



**KULTUSMINISTER
KONFERENZ**

RAHMENLEHRPLAN

für den Ausbildungsberuf

Fachkraft im Fahrbetrieb

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 14.06.2002 i.d.F. vom 15.09.2017)

Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland

Taubenstraße 10 · 10117 Berlin
Postfach 11 03 42 · 10833 Berlin
Tel.: 030 25418-499

Graurheindorfer Straße 157 · 53117 Bonn
Postfach 22 40 · 53012 Bonn
Tel.: 0228 501-0

Teil I: Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt. Das Abstimmungsverfahren ist durch das "Gemeinsame Ergebnisprotokoll vom 30.05.1972" geregelt. Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Der Rahmenlehrplan ist bei zugeordneten Berufen in eine berufsfeldbreite Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie - in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern - der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Selbständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung wird vorzugsweise in solchen Unterrichtsformen vermittelt, in denen es Teil des methodischen Gesamtkonzeptes ist. Dabei kann grundsätzlich jedes methodische Vorgehen zur Erreichung dieses Zieles beitragen; Methoden, welche die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsgestaltung angemessen berücksichtigt werden.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan berücksichtigte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

Teil II: Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für diese Schulart geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden einzelnen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Berufsordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Ausbildungsordnungen des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 12.03.2015) hat die Berufsschule zum Ziel,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet;
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln;
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken;
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgaben spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden;
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern;

- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie z.B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage, sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von Handlungskompetenz gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Personalkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Personalkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst personale Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zur ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen, zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methoden- und Lernkompetenz erwachsen aus einer ausgewogenen Entwicklung dieser drei Dimensionen.

Kompetenz bezeichnet den Lernerfolg in Bezug auf den einzelnen Lernenden und seine Befähigung zu eigenverantwortlichem Handeln in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen. Demgegenüber wird unter Qualifikation der Lernerfolg in Bezug auf die Verwertbarkeit, d.h. aus der Sicht der Nachfrage in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen, verstanden (vgl. Deutscher Bildungsrat, Empfehlungen der Bildungskommission zur Neuordnung der Sekundarstufe II).

Teil III: Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen geschaffen für das Lernen in und aus der Arbeit. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass die Beschreibung der Ziele und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, z.B. technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, z.B. der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schülerinnen und Schüler- auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb vom 11.07.2002 (BGBl. I S. 2612) abgestimmt.¹

Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde wesentlicher Lehrstoff der Berufsschule wird auf der Grundlage der "Elemente für den Unterricht der Berufsschule im Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde gewerblich-technischer Ausbildungsberufe" (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 07.05.2008) vermittelt.

Die Fachkräfte im Fahrbetrieb arbeiten in Unternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs. Zu ihren Aufgaben gehört das Führen von Kraftomnibussen und/oder schienengebundener Fahrzeuge nach der Verordnung über den Bau und Betrieb der Straßenbahnen. Damit verbunden sind die sichere und fahrgastfreundliche Beförderung der Fahrgäste sowie der direkte Kundenservice vor Ort. Außerdem verkaufen sie die Leistungen ihres Unternehmens. Sie wirken mit bei Kundendienst und Marketing sowie bei Planung und Disposition von Fahrbetrieb und Fahrzeugeinsatz.

Nicht das Produkt, sondern der Kunde steht im Mittelpunkt der Arbeit. Dabei wird vom Leitbild eines Mitarbeiters ausgegangen, der funktionsübergreifend eingesetzt wird. Diese funktionsübergreifende Tätigkeit, die von den Mitarbeitern überwiegend im rollenden Fahrzeug alleinverantwortlich und in Kommunikation mit der Leitstelle geleistet werden muss, erfordert

- Eigeninitiative und Verantwortungsbewusstsein,
- vorausschauendes Handeln,
- Team- und Kommunikationsfähigkeit,
- geistige Flexibilität und Mobilität,
- die Fähigkeit zur Nutzung technischer und organisatorischer Hilfsmittel,
- die Bereitschaft zur ständigen Fortbildung.

Der vorliegende Rahmenlehrplan geht von folgenden Vorstellungen aus:

Der Ausbildungsberuf gehört zu den Berufen, in denen Dienstleistungen erbracht werden, die in vielen Bereichen besondere Kompetenzen verlangen und zwar unter anderem in den Bereichen Führen von Fahrzeugen, Kommunikation mit Kunden, Betreuung, Beratung und Verkauf. Dabei müssen einschlägige Rechtsgrundlagen und betriebsspezifische Regelungen beachtet und angewendet werden.

