

ORIENTIERUNGSRAHMEN zur Prüfung gemäß BKrFQV

D1, D1E, D, DE

Personenverkehr

Seite

Inhalt

1. Verbesserung des rationellen Fahrverhaltens auf der Grundlage der Sicherheitsregeln	2
2. Anwendung der Vorschriften	6
3. Gesundheit, Verkehrs- und Umweltsicherheit, Dienstleistung, Logistik.....	9

1. Verbesserung des rationellen Fahrverhaltens auf der Grundlage der Sicherheitsregeln

Kenntnisbereiche entsprechend der Anlage 1 zur BKrFQV	Themengebiete der Prüfungsinhalte	Prüfungsinhalte
<p>1.1. Ziel: Kenntnis der Eigenschaften der kinematischen Kette für eine optimierte Nutzung, insbesondere:</p>	<p>1.1.1 Drehmomentkurven 1.1.2 Leistungskurven 1.1.3 spezifische Verbrauchskurven eines Motors 1.1.4 optimaler Nutzungsbereich des Drehzahlmessers 1.1.5 optimaler Drehzahlbereich beim Schalten 1.1.6 sonstiges</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motorkennlinien / Motordiagramme • Lastkurven / Vollastkurven • Elastischer Bereich • Kraftstoffverbrauchskurven / Drehzahlkurven • Aufbau, Funktion, Einsatz des Drehzahlmessers, Drehzahlbegrenzer • Wirtschaftliche, umweltschonende und verschleißarme Fahrweise • Kinematische Kette, Antriebsstrang und Kupplung
<p>1.2. Ziel: Kenntnis der technischen Merkmale und der Funktionsweise der Sicherheitsausstattung, um das Fahrzeug zu beherrschen, seinen Verschleiß möglichst gering zu halten und Fehlfunktionen vorzubeugen, insbesondere:</p>	<p>1.2.1 Besonderheiten der Zweikreisbremsanlage mit pneumatischer Übertragungseinrichtung 1.2.2 Grenzen des Einsatzes der Bremsanlagen und der Dauerbremsanlage 1.2.3 kombinierter Einsatz von Brems- und Dauerbremsanlage 1.2.4 bestes Verhältnis zwischen Geschwindigkeit und Getriebeübersetzung 1.2.5 Einsatz der Trägheit des Fahrzeugs 1.2.6 Einsatz der Bremsanlagen im Gefälle 1.2.7 Verhalten bei Defekten 1.2.8 Verwendung von elektronischen und mechanischen Geräten wie elektronisches Stabilitätsprogramm (ESP) 1.2.9 vorausschauende Notbremsysteme (AEBS) 1.2.10 Antiblockiersystem (ABS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bauarten von Radbremsen • Sicherheitsausstattung Bremsanlage • Druckluftbremse • Fahrerassistenzsysteme • Aufgabe, Funktion, Einsatz und Wirkungsweise der Dauerbremsen • Bremsprobe • Druckverlustprüfung • Lastabhängige Bremse • Anhängerbremse • Hilfsbremsanlage • Feststellbremse • Wirkungsweise Getriebeübersetzung • Einsatzgrenzen der Bremsanlagen

