

## **Service und Verkauf**

Organisationsformen

Erlaubnis- und Genehmigungsverfahren im Straßen- und Eisenbahnpersonenverkehr

Umweltkonzepte im Verkehrsbereich

Bedeutende Wirtschaftsräume und Touristikzentren in Deutschland und Europa

Schienen- und Straßennetz in Deutschland und Europa (Hauptstrecken, wichtige

Grenzübergänge)

Fährverbindungen im deutschen und europäischen Verkehr

Geschichtliche Entwicklung des Verkehrswesens

Verkehrsträger, Verkehrsmittel

Ökologischer und ökonomischer Vergleich der Verkehrsträger

Fahrpläne im Personenverkehr

ÖPNV

Produkte im Personenverkehr (z.B. ICE, Europabus)

Serviceleistungen im Personenverkehr

Kommunikation und Interaktion (einschl. nonverbaler Kommunikation, wie Mimik, Gestik, Körpersprache)

Besonderheiten und häufige Fehler im Umgang mit Kunden und Gruppen

Mündliche Kommunikation

Umgang mit betriebsüblichen (Informations-) Materialien

Kundenbedürfnis, Marketinginformationen

Produktgestaltung, Angebotsgestaltung

Verkaufsförderung (Sales Promotion)

Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations)

Direct Marketing

Product Placement

Sponsoring

Rechtliche Rahmenbedingungen (z.B. UWG, EVO, BO-Kraft, PbefG)

Vertragsarten im Eisenbahn- und Straßenpersonenverkehr

Wechselverkehr

Personenbeförderungsgesetz/ Personenbeförderungsvertrag

Beförderungsbedingungen Praktische Rechtsanwendung in betriebstypischen Situationen

Reiseversicherungen

Agentur- und Reisevertrag

Verkehrssicherungspflicht  
Gefährdungshaftung  
Rechtsvorschriften zur Verkehrstauglichkeit

Sicherheits- und Ordnungsaufgaben der Beschäftigten im Verkehrswesen  
Eingriffsbefugnisse der Beschäftigten im Verkehrswesen ("Jedermannsrechte"),  
Rechtsgrundlagen:  
Arbeitsrecht und Hausrecht

## **Wirtschaftlehre**

Grundzüge des Rechtssystems,  
Rechts- und Geschäftsfähigkeit  
Rechtsformen (Kapitalgesellschaften, Personengesellschaften)  
Handelsregister, Firma  
Unternehmensgründung

Markt  
Erwerbswirtschaftliches und gemeinwirtschaftliches Prinzip  
Preisbildung (inkl. Staatliche Eingriffe)  
Kooperation und Konzentration

Ziele der Wirtschaftspolitik, Zielkonflikte  
Fiskalpolitik (inkl. Steuern und Subventionen)

Außenwirtschaftliche Beziehungen (Globalisierung)  
Europäischer Wettbewerb (Perspektiven im Verkehrsbereich)  
Soziale Marktwirtschaft  
Wettbewerbspolitik  
Verbraucherpolitik

Mengen-, Preis- und Sortimentsplanung  
Bedarfsanalyse Bezugsquellen (inkl. Bewertung unter ökologischen Aspekten)  
Anfrage (einschl. Korrespondenz)  
Angebotsvergleich  
Kaufvertrag (sowie mind. ein weiteres vertragliches Schuldverhältnis)

AGB  
Kontrolle und Erfassung des Wareneingangs  
Leistungsstörungen (einschl. Korrespondenz)  
Rechtsgeschäftliche Vertretung Eigentum und Besitz

Geldarten  
Überblick über Zahlungsformen (insbesondere auch Gefahren missbräuchlicher  
Verwendung) - Girokonto

Finanzierungsmöglichkeiten (Überblick)

Zahlung von Rechnungen unter Nutzung von Preisnachlässen

Überwachung des Zahlungseingangs (Offene - Posten - Liste)

Geldwert und Geldwertverschlechterungen

Öffentliches Recht, privates Recht

Steuern (Überblick, Arten)

Gehaltsabrechnung

## **Sozialkunde**

Berufsbildungsgesetz

Ausbildungsordnung, Ausbildungsrahmenplan, Rahmenlehrplan

Schutzgesetze (u.a. JArbSchG)

Ausbildungsvertrag

Tarifvertrag, Arbeitnehmer- und Arbeitgebervertretungen

Interessen und Tarifvertragsparteien,

Beteiligungsrechte (u.a. JAV)

Konfliktlösungsstrategien (kommunikative u. institutionalisierte Verfahren)

Organe der Rechtspflege (u.a. Arbeitsgerichtsbarkeit)

Überwachungs- und Aufsichtsämter, Kammern

Organisation und individuelle Ausgestaltung der dualen Ausbildung

Informationsbeschaffung und -verwertung).

Bewerbungen (incl. Korrespondenz, Formvorschriften)

Personalauswahl

Personalbeurteilung

Schutz personenbezogener Daten

Arbeitsvertrag, Tarifvertrag Kündigung,

Kündigungsschutz

Schutzgesetze

Arbeitsgerichtsbarkeit

Betriebsrat, Personalrat

Mitbestimmungsrechte (auf Unternehmensebene)

Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten

Soziale Sicherung

## **Rechnungswesen und Controlling**

Einfache Entgeltabrechnung

Steuern

Grundfunktionen des Rechnungswesens

Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung

Inventur, Inventar, Bilanz

Kontenrahmen, Kontenplan

Bestandskonten

Ergebniskonten

Möglichkeiten und Grenzen der Erfolgskontrolle

Einfacher Jahresabschluss

Umsatzsteuer

Buchung von Beschaffungsvorgängen und Verkäufen

Werteverzehr von Sachanlagen

Bilanzkennzahlen

Prozentrechnen

Währungsrechnen

Zinsrechnen

Grundzüge des Controlling

Grundzüge des Rechnungswesens

(am Beispiel des Controllingkonzepts eines Verkehrsbetriebes)

Kostenartenrechnung

Kostenstellenrechnung (insbes. Leistungserfassung und -bewertung)

Kostenträgerrechnung

Vergleich von Voll- und Teilkostenrechnung

(Deckungsbeitragsrechnung)

Einfache Kalkulation von Zusatzleistungen (Kalkulationsschema)

Abrechnung von Profitcentern

Berichtswesen und Statistik

Indexzahlen, Betriebskennziffern etc.