Der Sicherheit kommt dabei ein besonderer Stellenwert zu. Die Fachkräfte im Fahrbetrieb tragen auch Mitverantwortung für den pünktlichen, reibungslosen und sicheren Ablauf von Fahrten. Sie müssen in der Lage sein, Störungen und Unregelmäßigkeiten rechtzeitig zu erkennen und geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Durch ihre Tätigkeit beeinflussen sie in erheblichem Maße die Betriebskosten ihres Unternehmens und die Attraktivität und Leistungsfähigkeit des öffentlichen Personennahverkehrs.

Seine besondere Prägung erhält der Beruf dadurch, dass er ein hohes Maß an Verantwortungsbereitschaft für Mensch und Umwelt verlangt.

¹ Aufgrund der Änderung der Ausbildungsordnung durch die Erste Verordnung zur Änderung der Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb vom 16.10.2017 (BGBl. I S. 3565) sind die Lernfelder 4, 5 und 12 im Rahmenlehrplan angepasst worden.

Es ist daher auch Problembewusstsein für Fragen der Arbeitssicherheit und des Umweltschutzes zu entwickeln, insbesondere sind

- Grundsätze und Maßnahmen der Unfallverhütung und des Arbeitsschutzes zur Vermeidung von Gesundheitsschäden und zur Vorbeugung gegen Berufskrankheiten sowie Maßnahmen zur Gesundheitsförderung zu beachten,
- Notwendigkeiten und Möglichkeiten einer von humanen und ergonomischen Gesichtspunkten bestimmten Arbeits- und Arbeitsplatzgestaltung zu berücksichtigen,
- berufsbezogene Umweltbelastungen zu erkunden und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung einzuleiten,
- die Wiederverwertung bzw. sachgerechte Entsorgung von Abfallstoffen zu fördern und zu veranlassen,
- Grundsätze zum rationellen Einsatz der bei der Arbeit verwendeten Energien und Materialien zu berücksichtigen und entsprechende Maßnahmen daraus abzuleiten.

Der Rahmenlehrplan orientiert sich in Aufbau und Zielsetzung vorrangig an charakteristischen Situationen des beruflichen Alltags. Aus diesem Grunde bilden Sachgebiete wie Mathematik, Statistik, Datenverarbeitung (DV) oder Textverarbeitung keine eigenständigen Lernfelder. Sie sind vielmehr an entsprechende berufliche Handlungssituationen angebunden.

Eine große Bedeutung hat die situationsgerechte Unterrichtung der Fahrgäste. Die Schulung der sprachlichen Ausdrucksfähigkeit erfordert besondere Aufmerksamkeit: Fachkräfte im Fahrbetrieb sollen nicht nur Standard-Ansagen machen, sondern in Sondersituationen Kunden verständlich und prägnant informieren. Auch in der Kommunikation mit der Leitstelle oder bei technischen Störungen oder bei Unfällen sind präzise Aussagen in Wort und Schrift wesentlich, damit zielgerichtet die notwendigen Maßnahmen getroffen werden können.

Fremdsprachliche Fachbegriffe sind mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert.

Teil V: Lernfelder

| Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb | | | | |
|--|---|--|---------|----------|
| Lernfelder | | Zeitrictwerte in Unterrichtsstunden | | |
| | | 1. Jahr | 2. Jahr | 3. Jahr. |
| Nr. | | | | |
| 1 | Das eigene Verkehrsunternehmen repräsentieren | 40 | | |
| 2 | Fahrzeuge pflegen und warten | 40 | | |
| 3 | Betriebsbereitschaft des KOM überprüfen | 120 | | |
| 4 | Mit Kunden der Verkehrsunternehmen umgehen | 80 | | |
| 5 | Dienstleistungen von Verkehrsunternehmen anbieten und erbringen | | 80 | |
| 6 | Personenverkehr durchführen | | 80 | |
| 7 | Betriebsbereitschaft von Schienenfahrzeugen überprüfen | | 80 | |
| 8 | Bei der Gestaltung von Betriebsabläufen mitwirken | | 40 | |
| 9 | Die Arbeitsbedingungen mitgestalten | | | 40 |
| 10 | Fahrzeuge auf dem Schienennetz einsetzen | | | 40 |
| 11 | Kostenbewusst handeln | | | 80 |
| 12 | Fahrzeuge sicher und kundenfreundlich führen | | | 80 |
| 13 | Elektronische Geräte einsetzen | | | 40 |
| | Summe (insgesamt 840 Std.) | 280 | 280 | 280 |