	<p>1.2.11 Traktionskontrollsysteme (TCS) und Überwachungssysteme im Fahrzeug (IVMS)</p> <p>1.2.12 andere zur Verwendung zugelassene Fahrerassistenz- oder Automatisierungssysteme</p> <p>1.2.13 sonstiges</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verhalten bei Defekten (z.B. Motorschaden, Kraftstoffanlage, Kupplung, Getriebe, Bremse, Reifen, Stromversorgung, Luftfilter) • Abschleppen • technische Abfahrtskontrolle
<p>1.3. Ziel: Fähigkeit zur Optimierung des Kraftstoffverbrauchs, insbesondere:</p>	<p>1.3.1 Optimierung des Kraftstoffverbrauchs durch Anwendung der Kenntnisse gemäß den Nummern 1.1 und 1.2</p> <p>1.3.2 Bedeutung der Antizipation des Verkehrsflusses, geeigneter Abstand zu anderen Fahrzeugen und Nutzung der Fahrzeugdynamik</p> <p>1.3.3 konstante Geschwindigkeit,</p> <p>1.3.4 ausgeglichener Fahrstil und angemessener Reifendruck</p> <p>1.3.5 Kenntnis intelligenter Verkehrssysteme, die ein effizienteres Fahren und eine bessere Routenplanung ermöglichen</p> <p>1.3.6 sonstiges</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wirtschaftliche Fahrweise • Fahrwiderstände • Berechnung Kraftstoffverbrauch • Eigenschaften von Kraftstoffen
<p>1.3a Ziel: Fähigkeit, Risiken im Straßenverkehr vorherzusehen, zu bewerten und sich daran anzupassen insbesondere:</p>	<p>1.3a.1 sich unterschiedlicher Straßen-, Verkehrs- und Witterungsbedingungen bewusst sein und sich daran anpassen,</p> <p>1.3a.2 künftige Ereignisse vorhersehen,</p> <p>1.3a.3 ermessen, welche Vorkehrungen für eine Fahrt bei außergewöhnlichen Witterungsbedingungen getroffen werden müssen</p> <p>1.3a.4 die Verwendung der damit verbundenen Sicherheitsausrüstung beherrschen und sich bewusst machen, wann eine Fahrt auf Grund</p>	<ul style="list-style-type: none"> • vorausschauende Fahrweise • Geschwindigkeit • Nutzung von Navigationssystemen • Beleuchtung • Schneeketten • Sicherheitsabstand • Verhalten im Stau • Ablenkung • toter Winkel • Unterführungen / Brücken

	<p>extremer Witterungsbedingungen verschoben oder abgesagt werden muss</p> <p>1.3a.5 sich an Verkehrsrisiken anpassen, einschließlich gefährlicher Verhaltensweisen im Verkehr oder Ablenkung beim Fahren (durch die Nutzung elektronischer Geräte, Nahrungs- und Getränkeaufnahme usw.), und</p> <p>1.3a.6 Gefahrensituationen erkennen, sich daran anpassen und den damit verbundenen Stress bewältigen, vor allem in Bezug auf Größe und Gewicht des Fahrzeugs und auf schwächere Verkehrsteilnehmer, beispielsweise Fußgänger, Radfahrer und motorisierte Zweiräder</p> <p>1.3a.7 Mögliche Gefahrensituationen erkennen und korrekte Schlüsse ziehen, wie aus dieser potenziell gefährlichen Lage Situationen entstehen können, in denen Unfälle möglicherweise nicht mehr vermieden werden können, sowie Maßnahmen auswählen und durchführen, durch die die Sicherheitsabstände so erhöht werden, dass ein Unfall noch vermieden werden kann, falls die potenziellen Gefahren auftreten sollten</p> <p>1.3.a.8 sonstiges</p>	
1.4. Nur Güterkraftverkehr		
<p>1.5 Ziel: Fähigkeit zur Gewährleistung der Fahrgastsicherheit und des Fahrgastkomforts, insbesondere:</p>	<p>1.5.1 richtige Einschätzung der Längs- und Seitwärtsbewegungen des Fahrzeugs</p> <p>1.5.2 rücksichtsvolles Verkehrsverhalten</p> <p>1.5.3 Positionierung auf der Fahrbahn</p> <p>1.5.4 sanftes Abbremsen; Beachtung der Überhänge</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrbewegungen (z.B. Lenkbewegungen und Anfahren) und Fahrzeugverhalten • Ein- und Ausfahren von Busbuchten/Buscaps, Busspuren

