

Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb

FKrFBAusbV

Ausfertigungsdatum: 11.07.2002

Vollzitat:

"Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb vom 11. Juli 2002
(BGBl. I S. 2612)"

Fußnote

Textnachweis ab: 1. 8.2002

Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 25 des
Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der
Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland
beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum
Bundesanzeiger veröffentlicht.

Eingangsformel

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 Nr. 2 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:

§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb wird staatlich anerkannt.

§ 2 Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3 Ausbildungsberufsbild

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die Vermittlung folgender 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 konfliktträchtigen 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 Fahrdienst, Stressbewältigung.

§ 4 Ausbildungsrahmenplan

(1) Die in § 3 genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen nach der in der Anlage enthaltenen Anleitung zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine vom 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.

§ 5 Ausbildungsplan

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

§ 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.

§ 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 selbständig 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.

§ 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 selbständig 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 Meter 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 praxisbezogene Fälle mit verknüpften arbeitsorganisatorischen, wirtschaftlichen und rechtlichen Inhalten 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 und 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 Fahrbetriebes 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 Fahrbetriebes,
 - 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 Fahrbetriebes:
 - 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.

(4) Der schriftliche Teil der Prüfung dauert höchstens:

- | | |
|--|-------------|
| 1. im Prüfungsbereich Personenverkehr und Beförderungsleistungen | 90 Minuten, |
| 2. im Prüfungsbereich Planung und Disposition des Fahrbetriebes | 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

I	I	Wirtschaftsorganisationen,	I	
I	I	Berufsvertretungen und	I	
I	I	Gewerkschaften nennen	I	
I	I	d) Grundlagen, Aufgaben und	I	
I	I	Arbeitsweise der betriebs-	I	
I	I	verfassungs- oder personal-	I	
I	I	vertretungsrechtlichen	I	
I	I	Organe des ausbildenden	I	
I	I	Betriebes beschreiben	I	
-----				I während
3	I Sicherheit	I a) Gefährdung von Sicherheit	I	der gesamten
I	I und	I und Gesundheit am Arbeits-	I	Ausbildung
I	I Gesundheits-	I platz feststellen und	I	zu vermitteln
I	I schutz bei	I Maßnahmen zu ihrer	I	
I	I der Arbeit	I Vermeidung ergreifen	I	
I	I (§ 3 Nr. 3)	I b) berufsbezogene	I	
I	I	I Arbeitsschutz- und	I	
I	I	I Unfallverhütungsvorschriften	I	
I	I	I anwenden	I	
I	I	I c) Verhaltensweisen bei	I	
I	I	I Unfällen beschreiben sowie	I	
I	I	I erste Maßnahmen einleiten	I	
I	I	I d) Vorschriften des	I	
I	I	I vorbeugenden Brandschutzes	I	
I	I	I anwenden; Verhaltensweisen	I	
I	I	I bei Bränden beschreiben und	I	
I	I	I Maßnahmen zur Brand-	I	
I	I	I bekämpfung ergreifen	I	
-----				I
4	I Umweltschutz	I Zur Vermeidung betriebs-	I	
I	I (§ 3 Nr. 4)	I bedingter Umweltbelastungen	I	
I	I	I im beruflichen Einwirkungs-	I	
I	I	I bereich beitragen,	I	
I	I	I insbesondere	I	
I	I	I a) mögliche Umweltbelastungen	I	
I	I	I durch den Ausbildungs-	I	
I	I	I betrieb und seinen Beitrag	I	
I	I	I zum Umweltschutz an	I	
I	I	I Beispielen erklären	I	
I	I	I b) für den Ausbildungsbetrieb	I	
I	I	I geltende Regelungen des	I	
I	I	I Umweltschutzes anwenden	I	
I	I	I c) Möglichkeiten der	I	
I	I	I wirtschaftlichen und	I	
I	I	I umweltschonenden Energie-	I	
I	I	I und Materialverwendung	I	
I	I	I nutzen	I	
I	I	I d) Abfälle vermeiden; Stoffe	I	
I	I	I und Materialien einer	I	
I	I	I umweltschonenden Entsorgung	I	
I	I	I zuführen	I	

