heutigen Stand entsprechen.

### • Zahl der Auszubildenden eines Ausbildungsbetriebes

Das Verhältnis der Zahl der Auszubildenden zur Zahl der Ausbildungsplätze oder der beschäftigten Fachkräfte soll angemessen sein (§ 22 Abs. 1 Nr. 2). Was „angemessen“ ist, kann nur im Ein-

zelfall durch die zuständige Stelle im Rahmen der Eignungsfeststellung festgelegt werden.

Als Fachkraft geeignet ist, wer die beruflichen Fertigkeiten und Kenntnisse in der auszubildenden beruflichen Tätigkeit besitzt. Diese können auch durch berufliche Erfahrung erworben sein, ohne dass ein anerkannter Abschluss vorliegt.

Folgende Verhältniszahlen können als angemessen gelten:

Fachkräfte	Auszubildende
1 – 2	1
3 – 5	2
6 – 8	3
je weitere 3	je einer

Die Zahl der Auszubildenden darf einerseits höher sein, wenn die Ausbildung nicht gefährdet wird, und muss aber auch kleiner sein, wenn das im Einzelfall für eine ordnungsgemäße Ausbildung erforderlich ist.

### • Voraussetzungen der ausbildenden Mitarbeiter

Nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) darf nur derjenige ausbilden, der persönlich und fachlich dazu geeignet ist. Zur Berufsausbildung ist fachlich geeignet, wer die beruflichen Fertigkeiten und Kenntnisse sowie berufs- und arbeitspädagogische Kenntnisse besitzt (§ 20 BBiG).

Weitere Konkretisierung erfolgt in der Ausbilder-Eignungsverordnung über die berufs- und arbeitspädagogische Eignung für die gewerbliche Wirtschaft (AEVO).

Danach haben Ausbilder in der Regel über die fachliche Eignung hinaus den Erwerb berufs- und arbeitspädagogischer Kenntnisse in einer Prüfung nachzuweisen.

Personalbedarf

Hinweis: Lehrgangziel gemäß AEVO ist die Vermittlung von

- Handlungskompetenz
- Rollenkompetenz
- Methoden- und Personalkompetenz.

Die 7 Handlungsfelder und Aufgaben der Ausbilder sind dabei:

1. Allgemeine Grundlagen	12 Stunden
2. Ausbildung planen	16 Stunden
3. Auszubildende einstellen	14 Stunden
4. Am Arbeitsplatz ausbilden	32 Stunden
5. Lernen fördern	18 Stunden
6. Gruppen leiten	16 Stunden
7. Ausbildung beenden	12 Stunden
	120 Stunden

Als Initiative der Bundesregierung zur Schaffung von Ausbildungsplätzen sind Ausbilder im Sinne des § 1 AEVO für Ausbildungsverhältnisse, die in der Zeit vom 1. August 2003 bis 31. Juli 2008 bestehen oder begründet werden, von der Pflicht zum Nachweis von Kenntnissen nach dieser Verordnung befreit.

<sup>1)</sup> Der Begriff „Ausbildungsbetrieb“ wird heute weiter gefasst. „Ausbildungsbetriebe“ können heute auch verschiedene Formen von Ausbildungskooperationen (Ausbildungsverbund) zwischen verschiedenen, an der Ausbildung beteiligten Betrieben sein. In solchen Ausbildungsverbunden können die Verantwortlichkeiten für die Ausbildung u.a. auch Leitbetrieben übertragen werden und die anderen Betriebe so entlastet werden.

Für das hohe Niveau der Ausbildung muss der Ausbilder aber weiterhin seine persönliche und fachliche Eignung bei der Kammer nachweisen.

Die Qualifizierungslehrgänge werden von allen Industrie- und Handelskammern in unterschiedlichen Lehrgangs- und Zeitformen angeboten.

Neben der im Berufsbildungsgesetz (BBiG) in § 20 definierten persönlichen und fachlichen Eignung sollte die Bereitschaft zur Wahrnehmung von Verantwortung bei der Vermittlung von Wissen und Können im Sinne von Berufswerten erkennbar sein.

Die zuständige Stelle hat darüber zu wachen, dass die persönliche und fachliche Eignung der Ausbilder und der Auszubildenden vorliegt (§ 23 BBiG).

Im Rahmen der fachlichen Eignung wachsen die Anforderungen an die methodisch-didaktischen Fähigkeiten der Ausbilder. Zur Fortbildung auf diesem Gebiet steht eine Vielzahl von Seminarpaketen zur Verfügung, die Fortbildungsinteressierte anfordern können.

Der neue Ausbildungsberuf verlangt vom Ausbilder ein verändertes Rollenverständnis. Die traditionelle Ausbilderrolle als „Lehrer“ sollte sich hin zum Berater oder Betreuer der Auszubildenden entwickeln. Zudem wird auch das frontale Vermitteln von reinem Faktenwissen, z. B. im innerbetrieblichen Unterricht, an Bedeutung verlieren und stärker der aktiven Erarbeitung durch den Auszubildenden, insbesondere am Arbeitsplatz, weichen.

#### **Zusammenfassung:**

Verantwortung für eine Ausbildung darf nur übernehmen, wer persönlich und fachlich dazu geeignet ist. Zusätzlich zu den für die Ausbildung verantwortlichen Mitarbeitern benötigen die Betriebe die Bereitschaft anderer Mitarbeiter, sich an der Ausbildung zu beteiligen.

Diese die Ausbildung unterstützenden Mitarbeiter sind nicht verantwortlich für die Ausbildung im Betrieb. Sie benötigen für ihre Tätigkeit keine Ausbilder-eignung gem. AEVO, müssen jedoch fachlich und menschlich in der Lage sein, Jugendliche im Beruf anzuleiten. Der Gesetzgeber spricht in diesen Zusammenhängen von persönlicher und fachlicher Eignung.

Es wird empfohlen, diese Qualifikationen zumindest im Verbund zu garantieren.

#### **• Ausbildungsverbund**

Sind Ausbildungsbetriebe zu spezialisiert, um alle Teile der Ausbildung abdecken zu können bzw. die Betriebe zu klein, um alle sachlichen und personellen Ausbildungsvoraussetzungen sicherzustellen, so bietet sich an, einen Ausbildungsverbund einzurichten bzw. sich einem bestehenden Verbund anzuschließen.

Ein Ausbildungsverbund liegt vor, wenn verschiedene Betriebe sich zusammenschließen, um die Berufsausbildung gemeinsam zu planen und arbeitsteilig durchzuführen. Die Auszubildenden absolvieren bestimmte Teile ihrer Ausbildung nicht im Ausbildungsbetrieb, sondern in einem oder mehreren Partnerbetrieben. (siehe auch § 27 BBiG)

#### **Verbundpartner (territoriale Kooperation zwischen Verkehrsunternehmen)**

Um die anspruchsvollen Lerninhalte des Berufsbildes effizient und kostengünstig für alle Verkehrsunternehmen umsetzen zu können, wird eine Verbundausbildung bzw. eine überbetriebliche Ausbildung besonders empfohlen.

Eine Beratung zu den Organisationsmodellen ist über die zuständigen Industrie- und Handelskammern und über den VDV (VDV-Akademie) sowie den DGB, ver.di und Transnet möglich (siehe „Ansprechpartner“).

Die kooperative Ausbildung sichert zum einen für die Verkehrsunternehmen und die Auszubildenden rationelle Lern- und Arbeitsstrukturen und zum anderen erschließt sie eine kontinuierliche Nachwuchsentwicklung für den Dienstleistungsberuf im Verkehrswesen.

#### **Überbetriebliche Ausbildung**

Welche Teile der Ausbildung überbetrieblich ergänzt werden müssen, wird auf der Grundlage des betrieblichen Ausbildungsplanes entschieden, d.h., wenn nach Prüfung der eigenen Möglichkeiten festgestellt werden kann, welche Teile der Ausbildung der Ausbildungsbetrieb ergänzen lassen muss.

Diese Teile der Ausbildung müssen im betrieblichen Ausbildungsplan dokumentiert und mit den beruflichen Schulen abgestimmt werden.

Als Träger überbetrieblicher Ausbildungsstätten kommen entweder juristische Personen des öffentlichen Rechts, wie Selbsterwaltungsorganisationen der Wirtschaft (Kammern, Innungen) und Gebietskörperschaften (Städte/Gemeinden, Landkreise, Zweckverbände) in Betracht **oder** im Sinne der Abgabenordnung gemeinnützige juristische Personen des privaten Rechts, etwa aus den Bereichen der beruflichen Fachverbände.

## 2. Zuständige Stellen

Durch das Berufsbildungsgesetz sind mehrere Einrichtungen geschaffen worden, denen erhebliche Bedeutung für die Durchführung und die Weiterentwicklung der beruflichen Bildung zukommt. Der praktischen Durchführung der Berufsausbildung am nächsten steht die „zuständige Stelle“ und ihr „Berufsbildungsausschuss“.

Die zuständige Stelle hat insbesondere die Durchführung der Berufsausbildung zu überwachen und sie durch Beratung der Auszubildenden und der Ausbilder zu fördern. Sie hat zu diesem Zweck Ausbildungsberater zu bestellen (§ 45 BBiG).

Die zuständige Stelle errichtet einen Berufsbildungsausschuss (§ 56 BBiG), dem Vertreter der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer sowie - mit beratender Stimme - Lehrer der berufsbildenden Schule angehören.

Der Berufsbildungsausschuss hat die aufgrund des Berufsbildungsgesetzes von der zuständigen Stelle zu erlassenden Rechtsvorschriften für die Durchführung der Berufsausbildung zu beschließen (z. B. die Prüfungsordnung) und muss in allen wichtigen Angelegenheiten der beruflichen Bildung unterrichtet und gehört werden.

Zuständige Stellen für die Ausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb sind die Industrie- und Handelskammern.

### 3. Die Ausbildungspraxis – Chancen durch Ausbildung

#### Warum sollten Sie in Ihrem Betrieb überhaupt ausbilden?

Niemand würde sich als Gegner des Prinzips der Berufsausbildung bezeichnen und daher nicht ausbilden. Aber zugegeben, es macht natürlich Arbeit, kostet Energie und Zeit!  
Warum also selbst ausbilden, wenn man Personal auch auf dem Markt „kaufen“ kann?

Weil...

- Ausbildung neben Arbeit auch Spass macht
- Ausbildung frischen Wind ins Unternehmen bringt
- es gut tut sich mit jungen Leuten zu beschäftigen und ihre Entwicklung zu sehen
- der Nachwuchs aus den eigenen Reihen besser zum Unternehmen passt, als ein Externer
- man den selbst Ausgebildeten nicht einarbeiten muss
- es auch das Wissen der Mitarbeiter fördert, wenn sie es weiter geben
- es zum sozialen Auftrag der Betriebe gehört
- das Unternehmen einen Imagevorteil hat
- es zwar Zeit kostet, aber auch Zeit bringt, da ein Azubi auch mithilft
- ein selbst Ausgebildeter sich im Betrieb gut auskennt und so flexibel einsetzbar ist
- der Nachwuchs der Fachkräfte nur durch eigene Ausbildung zu sichern ist
- es die Mitarbeiterbindung erhöht
- ein niedrigeres Lebensalter die Entgeltkosten reduziert
- die Kosten für die Mitarbeiterakquirierung entfallen

#### 3.1 Ansprechpartner

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

Kamekestraße 37-39  
50672 Köln  
[www.vdv.de](http://www.vdv.de)

##### ver.di - Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft e.V.

Bundesfachgruppenleitung Straßenpersonenverkehr  
Potsdamer Platz 10  
10785 Berlin  
Tel.: 0 30/69 56-26 50  
Fax: 0 30/69 56-38 49  
[www.verdi.de](http://www.verdi.de)

##### TRANSNET - Gewerkschaft GdED

Hauptvorstand, Berufsbildung  
z. Hd. Herrn Harald Schmid  
Weilburger Str. 24  
60326 Frankfurt/Main  
Tel.: 0 69/75 36-340  
Fax: 0 69/75 36-260  
E-Mail: [harald.schmid@transnet.org](mailto:harald.schmid@transnet.org) oder  
[berufsbildung@transnet.org](mailto:berufsbildung@transnet.org)  
Internet: <http://www.gded.de>

Weil sich Ausbildung insgesamt gesehen doch lohnt.

Zentral ist die Überlegung, dass man mit dem neuen Berufsbild „Fachkraft im Fahrbetrieb“ erstmals im ÖPNV einen Ausbildungsberuf hat, der Fahrqualifikationen und kaufmännische Verwaltungsqualifikationen miteinander verbindet.

Mit zunehmender Berufsqualifikation in der Ausbildung ergibt sich eine proportionale Zunahme der Wertschöpfung. Als Beispiele für Ausbildungstätigkeiten, die wertschöpfende Wirkungen für den Betrieb haben, kann für die Fachkraft im Fahrbetrieb genannt werden:

- Entwicklung von zielgruppenspezifischen Marketingkonzepten.
- Projektarbeit in der Fahrzeugwartung.
- Einsatz bei Verkehrserhebungen
- Einsatz bei Sonderveranstaltungen als Servicepersonal
- Qualitätsanalysen im Liniennetz u.a.
- bis hin zum Einsatz im Fahrdienst.

Vielleicht haben Sie Fragen, ob Ausbildung durch Ihren Betrieb möglich ist.