| | |
|---|---|
| Lernfeld 1: Das eigene Verkehrsunternehmen repräsentieren | 1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden |
| Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler erkennen ihren Beruf als kundenorientierten Dienstleistungsberuf für den öffentlichen Personennahverkehr. Dabei begreifen sie, dass sie ihr Unternehmen repräsentieren. Sie ordnen die Stellung und das Leistungsangebot ihres Unternehmens in den Verkehrsmarkt ein und berücksichtigen die Auswirkungen des Personenbeförderungsrechts auf das Leistungsangebot ihres Unternehmens. Sie erkennen die Bedeutung der planerischen Vorgaben für das Betriebsgeschehen. Sie wenden Sicherheitsvorschriften situationsgerecht an. | |
| Inhalte: Dienstleistungsberuf Gesetzliche Bestimmungen und Verordnungen über die Durchführung des ÖPNV und die Personenbeförderung Unternehmer Auftragsunternehmer Genehmigungen Kunde Eigentumsformen Verkehrsverbände, Verkehrsgemeinschaften, Tarifgemeinschaften Verkehrsplanung Nahverkehrsplan, Nahverkehrsentwicklungsplan Liniennetzplan Tarifzonenplan Fahrplan Arbeitsumwelt Schutzmaßnahmen Präsentationsformen Kommunikation | |

Lernfeld 2: Fahrzeuge pflegen und warten**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler können Struktur und Aufbau von Fahrzeugen beurteilen, können Pflege- und Wartungsaufgaben selbstständig und verantwortungsbewusst an Fahrzeugen und Zubehör durchführen. Sie entscheiden sachgerecht über die notwendigen Betriebs- und Hilfsstoffe. Sie wirken bei Beschaffungsvorgängen mit.

Die Schülerinnen und Schüler führen diese Aufgaben umweltbewusst durch und führen die Reststoffe und Abfälle einer umweltgerechten Entsorgung zu. Sie informieren über die Durchführung der Aufgaben.

Inhalte:

Fahrzeugarten

Fahrzeugmaße und -daten

Ausrüstungsgegenstände und Zubehör

Betriebsanleitungen

Betriebliche Regelungen zur Fahrzeugpflege und Wartung

Reinigung

Betriebsstoffe

Hilfsstoffe

Gesetzliche und betriebliche Vorschriften zum Umgang mit Betriebs- und Hilfsstoffen

Elektrizität

Melden und dokumentieren

| | |
|--|--|
| Lernfeld 3: Betriebsbereitschaft des KOM überprüfen | 1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 120 Stunden |
| Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler können die Überprüfung der Betriebsbereitschaft von KOM planvoll und unter Beachtung von betrieblichen und gesetzlichen Vorschriften durchführen. Sie kennen die zu prüfenden Aggregate, wenden Prüfmethoden an, kennen die Kriterien der Prüfung, beurteilen die Ergebnisse und leiten entsprechende Maßnahmen ein. Bei auftretenden Störungen werden diese eingegrenzt und entsprechend den Möglichkeiten behoben oder andere geeignete Maßnahmen zur Störungsbeseitigung eingeleitet. | |
| Inhalte: Motortypen Motormanagement Alternative Antriebe Schmierung Kühlung Kupplung Getriebe Wellen und Gelenke Elektrische Anlage Abgasbehandlung Fahrwerk Lenkung Räder und Reifen Bremsen Kupplungseinrichtungen Prüfmethoden Störungssuche Störungsbeseitigung Störungsmeldung Unfallverhütungsvorschriften Abschleppen Gesetzliche Vorschriften und Verordnungen Türen, Steuerungen, Anfahrsperrung, Notlöseeinrichtungen Fahrzeugführerplatz Innenbeleuchtung, Lüftung, Heizung, Klimaanlage Beschriftungen und Sinnbilder Informationseinrichtungen Notfallausrüstung Abfahrkontrolle Kontrollgerät | |

