SACHLICHE UND ZEITLICHE GLIEDERUNG DER BERUFSAUSBILDUNG

Kaufmann/Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice

vom 14. Januar 2026

Bestell-Nr. 1215037

wbv

Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsbetrieb: .....

Verantwortliche/r Ausbilder/in: .....

Auszubildende/r: .....

Ausbildungsberuf: **Kaufmann/Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice**

Die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der **Ausbildungsverordnung vom 14. Januar 2026** ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Gesellenprüfung des/der Auszubildenden ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Auszubildende/r: .....
Unterschrift*

Gesetzliche/r Vertreter/in des/der Auszubildenden: .....
Unterschrift*

.....
Datum

.....
Firmenstempel/Unterschrift

* Bei elektronischer Abfassung ist die Vertragsabfassung so zu übermitteln, dass die Auszubildenden und ggf. deren gesetzliche/r Vertreter/in diese speichern und ausdrucken können. Ausbildende haben den Empfang durch die Auszubildenden und ggf. deren gesetzliche/r Vertreter/in nachzuweisen (§ 11 Abs. 2 Satz 2 und 3 BBiG). Auszubildende sind verpflichtet den Empfang der Vertragsabfassung zu bestätigen (§ 13 S. 2 Nr. 8 BBiG).

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

Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		Position vermittelt
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat	
1	2	3	4		5
1	Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	a) betriebliche Arbeitsstrukturen und -prozesse in Bezug auf Personalplanung, Personalgewinnung und Personaleinsatz erläutern b) Einführung neuer Mitarbeitenden begleiten sowie bei Maßnahmen zur Personalbindung mitwirken c) Konzepte der Arbeitsorganisation unterscheiden und die Personaleinsatzplanung unterstützen, dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten d) Nachweise für die Personaleinsatzplanung und für die Arbeitszeiterfassung führen e) Arbeitsprozesse im Hinblick auf Personalplanung, Personalgewinnung und Personaleinsatz reflektieren und Verbesserungen vorschlagen	8		☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2	Projektorientierte Arbeitsweisen anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	a) Planung, Strukturierung, Umsetzung und Steuerung betrieblicher Projekte unterstützen b) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren und präsentieren sowie Schlussfolgerungen ableiten c) Projektabläufe an veränderte Anforderungen anpassen d) Projektmanagementmethoden anwenden		8	☐ ☐ ☐ ☐
3	Entwicklung von Mobilitätsdienstleistungen und ihre Realisierung mitgestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	a) rechtliche und vertragliche Regelungen im Personenverkehr und bei sonstigen Leistungen im Sinne der Vertragspartner einhalten b) Markt- und Wettbewerbsbedingungen des Mobilitätsmarktes für die Entwicklung und Planung von Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich nutzen c) Anforderungen aus Leistungskatalogen und Verkehrsverträgen bei der Entwicklung von Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich darstellen und umsetzen d) Leistungen verschiedener Verkehrsträger und Mobilitätsanbieter in ihrer Vernetzung beschreiben und bewerten	9		☐ ☐ ☐ ☐

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		Position vermittelt
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat	
1	2	3	4		5
		e) intermodale und multimodale Wegeketten voneinander abgrenzen und ihre Verknüpfungsleistungen im Rahmen von Mobilitätsangeboten mitgestalten			☐
		f) Plattformen und Tools des datenbasierten Mobilitätsmanagements anwenden und unter Berücksichtigung verkehrsgeographischer Begebenheiten für individuelle kundenbezogene Dienstleistungsangebote nutzen			☐
		g) bei der Angebotserstellung Aspekte von Umweltfreundlichkeit und Ressourcennutzung berücksichtigen		11	☐
		h) Produkte und Leistungen entlang der Reisekette kundenorientiert unter Anwendung geeigneter Vertriebskanäle anbieten			☐
		i) die Wechselwirkungen zwischen Kundenwünschen und der Gestaltung des Dienstleistungsangebots berücksichtigen			☐
		j) Kundenfeedback aufnehmen, auswerten und weitergeben			☐
		k) Bedeutung der unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit im Bereich der Mobilitäts- und Beförderungsleistungen herausstellen			☐
4	Kommunikation mit Kunden und Kundinnen dienstleistungsorientiert und situationsbezogen gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	a) das Auftreten und die Rolle als Dienstleister gegenüber den Kunden und Kundinnen reflektieren und das Verhalten kundenorientiert gestalten			☐
		b) Gespräche situations- und zielgruppenorientiert führen unter Berücksichtigung der Diversität der Kunden und Kundinnen			☐
		c) Kommunikationskanäle auswählen und einsetzen	11		☐
		d) unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkte Personen vor, während und nach der Reise beraten			☐
		e) Kundenerwartungen ermitteln und Angebote des Mobilitätsanbieters unterbreiten			☐
		f) Problemsituationen analysieren und Problemlösungsmöglichkeiten aufzeigen			☐
		g) in Störungssituationen kundenorientiert kommunizieren		11	☐
		h) Deeskalationstechniken präventiv und in Konfliktsituationen anwenden			☐