Hierfür stehen Ihnen u.a. nachfolgende Ansprechpartner zur Verfügung:

##### Bundesinstitut für Berufsbildung

-Der Generalsekretär-  
53113 Bonn  
[www.bibb.de](http://www.bibb.de)

##### Industrie und Handelskammer (IHK)

Als Ansprechpartner für den Ausbildungsbetrieb gilt grundsätzlich zuerst die für die Ausbildung zuständige Stelle, die Industrie und Handelskammer (IHK), in deren Einzugsgebiet der zukünftige Ausbildungsbetrieb liegt (siehe: [www. DIHK.de](http://www.DIHK.de)).

Arbeitsamt

Ein ebenfalls wichtiger Gesprächspartner ist das zuständige **Arbeitsamt. ([www.Arbeitsamt.de](http://www.Arbeitsamt.de))**

### 3.2 Checklisten zur Ausbildungsplanung

#### Planung der Ausbildung:

Der Ausbildungsbetrieb ist verantwortlich für die Ausbildung (§ 6 BBiG). Er hat dafür zu sorgen, dass alle Fertigkeiten und Kenntnisse dieses Berufes vermittelt werden. So muss er in Vorbereitung auf die Ausbildung und auch während der Ausbildung Kontakt mit der zuständigen Stelle, wie Ausbildungsberatern und zu den anderen Lernorten, wie der Berufsschule oder überbetrieblichen Ausbildungsstätten und ggf. Partnerbetrieben halten. Um Ihnen einen Überblick zu geben, welche Aktivitäten sich für Ihren Betrieb im Einzelnen ergeben, sind im folgenden „Checklisten“ zur Ausbildungsplanung skizziert.

#### Aktivitäten des Betriebes vor Abschluss eines Ausbildungsvertrages (§ 4 BBiG)

- zu vermittelnde Lernziele den Ausbildungsstationen zuordnen (Vorbereitung auf betrieblichen Ausbildungsplan)
- Ausbildungsmöglichkeiten für nicht in den eigenen Betrieben zu vermittelnde Lernziele suchen (Ausbildungsorganisation)
- Erstellen eines betrieblichen Ausbildungsplanes - sachliche und zeitliche Gliederung
- Ausbildungskapazität/Zahl der Auszubildenden festlegen, geeignete Ausbilder/Ausbildungsbetreuer auswählen
- Ausbildereignung gemäß AEVO sichern
- Auszubildende auswählen
- Ausbildungsverträge abschließen

#### Checkliste zur Einstellung

	Sind alle innerbetrieblichen Voraussetzungen für die Ausbildungsstellen des neuen Berufsbildes erfüllt? (Genehmigung, Zustimmung Personal-/Betriebsrat) Budgetierung?
	Ist das von Ihrer „Zuständigen Stelle“, der jeweiligen IHK, eingeführte Formular des Ausbildungsvertrages besorgt/von der Homepage der IHK aus dem Internet herunter geladen?
	Liegt die geltende Ausbildungsordnung vor?
	Sind die persönlichen Daten des Auszubildenden in den Vertrag eingetragen?
	Haben Sie die verschiedenen Ausbildungsorte, ggf. Kooperationspartner, Seminare wie z. B. Englischkurse, die in der Ausbildungszeit geplant sind in den Vertrag eingetragen?
	Sind die in Ihrem Betrieb geltenden tarifvertraglichen Bestimmungen berücksichtigt, z. B. MTV/BAT (Ausbildungsvergütung, Urlaubsanspruch u.a.)?
	Sind die Mitbestimmungs- bzw. Mitwirkungsrechte des Betriebs- oder Personalrates bei der Einstellung des jeweiligen Auszubildenden gewahrt? (falls die entsprechenden betriebsverfassungsrechtlichen Organe im Betrieb vorhanden sind)
	Ist dafür gesorgt, dass der Vertrag mit einem Minderjährigen von dessen gesetzlichem Vertreter - in der Regel den Eltern - mit unterzeichnet wird?

#### Aktivitäten des Betriebes nach Abschluss eines Ausbildungsvertrages

- Antrag auf Eintragung des Ausbildungsverhältnisses bei der IHK
- Planung des Ausbildungsbeginns unter Beachtung der Berufsschulzeiten; Planung der Inhalte für die Einführungsveranstaltung/das Einführungsseminar

#### Checkliste zum Eintrag des Ausbildungsvertrages

	Ist der unterschriebene Ausbildungsvertrag der zuständigen Stelle Ihrer IHK zur Eintragung in das „Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse“ zugesandt worden?
	Ist als Anlage zum Ausbildungsvertrag ein betrieblicher Ausbildungsplan auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans der Ausbildungsordnung erstellt und der IHK mitgesandt worden, wie es § 6 der AO vorschreibt?
	Ist eine Bescheinigung über die vom Jugendarbeitsschutzgesetz vorgeschriebene ärztliche Erstuntersuchung beigelegt, wenn der Auszubildende bei Vertragsbeginn noch nicht volljährig ist? (diese muss nach einem Jahr wiederholt werden, wenn der Auszubildende bis zu diesem Zeitpunkt die Volljährigkeit noch nicht erreicht hat)
	Ist der Berufsschulbesuch mit dem Auszubildenden abgesprochen?
	Ist der Auszubildende bei der entsprechenden Berufsschule, die für die Beschulung des Ausbildungsberufs Fachkraft im Fahrbetrieb zuständig ist, angemeldet worden?
	Ist dem Auszubildenden der von der IHK eingetragene Ausbildungsvertrag wieder zurück gesandt worden?

**Aktivitäten des Betriebes während der Ausbildung**

- Beurteilung der Auszubildenden vor Ablauf der Probezeit (in der Regel 3 Monate)
- Regelmäßige Beurteilung während der Ausbildung (in der Regel bei Ausbildungsstationswechsel)
- Regelmäßige Kontrolle des Ausbildungsnachweises (Berichtsheft)
- Anmeldung zur Zwischenprüfung (Beginn 2. Ausbildungsjahr)
- Anmeldung zur Abschlussprüfung
- Prüfungsvorbereitung planen und durchführen
- Übernahme-situation rechtzeitig vor Ausbildungsende klären und mit den Auszubildenden besprechen
- Prüfungsschwerpunkte für schriftliche Prüfung und mündliche Übung festlegen

**Checkliste für den Ausbildungsbeginn**

	Ist die Einweisung des Auszubildenden in den Betrieb erfolgt (kleiner Rundgang, vorstellen der wichtigsten Ansprechpartner, Einweisung am Arbeitsplatz)?
	Ist eine Belehrung über eventuelle Unfall- und Gesundheitsgefahren gemäß den Vorschriften der Berufsgenossenschaft erfolgt?
	Hat der Auszubildende seine Lohnsteuerkarte abgegeben und ein Girokonto für die Überweisung der Ausbildungsvergütung angegeben?
	Liegt der Sozialversicherungsausweis vor?
	Ist der Auszubildende bei der von ihm gewünschten Krankenkasse angemeldet worden?
	Ist das Jugendarbeitsschutzgesetz im Betrieb ausgehängt?
	Ist dem Auszubildenden der für ihn erstellte betriebliche Ausbildungsplan übergeben und erläutert worden?
	Ist dem Auszubildenden das Berichtsheft (Ausbildungsnachweis) übergeben worden?
	Ist der Auszubildende auf verfügbare Arbeits- und Lernmittel (z. B. Fachliteratur, Lernprogramme u.a.) hingewiesen worden?
	Ist sichergestellt, dass während der Probezeit die Eignung des Auszubildenden für den gewählten Beruf sorgfältig geprüft wird?
	Wird der Erfolg des Auszubildenden während der gesamten Ausbildungszeit beurteilt und festgehalten? Auf Grundlage dieser Beurteilungen kann am Ende der Ausbildung das obligatorische betriebliche Ausbildungszeugnis erstellt werden.  Je nach Betriebsgröße muss der Einsatz von standardisierten Verfahren der Beurteilung (Mitarbeiterbeurteilung) mit dem Betriebs- oder Personalrat abgestimmt werden.

**3.3 Der Ausbildungsvertrag**

Wenn sich der Betrieb für einen Jugendlichen entschieden hat, muss der Berufsausbildungsvertrag unverzüglich und noch vor Beginn der Berufsausbildung zwischen dem Ausbildungsbetrieb und dem Auszubildenden (§§ 3, 4 BBiG) schriftlich niedergelegt werden.

Die Vertragspartner sind in der Regel der ausbildende Betrieb und der Auszubildende. Hat der Auszubildende das 18. Lebensjahr jedoch noch nicht vollendet, muss zum Vertragsschluss die Zustimmung des gesetzlichen Vertreters eingeholt werden. Vertretungsberechtigt sind grundsätzlich beide Elternteile gemeinsam. In Ausnahmefällen kann ein Elternteil oder ein Vormund diesen Part übernehmen.

Nach der Unterzeichnung des Berufsausbildungsvertrages ist der Ausbildungsvertrag (je ein Exemplar) dem Auszubildenden und dessen gesetzlichem Vertreter auszuhändigen.

Der Berufsausbildungsvertrag muss bestimmte gesetzlich vorgeschriebene Mindestangaben enthalten:

- Art, sachliche und zeitliche Gliederung sowie Ziel der Berufsausbildung, insbesondere die Berufstätigkeit, für die ausgebildet werden soll,

- Beginn und Dauer der Berufsausbildung,
- Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte,
- Dauer der regelmäßigen täglichen Ausbildungszeit,
- Dauer der Probezeit,
- Zahlung und Höhe der Vergütung,
- Dauer des Urlaubs,
- Voraussetzungen, unter denen der Berufsausbildungsvertrag gekündigt werden kann,
- ein im allgemeiner Form gehaltener Hinweis auf die Tarifverträge, Betriebs- oder Dienstvereinbarungen, die auf das Berufsausbildungsverhältnis anzuwenden sind.

**• Vereinbarung der Berufstätigkeit**

Die Ausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb beinhaltet den Erwerb mindestens einer Fahrerlaubnis.

Damit ergeben sich nachfolgende Möglichkeiten für den zu vereinbarenden Ausbildungsumfang innerhalb des Ausbildungszeitraumes.

- FiF (Bus)
- FiF (Straßenbahn)

FiF	(U-Bahn)
FiF	(Bus-zusätzlich Straßenbahn) (Straßenbahn - zusätzlich Bus)
FiF	(Bus-zusätzlich U-Bahn) (U-Bahn - zusätzlich Bus)
FiF	(Straßenbahn -zusätzlich U-Bahn) (U-Bahn - zusätzlich Straßenbahn)
	Unter „Straßenbahn“ fallen auch Schienenfahrzeuge besonderer Bauart (BOStrab)

Die Vertragspartner sollten auf der Basis der betrieblichen Möglichkeiten und Notwendigkeiten sowie des Leistungsvermögens des Auszubildenden die zu erwerbende Fahrlizenz vereinbaren. Eine weitere Lizenz kann als Zusatzqualifikation in Abhängigkeit des persönlichen Lernerfolges vereinbart werden.

#### • Unzulässige Vereinbarungen

Im Berufsausbildungsvertrag dürfen keine Vereinbarungen getroffen werden, die mit dem Sinn und Zweck einer Berufsausbildung in Widerspruch stehen oder zu Ungunsten des Auszubildenden von den Vorschriften des Berufsbildungsgesetzes abweichen. (siehe § 5 BBiG)

Unzulässig sind auch Vereinbarungen, die den Auszubildenden für die Zeit nach seiner Berufsausbildung in der Ausübung seiner beruflichen Tätigkeit beschränken, wie beispielsweise die Vereinbarung eines Verbotes der Arbeitsaufnahme nach Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses bei einem Konkurrenzunternehmen für ein Jahr.

Keine Gültigkeit haben Vereinbarungen, die eine Verpflichtung des Auszubildenden zur Zahlung einer Entschädigung für die Berufsausbildung, Vertragsstrafen, den Ausschluss oder die Beschränkung von Schadenersatzansprüchen sowie die Festsetzung der Höhe eines Schadenersatzes in Pauschalbeträgen vorsehen.

Unzulässig ist auch, die Kosten für die notwendige Fahrerlaubnis auf den Auszubildenden zu übertragen (Rechtsprechung BAG v. 25.4.84, 5 AZR 333/82).

Das Formular eines gültigen Berufsausbildungsvertrages erhält man bei der für den Ausbildungsbetrieb zuständigen IHK. Er ist nach Abschluss des Ausbildungsverhältnisses bei der IHK zusammen mit dem Antrag auf Eintragung in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse einzureichen.

#### • Ausbildungsvergütung

Der Ausbildende muss dem Auszubildenden eine angemessene Vergütung gewähren (§ 10 BBiG).

Ist der Ausbildungsbetrieb nicht an einen Tarifvertrag gebunden, so ist er gehalten, die ortsübliche Mindestvergütung zu zahlen

#### • Eintragung in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse

Die Eintragung in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse erfolgt unter festgelegten Bedingungen: Dem Ausbildungsvertrag (in zweifacher Ausfertigung) ist ein Ausbildungsplan des Betriebes beizufügen.

- Der Berufsausbildungsvertrag muss dem Berufsbildungsgesetz sowie der Ausbildungsordnung entsprechen.
- Vertragsänderungen, die sich während der Ausbildung ergeben, müssen unverzüglich der Kammer mitgeteilt werden.
- Die persönliche und fachliche Eignung des Ausbildungspersonals des Ausbildungsbetriebes und die Eignung der Ausbildungsstätte müssen gegeben sein. (§ 32 Abs. 1 Nr. 2 BBiG)
- Es muss eine Bescheinigung über die ärztliche Erstuntersuchung bei Auszubildenden unter 18 Jahren vorliegen.