5	I Arbeits-	I	I	I
I	I organisation,	I	I	I
I	I Informations-	I	I	I
I	I und	I	I	I
I	I Kommunikations-	I	I	I
I	I systeme	I	I	I
I	I (§ 3 Nr. 5)	I	I	I

5.1	I Arbeits-	I a) Arbeitsaufträge erfassung und	I	I
I	I organisation	I Vorgaben auf Umsetzbarkeit	I	I

I	(§ 3 Nr. 5.1)	I	prüfen	I	I
I		I	b) Informationen beschaffen und	I	I
I		I	nutzen, insbesondere	I	I
I		I	Dienstanweisungen,	I	I
I		I	Bedienungsanleitungen,	I	I
I		I	Fachzeitschriften und	I	I
I		I	Fachbücher	I	I
I		I	c) Bedarf an Arbeitsmaterialien	I	I
I		I	ermitteln, Arbeitsmaterialien	I	I
I		I	zusammenstellen	I	I
I		I	d) Arbeitsschritte unter	I	I
I		I	Berücksichtigung	I	I
I		I	ergonomischer, konstruktiver,	I	I
I		I	arbeitsablauftechnischer und	I	I
I		I	wirtschaftlicher	I	I
I		I	Gesichtspunkte festlegen und	I	I
I		I	vorbereiten	I	I
I		I	e) Einsatz von Arbeitsmitteln	I	3*) I
I		I	unter Beachtung der	I	I
I		I	Vorschriften planen und	I	I
I		I	Sicherungsmaßnahmen anwenden	I	I
I		I	f) Zeitaufwand und personelle	I	I
I		I	Unterstützung abschätzen und	I	I
I		I	dokumentieren	I	I
I		I	g) Aufgaben im Team planen und	I	I
I		I	umsetzen, Ergebnisse	I	I
I		I	abstimmen und auswerten	I	I
I		I	h) Gespräche situationsgerecht	I	I
I		I	führen, Sachverhalte	I	I
I		I	darstellen	I	I
I		I	i) Arbeitsschritte mit	I	I
I		I	betrieblichen und außer-	I	I
I		I	betrieblichen Beteiligten	I	I
I		I	abstimmen	I	I

?

5.2	Informations-	I	a) Arbeitsaufgaben mit Hilfe von	I	I
I	und	I	Informations- und Kommunikations-	I	I
I	Kommunikations-	I	systemen unter Einschluss des	I	I
I	systeme	I	Internets bearbeiten	I	4 I
I	(§ 3 Nr. 5.2)	I	b) gesetzliche und betriebliche	I	I
I		I	Regelungen zum Datenschutz	I	I
I		I	anwenden	I	I
I		I	c) Daten pflegen und sichern	I	I

6	I Qualitäts-	I	a) Ziele, Aufgaben und	I	I
I	management	I	Instrumente des Qualitäts-	I	I
I	(§ 3 Nr. 6)	I	managements unterscheiden	I	I
I		I	b) qualitätssichernde Maßnahmen	I	I
I		I	im eigenen Arbeitsbereich	I	I
I		I	ausführen, dabei zur	I	I
I		I	kontinuierlichen Verbesserung	I	I
I		I	von Arbeitsprozessen beitragen	I	4*) I
I		I	c) Arbeits- und Betriebsabläufe	I	I
I		I	im Hinblick auf Kunden-	I	I
I		I	orientierung analysieren und	I	I
I		I	bewerten, Maßnahmen zur	I	I
I		I	Verbesserung der Kunden-	I	I
I		I	orientierung ergreifen	I	I

7	I Verkehrsträger	I		I	I
I	und Verkehrs-	I		I	I

I mittel im	I		I	I
I Personenverkehr			I	I
I (§ 3 Nr. 7	I		I	I

7.1	Verkehrsmarkt	I a)	Rahmenbedingungen des	I I
I	I (§ 3 Nr. 7.1)	I	Verkehrsmarkts und die	I I
I	I	I	Stellung des eigenen Unter-	I I
I	I	I	nehmens am Markt berücksichtigen	I I
I	I	I b)	Verbindungen im regionalen	I I
I	I	I	Verkehrssystem nach Kunden-	I I
I	I	I	bedürfnissen ermitteln	I 3 I
I	I	I c)	Auswirkungen von örtlichen	I I
I	I	I	Ausflugszielen, Veranstaltungs-	I I
I	I	I	orten, topografischer	I I
I	I	I	Beschaffenheit und Siedlungs-	I I
I	I	I	strukturen der Region auf den	I I
I	I	I	Verkehrsmarkt einschätzen und	I I
I	I	I	berücksichtigten	I I

