

## **Berufsbild Fachkraft im Fahrbetrieb**

### **Aufgaben und Tätigkeiten (Kurzform)**

Vor Fahrtantritt überprüfen Fachkräfte im Fahrbetrieb die Betriebssicherheit und Sauberkeit der Fahrzeuge. Als Fahrer/innen oder Servicepersonal verkaufen sie Fahrkarten, beraten Kunden über Verbindungen oder Fahrpreise und müssen zuweilen Konfliktsituationen, z.B. unter Fahrgästen, entschärfen. Im Falle von Betriebsstörungen informieren Fachkräfte im Fahrbetrieb die Fahrgäste und die Leitstelle, beseitigen kleinere Fahrzeugstörungen selbst, sichern Unfallstellen ab oder leisten im Notfall auch erste Hilfe. Im Innendienst steuern sie den Fahrzeugpark und planen den Personaleinsatz. Außerdem wirken sie bei Kalkulationen, Marketing-Maßnahmen z.B. zur Verkaufsförderung und Kundenbindung sowie der Fahrplangestaltung mit und sind in der Öffentlichkeitsarbeit tätig. Im technischen Service sorgen sie für die Betriebs- und Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge.

### **Aufgaben und Tätigkeiten (Beschreibung)**

#### **Worum geht es?**

Fachkräfte im Fahrbetrieb führen Verkehrsmittel des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) und sorgen für die sichere Beförderung der Fahrgäste. Sie wirken auch an der Fahrzeugdisposition und Personalplanung mit, übernehmen Aufgaben in Kundendienst, Marketing oder Öffentlichkeitsarbeit in Unternehmen des ÖPNV und stellen die Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge sicher.

#### **Öffentliche Verkehrsmittel als Alternative zum Auto**

Ob Berufspendler, Schüler oder Touristen - sie alle nutzen Verkehrsmittel des öffentlichen Personennahverkehrs, um ins Büro, in die Schule oder zu den Sehenswürdigkeiten einer Stadt zu gelangen und die oft langwierige Suche nach einem Parkplatz zu vermeiden. Fachkräfte im Fahrbetrieb befördern sie mit Bussen, Straßen- und U-Bahnen. Bevor sie ihren Fahrdienst beginnen, prüfen sie im Betriebshof die Betriebsbereitschaft und Verkehrssicherheit der Fahrzeuge. Dabei kontrollieren sie z.B. die Funktionen der automatischen Türen sowie der elektrischen Anlagen und richten die Bordinformationssysteme ein. Sie führen ihr Fahrzeug sicher und umsichtig und achten dabei jederzeit auf den übrigen Verkehr, die Fahrbahnsituation sowie die Wetterverhältnisse. Beim Ein- und Aussteigen, beim Halten und Anfahren sowie während der Fahrt haben sie stets die Sicherheit der Fahrgäste im Auge. Fachkräfte im Fahrbetrieb führen die Fahrzeuge im Nahverkehr, z.B. innerhalb von Städten, oft über einen längeren Zeitraum hinweg und üblicherweise im Schichtdienst. Dabei müssen sie stets sehr aufmerksam und konzentriert sein, um Gefahren- und Stresssituationen jederzeit wirksam begegnen zu können.

## **Im Dienste des Kunden**

Sie arbeiten nicht nur innerhalb der Fahrzeuge, sondern auch auf den Bahnsteigen, an Haltestellen oder in Servicebüros. Stets höflich und zuvorkommend verkaufen sie Fahrscheine, beraten die Fahrgäste über Tarife, Fahrpläne sowie Zusatzangebote und erteilen Auskünfte über Anschlussmöglichkeiten, Linien und Routen zum gewünschten Ziel - wenn notwendig, auch in einer Fremdsprache.

Nicht in allen Verkehrsmitteln kommen die Durchsagen zu Haltestellen und Umsteigemöglichkeiten vom Band. Ggf. übernehmen Fachkräfte im Fahrbetrieb diesen Service. Ebenso kommunizieren sie mit der Leitstelle und übermitteln bei Verspätungen, technischen Störungen und Notsituationen präzise Angaben bzw. fordern bei Unfällen Unterstützung durch Polizei oder Sanitäter an. Wenn nötig, leisten sie selbst erste Hilfe und sichern die Unfall- und Gefahrenstellen ab.