- Ein Jugendlicher darf nur beschäftigt werden, wenn er innerhalb der letzten 14 Monate von einem Arzt untersucht worden ist und dem Auszubildenden eine von diesem Arzt ausgestellte Bescheinigung vorliegt (§ 32 Abs. 1 Jugendarbeitsschutzgesetz). Berechtigungsscheine werden von der zuletzt besuchten Schule ausgegeben oder sind beim Gewerbeaufsichtsamt anzufordern.

#### • Ende der Ausbildung/Kündigung

Das Ausbildungsverhältnis endet mit dem Bestehen der Abschlussprüfung.

Bei Nichtbestehen muß der Auszubildende einen Antrag auf Verlängerung des Ausbildungsverhältnisses stellen. (§ 14 BBiG).

Eine Kündigung kann während der Probezeit jederzeit vom Auszubildenden oder vom Ausbildenden erfolgen. Eine Kündigung bedarf der Schriftform. Gründe müssen während der Probezeit nicht angegeben werden.

Nach der Probezeit kann das Ausbildungsverhältnis nur noch aus wichtigen Gründen gekündigt werden, d.h. wenn es für eine Seite unzumutbar ist, das Ausbildungsverhältnis fortzusetzen. Wann ein wichtiger Grund vorliegt, muss im Einzelfall entschieden werden. Die Gründe sind anzugeben.

Eine zusätzliche Kündigungsmöglichkeit gibt es, wenn sich Auszubildende in einem anderen Ausbildungsberuf ausbilden lassen möchten: Hier kann das Ausbildungsverhältnis mit einer Frist von vier Wochen gekündigt werden. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen und die Gründe für die Kündigung enthalten.

Wer noch nicht volljährig ist, kann nur kündigen, wenn der gesetzliche Vertreter zustimmt. Wird einem Minderjährigen gekündigt, muss die Kündigung gegenüber dem gesetzlichen Vertreter ausgesprochen werden.

Des Weiteren können Auszubildender und Ausbildender jederzeit vereinbaren, dass das Ausbildungsverhältnis beendet wird. Bei Minderjährigen muss der gesetzliche Vertreter der Vereinbarung zustimmen.

#### • Fahrerlaubnis Mindestalter

Das Mindestalter zur Erlangung der Fahrerlaubnis Klasse D beträgt für Auszubildende, die das Berufsbild der Fachkraft im Fahrbetrieb absolvieren, 20 Jahre. Für den Bereich der Straßenbahnen hat der zuständige Bund-Länder-Fachausschuss zunächst auf Basis einer Ausnahmegenehmigung, später auf der Basis einer Änderung der Bau- und Betriebsordnung für Straßenbahnen (BO-Strab) den Einsatz von Fachkräften im Fahrdienst mit 18 Jahren erlaubt.

Vor einer Änderung des Fahrerlaubnisrechtes auf nationaler oder europäischer Ebene, die zur Zeit diskutiert wird, gibt es die Möglichkeit der Einzelausnahme durch die zuständigen Behörden der Länder (Fahrerlaubnisbehörden).

Für diese Ausnahmegenehmigungen ist regelmäßig eine medizinisch-psychologische Untersuchung (MPU) notwendig. Zu beachten dabei ist, dass diese Prüfungsergebnisse nur innerhalb von 12 Monaten von den Behörden anerkannt werden. Zur Verringerung des Risikos für den Auszubildenden und den Ausbildungsbetrieb kann aber bereits vor Abschluss des Ausbildungsvertrages eine MPU sinnvoll sein.

#### • Probezeit

Das Berufsausbildungsverhältnis beginnt mit der Probezeit. Sie muss mindestens einen Monat und darf höchstens drei Monate betragen (§ 13 BBiG).

Da die Probezeit schon zur Berufsausbildung gehört, bestehen auch die vollen Pflichten des Ausbildenden und des Auszubildenden. Der Ausbildende ist während der Probezeit verpflichtet, die Eignung des Auszubildenden für den zu erlernenden Beruf besonders sorgfältig zu prüfen. Auch der Auszubildende muss prüfen, ob er die richtige Wahl getroffen hat. Während der Probezeit kann das Berufsausbildungsverhältnis jederzeit sowohl vom Ausbildenden als auch vom Auszubildenden ohne Angaben von Gründen und ohne Einhalten einer Frist schriftlich gekündigt werden (§ 15 BBiG).

#### • Urlaub

Auszubildende haben Anspruch auf bezahlten Urlaub. Der gesetzliche Mindesturlaub richtet sich nach:

- a) dem Jugendarbeitsschutzgesetz für Jugendliche, oder
- b) dem Mindesturlaubsgesetz für Arbeitnehmer (Bundesurlaubsgesetz) für Erwachsene, oder
- c) dem einschlägigen Tarifvertrag für Auszubildende.

Das Jugendarbeitsschutzgesetz (JarbSchG) regelt den Urlaub in § 19 wie folgt:

- mindestens 30 Werktage, wenn der Jugendliche zu Beginn des Kalenderjahres noch nicht 16 Jahre alt ist;
- mindestens 27 Werktage, wenn der Jugendliche zu Beginn des Kalenderjahres noch nicht 17 Jahre alt ist;
- mindestens 25 Werktage, wenn der Jugendliche zu Beginn des Kalenderjahres noch nicht 18 Jahre alt ist.

Nach § 3 Bundesurlaubsgesetz beträgt der jährliche Urlaub mindestens 24 Werktage (6-Tage-Woche).

### 3.4 Erstellen eines betrieblichen Ausbildungsplans

#### Rechtliche Grundlagen

Durch den betrieblichen Ausbildungsplan wird der Ausbildungsrahmenplan auf Ihre konkreten betrieblichen Schwerpunkte und Verhältnisse umgesetzt.

Sie erstellen auf der Grundlage des bundeseinheitlichen Ausbildungsrahmenplans Ihren betriebsindividuellen Ausbildungsplan für die Auszubildenden (Nach § 5 der Ausbildungsordnung).

Wie ein betrieblicher Ausbildungsplan aussehen soll, ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Daher kann er von Ausbildungsbetrieb zu Ausbildungsbetrieb unterschiedlich gestaltet werden. Jedoch soll er Ihrem tatsächlichen Ausbildungsablauf inner- und außerhalb der Ausbildungsstätte entsprechen.

Folgende Informationen können für die Aufstellung eines betrieblichen Ausbildungsplans berücksichtigt werden:

1. **Was** soll vermittelt werden/welche Lernziele mit welchen Schwerpunkten?
2. **Wo**, an welchem Ausbildungsort (Verbundpartner) und Ausbildungsplatz, in welcher Abteilung, ggf. im innerbetrieblichen Unterricht /Workshops soll ausgebildet werden?
3. **Wer** bildet aus/Wer sind die Ausbildungsbetreuer?
4. **Wann** erfolgt die Ausbildung und über welchen Zeitraum/Dauer des Aufenthalts in den Abteilungen?
5. **Wie** soll ausgebildet werden (Lehr- und Lernmethoden)?

Der betriebliche Ausbildungsplan muss vor Ausbildungsbeginn schriftlich vorliegen. Er wird als Bestandteil des Ausbildungsvertrages diesem beigefügt und sollte mit der dazugehörigen Ausbildungsordnung jedem Auszubildenden ausgehändigt und erläutert werden.

#### Die Erstellung

Die Angaben und Festlegungen des betrieblichen Ausbildungsplanes ergeben sich aus der sachlichen und zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplanes (Anlage der Verordnung) und den betrieblichen Voraussetzungen.

Der Ausbildungsplan soll folgende Angaben und Informationen enthalten:

- Erläuterungen und inhaltliche Umsetzung der Berufsbildpositionen des Ausbildungsrahmenplanes auf die betrieblichen Möglichkeiten (Der Ausbildungsplan soll sich auf die gesamte Ausbildungszeit erstrecken.)
- Angaben zu jeder Arbeitsstation im ausbildenden Betrieb und zu anderen Lernorten (wenn z. B. im Rahmen eines Ausbildungsverbandes oder in einer überbetrieblichen Einrichtung ergänzend zum ausbildenden Betrieb ausgebildet wird)
- Angaben darüber, welche der Ausbildungsinhalte zu welchem Zeitpunkt und in welchen Zeiträumen vermittelt werden,
- Nennung des verantwortlichen Ausbilders und der ausbildenden Fachkraft,
- methodische Hinweise zur Vermittlung, Medien, Materialien usw. (z. B. welche Vermittlungsformen, welches methodische Vorgehen und welche Materialien/Medien eingesetzt werden).

Eine Kurzform des betrieblichen Ausbildungsplanes muss mindestens die betriebliche Umsetzung der sachlichen und zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplanes enthalten. In diesem Fall sind weitere Konkretisierungen, z. B. in Form eines Versetzungsplanes erforderlich.

#### Hinweise:

##### • Abweichungen

Durch die Flexibilitätsklausel (§ 4 der Verordnung) bestehen Möglichkeiten, bei der Erstellung des betrieblichen Ausbildungsplans von der sachlichen und zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans abzuweichen. Solche Besonderheiten können betriebspraktische aber auch durch die persönlichen Voraussetzungen der Auszubildenden (Verkürzung oder Verlängerung der Ausbildungszeit) bedingt sein. Der Ausbildungsbetrieb kann auch beabsichtigen, zusätzliche Ausbildungsinhalte zu vermitteln.

##### • Ausbildungszeiten

Vor der Aufstellung des betrieblichen Ausbildungsplanes empfiehlt es sich die für die Ausbildung tatsächlich zur Verfügung stehende Nettozeit zu ermitteln. Zur Ermittlung der real zur Verfügung stehenden Zeit sind von der Bruttoausbildungszeit (12 Monate pro Jahr) Zeiten für den Berufsschulunterricht, für den Urlaub und die Feiertage abzuziehen. Das sind pro Jahr insgesamt 222 Tage und davon entfallen auf:

- Urlaub 30 Tage<sup>2)</sup>
- gesetzliche Feiertage 8 Tage<sup>3)</sup>
- Wochenenden 104 Tage
- Berufsschule 80 Tage<sup>4)</sup>

<sup>2)</sup> vgl. hierzu die gesetzlichen und Tarifvertraglichen Regelungen

<sup>3)</sup> vgl. hierzu die Regelungen der einzelnen Bundesländer

<sup>4)</sup> 2 Tage pro Woche, bei 40 Wochen pro Jahr

**Also bleiben für die betriebliche Ausbildung tatsächlich nur insgesamt 143 Tage zur Verfügung.**

Es gilt für Personen, die noch nicht 18 Jahre alt sind (siehe dazu u. a.)

Das bedeutet, dass dem Betrieb pro Monat ca. 12 Tage für die Ausbildung zur Verfügung stehen.

§ 4                      Arbeitszeit  
§ 8                      Dauer der Arbeitszeit

143 Tage : 12 Monate ergibt gerundet 12 Tage

§ 9                      Berufsschule  
§ 11                     Ruhepausen

Auch andere Zeiteinheiten sind möglich, wie die nachfolgenden Muster zeigen.

§ 14 § 2 Pkt. 2       Nachtruhe  
§ 16 § 2 Pkt. 3      Samstagsarbeit

Bei der Planung der Ausbildungszeit ist das Jugendarbeitschutzgesetz (JArbSchG) zu beachten.

§ 17                     Sonntagsruhe

**1. Muster eines betrieblichen Ausbildungsplanes**

**Betrieblicher Durchlaufplan FIF**

Ausbildungsbereich	Dauer	Zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten nach Berufsbildpositionen	Hinweise
--------------------	-------	---	----------

**1. Ausbildungsjahr**

Berufsausbildung alle Fachabteilungen	1 Woche laufend	Pkt. 1a-e, 2a-d, 3a-d, 4a-c, 5, 5.1.a-i, 5.2.b	Seminar Unterweisung
Berufsausbildung Servicebüro	2 Wochen	Pkt. 5.2.a u. c	Betr. Durchlauf
Marketing/strategische Angebotsplanung Berufsausbildung	4 Wochen	Pkt. 7.1.a-c, 7.2.a b 2.a ,8.1.a b,	Betr. Durchlauf
Marketing/Kommunikation und Werbung Direkt Marketing Center	2 Wochen	Pkt. 8.2.a b	Betr. Durchlauf
Marketing/Vertrieb Direkt Marketing Center	3 Wochen	Pkt. 8.4.a-c	Betr. Durchlauf Verkaufcenter
Marketing Direkt Marketing Center	2 Wochen	Pkt. 8.5.a b	Betr. Durchlauf
Direkt Marketing Center Berufsausbildung Mobilitätsberater	2 Wochen	Pkt. 9.1.	Betr. Durchlauf
Berufsausbildung Direkt Marketing Center		Pkt. 9.2.	Tagesseminare
Kundencenter Berufsausbildung	2 Wochen	Pkt. 9.3.	Betr. Durchlauf
Mobilitätsberater	1 Woche	Pkt. 9.4.	Betr. Durchlauf
Kaufm. Abteilung Rechnungswesen Lagerwesen Berufsausbildung	8 Wochen	Pkt. 10.1.a-b, 10.2.a b, 10.3.a-c	Betr. Durchlauf Schulungen
	27 Wochen		

Ausbildungsbereich	Dauer	Zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten nach Berufsbildpositionen	Hinweise
--------------------	-------	---	----------