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

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		Position vermittelt
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat	
1	2	3	4		5
		d) Notfallmeldekette auslösen und einhalten; Hilfe anfordern			☐
		e) in Notsituationen bis zum Eintreffen von Hilfskräften Personen betreuen und informieren			☐
		f) Evakuierungsprozesse situationsbezogen unterstützen			☐
		g) Reisenden-Lenkfunktion bei Ersatzverkehren und Busnotverkehr übernehmen			☐
		h) Gesamtvorgang des Vorfalls dokumentieren			☐
		i) betriebliche Leitlinien und Hilfsangebote zur Nachsorge psychisch belastender Ereignisse erläutern			☐
		j) Strategien für den Umgang mit psychisch belastenden Ereignissen anwenden			☐
9	Instrumente der kaufmännischen Steuerung anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 9)	a) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten	5		☐
		b) Geschäftsvorfälle bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten			☐
		c) vorbereitende Arbeiten für die Buchführung und für Jahresabschlüsse durchführen			☐
		d) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln sowie Material und Dienstleistungen beschaffen			☐
		e) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit in der betrieblichen Leistungserstellung beachten		7	☐
		f) Angebotskalkulation auf Basis von vorhandenen Kosten- und Leistungsdaten durchführen			☐
		g) bei der Datenerhebung unterstützen und die Datenerhebung für betriebliche Dokumentationen nutzen			☐
		h) betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken			☐

Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung	Position vermittelt
1	2	3	4	5
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern	während der gesamten Ausbildung	☐
		b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben		☐
		c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen		☐
		d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern		☐
		e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern		☐
		f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebs und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern		☐
		g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern		☐
		h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern		☐
		i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern		☐
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden		☐
		b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen		☐
		c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern		☐
		d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen		☐
		e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden		☐

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung	Position vermittelt
1	2	3	4	5
		f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten		☐
		g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen		☐
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen		☐
		b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen		☐
		c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten		☐
		d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen		☐
		e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln		☐
		f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren		☐
4	Digitalisierte Arbeitswelt (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten		☐
		b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten		☐
		c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren		☐
		d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen		☐
		e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen		☐

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

Am Ende eines jeden Ausbildungsabschnittes soll der/die Ausbilder/in zusammen mit dem/der Auszubildenden alle Positionen der Liste durchgehen. Positionen, die dem/der Auszubildenden gründlich **erklärt** worden sind und die er/sie – wo es sich um Tätigkeiten handelt – aufgrund dieser Unterweisung **geübt** hat, erhalten in den dafür vorgesehenen kleinen Kästchen der entsprechenden Spalte **ein Kreuz**.

Danach bestätigen **Ausbilder/in** und **Auszubildende/r** durch ihr Handzeichen, dass die angekreuzten Positionen tatsächlich vermittelt worden sind.

Angekreuzte Positionen vermittelt:

Ausbilder/in: .....

Auszubildende/r: .....

wbv Publikation
ein Geschäftsbereich der wbv Media GmbH & Co. KG

Gesamtherstellung: wbv Media GmbH & Co. KG, Bielefeld

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

E-Mail: service@wbv.de
Website: wbv.de/berufenet