Bei Großveranstaltungen, z.B. einem Fußballspiel oder Rockkonzert, sowie während der Stoßzeiten kann es auch zu konflikträchtigen Situationen in den Nahverkehrsmitteln kommen. Wenn z.B. Streit unter Fahrgästen entsteht oder Kunden über Verspätungen verärgert sind, versuchen Fachkräfte im Fahrbetrieb, beruhigend oder deeskalierend zu wirken, d.h., sie gehen schlichtend auf die Beteiligten ein. Dazu benötigen sie neben einer ruhigen, aber bestimmten Art auch psychologisches Gespür.

## **Verwaltung, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit**

Im Innendienst eines Verkehrsunternehmens wirken sie u.a. an der Fahrplangestaltung mit. Dabei bewerten sie z.B. Fahrtrouten hinsichtlich ihrer Auslastung und Wirtschaftlichkeit und arbeiten bedarfsgerechtere sowie wirtschaftlichere Routen aus. Ebenso disponieren sie die Fahrzeuge und das Personal. Unter Beachtung der betrieblichen, tarifvertraglichen sowie gesetzlichen Bestimmungen stellen sie Fahr-, Umlauf- und Dienstpläne auf und bestimmen den Personal- und Fahrzeugbedarf. Darüber hinaus kalkulieren sie Fahrpreise und Tarife. Dabei nutzen sie Informations- und Telekommunikationseinrichtungen wie Computer und Sprechfunkeinrichtungen.

Zum modernen Dienstleistungsgedanken gehört es, den Kunden in die Angebotsplanung einzubeziehen. Kundenbeschwerden, Anfragen und Anregungen werden sehr ernst genommen. Im Bereich Marketing und Öffentlichkeitsarbeit tätige Fachkräfte im Fahrdienst stellen z.B. fest, ob die Angebote des Unternehmens den Kunden bekannt sind und gut angenommen werden. Dazu führen sie Kundenbefragungen durch. Ein solches Angebot könnte darin bestehen, dass Kunden auf Wunsch nachts ein Taxi für die Weiterfahrt von einer bestimmten Haltestelle aus bestellt wird. Die Fachkräfte schlagen ggf. vor, unwirtschaftliche oder nicht mehr zeitgerechte Leistungen durch neue Angebote zu ersetzen. Über diese Leistungen informieren sie in verschiedenen Medien. An Maßnahmen der Werbung und Verkaufsförderung wirken sie ebenfalls mit.

## **Technischer Service sorgt für sichere Verkehrsmittel**

Nicht zuletzt werden Fachkräfte im Fahrbetrieb auch im technischen Service der Verkehrsmittel eingesetzt. Dabei stellen sie sicher, dass die Fahrzeuge funktionsfähig und verkehrssicher sind, dass die Notfalleinrichtungen und Bordsysteme, etwa die Sprechfunkverbindung mit der Leitstelle, funktionieren. Regelmäßig inspizieren sie die Fahrzeuge und veranlassen z.B., dass beschädigte Sitze erneuert werden. Darüber hinaus sorgen sie für die regelmäßige Reinigung der Fahrzeuge und kümmern sich darum, dass die Busse betankt, alle Verkehrsmittel regelmäßig gewartet und notwendige Reparaturen durchgeführt werden.

## **Aufgaben und Tätigkeiten im Einzelnen**

### **Fachkräfte im Fahrbetrieb haben folgende Aufgaben:**

- Aufgaben im Fahr- und Kundendienst des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) wahrnehmen
  - Busse, Straßenbahnen, U-Bahnen im Netz des Unternehmens führen
  - Kunden über Tarife, Verbindungen und Zusatzangebote des ÖPNV beraten, ggf. auch in einer Fremdsprache
  - Auskünfte über Gemeinschaftsangebote mit anderen Verkehrsdienstleistern erteilen
  - Kunden im Normalverkehr und bei Störungen informieren
  - in Gefahrensituationen und bei Unfällen die notwendigen Maßnahmen ergreifen bzw. veranlassen
- bei Aufgaben in Verwaltung, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit mitwirken
  - Leistungen verkaufen, Abrechnungen und Kalkulationen durchführen
  - Kundenbedürfnisse ermitteln und bei der kundengerechten Weiterentwicklung des Unternehmens mitwirken
  - die Qualität von Leistungen prüfen
  - Maßnahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit durchführen, z.B. Presseinformationen aussenden
- Tätigkeiten in der Disposition und im technischen Service übernehmen
  - bei der Planung und Steuerung des Fahrzeug-, Personal- und Mitteleinsatzes mitwirken
  - Verkehrsmittel auf Betriebssicherheit prüfen, für Fahrzeugservice und Fahrzeugbereitstellung sorgen
  - die Wartung und Instandsetzung von Fahrzeugen veranlassen

## **Arbeitsbereiche/Branchen**

Fachkräfte im Fahrbetrieb arbeiten in Unternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs, z.B. in kommunalen Verkehrsbetrieben.