## 2. Ausbildungsjahr

Berufsausbildung alle Fachabteilungen	laufend	Pkt. 6 a-c,	Schulung Betr. Durchlauf
Marketing/strategische Angebotsplanung Berufsausbildung	2 Wochen	Pkt. 7.2.b	Betr. Durchlauf
Marketing/strategische Angebotsplanung	2 Wochen	Pkt. 8.3.a u. b	Betr. Durchlauf
Berufsausbildung Abt. Betrieb und Verkehr	2 Wochen	Pkt. 9.4.a-c	Schulung Leitstelle Unfallhilfswagen
Marketing/Fahr- u. Dienstplanung Abt. Betrieb und Verkehr	3 Wochen	Pkt. 11.2.a-c	Fahrplanbüro Einsatzleitung
Fahrzeugservice Berufsausbildung	9 Wochen	Pkt. 12.1.a-i	Strab/Bus- Werkstatt Lehrwerkstatt
Abt. Betrieb und Verkehr	2 Wochen	Pkt. 12.2.a u. b	verantwortlicher Mitarbeiter
Berufsausbildung Abt. Recht Fahrschule	4 Wochen	Pkt. 14	Schulung Betr. Durchlauf
Abt. Betrieb u. Verkehr Fahrschule Berufsausbildung	2 Wochen	Pkt. 16.2.a-c	Leitstelle Unfallhilfswagen Schulung
Berufsausbildung	1 Woche	Zwischenprüfung	
	27 Wochen		

Ausbildungsbereich	Dauer	Zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten nach Berufsbildpositionen	Hinweise
--------------------	-------	---	----------

### 3. Ausbildungsjahr

Abt. Betrieb und Verkehr Berufsausbildung	11 Wochen	Pkt. 13.1 a-g,	Fahrschule Schulung
Abt. Betrieb und Verkehr	4 Wochen	Pkt. 13.2.a u. b	Lehrfahrer
Abt. Betrieb und Verkehr	2 Wochen	Pkt. 15.1.a-c	Leitstelle/BMS
Abt. Betrieb und Verkehr Berufsausbildung	5 Wochen	Pkt. 15.2.a u. b	Fahrschule Schulung
Abt. Betrieb und Verkehr	4 Wochen	Pkt. 16.1.a-c, 16.2d-g	Leitstelle Unfallhilfswagen
Berufsausbildung	2 Wochen	Pkt. 17a-e	Seminar Intern/extern BG/Krankenkasse
Berufsausbildung	1 Woche	Vorbereitung Abschlussprüfung	
Berufsausbildung	1 Woche	Abschlussprüfung	
	30 Wochen		

## 2. Muster eines betrieblichen Ausbildungsplanes

Gemäß § 4 Abs. 1 des Berufsbildungsgesetzes ist dieser Ausbildungsplan ein verbindlicher Bestandteil des zwischen dem

Ausbildungsbetrieb:

und dem Auszubildenden:

im Ausbildungsberuf: **Fachkraft im Fahrbetrieb**

abgeschlossenen Berufsausbildungsvertrages vom

**Anmerkung:** Den Ausbildungsplan bitte dreifach einreichen und unbedingt fachlich und zeitlich gliedern.

Tätigkeiten in den einzelnen Ausbildungsbereichen	Monate
---	--------

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die nachstehenden Fertigkeiten und Kenntnisse, die nach folgendem Plan sachlich und zeitlich gegliedert werden. Änderungen aus betriebsbedingten Gründen oder aus Gründen, die in der Person des Auszubildenden liegen, bleiben vorbehalten.

Die Zeitangaben schließen Urlaub, Berufsschulunterricht sowie evtl. Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte mit ein.

### Sachliche und zeitliche Gliederung

Tätigkeiten in den einzelnen Ausbildungsbereichen	Monate
<b>1. - 18. Monat</b>	
Organisation des Ausbildungsbetriebes	1 Poststelle <sup>5</sup>
Verkehrsträger und Verkehrsmittel im Personenverkehr <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verkehrsmarkt</li> <li>▪ Einsatzfelder von Verkehrsmittel nach dem Personenbeförderungsgesetz</li> </ul>	1 Verkehrs- und Infrastruktur- planung
Marketing und Vertrieb <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marketing</li> <li>▪ Marktbeobachtung und Verkehrsanalyse</li> <li>▪ Öffentlichkeitsarbeit und Werbung</li> </ul>	2 Vertriebs- abrechnung/ Verkehrsmittel- werbung
Umgang mit Kunden <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kundenorientierte Kommunikation</li> <li>▪ Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben</li> <li>▪ Beschwerdemanagement</li> </ul>	5 2 Monate Kunden- management 3 Monate Kunden Center/ Kartenverkauf

Tätigkeiten in den einzelnen Ausbildungsbereichen	Monate
Kaufmännische Betriebsführung <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wirtschaftlichkeit, Kosten und Erträge</li> <li>▪ Geschäftsvorgänge</li> <li>▪ Beschaffung</li> </ul>	4 1 Monat Lager 1 Monat Geschäfts & Debitorenbuch- haltung 1 Monat Kreditorenbuch- haltung 1 Monat Einkauf
Planung und Disposition des Fahrbetriebs	2 Fahr- Umlauf- und

<sup>5</sup> Die Durchlaufstationen sind nur Beispiele für die innerbetriebliche Orientierung. Unterweisung, Seminare, trainees ect. werden ggf. im betrieblichen Durchlaufplan erfasst.

▪ <b>Fahr- und Betriebsplanung</b>	<b>Dienstplanung</b>
<b>Betriebssicherheit und Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge und Anlagen</b> ▪ Fahrzeugtechnik ▪ Verkehrsanlagen	<b>3</b> Betriebswerkstatt
<b>19. - 36. Monat</b>	
<b>Rechtsvorschriften im Verkehr</b>	<b>1</b> Geschäftsstelle
<b>Umgang mit Störungen</b> ▪ Verhalten bei Unfällen und Zwischenfällen	<b>1</b> Geschäftsstelle
<b>Qualitätsmanagement</b>	<b>1</b> Qualitätsmanagement
<b>Marketing und Vertrieb</b> ▪ Produktpolitik	<b>1</b> Marketingservice
<b>Umgang mit Kunden</b> ▪ Umgang mit konfliktträchtigen Situationen	<b>1</b> Bremer Service Team (Sicherheitsteam)
<b>Fahr- und Betriebsplanung</b> ▪ Einsatz von Fahrzeugen und Fahrpersonal planen ▪ Einsatzplanung optimieren	<b>2</b> 1 Monat Geschäftsstelle 1 Monat Betriebswerkstatt
<b>Planung und Disposition des Fahrbetriebes</b> ▪ Disposition des Fahrbetriebes	<b>2</b> Geschäftsstelle
<b>Verkehrssicherheit und Führen von Fahrzeugen im öffentlichen Verkehrsraum</b> ▪ Fahrdynamik ▪ Kundenorientiertes Fahren	<b>3</b> Fahrschule
<b>Einweisung in den Fahrbetrieb</b> ▪ Betriebsleitsysteme und Kommunikationseinrichtungen ▪ Rahmen und örtliche Dienstanweisungen	<b>5</b> 3 Monate Geschäftsstelle 2 Monate Betriebsüberwachung/ Betriebsüberwachung (Leitstelle)
<b>Umgang mit Störungen im Fahrbetrieb</b> ▪ Unregelmäßigkeiten im Fahrbetrieb durch Störungen ▪ Verhalten bei Unfällen und Zwischenfällen	<b>1</b> 2 Monate Betriebslenkung/ Betriebsüberwachung

- Der Ausbildende -

(Stempel und Unterschrift)

## 3.5 Ausbildungsberufsbild mit zeitlichen Richtwerten (Übersicht)

Lfd. Nr. Ausbildungsrah- menplan	Ausbildungsberufsbild	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1.-18. Monat	19.-36. Monat
1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht	Während der gesamten Ausbildung zu vermitteln	
2	Organisation des Ausbildungsbetriebes		
3	Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz		
4	Umweltschutz		
<b>5</b>	<b>Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechnik</b>		
5.1	Arbeitsorganisation	3 <sup>*)</sup>	
5.2	Informations- und Kommunikationssysteme	4	
6	Qualitätsmanagement		4 <sup>*)</sup>
<b>7</b>	<b>Verkehrsträger und Verkehrsmittel im Personenverkehr</b>		
7.1	Verkehrsmarkt	3	
7.2	Einsatzfelder von Verkehrsmitteln nach dem Personenbeförderungsgesetz a) / b)	2	2
<b>8</b>	<b>Marketing und Vertrieb</b>		
8.1	Marketing	3	
8.2	Marktbeobachtung und Verkehrsanalyse	3	
8.3	Produktpolitik		2
8.4	Verkauf, Tarif- und Vertriebssysteme	7	
8.5	Öffentlichkeitsarbeit und Werbung	3	
<b>9</b>	<b>Umgang mit Kunden</b>		
9.1	Kundenorientierte Kommunikation	6	
9.2	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	3 <sup>*)</sup>	
9.3	Beschwerdemanagement	3	
9.4	Umgang mit konfliktträchtigen Situationen		4
<b>10</b>	<b>Kaufmännische Betriebsführung</b>		
10.1	Wirtschaftlichkeit, Kosten und Erträge	4	
10.2	Geschäftsvorgänge	5	
10.3	Beschaffung	4	
<b>11</b>	<b>Planung und Disposition des Fahrbetriebes</b>		
11.1	Fahr- und Betriebsplanung a), b) / c), d)	4	4
11.2	Disposition des Fahrbetriebes		6
<b>12</b>	<b>Betriebssicherheit und Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge und Anlagen</b>		
12.1	Fahrzeugtechnik a) - f) / g) - i	7	6
12.2	Verkehrsanlagen	4	
<b>13</b>	<b>Verkehrssicherheit und Führen von Fahrzeugen im öffentlichen Verkehrsraum</b>		
13.1	Fahrdynamik		18
13.2	Kundenorientiertes Fahren		7
<b>14</b>	<b>Rechtsvorschriften im Verkehr</b>	7	
<b>15</b>	<b>Einweisung in den Fahrbetrieb</b>		
15.1	Betriebsleitsysteme und Kommunikationseinrichtungen		5
15.2	Rahmen- und örtliche Dienstanweisungen		10
<b>16</b>	<b>Umgang mit Störungen im Fahrbetrieb</b>		
16.1	Unregelmäßigkeiten im Fahrbetrieb durch Störungen		4
16.2	Verhalten bei Unfällen und Zwischenfällen	3	3
<b>17</b>	<b>Fitness im Fahrdienst, Stressbewältigung</b>		3
	<b>Wochen</b>	<b>78</b>	<b>78</b>

\*) im Zusammenhang mit anderen Ausbildungsinhalten zu vermitteln.

### 3.6 Abstimmung zwischen den Lernorten Ausbildungsbetrieb und Berufsschule

Die berufliche Erstausbildung erfolgt im dualen System der Berufsausbildung.

Charakteristisch für die duale Berufsausbildung ist, dass die Auszubildenden die für die Berufsausübung notwendigen Fertigkeiten und Kenntnisse in dem Ausbildungsbetrieb und in der Berufsschule erwerben. Die Verantwortung für die betriebliche Ausbildung hat der ausbildende Betrieb.

Die Dualität zeigt sich auch in unterschiedlichen Ausbildungsvorschriften:

- Grundlage für die betriebliche Berufsausbildung sind die als Rechtsverordnung erlassenen bundeseinheitlich geltenden Ausbildungsordnungen.
- Grundlage für die Lehrpläne der Berufsschulen sind die Rahmenlehrpläne der Kultusministerkonferenz der Bundesländer, die eine Empfehlung darstellen.

Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrpläne unterscheiden sich daher sowohl in ihrer Rechtsqualität als auch in ihrem Geltungsbereich.

Die beiden Lernorte müssen sich in der Ausbildung ergänzen und miteinander abstimmen, damit das duale System für alle Beteiligten sinnvoll und hilfreich wirkt. Eine solche Zusammenarbeit kann nicht verordnet werden.

Die Ausbildungspraxis kann für die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb auf einen Ausbildungsrahmenplan zurückgreifen, der mit dem Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz abgestimmt ist.

Damit eröffnen sich für die Zusammenarbeit zwischen Ausbildungsbetrieb und Berufsschule entsprechende Möglichkeiten.

Die Umsetzung des neuen Ausbildungsberufs wird im wesentlichen von einer konstruktiven Abstimmung zwischen den Lernorten Betrieb und Schule abhängen.

So wie die Ausbildungsbetriebe auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplanes betriebliche Ausbildungspläne erstellen, in denen sie unter Berücksichtigung der jeweiligen betrieblichen Gegebenheiten den Verlauf der Ausbildung strukturieren, so vereinbaren die Bildungsgangkonferenzen (Kollegium aller Lehrkräfte, die in den Fachklassen eines Ausbildungsberufes unterrichten) in den Schulen im Rahmen einer sogenannten didaktischen Jahresplanung auf der Grundlage des KMK-Rahmenlehrplanes und des jeweils abgestimmten Landeslehrplanes Ziele, Inhalte und methodische Gestaltungsschwerpunkte von Unterricht für jedes Ausbildungsjahr.

Um eine enge Verzahnung von betrieblicher und schulischer Ausbildung zeitnah, praxisorientiert und prüfungsbezogen gewährleisten zu können, ist es empfehlenswert, dass die für die Ausbildung verantwortlichen Vertreter der Betriebe und die Lehrkräfte, die in den Fachklassen des Ausbildungsberufes unterrichten, vor Beginn eines Ausbildungsjahres in Kooperationsgesprächen ihre didaktisch-methodischen Planungen abstimmen. Im Sinne eines kontinuierlichen Informations- und Erfahrungsaustausches zwischen den dualen Partnern ist es wünschenswert, zwei oder drei weitere Konsensgespräche in einem Ausbildungsjahr durchzuführen.