7.2	Einsatzfelder	I a)	Einsatzfelder von Verkehrs-	I I
I	I von Verkehrs-	I	mitteln unterscheiden	I 2 I
I	I mitteln nach	I		
I	I dem Personen-	I b)	Verkehrswege für Verkehrs-	I I
I	I beförderungs-	I	linien untersuchen, insbesondere	I I
I	I gesetz	I	hinsichtlich Bebauung,	I I 2
I	I (§ 3 Nr. 7.2)	I	topografischer und klimatischer	I I
I	I	I	Voraussetzungen	I I

8	Marketing und	I		I I
I	I Vertrieb	I		I I
I	I (§ 3 Nr. 8)	I		I I

8.1	Marketing	I a)	Produktpolitik, Preispolitik,	I I
I	I (§ 3 Nr. 8.1)	I	Distributionspolitik und	I I
I	I	I	Kommunikationspolitik als	I I
I	I	I	Marktinstrumente einordnen	I 3 I
I	I	I b)	Einfluss des betrieblichen	I I
I	I	I	Angebots auf den Markt	I I
I	I	I	berücksichtigten	I I

8.2	Markt-	I a)	bei der Marktbeobachtung	I I
I	I beobachtung	I	mitwirken, insbesondere Preise,	I I
I	I und Verkehrs-	I	Leistungen und Konditionen	I I
I	I analyse	I	von Wettbewerbern mit dem	I I
I	I (§ 3 Nr. 8.2)	I	eigenen Leistungsangebot	I I
I	I	I	vergleichen	I I
I	I	I b)	Informationsquellen für die	I I
I	I	I	Erschließung von Zielgruppen	I 3 I
I	I	I	und Märkten sowie für die	I I
I	I	I	Vermarktung von Dienst-	I I
I	I	I	leistungen auswerten und	I I
I	I	I	nutzen	I I
I	I	I c)	an Erhebungen zum Angebot des	I I
I	I	I	öffentlichen Personen-	I I
I	I	I	nahverkehrs und ihrer	I I
I	I	I	Auswertung mitwirken	I I

8.3	Produktpolitik	a)	Kenngrößen zur	I I
I	I (§ 3 Nr. 8.3)	I	Wirtschaftlichkeit einzelner	I I
I	I	I	Angebote des öffentlichen	I I
I	I	I	Personennahverkehrs ermitteln	I I 2
I	I	I b)	an der Erstellung von	I I