	<p>1.5.5 Nutzung spezifischer Infrastrukturen (öffentliche Verkehrsflächen, bestimmten Verkehrsteilnehmern vorbehaltenen Verkehrswege)</p> <p>1.5.6 angemessene Prioritätensetzung im Hinblick auf die sichere Steuerung des Fahrzeugs und die Erfüllung anderer dem Fahrer obliegenden Aufgaben</p> <p>1.5.7 Umgang mit den Fahrgästen und</p> <p>1.5.8 besondere Merkmale der Beförderung bestimmter Fahrgastgruppen (Menschen mit Behinderungen, Kinder)</p> <p>1.5.9 sonstiges</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrgastfreundliches Fahrverhalten, Bremsen, Sorgfaltspflicht des Fahrers • Durchfahren von Engstellen • Rücksicht gegenüber anderen Verkehrsteilnehmern (defensives Fahrverhalten) • Überstreichen von Sperrflächen • Verhalten bei Haltestellenbedienung • Verspätungen im Linienverkehr • Geschwindigkeit/Höchstgeschwindigkeit • Türbedienung und Einklemmschutz an Türen • Verhalten des Fahrers bei Ausflugsfahrten • Aufgaben des Fahrers im Linienverkehr • Probleme mit Fahrgästen • Hilfe und Rücksicht bei besonderen Fahrgastgruppen
<p>1.6 Ziel: Fähigkeit zur Sicherung der Ladung unter Anwendung der Sicherheitsvorschriften und durch richtige Benutzung des Fahrzeugs, insbesondere:</p>	<p>1.6.1 bei der Fahrt auf das Fahrzeug wirkende Kräfte</p> <p>1.6.2 Einsatz der Getriebeübersetzung entsprechend der Belastung des Fahrzeugs und dem Fahrbahnprofil</p> <p>1.6.3 Nutzung von Automatikgetrieben</p> <p>1.6.4 Berechnung der Nutzlast eines Fahrzeugs oder einer Fahrzeugkombination</p> <p>1.6.5 Verteilung der Ladung</p> <p>1.6.6 Auswirkungen der Überladung auf die Achse und</p> <p>1.6.7 Fahrzeugstabilität und Schwerpunkt</p> <p>1.6.8 sonstiges</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrwiderstände • physikalische Kräfte im Fahrbetrieb • dynamische Achslastverteilung • Getriebearten und Gangwahl unter verschiedenen topografischen Verhältnissen • Steh- und Sitzplätze bei unterschiedlichen Verkehrsformen • Haltevorrichtungen, Besetzung der Sitzplätze • Vorbeugung und Folgen von Überladung • Berechnung der Ausschöpfung der Nutzlast des KOM • Beladung von Bussen • Verantwortlichkeit bei der Beladung • Fahrverhalten, Stabilität und Verschleiß in Bezug auf Be-/Überladung • Türschließsysteme, Notausstiege und zu überprüfende Fahrzeuginrichtungen

2. Anwendung der Vorschriften

Kenntnisbereiche entsprechend der Anlage 1 zur BKrFQV	Themengebiete der Prüfungsinhalte	Prüfungsinhalte
<p>2.1 Ziel:</p> <p>Kenntnis der sozialrechtlichen Rahmenbedingungen und Vorschriften für den Personenverkehr, insbesondere:</p>	<p>2.1.1 Höchstzulässige Arbeitszeiten in der Verkehrsbranche</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tägliche Arbeitszeit • wöchentliche Arbeitszeit • Pausenzeiten • Bereitschaftszeit • Sonn- und Feiertagsbeschäftigung • Beschäftigungsnachweise
	<p>2.1.2 Grundsätze, Anwendung und Auswirkungen der Verordnung (EG) Nr. 561/2006</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lenkzeit • Tageslenkzeit • Wochenlenkzeit • Lenkzeitunterbrechung (Fahrtunterbrechung) • Tagesruhezeit • wöchentliche Ruhezeit • Zwei-Fahrer-Besatzung • Grundzüge des europäischen Übereinkommens über die Arbeit des im internationalen Straßenverkehr beschäftigten Fahrpersonals (AETR) • Grundzüge des Fahrpersonalgesetzes • Fahrpersonalverordnung • Bestätigung über arbeitsfreie Tage • Abweichung von der VO (EG) Nr. 561/2006 in Notfällen
	<p>2.1.3 Sanktionen für den Fall, dass der Fahrtenschreiber nicht benutzt, falsch benutzt oder verfälscht wird</p>	<ul style="list-style-type: none"> • verschiedene Arten von Kontrollgeräten: digitale Kontrollgeräte; analoge Kontrollgeräte, Fahrtenschreiber