Für die Koordinierung sollte die jeweilige Schule und die Gruppe der Ausbildungsbetriebe in einer Stadt oder Region jeweils einen Ansprechpartner benennen.

### 3.7 Flexibilitätsklausel

Der Ausbildungsplan der ausbildenden Betriebe kann aufgrund von betrieblichen Besonderheiten hinsichtlich seiner inhaltlichen und zeitlichen Gliederung vom Ausbildungsrahmenplan abweichen. Die betrieblichen Abweichungen gelten jedoch ausschließlich für die sachliche und zeitliche **Reihenfolge** der Gliederung, nicht jedoch für den Ausbildungsinhalt selbst. Eine Abweichung vom Ausbildungsinhalt, z. B. **Weglassen von Lernzielen**, weil sie im Betrieb angeblich nicht vermittelt werden können, ist **unzulässig**. Dieser als Flexibilitätsklausel bezeichnete Sachverhalt ist aus § 5 der VO ableitbar.

Bis zur Abschlussprüfung müssen die im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse in ihrer Gesamtheit vermittelt werden.

### 3.8 Berufliche Handlungskompetenz

Berufliche Handlungsfähigkeit als Ziel soll Auszubildende zum selbstständigen Planen, Durchführen und Kontrollieren qualifizierter beruflicher Tätigkeiten im Sinne des § 1 Abs. 2 BBiG befähigen (vgl. § 3 Abs. 3 der VO).

Um dieses Ziel zu erreichen, werden in der Ausbildung fachliche und fachübergreifende Qualifikationen (Fertigkeiten und Kenntnisse) vermittelt und in diesem Rahmen Kompetenzen gefördert, die sich als Potenziale in konkreten Handlungen realisieren können.

**Fachkompetenz**  
ermöglicht, bestimmte Aufgaben in beruflichen Zusammenhängen zielgerichtet zu bearbeiten.

**Methodenkompetenz**  
umfasst Strategie, Organisation, Aufbau und Anlage einer Handlung.

**Sozialkompetenz/Humankompetenz**  
ermöglicht, die eigene Handlung an der sozialen Situation zu orientieren.

Diese Qualifikationskomponenten und Kompetenzarten werden in der Ausbildung grundsätzlich gemeinsam und nicht isoliert, anhand komplexer Aufgabenstellungen, vermittelt und gefördert. Der Erarbeitung des neuen Ausbildungsberufes liegt daher das integrative Ausbildungskonzept zugrunde.

Berufliche Handlungsfähigkeit hat notwendigerweise Eingang in die Ausbildungsordnung gefunden. Der gleichberechtigte Anspruch von Fachkompetenz, Methodenkompetenz und sozialer Kompetenz beendet die Dominanz der beruflichen Fachkompetenz. Insbesondere unter dem Gesichtspunkt des kundenorientierten Handelns, der Fähigkeit zu kommunizieren und zu kooperieren, spielt die soziale Kompetenz eine bedeutende Rolle.

Alle diese Aspekte sind in den Prüfungen zu berücksichtigen.

## 4. Aktive Lernformen und Lernmethoden

Die Ausbildungsverantwortlichen und die Ausbilder werden mit der Vermittlung der Inhalte des neuen Ausbildungsberufs Fachkraft im Fahrbetrieb methodisch und didaktisch vor neue Herausforderungen gestellt. Da der Ausbildungsrahmenplan neue handlungsorientierte Elemente enthält, müssen die traditionellen Ausbildungsmethoden ergänzt werden.

Künftig sollte die Vermittlung der neuen Ausbildungsinhalte von folgenden Leitgedanken geprägt sein:

- Die Ausbilder entwickeln Lernaufträge und stehen den Auszubildenden beratend zur Seite.
- Die Auszubildenden lernen eigenverantwortlich und selbstständig.

Um beruflich handlungsfähig zu werden, sollen Auszubildende künftig spezielle berufliche Fähigkeiten im Team entwickeln

Methoden und Sozialformen des beruflichen Lernens

Reaktionsmethoden	Aktionsmethoden		
Verbale Methoden	Demonstrationsmethoden	Verhaltensmethoden	Handlungsmethoden
- Vortrag - Diktat - Lehrgespräch - Unterricht - Anweisen	- Demonstration - Vorführung - Einweisung	- Führung - Personalentwicklung - Diskussion - Gruppen - Moderation - Präsentation	- Projekt - Leittext - Entdeckung - Interaktive Lernverfahren - Fallmethode - Planspiel - Juniorfirma

Die folgenden handlungsorientierten Ausbildungsmethoden beziehen sich auf Erfahrungen von Ausbildern und Auszubildenden und bieten Impulse für die Vermittlung der neuen handlungsorientierten Lerninhalte

### 4.1 Postkorb

Hier geht es darum, mit Hilfe simulierter Vorgänge aus dem normalen Tagesgeschäft bestimmte Lernziele zu erreichen.

Es gibt unterschiedliche Arbeitsanforderungen, die von einem Postkorb ausgehen können - je nachdem, für welchen Bereich er konzipiert ist und woher die eingehenden Schriftstücke kommen.

In einem „Postkorb“ könnten sich z. B. folgende Schriftstücke befinden:

- Einladung zu einer Ausstellungseröffnung an die Leitung des Betriebes
- Bewerbung auf eine ausgeschriebene Stelle
- Beschwerde eines Kunden
- Krankmeldung eines Mitarbeiters
- Anfrage aus einer anderen Stadt nach Betriebsdaten

Ein Postkorb ist nicht geeignet, völlig neues Wissen zu vermitteln. Die notwendigen Arbeitsschritte zur Bearbeitung eines Einzelvorgangs müssen im wesentlichen bekannt sein. Die Anwendung ist daher erst am Ende eines Ausbildungsabschnitts sinn-

und miteinander verknüpfen, selbstständig und flexibel eigene Handlungskonzepte entwerfen und praktikable Problemlösungen finden. Entscheidungen sind sachlich zu begründen, um dafür Verantwortung übernehmen zu können.

Aktive Lernformen und -methoden sollen die künftigen Mitarbeiter in die Lage versetzen, sich Informationen zu beschaffen, Aufgaben zu erfassen und selbstständig zu erledigen, Abläufe zu planen und eigenverantwortlich durchzuführen. Komplexe Bearbeitungsvorgänge können so erfolgreich bearbeitet werden.

In Industrie- und Dienstleistungsunternehmen, aber auch in Behörden wird zunehmend berufliche Handlungsfähigkeit durch eine Reihe von aktiven Vermittlungsmethoden gefördert.

voll. Das schließt nicht aus, dass - wie bei einem realen Posteingangskorb - einzelne Vorgänge wegen fehlenden Wissens noch nicht bearbeitet werden können.

Es ist nicht ratsam, den Postkorb als Testinstrument einzusetzen, denn Zeitdruck kann ein lernbehindernder Stressfaktor sein. Sinnvoll angewandt, können Postkörbe jedoch hilfreich sein, Qualifikationsdefizite der Auszubildenden festzustellen.

Ein umfangreiches Aufgabenpaket in einem Posteingangskorb stellt an den Lernenden unterschiedliche Anforderungen. Damit werden folgende Ziele verfolgt:

#### Steigerung der Entscheidungsfähigkeit

Bevor eine Einzelbearbeitung beginnt, sind zu jedem Posteingang unterschiedliche Entscheidungen zu treffen.

- Bin ich zuständig?
- Darf/muss ich selbstständig bearbeiten?
- Wer ist gegebenenfalls zu beteiligen?
- Wie eilig ist der Vorgang?

In der Menge sehen Posteingänge häufig zum Verwechseln ähnlich aus. Dennoch sind die Besonderheiten jedes Einzelfalls zu erkennen und zu berücksichtigen.

Verbesserung der Arbeitsökonomie (rationelles Arbeiten)

- Kann ich einzelne Aktivitäten bündeln? (Benutzung bestimmter Quellen, Telefonkontakte)
- Wie tief muss ich in die Materie einsteigen? Wer kann das vielleicht besser?
- Wie genau muss die Prüfung von Fakten, das Einholen von Informationen sein?
- Wo kommt es auf Präzision an?

Optimierung des kundenorientierten Verhaltens

Auszubildende werden geschult, auf Anfragen schnell und kundenorientiert zu reagieren.

**4.2 Erkundung**

Die Erkundung ist eine Projektform, die Recherche von Arbeitsabläufen und Strukturen erleichtert. Erkundungen sind nicht auf den Ausbildungsbetrieb beschränkt, sie können sich auch auf andere Betriebe oder fachverwandte Institutionen erstrecken. Ziel ist es, komplexe Sachverhalte, Informationen und Zusammenhänge zu erarbeiten.

Die Erkundung bietet sich immer dann an, wenn Zusammenhänge vermittelt werden sollen. Sie kann bereits am ersten Tag der Ausbildung eingesetzt werden, um einen groben Überblick über die Räumlichkeiten, die Organisationsstruktur und Zuständigkeiten des Ausbildungsbetriebes zu gewinnen. Diese Erkundung wird in der Praxis auch als Orientierungsphase oder Betriebsrallye bezeichnet.

Natürlich kann man Erkundungen gezielt zu späteren Zeitpunkten wiederholen, z. B. zum Ermitteln von Arbeitsabläufen oder Entscheidungszusammenhängen.

Ziele:

- Auszubildende lernen Zusammenhänge kennen, die ihnen an einem einzelnen Arbeitsplatz nicht vermittelt werden können.
- Kooperations- und Kommunikationsfähigkeit werden geschult.
- Dokumentations- und Präsentationstechniken sowie Textgestaltung und Sprachgewandtheit werden gezielt geübt durch die Darstellung
- Die aufgearbeiteten Ergebnisse können als Ausgangspunkt für weiterführende Erkundungen dienen.
- Eine Erkundung erfordert sorgfältige Planung. Dadurch wird die Fähigkeit gefördert, Arbeitsabläufe selbständig zu planen. Erkundungen können in der Ausbildung vielfältig eingesetzt werden. Besonders eignen sich Erkundungen, wenn
- spezielle Lerninhalte an einem Arbeitsplatz nicht vermittelt werden können, für die es jedoch im Umfeld konkrete Beispiele gibt. Der Schwerpunkt der Erkundung ist die Vermittlung von Zusammenhang- und Überblickwissen, nicht die selbständige Bearbeitung einer Arbeitsaufgabe.
- bei Aufgabenkomplexen vor- und nachgelagerte Tätigkeiten zu erkennen sind.

Folgende Aufgabenbereiche bieten sich für die Lernform der „Erkundung“ u. a. an:

1. Welche Berufsgruppen gibt es im Ausbildungsbetrieb? Für welche Arbeiten sind sie zuständig und was tun sie?
2. Welche Abteilungen gibt es? Wie sind sie besetzt?
3. Seit wann existiert dieser Betrieb?
4. Welche Betriebe und öffentliche Einrichtungen liegen im näheren Umfeld (2 km)?

Diese Themen sind vor allem für den ersten Tag der Ausbildung geeignet, um den Ausbildungsbetrieb und die neuen Kollegen kennen zu lernen.

Im folgenden wird beispielhaft eine Orientierungsphase vorgestellt.

„Aller Anfang ist schwer“ aber „Jedem Anfang wohnt ein Zauber inne“ (Hermann Hesse)

### Ziele der Orientierungsphase

- warming up in der Gruppe der neuen Auszubildenden
- Ältere Auszubildende (als Tutoren) und Mitarbeiter, Vorgesetzte, wichtige Ansprechpartner im Ausbildungsbetrieb kennen lernen
- Räumliche Gegebenheiten erkunden
- Erster Überblick über die Aufgaben, Service- und Dienstleistungsangebote und Produkte des Ausbildungsbetriebes
- Erste Orientierung innerhalb der „komplexen betrieblichen Wirklichkeit“ (Aufbauorganisation, Abteilungen, Organisation, Informationswege)

### Gestaltung der Orientierungsphase

#### Elemente:

- Frühstücksgespräch
- Betriebsrallye
- Präsentation
- Auswertung

Zeitraumen und Methode:

- Zeiträume: 1,5 bis 2 Tage
- Methoden: Planung im Auszubildendenteam, Gruppengespräch mit Ausbildungsleitung, in kleineren Gruppen Erkunden durch Beobachten, Recherchieren und Befragen, Präsentation der Ergebnisse mit Schaubildern, Organigrammen, Quiz u.a.

#### Ablauf

Frühstücksgespräch

Die älteren Auszubildenden organisieren ein kleines Frühstück, backen Kuchen....., sie begrüßen die neuen Auszubildenden gemeinsam mit der Betriebsleitung, Ausbildern u.a.; Kennen lernen beim Frühstücksgespräch; Namensschilder und evtl. Einsatz kommunikativer Spiele zum Lernen der Namen.

Betriebsrallye

Vorbereiten der Aufgaben und Fragestellungen durch ältere Auszubildende und Ausbildungsleitung; Fachabteilungen rechtzeitig vorher informieren und motivieren; Material bereitlegen; die neuen Auszubildenden in die Betriebsrallye einweisen.

Präsentation

Grafik o.ä. zu den räumlichen Gegebenheiten; Darstellen der Fachabteilungen im Zusammenspiel des Betriebes als System (Organigramm); Skizzieren der Informationswege (roter Faden); Ergebnisse der Aufgaben/Fragestellungen bewerten (ältere Auszubildende bilden „Preisjury“); Gezielte Nachfragen stellen.