I	I	Angebotsplänen mitwirken	I	I
<hr/>				
8.4	Verkauf,	I a) tarifrechtliche sowie	I	I
I	Tarif- und	I gesetzliche und vertragliche	I	I
I	Vertriebs-	I Bestimmungen, insbesondere im	I	I
I	systeme	I Personenverkehr, anwenden	I	I
I	(§ 3 Nr. 8.4)	I b) Tarife kundengerecht anwenden	I	I
I		I und formalisierte Beförderungs-	I	I
I		I verträge abschließen	I	7 I
I		I c) Dienstleistungsangebote, auch	I	I
I		I in Verbindung mit anderen	I	I
I		I Verkehrsträgern, erstellen,	I	I
I		I Verkaufspreise ermitteln,	I	I
I		I Angebote unterbreiten	I	I
I		I d) betriebliche Verkaufs-	I	I
I		I unterstützungssysteme und	I	I
I		I Vertriebswege nutzen	I	I
<hr/>				
8.5	Öffentlichkeits-	a) Informationsmedien	I	I
I	arbeit und	I kundengerecht einsetzen	I	I
I	Werbung	I b) an Maßnahmen der Werbung,	I	3 I
I	(§ 3 Nr. 8.5)	I Verkaufsförderung und	I	I
I		I Öffentlichkeitsarbeit	I	I
I		I mitwirken	I	I
<hr/>				
9	Umgang mit		I	I
I	Kunden		I	I
I	(§ 3 Nr. 9)		I	I
<hr/>				
9.1	Kunden-	I a) Regeln für kundenorientiertes	I	I
I	orientierte	I Verhalten anwenden, insbesondere	I	I
I	Kommunikation	I auf Kundenzufriedenheiten	I	I
I	(§ 3 Nr. 9.1)	I achten	I	I
I		I b) Gespräche zielgruppen-	I	I
I		I orientiert und situations-	I	I
I		I gerecht führen	I	I
I		I c) Informationsbedürfnisse des	I	I
I		I Kunden erkennen, Kunden im	I	I
I		I Normalbetrieb und bei besonderen	I	I
I		I Vorfällen informieren,	I	I
I		I technische Hilfsmittel	I	I
I		I einsetzen	I	I
I		I d) betriebliche Möglichkeiten	I	I
I		I zur Umsetzung von Kunden-	I	I
I		I wünschen prüfen und Kunden	I	I
I		I informieren	I	I
I		I e) Korrespondenz führen	I	I
<hr/>				
9.2	Anwenden einer	a) fremdsprachige Fachbegriffe	I	I
I	Fremdsprache	I anwenden	I	I
I	bei Fach-	I b) fremdsprachige Standardtexte	I	I
I	aufgaben	I situationsgerecht einsetzen	I	3*) I
I	(§ 3 Nr. 9.2)	I c) fremdsprachige Auskünfte	I	I
I		I erteilen	I	I
<hr/>				
9.3	Beschwerde-	I a) Reklamationen und Beschwerden	I	I
I	management	I entgegennehmen und bearbeiten,	I	I
I	(§ 3 Nr. 9.3)	I Beteiligte informieren	I	3 I
I		I b) Beschwerden auswerten und	I	I
I		I Konsequenzen für inner-	I	I
I		I betriebliche Maßnahmen ziehen	I	I

9.4	Umgang mit	I a)	konfliktträchtige Situationen	I	I	
	I konflikt-	I	erkennen, Verhaltensregeln	I	I	
	I trächtigen	I	zur Verhinderung und	I	I	
	I Situationen	I	Entschärfung von Konflikten	I	I	
	I (§ 3 Nr. 9.4)	I	anwenden	I	I	
	I	I b)	bei Gefahr im Verzug notwendige	I	I	
	I	I	Maßnahmen veranlassen,	I	I	
	I	I	insbesondere Polizei und	I	I	4
	I	I	Sicherheitsdienste anfordern	I	I	
	I	I c)	häufige Konfliktsituationen	I	I	
	I	I	analysieren, Lösungs-	I	I	
	I	I	möglichkeiten entwickeln	I	I	

10	I Kaufmännische	I		I	I	
	I Betriebs-	I		I	I	
	I führung	I		I	I	
	I (§ 3 Nr. 10)	I		I	I	

10.1	Wirtschaft-	I a)	bei der Überwachung der	I	I	
	I lichkeit,	I	Wirtschaftlichkeit der	I	I	
	I Kosten und	I	betrieblichen Leistungs-	I	I	
	I Erträge	I	erstellung mitwirken	I	4	I
	I (§ 3 Nr. 10.1)	b)	Kalkulationsverfahren anwenden	I	I	

10.2	Geschäfts-	I a)	Verwaltungsvorgänge bearbeiten,	I	I	
	I vorgänge	I	insbesondere Schadens-	I	I	
	I (§ 3 Nr. 10.2)		meldungen und Anträge an	I	5	I
	I	I	Behörden	I	I	
	I	I b)	Verbesserungsvorschläge	I	I	
	I	I	bearbeiten	I	I	

10.3	Beschaffung	I a)	Bedarf an Dienstleistungen	I	I	
	I (§ 3 Nr. 10.3)		und Produkten ermitteln	I	I	
	I	I b)	Bestellvorgänge planen und	I	I	
	I	I	Bestellungen vornehmen	I	4	I
	I	I c)	zugelieferte Dienstleistungen	I	I	
	I	I	und Produkte prüfen, bei	I	I	
	I	I	Mängeln Maßnahmen veranlassen	I	I	