	Grundsätze, Anwendung und Auswirkungen der Verordnung (EU) Nr. 165/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Funktionsweise • Einsatz von Schaublättern • Handschriftliche Aufzeichnungen • Ausdrucke • Fahrerkarte • Pflichten des Fahrers • Benutzungsvorschrift • Typenschild und Prüfzeichen
	2.1.4 Kenntnis der sozialrechtlichen Rahmenbedingungen für den Personenverkehr: Rechte und Pflichten der Fahrerinnen und Fahrer von Kraftfahrzeugen im Bereich der Grundqualifikation und der Weiterbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Qualifizierungsmöglichkeiten • Pflicht zur Weiterbildung • Mindestalter • Dokumentation der Nachweise
2.2 nur Güterkraftverkehr		
2.3 Ziel: Kenntnis der Vorschriften für den Personenverkehr, insbesondere:	2.3.1 Beförderung bestimmter Personengruppen	<ul style="list-style-type: none"> • allgemeine Beförderungsbedingungen • Schülerbeförderung • Behindertenbeförderung (§ 34 BOKraft) • Beförderung älterer Personen • Beförderung von Rollstuhlfahrern
	2.3.2 Sicherheitsausstattung in Kraftomnibussen	<ul style="list-style-type: none"> • Notausstiege • Brandschutz, Feuerlöscher • Beschaffenheit der Fahrzeuge • Ausrüstung der Fahrzeuge • Notöffnung von luftdruckgesteuerten Türen
	2.3.3 Sicherheitsgurte	<ul style="list-style-type: none"> • Hinweispflicht auf die Anschnallpflicht
	2.3.4 Beladen des Kraftomnibusses	<ul style="list-style-type: none"> • Mitnahme von gefährlichen, explosiven Gütern • Ladungssicherung • Anhängerbetrieb

	<p>2.3.5 sonstige Vorschriften für den Personenverkehr</p>	<ul style="list-style-type: none"> • gesetzliche Regelungen des Personenverkehrs: <ul style="list-style-type: none"> – Geltungsbereich – Arten der Personenbeförderung – Personennahverkehr – Gelegenheitsverkehr – Linienverkehr, Schulbus, Marktfahrten, Theaterfahrten, grenzüberschreitender Verkehr • Rechte und Pflichten von Fahrpersonal und Fahrgästen u.a. spezielle Pflichten aus BOKraft: <ul style="list-style-type: none"> – allgemeine Vorschriften – Verhalten im Fahrdienst – Fahrpersonal – Krankheiten – mitzuführende Papiere – Fundsachen – Beförderungspflicht – Fahrgäste – Sondervorschriften – Ordnungswidrigkeiten – Straßenverkehrsrecht (z.B. Geschwindigkeitsregeln) – Kenntnis der erforderlichen Qualifikationen des Fahrpersonals – Beförderungsdokumente (mitführungspflichtige Papiere)
--	--	---

3 Gesundheit, Verkehrs- und Umweltsicherheit, Dienstleistung, Logistik

Kenntnisbereiche entsprechend der Anlage 1 zur BKrFQV	Themengebiete der Prüfungsinhalte	Prüfungsinhalte
<p>3.1 Ziel: Sensibilisierung in Bezug auf Risiken des Straßenverkehrs und Arbeitsunfälle, insbesondere:</p>	<p>3.1.1 Typologie der Arbeitsunfälle in der Verkehrsbranche, 3.1.2 Verkehrsunfallstatistiken, 3.1.3 Beteiligung von Lastkraftwagen/Bussen und 3.1.4 menschliche, materielle und finanzielle Auswirkungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsunfall, Wegeunfall • Arten, Ursachen von Arbeitsunfällen • typische Arbeitsunfälle in Omnibusunternehmen • Vorbeugungsmaßnahmen gegen Arbeitsunfälle • wichtige allgemeine Verkehrsunfallursachen • Verkehrsunfallstatistiken • fahrerbedingte Unfallfaktoren, z.B. Übermüdung, Alkohol-, Drogen-, Medikamenteneinfluss • typische Verkehrsunfälle mit Bus-Beteiligung <p>Auswirkungen für den Fahrer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schadenersatzforderungen • Straf- und Bußgeldverfahren • Fahrverbot, Verlust Führerschein, • arbeitsrechtliche Folgen • Arbeitsunfähigkeit • Kosten für Gerichtsverfahren • Folgen bei Unfallflucht <p>Auswirkungen für das Unternehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausfallzeiten, Ersatzpersonal, • Verlust/Einschränkung des Versicherungsschutzes • Negative Folgen auf die Kundenbeziehung