Auswertung

Ergebnisse der Orientierungsphase im Betrieb präsentieren; offene Fragen klären; über weitere Zusammenhänge informieren; Preise an alle neuen Auszubildenden verleihen (z. B. Notizblock mit Betriebsadresse & Namen des Auszubildenden, ein Buch oder kleines Produkt des Ausbildungsbetriebes); das bedeutet für die Auszubildenden eine wichtige Anerkennung zum erfolgreichen Abschluss der Orientierungsphase; Dank an alle Beteiligten.

### Aufgaben/Fragestellungen

- Seit wann existiert unser Betrieb?
- Geben Sie die Geschichte unserer Gebäude kurz wieder.
- Welche Kunstwerke stehen im Eingangsbereich?
- Welche Betriebe und öffentlichen Einrichtungen liegen im näheren Umfeld (2 km)?
- Beschreiben Sie den Standort des Ausbildungsbetriebes (im Stadtplan) und Ihren Anfahrtsweg zum Ausbildungsbetrieb.
- Wo kann man über die Aufgaben unseres Betriebes nachlesen?
- Welches sind die wichtigsten Aufgaben unseres Betriebes?
- In welche Bereiche und Abteilungen ist unser Betrieb organisiert?
- Was hat die Abteilung B mit der Abteilung F zu tun?
- Wie viele verschiedene Berufsgruppen arbeiten hier und welche sind das?
- Welche Fachzeitschriften gibt es in der Abteilung B?

### 4.3 Praktika

Praktika innerhalb der dualen Berufsausbildung stellen eine besondere Form einer (Betriebs-)Erkundung dar.

Das Ziel von Praktika ist, ähnlich wie bei einer Erkundung unter bestimmten Fragestellungen, in methodisch durchdachter Form in einem bestimmten Wirklichkeitsbereich Informationen einzuholen, um anschließend mit Hilfe der so gewonnenen Informationen jene Ausgangsfragen beantworten und die Teilantworten zu einem (kleineren oder größeren) Erkenntniszusammenhang weiterentwickeln zu können.

Die besondere Form einer (Betriebs-)Erkundung liegt bei Praktika darin, dass sich der Erkundungsbereich außerhalb des ausbildenden Betriebes befindet.

Das ist immer dann zu empfehlen, wenn für die spätere Berufstätigkeit zusätzliche Ausbildungsinhalte im Ausbildungsbetrieb nicht so vermittelt werden können, wie dies notwendig oder wünschenswert wäre, oder wenn weiterführende Kenntnisse über Ablauf- und Aufbauorganisation anderer Betriebe vermittelt werden sollen.

Der Ausbildungsbetrieb, in dem das Praktikum durchgeführt wird, wird zum Lernort, wenn es mit ihm neben einer vertraglichen Vereinbarung zur organisatorischen Durchführung auch eine inhaltliche Planung gibt, die die Phasen einer Erkundung wie Vorbereitung, Durchführung und Auswertung enthält und sicherstellt, dass das Praktikum nicht zu einem reinen Informationsaustausch, sondern zu einer produktiven, reflektierten Aufarbeitung der gemachten Erfahrungen wird.

Bereits während der Ausbildung andere Betriebe kennen zu lernen, deren Unternehmenskultur zu studieren und Arbeitsprozesse zu erfahren, stellt eine qualitative Anreicherung der betrieblichen Ausbildung dar und wirkt sich letztlich positiv auf die Berufsausbildung aus.

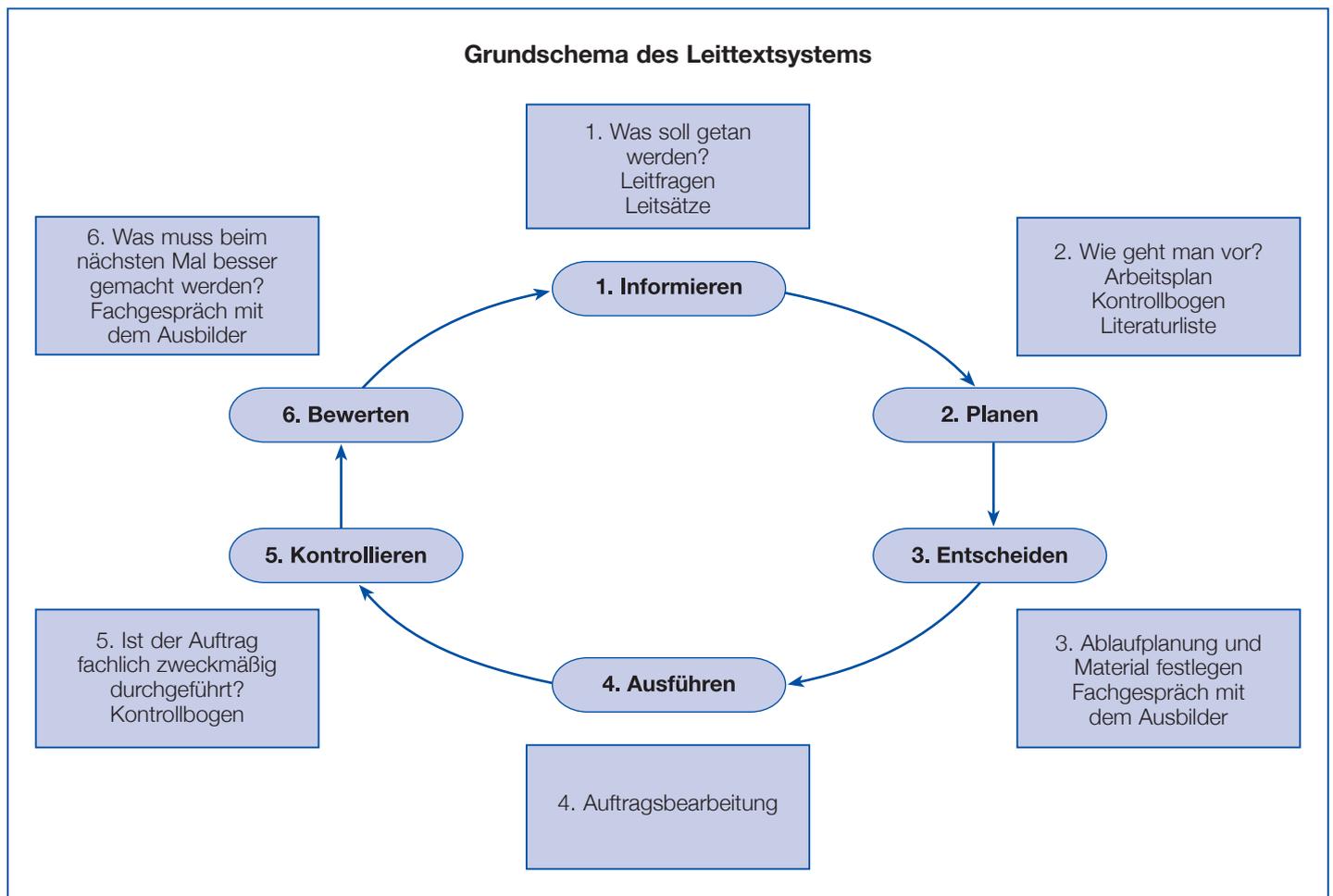
### 4.4 Leittext

Der Leittext ist eine weitere Möglichkeit, handlungsorientierte Ausbildungsinhalte zu vermitteln. Er besteht aus schriftlichen Unterlagen, die mit Hilfe von Fragen die Arbeitsaufträge der Auszubildenden steuern.

Die Auszubildenden sollen sich mit Hilfe der Leitfragen die für die Bearbeitung notwendigen Informationen selbstständig beschaffen, um danach praktische Arbeitsaufträge selbstständig planen, bewerten und eigenverantwortlich durchführen zu können.

Die Leitfragen nehmen Informationslücken der Auszubildenden bewusst in Kauf. Diese sind selbst zu entdecken und durch eigenes Handeln zu schließen. Durch die Bearbeitung der Leittextaufgaben erwerben die Auszubildenden Wissen in konkreten Handlungssituationen.

Der Ausbildung mit Leittexten liegt das Modell der „vollständigen Handlung“ zugrunde. Die Auszubildenden sollen dabei lernen, eine Aufgabe schrittweise zu bearbeiten.



**Ziele:**

- Die Fähigkeit zur selbstständigen Informationsbeschaffung und -verarbeitung wird geschult.
- Arbeitsaufträge werden durch die Auszubildenden selbstständig bearbeitet. Sie planen die Lösungsschritte, führen die Aufgabe aus und kontrollieren das Ergebnis.
- Überblicks- und Zusammenhangswissen wird vermittelt.

Die Leittexte bestehen aus einem „Leitfaden für die Ausbilder“ und einem „Leitfaden für die Auszubildende/den Auszubildenden“. Letzterer ist so gestaltet, dass er ohne weitere Einweisung übergeben werden kann.

Um Leitfragen zu erstellen bzw. auch zu strukturieren ist es sinnvoll, zunächst von konkreten Tätigkeiten/Handlungen auszugehen. Die Tätigkeiten müssen planbar und objektiv bewertbar sein. Demzufolge muss definiert werden, was zu tun ist, um die gestellten Aufgaben fachgerecht zu lösen.

Danach sind die Kenntnisse festzulegen, die notwendig sind. Im nächsten Schritt überlegt man sich, aufgrund welcher Informationsquellen diese Kenntnisse erarbeitet werden können und welche Leitfragen dazu anleiten.

Zu detailliert ausgearbeitete Leittexte schränken den Handlungsspielraum der Auszubildenden übermäßig ein.

Fragen sollen die Auszubildenden zum Wissenserwerb, zum Nachdenken über Zusammenhänge und zum systematischen Planen anregen.

Die genannten Ziele können nur durch eine insgesamt handlungsorientierte Ausbildung erreicht werden. Ein Pendeln zwischen stark selbstständigen und direktiven Lernformen und -methoden verwirrt die Lernenden eher.

Mit Leittexten kann die Praxis und die Theorie miteinander verbunden werden.

**4.5 Projekt**

Kennzeichen von Projekten ist es, dass die Lernenden an einem praktischen Auftrag, selbstgesteuert und eigenverantwortlich lernen können. Die Projektaufgaben haben eine gewisse Komplexität, die nicht von vornherein durchschaubar ist; sie sind stets problemorientiert, aufgaben- und erfahrungsbezogen angelegt. Ebenso wichtig wie das Ergebnis ist die Planung und Durchführung des Projekts.

Der Erfahrungszuwachs und das neue Wissen können in den Lernprozess mit eingebracht und in praktisches Handeln umgesetzt werden.

Projekte können einzeln oder in Gruppen durchgeführt werden. Bei Gruppenarbeiten ist - je nach Projektumfang - eine Arbeitsteilung möglich, gegebenenfalls auch die Einsetzung verschiedener Projektgruppen.

Ziele:

- Die Fähigkeit, Probleme kreativ zu lösen wird gefördert.
- Die Fähigkeit zum logischen und analytischen Denken wird gesteigert.
- Die Fähigkeit, Pläne zu entwickeln, wird verbessert.
- Die Fähigkeit zur Teamarbeit wird bei arbeitsteiligen Projekten gesteigert.

Je nach Aufgabenstellung können zudem unterschiedliche fachliche Kenntnisse erworben werden. Dabei ist eine Mischung aus Vertiefung bzw. Übung von Bekanntem und Erweiterung um neue Inhalte möglich. Um Handlungswissen zu erwerben, ist gerade diese Kombinationsmöglichkeit äußerst lernwirksam, da neue Kenntnisse in bestehende Wissensstrukturen eingefügt werden.

Für Projekte gelten folgende Kriterien:

- Die Projektaufgabe muss sich an der Realität orientieren.
- Die Aufgabe ist übersichtlich und anschaulich darzustellen.
- Die Lösung der Aufgabe ist selbst planbar und auch bewertbar.
- Der Weg zum Projektziel muss unterschiedliche Vorgehensweisen erlauben.

**4.6 Juniorfirma/Juniorgeschäftsstelle**

Die Ausbildung soll die Auszubildenden für den beruflichen Einsatz qualifizieren. Eine weitere Möglichkeit dieses zu erreichen, ist die Einrichtung einer Juniorfirma.

Eine Juniorfirma besteht in der Regel aus mehreren Ausbildungsstationen, die gemeinsam einen Geschäftsablauf abdecken. Kennzeichnend für Juniorfirmen ist, dass die Auszubildenden die unternehmerische Verantwortung für diesen Geschäftsablauf tragen. Sie sorgen in eigener Verantwortung dafür, dass alle Arbeiten richtig und rechtzeitig erledigt werden. Sie stellen den permanenten Betrieb der Juniorfirma sicher, d.h. Einsatzplanung aller beteiligten Auszubildenden auch während der Urlaubszeit oder des Besuchs der Berufsschule.

Die Ausbilder bleiben im „Hintergrund“, sind nicht ständig anwesend, können aber, wenn notwendig, Unterstützung und Anleitung in Form von Beratung geben. Juniorfirmen fördern die Herausbildung von Schlüsselqualifikationen, die zum Erreichen der beruflichen Handlungskompetenz notwendig sind, so z. B.:

- selbstständiges Arbeiten und Lernen;
- Teamfähigkeit;
- Identifikation mit dem Unternehmen;
- Übernahme von Verantwortung.

Die Möglichkeit der Einrichtung einer Juniorfirma hängt von den konkreten Bedingungen im Unternehmen ab. Juniorfirmen sollen Leitlinien des Betriebes, z. B. durch Service und Kundennähe die Kundenzufriedenheit und den Umsatz zu steigern, erleben lassen.

## 5. Prüfungen

Es ist die Aufgabe der zuständigen Stelle, eine Prüfungsordnung für das formelle Verfahren von Zwischenprüfung und Abschlussprüfung zu erlassen.

