

Fachkraft im Fahrbetrieb – Ausbildungsinhalte

Während der ersten 18 Monate lernen die Auszubildenden z.B.:

- wie man Busse, Straßenbahnen bzw. U-Bahnen im Netz des Unternehmens führt und dabei auf Sicherheit, Kundenfreundlichkeit, Umweltbelange und Wirtschaftlichkeit achtet
- wie tarifrechtliche, gesetzliche und vertragliche Bestimmungen im Personennahverkehr anzuwenden sind
- was in Gefahrensituationen und bei Unfällen zu tun ist
- was man bei der Planung und Steuerung des Fahrzeug-, Personal- und Mitteleinsatzes beachten muss
- wie man für Fahrzeugservice und -bereitstellung einschließlich Kontrolle der Verkehrs- und Betriebssicherheit sorgt
- welche Informationsmedien es gibt und wie man sie einsetzt
- wie man Auskünfte in einer Fremdsprache erteilt
- wie Leistungen verkauft werden
- wie die erforderlichen Abrechnungen durchgeführt und Kalkulationen erstellt werden
- wie man Beschwerden auswertet
- wie man Kundenbedürfnisse ermittelt und bei der kundengerechten Weiterentwicklung der Produkte des Unternehmens sowie bei der Qualitätskontrolle mitwirkt
- wie Kunden im Normalverkehr und bei Störungen informiert werden
- wie die Kontrollinstrumente überwacht und bedient werden
- wie man Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzt

Während der zweiten 18 Monate lernen die Auszubildenden z.B.:

- was man bei der Kundenberatung beachten muss und wie man über Tarife und Linienverbindungen sowie Zusatzangebote des öffentlichen Personennahverkehrs Auskunft gibt
- was bei der Erstellung der Fahrpläne zu beachten ist
- wie Kunden im Normalverkehr und bei Störungen informiert werden
- wie die Wartung und Instandsetzung der Fahrzeuge veranlasst wird

Während der gesamten Ausbildungszeit wird den Auszubildenden vermittelt:

- welche gegenseitigen Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag entstehen
- wie der Ausbildungsbetrieb organisiert ist und wie Beschaffung, Fertigung, Absatz und Verwaltung funktionieren
- wie die Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften angewendet werden
- wie Umweltschutzmaßnahmen beachtet und angewendet werden

In der Berufsschule sind folgende Lernfelder Gegenstand des theoretischen Unterrichts:

- Fahrzeuge pflegen und warten
- Betriebsbereitschaft von Verkehrsmitteln überprüfen
- Dienstleistungen von Verkehrsunternehmen anbieten und erbringen
- Betriebsbereitschaft von Schienenfahrzeugen überprüfen
- Fahrzeuge auf dem Schienennetz einsetzen
- mit Kunden der Verkehrsunternehmen umgehen
- das eigene Verkehrsunternehmen repräsentieren
- Personenverkehr durchführen
- bei der Gestaltung von Betriebsabläufen mitwirken
- die Arbeitsbedingungen mitgestalten
- kostenbewusst handeln
- Fahrzeuge sicher und kundenfreundlich führen
- elektronische Geräte einsetzen

Auszug aus dem Ausbildungsrahmenplan und dem Rahmenlehrplan

Ausbildung im Betrieb

**In den ersten
18 Monaten**

Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme
Verkehrsträger und Verkehrsmittel im Personenverkehr
Marketing und Vertrieb
Umgang mit Kunden
kaufmännische Betriebsführung
Planung und Disposition des Fahrbetriebes
Betriebssicherheit und Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge und Anlagen
Rechtsvorschriften im Verkehr
Umgang mit Störungen im Fahrbetrieb

Ausbildung in der Berufsschule

in den Lernfeldern:

Im 1. Ausbildungsjahr:

das eigene Verkehrsunternehmen repräsentieren

Fahrzeuge pflegen und warten

Betriebsbereitschaft des KOM (Kraft-Omnibusses) überprüfen

mit Kunden der

Verkehrsunternehmen umgehen

Im 2. Ausbildungsjahr:

Dienstleistungen von

Verkehrsunternehmen anbieten und erbringen

Personenverkehr durchführen

Betriebsbereitschaft von

Schienenfahrzeugen überprüfen

bei der Gestaltung von

Betriebsabläufen mitwirken

Zwischenprüfung vor Ende des 2. Ausbildungsjahres

**In den zweiten
18 Monaten** Über die oben genannten Lernfelder hinaus:
Qualitätsmanagement
Verkehrssicherheit und Führen von
Fahrzeugen im öffentlichen Verkehrsraum
Einweisung in den Fahrbetrieb
Fitness im Fahrdienst, Stressbewältigung

Im 3. Ausbildungsjahr:
die Arbeitsbedingungen
mitgestalten
Fahrzeuge auf dem
Schienennetz einsetzen
kostenbewusst handeln
Fahrzeuge sicher und
kundenfreundlich führen
elektronische Geräte einsetzen

Abschlussprüfung nach dem 3. Ausbildungsjahr

(Quelle: BERUFNET - <http://infobub.arbeitsagentur.de/berufe/index.jsp>; Bundesagentur für Arbeit)