11	I Planung und	I		I	I	
	I Disposition	I		I	I	
	I des	I		I	I	
	I Fahrbetriebes	I		I	I	
	I (§ 3 Nr. 11)	I		I	I	

11.1	Fahr- und	I a)	Fahrpläne erstellen,	I	I	
	I Betriebsplanung		insbesondere Kriterien der	I	I	
	I (§ 3 Nr. 11.1)		Bedienungs- und Beförderungs-	I	I	
	I		qualität berücksichtigen	I	4	I
	I	I b)	Angebote nach Kriterien der	I	I	
	I	I	Bedienungs- und Beförderungs-	I	I	
	I		qualität bewerten	I	I	
	I	I c)	Einsatz von Fahrzeugen und	I	I	
	I	I	Fahrpersonal planen	I	I	
	I	I d)	Einsatzplanung optimieren,	I	I	4
	I	I	insbesondere Wirtschaftlichkeit	I	I	
	I	I	beim Einsatz von Eigen- und	I	I	
	I	I	Fremdleistungen berücksichtigen	I	I	

11.2	Disposition	I a)	Dienstpläne erstellen	I	I	
	I des Fahr-	I b)	Fahrpersonal disponieren	I	I	6

I betriebes	I c) Fahrzeuge disponieren	I	I
I (§ 3 Nr. 11.2)		I	I

12 I Betriebs-	I	I	I
I sicherheit	I	I	I
I und Einsatz-	I	I	I
I bereitschaft	I	I	I
I der Fahrzeuge	I	I	I
I und Anlagen	I	I	I
I (§ 3 Nr. 12)	I	I	I

12.1 Fahrzeugtechnik	a) Funktionsweise von Fahrzeugen,		I
I (§ 3 Nr. 12.1)	insbesondere in Bezug auf	I	I
I	Antrieb, Kraftübertragung,	I	I
I	Aufbau sowie auf mechanische,	I	I
I	elektrische, elektronische,	I	I
I	pneumatische und hydraulische	I	I
I	Systeme unterscheiden	I	I
I	b) technische Unterlagen,	I	I
I	insbesondere Betriebsanleitungen,		I
I	anwenden	I	I
I	c) Verkehrssicherheit von	I	7 I
I	Fahrzeugen beurteilen,	I	I
I	insbesondere durch Sicht-	I	I
I	kontrolle	I	I
I	d) Fahrzeuge und Zubehör warten	I	I
I	und pflegen	I	I
I	e) Betriebsstoffe kontrollieren,	I	I
I	wechseln, auffüllen und	I	I
I	der Entsorgung zuführen	I	I
I	f) Dichtheit der Systeme sowie	I	I
I	Funktionsfähigkeit von	I	I
I	elektrischen Anlagen,	I	I
I	Kontrolleinrichtungen und	I	I
I	Bremsanlagen prüfen	I	I
I	I		
I	g) Übernahme- und Abfahrtskontrolle		I
I	durchführen	I	I
I	h) Fahrzeuge fahrfertig machen,	I	I
I	Fahrzeuge auf- und abrüsten	I	I
I	i) Fehler und Mängel an	I	I 6
I	Fahrzeugen feststellen,	I	I
I	Störungen beheben und weitere	I	I
I	Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung		I
I	ergreifen, insbesondere	I	I
I	Mängelberichte abfassen	I	I

12.2 Verkehrs-	a) Verkehrssicherheit und	I	I
I anlagen	Einsatzfähigkeit von Verkehrs-		I
I (§ 3 Nr. 12.2)	anlagen beurteilen und	I	I
I	Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung	4	I
I	ergreifen	I	I
I	b) bei der kundengerechten	I	I
I	Umgestaltung von Verkehrs-	I	I
I	anlagen mitwirken	I	I

13 I Verkehrs-	I	I	I
I sicherheit	I	I	I
I und Führen	I	I	I
I von Fahrzeugen	I	I	I
I im öffentlichen	I	I	I
I Verkehrsraum	I	I	I

I	Kommunikations-	beachten	I	I	
I	einrichtungen I	b) Betriebsleitsysteme und	I	I	5
I	(§ 3 Nr. 15.1)	Kommunikationseinrichtungen	I	I	
I	I	bedienen	I	I	
I	I	c) Betriebsleitsysteme in den	I	I	
I	I	Betriebsablauf einbeziehen	I	I	