Die Durchführung der Prüfung obliegt dem Prüfungsausschuss, der von der zuständigen Stelle (Industrie- und Handelskammer) berufen wird.

### 5.1 Prüfungsanforderungen und Prüfungsaufgaben

Prüfungen sollen weder ausschließlich Ziel der Ausbildung noch Selbstzweck sein.

Ein wesentlicher Aspekt bei den Prüfungen ist die Orientierung der Aufgabenstellungen an der Praxis. Praxisorientierte Prüfungsaufgaben sollen die Aussagefähigkeit der Prüfungsergebnisse - bezogen auf die Erfüllung der zu erwartenden beruflichen Anforderungen - stärken. Das soll an berufstypischen Aufgaben nachgewiesen werden. Inhalte, die für die Ausübung qualifizierter beruflicher Tätigkeiten ohne Bedeutung sind und in der Praxis nicht vorkommen, sollen nicht Gegenstand der Prüfung sein.

Ein anderer Aspekt ist das Herausgreifen einer vollständigen und in sich abgeschlossenen Handlungssituation, in der nicht nur die Einzelqualifikationen abgerufen, sondern die Fähigkeit zur Lösung komplexer und praxisrelevanter Arbeitsaufgaben auf die Probe gestellt werden.

- **Die Prüfungsergebnisse sollen vergleichbar sein.**

Die Prüflinge sollen unter gleichen Prüfungsbedingungen geprüft werden und gleiche Chancen bei der Bewertung erhalten.

- **Die Prüflinge sollten Aufgabenstellungen vorfinden, die ihnen von der betrieblichen Praxis her bekannt sind.**

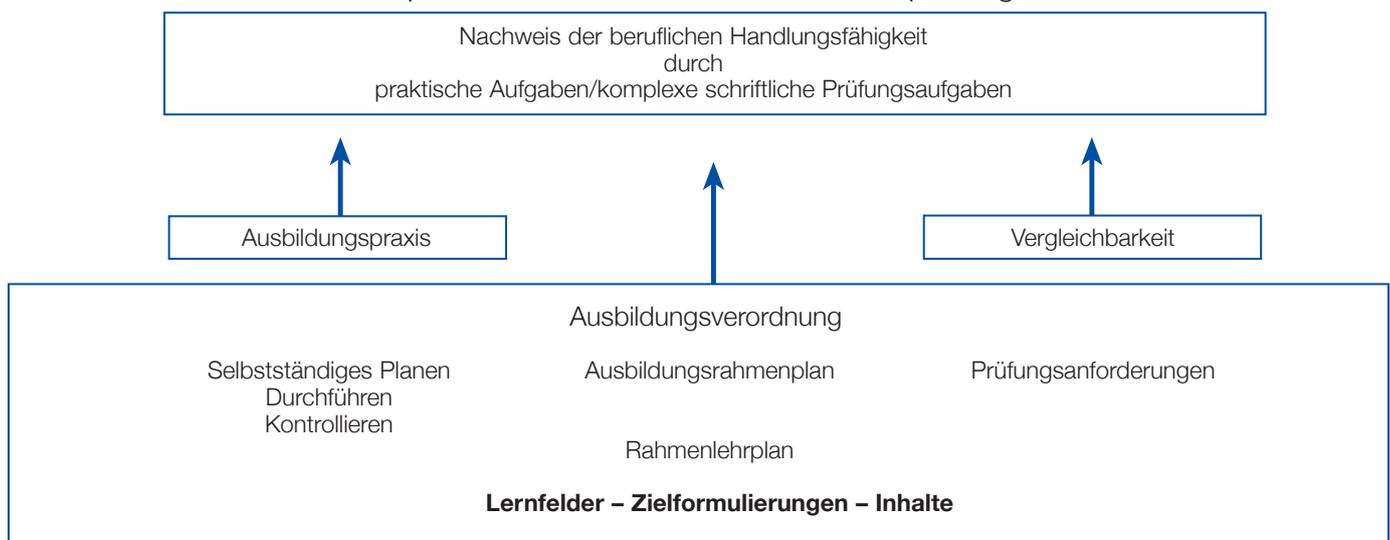
Da Prüflinge eines Ausbildungsganges aus unterschiedlich strukturierten Betrieben kommen, hat die Gleichwertigkeit der Prüfungsaufgaben Vorrang vor der Einheitlichkeit. Die in der Prüfungsordnung festgelegten Prüfungsanforderungen beschreiben in zusammengefasster Form relativ offen, was geprüft werden soll.

### 5.2 Das Prüfungskonzept

Gemäß der Verordnung über die Berufsausbildung muss die Vermittlung der Qualifikationen so organisiert werden, dass der/die Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit befähigt wird, die insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt.

Diese Befähigung ist sowohl in der Zwischenprüfung als auch in der Abschlussprüfung nachzuweisen. Damit soll die **berufliche Handlungsfähigkeit** als Ziel der Ausbildung durch die Prüfung nachgewiesen werden. Das heißt, die Prüfungen haben einen ganzheitlichen Ansatz. Nicht isolierte mündliche und schriftliche Aufgaben sind als Prüfungsaufgaben zu konstruieren, sondern praxisbezogene Aufgaben, die miteinander verzahnt sind.

### Aspekte der Zwischen- und Abschlussprüfung



### 5.3 Die Zwischenprüfung

Bei Prüfungen sollen Auszubildende zeigen, dass sie die während der Ausbildungszeit vermittelten Qualifikationen in berufsspezifisches Handeln umsetzen können. Das gilt bereits für die Zwischenprüfung.

Die Zwischenprüfung umfasst die Lernziele der ersten 18 Monate sowie den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

Ziel der Zwischenprüfung ist es, dass Auszubildende und Auszubildende eine Orientierung über den bis zu diesem Zeitpunkt erworbenen Ausbildungsstand erhalten, um bei Bedarf korrigierend auf die weitere Ausbildung einwirken zu können. Dabei hat das Ergebnis der Zwischenprüfung keine rechtlichen Folgen für die Fortsetzung des Ausbildungsverhältnisses.

#### Aber:

Die Teilnahme an der Zwischenprüfung ist Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung.

#### • Termin der Zwischenprüfung

Die Zwischenprüfung soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres durchgeführt werden. Der Termin wird von der zuständigen Stelle bestimmt.

Der ausbildende Betrieb ist verpflichtet, die Auszubildenden rechtzeitig zur Prüfung anzumelden und freizustellen.

#### • Prüfungsdauer und Prüfungsgegenstand

##### Prüfungsmethode (praktische Aufgaben)

In der Zwischenprüfung werden praktische Aufgaben geprüft. Die Anzahl der praktischen Aufgaben ist nicht bestimmt, sie sollen aber aus den Bereichen der Ziff. 1, 2 und 3 gestellt und insgesamt in höchstens 200 Minuten zu bewältigen sein.

1. Fahrzeugtechnik sowie Kontrollieren, Warten und Pflegen von Fahrzeugen
2. Marketing und Vertrieb einschließlich Durchführen eines Kundengesprächs; Ermitteln von Verkehrsverbindungen unter Berücksichtigung vor- und nachgelagerter Verkehrsträger, Ermitteln von Fahrpreisen sowie Verkaufspreisen sonstiger Dienstleistungen,
3. Bearbeiten von Geschäftsprozessen

Den Prüfungsbereichen Ziff. 1, 2 und 3 lassen sich folgende Berufsbildpositionen (BBP) zuordnen:

- Ziff. 1.: BBP. 12.1a-f  
 Ziff. 2.: BBP. 7.1, 7.2a, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, ,9.1-9.3  
 Ziff. 3.: BBP. 9.3, 10, 11.1a-b, 12.2

Die Auswahl der Prüfungsbereiche spiegelt die Ausbildungsschwerpunkte bereits zur Zwischenprüfung wider. Die Fachkraft im Fahrbetrieb soll einerseits das technische Wissen als Grundlage zum Führen von Fahrzeugen erwerben (Ziff 1.), aber auch den Servicebereich, einschließlich Kundenservice, beherrschen (Ziff. 2.) und im betrieblichen Verwaltungsbereich einsetzbar sein (Ziff. 3)

### 5.4 Die Abschlussprüfung

Die Ausbildung wird mit der Abschlussprüfung beendet. Durch sie ist festzustellen, ob der Prüfling die erforderlichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen theoretischen Kenntnisse besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht vermittelten für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist.

Der Ausbildungsbetrieb hat die Pflicht,

- den Auszubildenden rechtzeitig zur Prüfung anzumelden
- für die Teilnahme freizustellen
- die Prüfungsgebühr zu bezahlen und
- alle erforderlichen Materialien und Geräte zur Verfügung zu stellen.

#### Gliederung der Prüfung

Die Prüfung besteht aus einem praktischen und einem schriftlichen Prüfungsteil.

#### Die praktische Prüfung:

Der praktische Teil ist in Aufgabe I und Aufgabe II unterteilt, für die jeweils höchstens 2 Stunden zur Verfügung stehen.

Aufgabe I prüft das Führen eines Fahrzeuges sowie weitere Tätigkeiten im Fahrdienst, insbesondere:

1. Vor- und Nachbereitung der Beförderung
2. Maßnahmen bei besonderen Betriebsbedingungen und Störungen
3. Umgang mit Kunden

Bei der Aufgabenstellung ist das Streckennetz des Ausbildungsbetriebes, auf dem der Prüfling schwerpunktmäßig ausgebildet wurde, zu berücksichtigen.

Aufgabe II besteht aus bis zu drei praktischen Aufgaben, insbesondere aus den Gebieten:

1. Planung und Disposition des Fahrbetriebes,
2. Beschaffung, Verkauf und Vertrieb von Dienstleistungen einschließlich vor- und nachgelagerter Unternehmen sowie Bearbeitung von Kundeneingaben,
3. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

Bei der Durchführung der praktischen Aufgaben II soll der Prüfling zeigen, dass er das Leistungsangebot umsetzen, Kommunikationssysteme anwenden, mit Kunden umgehen und Geschäftsvorfälle bearbeiten kann

#### Der schriftliche Prüfungsteil:

Der Prüfling soll im schriftlichen Prüfungsteil in den folgenden Prüfungsbereichen mit praxisbezogenen Fällen geprüft werden:

- Personenverkehr und Beförderungsleistungen,  
max. 90 Min., Gewichtung: 40%
- Planung und Disposition des Fahrbetriebes,  
max. 90 Min., Gewichtung: 40%
- Wirtschafts- und Sozialkunde,  
max. 60 Min., Gewichtung: 20 %

Eine nähere Beschreibung erfolgt in § 8 Abs. 3 Abschnitt 2-4.

Die Gebiete, aus denen die Fälle zu entnehmen sind, werden in § 8 Abs. 3, Abschnitt 5 unter Ziff. 1 und 2. aufgeführt.

#### Mündliche Ergänzungsprüfung:

Eine mündliche Ergänzungsprüfung zum schriftlichen Teil der Prüfung ist dann vorgesehen, wenn die Prüfungsleistungen der einzelnen Prüfungsbereiche insgesamt mit mangelhaft bewertet und im praktischen Teil der Prüfung mindestens ausreichende Leistungen erbracht wurden.

Die Ergänzungsprüfung in einzelnen mit mangelhaft bewerteten Prüfungsbereichen wird nur durchgeführt, wenn sie für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann, nicht jedoch lediglich zur Verbesserung einzelner Prüfungsnoten. Der Prüfling darf den Prüfungsbereich selbst bestimmen. Allerdings hat das Ergebnis dieser mündlichen Ergänzungsprüfung nur halbes Gewicht gegenüber der vorher abgelegten schriftlichen Prüfungsarbeit.

**Gewichtungsregelung:**

Eine Gewichtung der Prüfungsbereiche ist explizit nur innerhalb des schriftlichen Prüfungsteils genannt.

Daraus ergibt sich, dass der praktische zum schriftliche Prüfungsteil sowie die Aufgabe I zur Aufgabe II innerhalb der praktischen Prüfung als gleichgewichtig anzusehen sind.

z. B.

praktischer Teil I u. II: 100 Pkte + 100 Pkte = 200 Pkte

schriftlicher Teil: = 200 Pkte

## 6. Das Berichtsheft als Ausbildungsnachweis

Der Ausbildungsnachweis (Berichtsheft) ist gemäß § 39 Abs. 1 Ziff. 2 Berufsbildungsgesetz Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung; er geht jedoch nicht in die Prüfungsbewertung ein.

Das Führen eines Berichtsheftes bedeutet für die Auszubildenden, dass sie die erworbenen Qualifikationen über die schriftliche Darstellung der erledigten Aufgaben für sich rekapitulieren und festigen.

Gleichzeitig stellt das Berichtsheft bei regelmäßiger und ordnungsgemäßer Führung ein Dokument zum Nachweis der tatsächlich durchgeführten Ausbildung dar.

Formen sogenannter Ausbildungsnachweise, in denen die Inhalte bereits vor Ausbildungsbeginn vorgedruckt vorliegen, können nicht als Nachweis für die in der Ausbildung erworbenen Qualifikationen herangezogen werden.

Das Führen des Berichtsheftes sollte den zeitlichen und sachlichen Ablauf der Ausbildung für alle Beteiligten in möglichst einfacher Form (stichwortartige Angaben oder zusammenfassende Ausführungen) widerspiegeln. Dabei sollte ein deutlicher Bezug zum Ausbildungsrahmenplan hergestellt werden. Insofern gilt das Berichtsheft auch als Dokumentation für die während der Ausbildungszeit durchgeführten Aufgaben.