Lernfeld 4: Mit Kunden der Verkehrsunternehmen umgehen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler agieren im Umgang mit allen Kundengruppen sachkundig, situationsgerecht und zielgruppenorientiert und berücksichtigen deren Bedürfnisse. Sie erkennen, dass sie häufig die ersten und einzigen Kontaktpersonen ihrer Kunden sind und dass die Professionalität ihres eigenen Verhaltens entscheidenden Einfluss sowohl auf das Vertrauensverhältnis zwischen Verkehrsunternehmen und Kunden als auch auf die Atmosphäre am Arbeitsplatz hat.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen ihr eigenes Verhalten gegenüber Mitarbeitern und Kunden ein, und sie entwickeln auf dem Boden psychologischer Grundkenntnisse die Fähigkeit, Zusammenhänge zwischen eigenem Verhalten und den Reaktionen der Menschen ihrer Umgebung herzustellen. Konflikträchtige Situationen versuchen sie rechtzeitig zu erkennen, Konflikte zu vermeiden und im Konfliktfall deeskalierend zu wirken. In der Kommunikation mit Kunden setzen sie Standardsoftware und moderne Informationssysteme ein.

Inhalte:

Kundengruppen im ÖPNV
Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, insbesondere Menschen mit Behinderungen
Externe Kunden
Interne Kunden
Potenzielle Kunden
Persönlichkeit
Persönlichkeitsstörungen
Rolle
Gruppe
Gruppenverhalten
Kommunikation
Interaktion
Korrespondenz
Standardsoftware anwenden
Nonverbale Kommunikation
Mimik, Gestik, Körpersprache
Äußeres Erscheinungsbild
Gesprächsführung
Fremdsprachige Standardformulierungen
Konfliktsituation
Deeskalation

Lernfeld 5: Dienstleistungen von Verkehrsunternehmen anbieten und erbringen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler informieren und beraten alle Kundengruppen bei der Vorbereitung und Durchführung von Fahrten und erteilen einfache Auskünfte in einer Fremdsprache. Sie verkaufen und kontrollieren Fahrscheine und setzen Dienstleistungen kundenorientiert und im betrieblichen Interesse um. Sie geben Auskünfte auch über touristische Ziele und betreuen Fahrgäste. Sie wirken beim Marketing mit.

Inhalte:

Tarifgebiet
Tarife
Fahrpreise
Fahrpläne
Anschlussverbindungen
Fahrgastbetreuung
Kommunikation
Information
Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, insbesondere Menschen mit Behinderungen
Beratungsgespräch
Verkaufsgespräch
Vertriebswege
Verkaufsunterstützungssysteme
Verkauf
Rede- und Fragetechniken
Ansagen
Konfliktbewältigung
Touristische Ziele
Häufig besuchte Einrichtungen
Fahrzeugbesetzung
Gepäck
Kundenorientiertes Verhalten an Haltestellen
Mietwagen- und Taxieinsatz
Fundsachen
Ersatzverkehr
Fremdsprachige Standardauskünfte

Lernfeld 6: Personenverkehr durchführen**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden****Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Fahrzeuge entsprechend dem Beförderungsauftrag für den Personenverkehr vor. Sie richten Bordinformationssysteme ein und bedienen sie. Die Fahrten führen sie nach den vorgegebenen Plänen durch. Sie beachten im Personenverkehr gesetzliche und betriebliche Vorschriften. Sie kommunizieren mit der Leitstelle und beachten deren Anweisungen und tauschen Informationen mit anderen Beteiligten aus. Den Ablauf und die Ergebnisse der Beförderungsaufträge dokumentieren sie.

Inhalte:

Gesetzliche Vorschriften
Genehmigung
Personenverkehr
Sonderformen des Linienverkehrs
Bordinformationssysteme
Betriebliche Informationssysteme
Innerbetrieblicher Informationsaustausch
Beschilderung
Beförderungsvertrag
Beförderungsbedingungen
Beförderungsentgelt
Beförderungstarife
Fahrtauftrag
ÖPNV Nahverkehrspläne
Sozialvorschriften
Wirtschaftliche und Umwelt schonende Fahrweise
Fremdsprachige Kommunikation
Dokumentieren
Meldepflichten