<p>3.2 Ziel: Fähigkeit, der Kriminalität und der Schleusung illegaler Einwanderer vorzubeugen, insbesondere:</p>	<p>3.2.1 allgemeine Informationen, 3.2.2 Folgen für die Kraftfahrer 3.2.3 Vorbeugungsmaßnahmen, 3.2.4 Checkliste für Überprüfungen und 3.2.5 Rechtsvorschriften betreffend die Verantwortung der Kraftverkehrsunternehmer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gefahren kriminellen Handelns gegen Bustunternehmen, z.B. Diebstahl von Fahrzeugen, Überfälle • Gefahren kriminellen Handelns gegen Fahrgäste, z.B. Taschendiebstahl • Gefahren durch Menschenhandel/Schleusertätigkeit • Gefahren durch Drogen-/Warenschmuggel • strafrechtliche Mitverantwortung des Fahrers • Straf- und Bußgeldverfahren (auch im Ausland) • arbeitsrechtliche Sanktionen, Verlust des Arbeitsplatzes • geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Straftaten, z.B. sorgfältige Auswahl von Abstellplätzen, Ladungsräume gegen unbefugten Zugriff sichern • geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Schleuserkriminalität, z.B. sorgfältige Kontrolle von Schließeinrichtungen des Fahrzeuges sowie von Laderäumen • Inhalte von Checklisten • Verwendung von Checklisten • Fürsorgepflichten für Fahrgäste • Aufklärungs-/Informationspflichten des Unternehmers gegenüber dem Fahrer
<p>3.3 Ziel: Fähigkeit, Gesundheitsschäden vorzubeugen, insbesondere:</p>	<p>3.3.1 Grundsätze der Ergonomie: gesundheitsbedenkliche Bewegungen und Haltungen, 3.3.2 physische Kondition, 3.3.3 Übungen für den Umgang mit Lasten und 3.3.4 individueller Schutz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Körperbau, besonders belastete Körperbereiche • Probleme beim Heben, Tragen, Schieben, Ziehen von Lasten • Probleme einer sitzenden Tätigkeit • Folgen von Bewegungsarmut, Dauerbelastung, schlechter Körperhaltung • negative Auswirkungen durch Fehlbelastungen der Wirbelsäule, der Gelenke, des Skelettsapparates