15.2	Rahmen- und	I a) Rahmen- und Dienstanweisungen	I	I	
I	örtliche	I im Fahrdienst beachten	I	I	
I	Dienst-	I b) Einzelanweisungen zum	I	I	
I	anweisungen	I sicheren, pünktlichen und	I	I	
I	(§ 3 Nr. 15.2)	I zuverlässigen Führen von	I	I	10
I	I	I Fahrzeugen im Liniendienst	I	I	
I	I	I umsetzen	I	I	

16	I Umgang mit	I	I	I	
I	Störungen im	I	I	I	
I	Fahrbetrieb	I	I	I	
I	(§ 3 Nr. 16)	I	I	I	

16.1	Unregel-	I a) Störungen im Fahrbetrieb	I	I	
I	mäßigkeiten im	I erkennen und bewerten	I	I	
I	Fahrbetrieb	I b) bei Störungen sich	I	I	
I	durch	I situationsgerichtet verhalten,	I	I	
I	Störungen	I Maßnahmen zur Störungs-	I	I	
I	(§ 3 Nr. 16.1)	I beseitigung unter Beachtung	I	I	
I	I	I der Vorschriften ergreifen	I	I	4
I	I	I c) Störungen im Umfeld des	I	I	
I	I	I Fahrbetriebes, insbesondere	I	I	
I	I	I in Vertriebs- und Service-	I	I	
I	I	I anlagen, erkennen, bewerten	I	I	
I	I	I und Maßnahmen zur Störungs-	I	I	
I	I	I beseitigung veranlassen	I	I	

16.2	Verhalten bei	I a) betriebliche Vorschriften zu	I	I	
I	Unfällen und	I Unfällen und Zwischenfällen	I	I	
I	Zwischenfällen	I anwenden	I	I	
I	(§ 3 Nr. 16.2)	I b) Unfallstellen, Gefahrenstellen	3	I	
I	I	I und Fahrzeuge absichern	I	I	
I	I	I c) Maßnahmen der ersten Hilfe	I	I	
I	I	I durchführen	I	I	

I	I	I d) Unfälle und Zwischenfälle	I	I	
I	I	I melden, insbesondere Angaben	I	I	
I	I	I zu Verletzten, Schäden und	I	I	
I	I	I Gefahren machen, Folgen für	I	I	
I	I	I den Betriebsablauf	I	I	
I	I	I einschätzen	I	I	3
I	I	I e) auftretende Emissionen	I	I	
I	I	I hinsichtlich der Umwelt-	I	I	
I	I	I gefährdung und Sicherheit	I	I	
I	I	I beurteilen sowie Maßnahmen	I	I	
I	I	I ergreifen	I	I	
I	I	I f) Spuren sichern, Unfallskizze	I	I	
I	I	I und Unfallbericht anfertigen	I	I	
I	I	I g) bei Äußerungen gegenüber	I	I	
I	I	I Dritten gesetzliche Pflichten	I	I	
I	I	I und eigene Belange sowie	I	I	
I	I	I Folgen für das Unternehmen	I	I	
I	I	I und sonstige Beteiligte	I	I	
I	I	I beachten	I	I	

17	I Fitness im	I a) ergonomische Verhaltensweisen	I	I
	I Fahrdienst,	I bei der Vorbereitung und	I	I
	I Stress-	I Durchführung von Fahrten	I	I
	I bewältigung	I anwenden, insbesondere zur	I	I
	I (§ 3 Nr. 17)	I Rückenschonung	I	I
	I	I b) gesundheitliche Auswirkungen	I	I
	I	I von Schichtdienst	I	I
	I	I berücksichtigen,	I	I
	I	I Vorbeugemaßnahmen treffen	I	I
	I	I c) Faktoren, die die Fahr-	I	I
	I	I tüchtigkeit beeinträchtigen,	I	I
	I	I beachten	I	I
	I	I d) Methoden zur Stressvorbeugung	I	I
	I	I und -bewältigung anwenden	I	I
	I	I e) Auswirkungen von besonderen	I	I
	I	I Ereignissen, insbesondere	I	I
	I	I traumatischen Vorfällen,	I	I
	I	I berücksichtigen, notwendige	I	I
	I	I Maßnahmen ergreifen	I	I

3

*) Im Zusammenhang mit anderen Ausbildungsinhalten zu vermitteln.