| | |
|---|---|
| Lernfeld 7: Betriebsbereitschaft von Schienenfahrzeugen überprüfen | 2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden |
| Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler können die Überprüfung der Betriebsbereitschaft von Schienenfahrzeugen planvoll und unter Beachtung von betrieblichen und gesetzlichen Vorschriften durchführen. Sie kennen die zu prüfenden Aggregate, wenden Prüfmethoden an, kennen die Kriterien der Prüfung, beurteilen die Ergebnisse und leiten entsprechende Maßnahmen ein. Bei auftretenden Störungen werden diese eingegrenzt und entsprechend den Möglichkeiten behoben oder andere geeignete Maßnahmen zur Störungsbeseitigung eingeleitet. | |
| Inhalte: Fahrzeuggestaltung Fahrzeugmaße Laufwerke Bremsen Antriebe Fahrsteuerung Stromabnehmer und Schleifer Signaleinrichtungen der Schienenfahrzeuge Bahnräumer und Schienenräumer Kupplungseinrichtungen Fahrzeugführerplatz Innenbeleuchtung, Lüftung, Heizung Beschriftungen und Sinnbilder Türen, Steuerungen, Anfahrsperre, Notlöseeinrichtungen Störungssuche Störungsbeseitigung Störungsmeldung Unfallverhütungsvorschriften Notfallausrüstung Abschleppen Gesetzliche Vorschriften und Verordnungen Funktionskontrolle/Abfahrkontrolle | |

| | |
|--|---|
| Lernfeld 8: Bei der Gestaltung von Betriebsabläufen mitwirken | 2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden |
| Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Erstellung von Bedienungsplänen, Fahrzeugeinsatzplänen, Personaleinsatzplänen und bei der Antragstellung bei Behörden mit. Sie erarbeiten Vorschläge zur Verbesserung der Bedienungs- und Beförderungsqualität und beraten und unterstützen die Betriebsleitung bei der Gestaltung des Betriebsablaufes und der Betriebseinrichtungen. Sie beobachten Kundengewohnheiten, erfassen und bearbeiten Kundenwünsche und Beschwerden. Sie führen Kundenbefragungen durch und helfen bei der Auswertung. | |
| Inhalte: Bedienungspläne Streckennetz Fahrpläne Fahrzeugeinsatz- und -umlaufpläne Fuhrparkmanagement Personaleinsatzpläne Dienstpläne Sozialvorschriften Kundenbefragungen Kundenzählungen Verkehrszählungen Kundenverhalten Verkehrsströme Leitstellen Qualitätssicherung Beschwerdemanagement Korrespondenz Textverarbeitung Haltstellen | |

Lernfeld 9: Die Arbeitsbedingungen mitgestalten**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler kennen die besonderen Belastungen des Fahrdienstes und stellen sich in ihrem Lebens- und Arbeitsstil darauf ein; insbesondere berücksichtigen sie bei ihrer Ernährung die Erhaltung der Fahrtüchtigkeit. Sie beachten gesetzliche Vorschriften über die gesundheitlichen Anforderungen für den Einsatz im Fahrdienst.

Sie setzen Techniken der Stressbewältigung ein. Sie erkennen Situationen besonderer psychischer Belastungen und wissen, welche Hilfsangebote in und außerhalb des Betriebes zur Verfügung stehen.

Sie fördern die Zusammenarbeit und die Kommunikation am Arbeitsplatz und nehmen Einfluss auf die ergonomische Gestaltung des Arbeitsplatzes.

Inhalte:

Gesundheit
Ernährung
Drogen, Alkohol, Medikamente
Motivation
Leistungsfähigkeit des Fahrers
Ergonomie
Fahrzeugführerplatz
Licht und Sehen
Klima, Heizung, Lüftung
Schichtdienst – Biorhythmus
Teamarbeit
Innerbetriebliche Kommunikation
Stressbewältigung
Bewältigung von Extremsituationen
Sozialvorschriften

Lernfeld 10: Fahrzeuge auf dem Schienennetz einsetzen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler setzen das von ihnen geführte Schienenfahrzeug den von der Linienführung geforderten Ansprüchen gemäß ein. Sie beachten Besonderheiten der Streckenführung, beobachten ihr Fahrzeug, die Strecke und die Haltestellen und reagieren der Situation angepasst.