Ein besonderes pädagogisches Anliegen dabei ist es, dass Auszubildende Erlerntes noch einmal überdenken können, um es zusammenfassend zu dokumentieren, weiterhin dass Ausbilder/Ausbilderinnen Abweichungen vom geregelten Ausbildungsgang korrigieren können. Die Vorlage des Ausbildungsnachweises ist Zulassungsvoraussetzung zur Abschlussprüfung (§ 39 Abs. 1 Nr. 2 BBiG). Eine Bewertung nach Form und Inhalt wird zur Abschlussprüfung jedoch nicht vorgenommen.

Der von den Auszubildenden während der Arbeitszeit geführte Ausbildungsnachweis ist von dem verantwortlichen Ausbilder durchzusehen. (§ 6 Abs. 1 Nr. 4 BBiG).

Es empfiehlt sich, dass der Ausbildungsnachweis vom/von der Auszubildenden mindestens wöchentlich geführt wird.

### Überprüfung des Ausbildungsnachweises

Der Ausbilder sollte den Ausbildungsnachweis mindestens monatlich prüfen und abzeichnen. Er sollte dafür sorgen, dass auch die gesetzlichen Vertreter des Auszubildenden in angemessenen Zeitabständen über den Ausbildungsverlauf informiert werden und dies durch ihre Unterschrift bestätigen.

Im einzelnen ist der Ausbildungsnachweis entsprechend den Regelungen der zuständigen Stelle zu führen, die z.T. regional unterschiedlich sind. Vorlagen für Berichtshefte sind über den Fachhandel zu beziehen.

**Musterseite eines Ausbildungsnachweises**

Name: \_\_\_\_\_

Ausbildungsabteilung: \_\_\_\_\_

Ausbildungsjahr: \_\_\_\_\_

**Ausbildungsnachweis Nr.:**.....

Woche vom ..... bis .....20...

Tag	Ausgeführte Arbeiten, Unterricht, Unterweisungen usw.	Einzelstunden	Gesamtstunden
Mo			
Di			
Mi			
Do			
Fr			
Sa			
Wochenstunden			

**Besondere Bemerkungen**

Auszubildende/r	Ausbildender bzw. Ausbilder/in

**Für die Richtigkeit**

Datum	Unterschrift des/der Auszubildenden	Datum	Unterschrift des/der Auszubildenden bzw. des Ausbilders/der Ausbilderin





## 1. Fortbildungsmaßnahmen

Neben den innerbetrieblichen Aufstiegsmöglichkeiten zum (je nach Unternehmensgröße und Organisation)

- Gruppenleiter
- Disponent
- Verkehrsmeister (Führungskraft im Fahrdienst)

gibt es überbetriebliche Fortbildungsmöglichkeiten

Nach § 46 Abs. 2 BBiG:

- zum Kraftverkehrsmeister
- zum Verkehrsfachwirt (mit Spezialisierung Personenverkehr)

VDV-Akademie:

- zur Führungskraft im Fahrdienst
- oder spezielle Funktionsausbildungen z. B. im betriebswirtschaftlichen Bereich. Als Ansprechpartner dienen hier die IHKn und die VDV-Akademie mit ihren angeschlossenen Kompetenzzentren ([www.VDV-akademie.de](http://www.VDV-akademie.de)).

Anbieter für Aus-, Fort- und Weiterbildung:

Verband Deutscher Eisenbahnfachschulen  
Verbandsgeschäftsstelle  
Düsseldorfer Str. 19-23  
60329 Frankfurt (Main)  
Tel.: 0 69/24 29 73-10  
Fax: 0 69/24 29 73-34  
E-Mail: [Verband@vdef.de](mailto:Verband@vdef.de)  
Internet: <http://www.vdef.de>

## 2. Stichwortverzeichnis

<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>Seite</b>	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
<b>A</b>		<b>D</b>	
Abschlussprüfung	21, 82	Disposition des Fahrbetriebes	38
Arbeits- und Tarifrecht	26	<b>E</b>	
Arbeitsorganisation	29	Erkundung	77
Arbeitssicherheit	27	<b>F</b>	
Ausbildungsbetrieb	61, 75	Fahr- und Betriebsplanung	37
Ausbildungsberufsbezeichnung	17	Fahrdynamik	40
Ausbildungsberufsbild	18, 74	Fahrerlaubnis	67
Ausbildungsdauer	17	Fahrzeugtechnik	38
Ausbildungspraxis	64	Fitness im Fahrdienst	44
Ausbildungsordnung	16	Fortbildung	88
Ausbildungsplan	19, 68, 69	Fremdsprache	35
Ausbildungsprofil	12	<b>G</b>	
Ausbildungsrahmenplan	19, 24	Geschäftsvorgänge	36
Ausbildungsvertrag	66	Gewichtungsregelung	23, 83
<b>B</b>		<b>H</b>	
Berichtsheft	20, 84	Handlungskompetenz	75
Berufliche Handlungskompetenz	75	Handlungsfähigkeit	81
Berufsausbildung	26	<b>I</b>	
Berufsbezeichnung	12	Informations- und Kommunikationssysteme	30
Berufsschule	60, 75	Inkrafttreten	23
Beschaffung	36	<b>J</b>	
Beschwerdemanagement	35	Juniorfirma	80
Bestehensregelung	23	<b>K</b>	
Betrieb	60	Kaufmännische Betriebsführung	36
Betrieblicher Ausbildungsplan	19, 68, 69	Konfliktträchtige Situationen	35
Betriebsleitsysteme	42	Kosten und Erträge	36
<b>C</b>		Kunden	34
Chancen durch Ausbildung	64		
Checklisten zur Ausbildungsplanung	64		

<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>Seite</b>	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
Kundenorientiertes Fahren	41	<b>R</b>	
Kundenorientierte Kommunikation	34	Rahmenlehrplan	16, 47
		Rechtsvorschriften im Verkehr	41
<b>L</b>		<b>S</b>	
Leittext	79	Sachliche Gliederung	19, 25
Lernfelder	51	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	23
Lernfeldkonzept	48	Staatliche Anerkennung	17
Lernformen/-methoden	76	Störungen im Fahrbetrieb	42
Lernort Berufsschule	75	Stressbewältigung	44
Lernort Betrieb	75		
<b>M</b>		<b>T</b>	
Marketing und Vertrieb	32	Tarif-Vertriebssysteme	33
Mündliche Ergänzungsprüfung	22, 82	<b>U</b>	
		Umweltschutz	28
<b>N</b>		Unfälle	43
Neuordnung	10	<b>V</b>	
		Verkauf	33
<b>O</b>		Verkehrsanlagen	40
Öffentlichkeitsarbeit und Werbung	34	Verkehrsträger und Verkehrsmittel	31
Organisation des Ausbildungsbetriebes	27	Verkürzung der Ausbildung	17
Orientierungsphase	78	Vertrieb	32
		Verzeichnis der anerkannten Ausbildungsberufe	17
<b>P</b>		<b>W</b>	
Postkorb	76	Wirtschaftlichkeit	36
Praktika	79	<b>Z</b>	
Probezeit	67	Zeitliche Gliederung	19, 45
Produktpolitik	33	Zuständige Stelle	63
Projekt (-methode)	80	Zwischenprüfung	20, 82
Prüfungen	81		
Prüfungskonzept	81		
<b>Q</b>			
Qualitätsmanagement	30		

### 3. Abkürzungsverzeichnis

AG	Aktiengesellschaft
AGBG	Gesetz über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen
AO	Ausbildungsordnung
BAP	Betrieblicher Ausbildungsplan
BBiG	Berufsbildungsgesetz
BAG	Bundesarbeitsgericht
BAT	Bundesangestelltentarif
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGBl.	Bundesgesetzblatt
BIBB	Bundesinstitut für Berufsbildung
BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
BOKraft	Betriebsordnung für Kraftfahrzeuge
BOStrab	Betriebsordnung für Straßenbahn
BSAG	Bremer Straßenbahn Aktiengesellschaft
BVG	Berliner Verkehrsbetriebe
CE	Certificate European
DB AG	Deutsche Bahn Aktiengesellschaft
DGB	Deutscher Gewerkschaftsbund
DIHT	Deutscher Industrie- und Handelstag
DIN	Deutsches Institut für Normung
DVBAG	Dresdner Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft
e.V.	eingetragener Verein
EBO	Eisenbahn - Bau- und Betriebsordnung
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EU	Europäische Union
GDBA	Verkehrsgewerkschaft GDBA im Deutschen Beamtenbund
GG	Grundgesetz
GGVE/GGVS	Gefahrgutverordnung Eisenbahn/Gefahrgutverordnung Straße
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GS	Gütesiegel
IHK	Industrie- und Handelskammer
IuK	Information und Kommunikation
JArbschG	Jugendarbeitsschutzgesetz

---

JAV	Jugend- und Auszubildendenvertretung
Jg	Jahrgang
KfV	Kaufmann für Verkehrsservice
KiES	Kaufmann/-frau im Eisenbahn- und Straßenverkehr
KMK	Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland
KOM	Kraftomnibus
LZ	Lernziel
MTV	Manteltarifvertrag
OHG	Offene Handelsgesellschaft
ÖPNV	Öffentlicher Personen-Nah-Verkehr
PbefG	Personenbeförderungsgesetz
PC	Personalcomputer
PE	Personalentwicklung
PersVG	Personalvertretungsgesetz
RBL	rechnergesteuertes Betriebsleitsystem
RLP	Rahmenlehrplan
RSAG	Rostocker Straßenbahn Aktiengesellschaft
StVO	Straßenverkehrsordnung
StVZO	Straßenverkehrszulassungsordnung
Transnet	Transnet Gewerkschaft
TQM	Total Quality Management
UWG	Gesetz über den unlauteren Wettbewerb
VDE	Verband Deutscher Elektriker
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
ver.di	Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft e.V.
VO	Verordnung (im Sinne von Ausbildungsordnung)

## 4. Literatur und Materialien

Bei der nachfolgenden Aufzählung handelt es sich um eine Auswahl von Titeln, die keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt

### Fachliteratur

Der Straßenbahner (Handbuch)  
Beka Köln  
Art. Nr. V1024

### Aktive Lernformen und Methoden

Bunk, G.P.: Kompetenzvermittlung in der beruflichen Aus- und Weiterbildung in Deutschland.  
In: Berufsbildung - Kompetenz: Begriffe und Fakten. 1994, Seite 9-15.

Koch, J.; Selka, R.: Leittexte - ein Weg zum selbständigen Lernen, Bielefeld 1991.

Pätzold, G.: Lehrmethoden in der beruflichen Bildung, Heidelberg 1993.

Jean-Pierre Crittin: Erfolgreich unterrichten, Paul-Haupt-Verlag Stuttgart, 1993

Skill-Autorenteam, Kreativ lehren und lernen, Gabel-Verlag Offenbach, 1995

### Ausbildungsverbund

Bundesanstalt für Arbeit; Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.): Ausbildungsfiibel. Tips und Hilfen für Betriebe. ibV 10/95.

Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.): Ausbildung im Verbund. Argumente - Modelle - Checklisten - Vertragsmuster, Bielefeld 1995.

Bundesminister für Bildung und Wissenschaft (Hrsg.): Ausbildungsverbund - Was ist das? Bonn 1984.

Bundesminister für Bildung und Wissenschaft (Hrsg.): Der Ausbildungsverbund. Ein Leitfaden für kleinere und größere Unternehmen, Bonn 1985.

Eule, Michael; Meyer, Klaus; Schwiedrzyk, Bernd: Der betriebliche Ausbildungsverbund - Praxis und Rechtsfragen (2 Bände), Berlin 1987.

Eule, Michael; Klubertz, Thomas: Rechtsfragen der Verbundausbildung ,vertragliche Beziehungen, Kostenverteilung, Haftung, internationale Verbände, Bielefeld, W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG, 2001

### Handlungsorientiertes Lernen

Neber/Wagner/Einsiedler (Hrsg.): Selbstgesteuertes Lernen. Psychologische und pädagogische Aspekte eines handlungsorientierten Lernens, Basel 1978.

Tulodziecki/Breuer/Hauf: Konzepte für das berufliche Lehren und Lernen, Bad Heilbrunn 1992.

### Handlungsorientierte Prüfungen

Jens U. Schmidt: Kaufmännische Prüfungsaufgaben - handlungsorientiert und komplex !?, 1997

Reisse, Dr. Lippitz, Geb: Integrierte Prüfung- Grundlagen für eine neue Prüfungsform am Beispiel „Technisches Zeichnen/ Konstruieren“, Bielefeld 1997



# Nachwuchs- kräfte fördern

## Führungspotenziale von Mitar- beitern erkennen und fördern

Unternehmen gehen verstärkt dazu über, ihre Führungskräfte aus den eigenen Reihen zu rekrutieren.

Der Leitfaden stellt Methoden vor, wie die Führungspotenziale von Mitarbeitern erkannt und gezielt gefördert werden können. Er zeigt auch, wie die künftigen Führungskräfte in ihrer neuen Rolle unterstützt werden können.

Der Leser erhält damit Handlungsempfehlungen zur Gestaltung eines zukunftsorientierten Entwicklungsprogramms für den Führungskräfte-nachwuchs.



Gerhard Herz, Urte Pohl

### **Nachwuchskräfte fördern**

Leitfaden für die Bildungspraxis, 32  
2009, ca. 48 S., 17,90 € (D)/34,70 SFr  
ISBN 978-3-7639-3631-1  
Best.-Nr. 6001908

Erscheint voraussichtlich  
September 2009

[www.wbv.de](http://www.wbv.de)



W. Bertelsmann Verlag

Bestellung per Telefon 0521 91101-11 per E-Mail [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de)