## **Branchen im Einzelnen**

- Straßen-, Schienenverkehr
  - Personenbeförderung im Nahverkehr zu Lande (ohne Taxis), insbesondere kommunale Verkehrsbetriebe (z.B. Omnibus-Orts- und - Nachbarortslinienverkehr, U-Bahnen und Straßenbahnen)

## **Arbeitsorte**

Vorwiegend sind sie in Fahrzeugen wie Bussen, Straßenbahnen oder U-Bahnen, in Bus- und U-Bahnhöfen und auf Bahnsteigen tätig. Wenn sie Aufgaben in Marketing, Disposition und Kundenservice übernehmen, arbeiten sie in Büros, Leitstellen sowie an Kundensaltern. Im Bereich Fahrzeugeinsatz sind sie in Werkhallen und Werkstätten beschäftigt.

## **Arbeitsgegenstände/Arbeitsmittel**

Fachkräfte im Fahrbetrieb führen U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse. Sie bedienen Sondereinrichtungen wie Sprechfunkanlagen und Bordinformationssysteme. Bei der Betreuung von Fahrgästen ziehen Fachkräfte im Fahrbetrieb ggf. Stadt-, Fahr- und Tarifzonenpläne zu Rate. Im Fahrzeugservice verwenden sie für Reparaturarbeiten Fahrzeuersatzteile und Werkzeuge; bei der Wartung von Fahrzeugen kommen Schmierstoffe, Reinigungs- und Pflegemittel zum Einsatz. Prüf- und Diagnosegeräte nutzen sie zur Fehlersuche und zur Kontrolle ihrer Arbeit. Im Innendienst wickeln sie ihre Aufgaben am Computer und mithilfe von Textverarbeitungs-, Tabellenkalkulations- und E-Mail-Programmen, aber auch branchen- oder funktionsspezifischer Software und Datenbanken ab. Hinzu kommen Arbeitsunterlagen wie Marktforschungsberichte oder Kundenbefragungen. Bei ihrer Tätigkeit berücksichtigen sie verschiedene betriebliche und rechtliche Vorschriften.

## **Arbeitsbedingungen**

Fachkräfte im Fahrbetrieb arbeiten vor allem in Verkehrsmitteln des öffentlichen Personennahverkehrs. Auch in Büros haben sie zu tun.

Ihre Aufgaben erledigen sie eigenständig; über Funk haben sie Kontakt zu Kollegen und Kolleginnen aus der Leitstelle.

Umsicht und Konzentration sind beim Führen von Fahrzeugen unabdingbar, auch bei hohem Verkehrsaufkommen oder schwierigen Witterungsbedingungen. Fachkräfte im Fahrbetrieb müssen die sichere und reibungslose Beförderung von Fahrgästen gewährleisten. Hierzu halten sie sich sorgfältig an Unfallverhütungs- und andere Vorschriften. In Gefahrensituationen oder bei Unfällen ergreifen sie systematisch die notwendigen Maßnahmen. Außerdem benötigen sie technisches Know-how, da sie im Fahrzeugservice die Betriebssicherheit der Verkehrsmittel prüfen.

Im Service haben Fachkräfte im Fahrbetrieb Kontakt zu Kunden. Hier sind gute Umgangsformen unerlässlich. Sie bleiben auch in Konfliktsituationen freundlich und geduldig und sind für einen reibungslosen Ablauf zuständig. Da sie häufig beratende Tätigkeiten ausführen, können Kenntnisse in einer oder mehreren Fremdsprachen nützlich sein. Sie arbeiten im Schichtdienst, an Werk- wie auch an Sonn- und Feiertagen zu jeder Tages- und Nachtzeit.

## **Arbeitsbedingungen im Einzelnen**

- Arbeit unter den Augen von Kunden und Gästen (z.B. als Bus- oder Straßenbahnfahrer)
- Kundenkontakt (z.B. Kunden über Tarife, Verbindungen und Zusatzangebote des ÖPNV informieren)
- Verantwortung für Personen (Fahrzeuge des öffentlichen Personennahverkehrs führen)
- Schichtarbeit

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