Inhalte:

Gesetzliche Bestimmungen und Verordnungen für den Betrieb von Straßenbahnen
Straßenbahn
U –Bahn
Stadtbahn
Signale
Betriebsanlagen
Streckenführung
Brücken
Tunnel
Haltestellen
Fahrtreppen und Fahrsteige
Bahnkörper
Schiene
Weichen/Kreuzungen
Oberbau
Lichter Raum
Bahnübergänge
Zugsicherung
Energieversorgung
Fahrleitungen
Beleuchtungen
Betrieb der Fahrzeuge
Fahrordnung
Teilnahme am Straßenverkehr
Störungen
Schienenersatzverkehr

Lernfeld 11: Kostenbewusst handeln**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden****Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen, dass Verkehrsunternehmen nur bei wirtschaftlicher Leistungserbringung auf dem Markt bestehen können.

Sie können die Berechnungsfaktoren von Kostensätzen im Personenverkehr nennen. Auf Grundlage dieser Kostensätze ermitteln sie Angebotspreise.

Sie können die wesentlichen Einnahmequellen der öffentlichen Verkehrsunternehmen benennen und die Rolle der öffentlichen Hand darstellen. Sie erkennen, dass durch die Ausweitung eines bedarfsgerechten Beförderungsangebots und durch gezieltes Marketing die Einnahme- und Ertragssituation verbessert werden kann.

Sie können die wirtschaftlichen Auswirkungen von organisatorischen und technischen Änderungen im Fahrbetrieb einschätzen.

Sie wirken bei qualitätssichernden Maßnahmen und bei der Kostenerfassung mit.

Inhalte:

Kostenrechnung

Kostensatz

Angebotserstellung für Sonderverkehre und Gelegenheitsverkehr

Marketing

Materialbewirtschaftung

Qualitätssicherung

Schadensfälle

Korrespondenz

Textverarbeitung

Finanzierung

Zuschüsse

Eigenwirtschaft

Gemeinwirtschaft

Wirtschaftliche und Material schonende Fahrweise

| | | |
|---|---|---|
| Lernfeld 12: | Fahrzeuge sicher und kundenfreundlich führen | 3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden |
| Zielformulierung: <p>Die Schülerinnen und Schüler führen ihr Fahrzeug sicher und umsichtig. Sie beachten dabei den übrigen Verkehr und die Umwelt. Sie beachten die vielfältigen Aspekte der Fahrgastsicherheit vor und nach dem Ein- und Aussteigen sowie während der Fahrt, insbesondere für Fahrgäste mit besonderen Belangen. Sie führen ihr Fahrzeug kundenorientiert, und wirtschaftlich. Sie führen Kontrollen der Fahrgäste im Auftrag ihres Unternehmens durch. Bei Zwischenfällen handeln sie umsichtig und schadensmindernd.</p> | | |
| Inhalte: <ul style="list-style-type: none"> Verkehrsumwelt Partnerkunde Straßenkunde Topografie Wetter, Jahreszeit, und Tageszeit Defensives und energiesparendes Fahren Eigenschaften von Fahrzeugen Fahrphysik Fahrtechniken, Fahrmanöver (Kreuzen, Begegnen, Überholen, Gefälle) Anfahren, Halten, gleichmäßiges Fahren Einfädeln Verhalten in besonderen Verkehrssituationen Sicherungssysteme Sicherheit und Komfort der Fahrgäste, Besetzung Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, insbesondere Menschen mit Behinderungen Fahrgastpflichten Haftung und Versicherung Gefährdungshaftung und Verschuldenshaftung Unfälle – Zwischenfälle – Störfälle Fahrgastinformation Kommunikation und Interaktion Nonverbale Kommunikation Gesprächsführung Kundenkontrolle Konfliktsituation Deeskalation | | |

Lernfeld 13: Elektronische Geräte einsetzen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler sind unter Beachtung des Kontrollgerätes und der Anzeigen von Kontrollinstrumenten in der Lage, Fahraufträge optimiert auszuführen. Im Bedarfsfall bedienen sie elektronische Geräte und nutzen Informationssysteme. Sie unterstützen die an den Leitsystemen tätigen Betriebsbediensteten. Bei der manuellen bzw. automatisierten Abfertigung von Fahrzeugen an Haltestellen wirken sie mit und bedienen Sicherungseinrichtungen.

Inhalte:

Kontrollgerät
Warnsysteme
Informations- und Kommunikationsgeräte
Informationseinrichtungen
Funksprechverkehr
Komfortelektronik
Sicherheitselektronik
Leitsysteme
Haltestelleneinrichtungen
Haltepunktsicherung