		<ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung einer guten physischen Kondition • Wege zur Erlangung einer guten physischen Kondition • Beeinträchtigung der physischen Kondition • Bedeutung und Möglichkeiten zur Kräftigung der Rumpfmuskulatur durch sportliche Betätigung • Möglichkeiten zur Vermeidung von Herz-Kreislauf-Erkrankungen • günstige/ungünstige Sportarten • Beispiele für Übungen • richtiges Einstellen des Fahrersitzes • dynamisches Sitzen, Bewegung • Mögliche Hilfsmittel für das Bewegen von Lasten einsetzen
<p>3.4 Ziel: Sensibilisierung für die Bedeutung einer guten körperlichen und geistigen Verfassung, insbesondere:</p>	<p>3.4.1 Grundsätze einer gesunden und ausgewogenen Ernährung, 3.4.2 Auswirkungen von Alkohol, Arzneimitteln oder jedem Stoff, der eine Änderung des Verhaltens bewirken kann, 3.4.3 Symptome, Ursachen, Auswirkungen von Müdigkeit und Stress und 3.4.4 grundlegende Rolle des Zyklus von Aktivität/Ruhezeit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung von Gesundheit und Fitness, körperliche Leistungsfähigkeit • Bedeutung einer gesunden, ausgewogenen Ernährung • wichtige Bestandteile der Ernährung und Nahrungsmitteln kennen • Aufteilung/Tageszeiten der Nahrungsaufnahme • Bedeutung Trinken/Flüssigkeitshaushalt • Schädliche Ernährungsgewohnheiten / • Aufnahme und Abbau von Alkohol im Körper, Blutalkoholkonzentration, Restalkohol • Auswirkungen von Alkohol, z.B. auf Reaktionszeit, Steuerungsfähigkeit, Müdigkeit • Auswirkungen von Medikamenten, z.B. Müdigkeit, Unverträglichkeit, unvorhersehbare Wirkungen • Auswirkungen/Gefahren von sonstigen verhaltens-/bewusstseinsändernden Stoffen, z.B. Aggressivität, Realitätsverlust • Symptome von Müdigkeit und Stress erkennen

		<ul style="list-style-type: none"> • Auswirkungen von Müdigkeit und Stress, z.B. Sekundenschlaf, Konzentrationsschwierigkeit • Beeinflussung des Verkehrsverhaltens unter Müdigkeit • Beeinflussung des Verkehrsverhaltens unter Stress • Stressvermeidung • Bedeutung von Pausen, Erholungszeiten • Grenzen der Belastbarkeit • Tägliche Leistungskurve kennen • Bedeutung von Schlaf/Biologische Uhr • Auswirkungen von Schichtarbeitszeiten
<p>3.5 Ziel: Fähigkeit zu richtiger Einschätzung der Lage bei Notfällen, insbesondere:</p>	<p>3.5.1 Verhalten in Notfällen: Einschätzung der Lage, 3.5.2 Vermeidung von Nachfolgeunfällen, 3.5.3 Verständigung der Hilfskräfte, 3.5.4 Bergung von Verletzten und Leistung erster Hilfe, 3.5.5 Reaktion bei Brand, 3.5.6 Evakuierung der Mitfahrer des LKW bzw. der Fahrgäste des Busses, 3.5.7 Gewährleistung der Sicherheit aller Fahrgäste, 3.5.8 Vorgehen bei Gewalttaten und 3.5.9 Grundprinzipien für die Erstellung der einvernehmlichen Unfallmeldung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notfallsituationen richtig einschätzen • richtige Erstmaßnahmen ergreifen • situationsgerechtes Verhalten bei Pannen, Notfällen und Unfällen • Sicherungspflicht nach Notfällen/Unfällen • richtige Unfallmeldung • Kommunikation mit internen und externen Hilfskräften • Art und Schwere der Verletzung einschätzen • richtiges Verhalten bei der Bergung von Verletzten • Erste-Hilfe-Maßnahmen kennen • Erste Hilfe-Material und Ausrüstungsgegenstände • richtiges Verhalten bei Brand • Handhabung von Feuerlöschern • Brandklassen • Selbstschutz • Verhaltenshinweise an Fahrgäste • Notausstiege, Sicherheitseinrichtungen • Evakuierung von Beifahrer/Begleitpersonalbussen

		<ul style="list-style-type: none"> • Verhalten bei Überfällen • Verantwortung des Fahrers • Vorbeugende Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Fahrgäste • Konfliktsituationen erkennen • Umgang mit alkoholisierten/verhaltensauffälligen Fahrgästen • situationsgerechtes Verhalten bei gewalttätigen Fahrgästen/bei körperlichen Auseinandersetzungen unter Fahrgästen • Europäischer Unfallbericht • Verhaltensprinzipien nach einem Unfall
<p>3.6 Ziel: Fähigkeit zu einem Verhalten, das zu einem positiven Image des Unternehmens beiträgt, insbesondere:</p>	<p>3.6.1 Verhalten des Kraftfahrers und Ansehen des Unternehmens: Bedeutung der Qualität der Leistung 3.6.2 des Kraftfahrers für das Unternehmen, 3.6.3 unterschiedliche Rollen des Kraftfahrers, 3.6.4 unterschiedliche Gesprächspartner des Kraftfahrers, 3.6.5 Wartung des Fahrzeugs, 3.6.6 Arbeitsorganisation und 3.6.7 kommerzielle und finanzielle Konsequenzen eines Rechtsstreits.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität der Leistung des Fahrers, z.B. Sprache, persönliches Auftreten, Erscheinungsbild, Hilfsbereitschaft, Serviceleistungen • Beherrschung der sozialen Situation im Fahrzeug • Verhalten gegenüber anderen Verkehrsteilnehmern • Fahrer, z.B. Fahrverhalten, pfleglicher Umgang mit dem Fahrzeug • Kundenbetreuer, z.B. gute Kenntnis der Leistungen des Unternehmens, zusätzliche Leistungen für Kunden • Repräsentant des Unternehmens, z.B. Kundenorientierung, Einhaltung von Qualitätsstandards, Umsetzung des Unternehmensleitbilds • situationsgerechte Ansprache von unterschiedlichen Fahrgästen/Fahrgastgruppen • Fahrgäste mit besonderen Bedürfnissen, z.B. mobilitätseingeschränkte Personen, ältere Menschen, Schüler • Gespräch mit Auftraggeber

		<ul style="list-style-type: none"> • Gespräch mit Kontrollbehörden, Polizei • Kontrolle des Sicherheitszustands • Sauberkeit des Fahrzeugs innen und außen • Verhalten bei Mängeln am Fahrzeug • Untersuchungen des Fahrzeugs • Tourenvorbereitung • Schichtvorbereitung • Organisation Getränkeverkauf • Auftragsverlust, Imageschaden für das Unternehmen • Schadenersatzforderung gegen das Unternehmen • Vermeidung von Rechtsstreitigkeiten
3.7 Nur Güterkraftverkehr		
<p>3.8 Ziel:</p> <p>Kenntnis des wirtschaftlichen Umfelds des Personenkraftverkehrs und der Marktordnung, insbesondere:</p>	<p>3.8.1 Personenkraftverkehr im Verhältnis zu den verschiedenen Verkehrsmitteln zur Beförderung von Personen (Bahn, Personenkraftwagen),</p> <p>3.8.2 unterschiedliche Tätigkeiten im Personenkraftverkehr,</p> <p>3.8.3 Sensibilisierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen,</p> <p>3.8.4 Überschreiten der Grenzen (internationaler Personenkraftverkehr) und</p> <p>3.8.5 Organisation der wichtigsten Arten von Unternehmen im Personenkraftverkehr.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Produkte des Personenverkehrs • Begriff/Bedeutung des ÖPNV; Vor-Nachteile gegenüber anderen Verkehrsmitteln; Vergleiche zu Bahn, U-Bahn Straßenbahn und Taxi • Anteile/Bedeutung des Busverkehrs gegenüber anderen Verkehrsmitteln, z.B. Flexibilität, Reisezeiten, Sicherheit • Busunternehmen, Subunternehmen • Reiseveranstalter, Reisebüros, Reisevermittler • Ordnungsrahmen in den EU-Staaten, z.B. Marktzugang, Subunternehmen, Kabotage, Kontingente • Grenzüberschreitender Personenverkehr/Verkehrsregeln • Straßenbenutzungs-/Tunnelgebühren, Einfahrgebühren • Technische Vorschriften im Ausland

		<ul style="list-style-type: none">• für den grenzüberschreitenden Personenverkehr bedeutsame Zollvorschriften• Aufbau/Struktur von Personenkraftverkehrsunternehmen• kommunale/private Unternehmen• Verkehrsverbund/Tarifgemeinschaft• Grundkenntnisse des Wettbewerbsrahmen in Deutschland, z.B. Aufgabenträger, Daseinsvorsorge, Direktvergabe, Ausschreibungsverfahren, Konzessionen
--	--	---