



Industrie- und Handelskammer
zu Dortmund

Fachkraft im Fahrbetrieb

Ausbildungsrahmenplan

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 3 Nr. 1)	a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung, erklären b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen e) wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen
2	Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 3 Nr. 2)	a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Angebot, Beschaffung, Absatz und Verwaltung erklären c) Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben
3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Nr. 3)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
4	Umweltschutz (§ 3 Nr. 4)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
		a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
5	Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Nr. 5)	
5.1	Arbeitsorganisation (§ 3 Nr. 5.1)	a) Arbeitsaufträge erfassen und Vorgaben auf Umsetzbarkeit prüfen b) Informationen beschaffen und nutzen, insbesondere Dienstanweisungen, Bedienungsanleitungen, Fachzeitschriften und Fachbücher c) Bedarf an Arbeitsmaterialien ermitteln, Arbeitsmaterialien zusammenstellen d) Arbeitsschritte unter Berücksichtigung ergonomischer, konstruktiver, arbeitsablauftechnischer und wirtschaftlicher Gesichtspunkte festlegen und vorbereiten e) Einsatz von Arbeitsmitteln unter Beachtung der Vorschriften planen und Sicherheitsmaßnahmen anwenden f) Zeitaufwand und personelle Unterstützung abschätzen und dokumentieren g) Aufgaben im Team planen und umsetzen, Ergebnisse abstimmen und auswerten h) Gespräche situationsgerecht führen, Sachverhalte darstellen i) Arbeitsschritte mit betrieblichen und außerbetrieblichen Beteiligten abstimmen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
5.2	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Nr. 5.2)	a) Arbeitsaufgaben mit Hilfe von Informations- und Kommunikationssystemen unter Einschluss des Internets bearbeiten b) gesetzliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden c) Daten pflegen und sichern
6	Qualitätsmanagement (§ 3 Nr. 6)	a) Ziele, Aufgaben und Instrumente des Qualitätsmanagements unterscheiden b) qualitätssichernde Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich ausführen, dabei zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen c) Arbeits- und Betriebsabläufe im Hinblick auf Kundenorientierung analysieren und bewerten, Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung ergreifen
7	Verkehrsträger und Verkehrsmittel im Personenverkehr (§ 3 Nr. 7)	
7.1	Verkehrsmarkt (§ 3 Nr. 7.1)	a) Rahmenbedingungen des Verkehrsmarkts und die Stellung des eigenen Unternehmens am Markt berücksichtigen b) Verbindungen im regionalen Verkehrssystem nach Kundenbedürfnissen ermitteln c) Auswirkungen von örtlichen Ausflugszielen, Veranstaltungsorten, topografischer Beschaffenheit und Siedlungsstrukturen der Region auf den Verkehrsmarkt einschätzen und berücksichtigen
7.2	Einsatzfelder von Verkehrsmitteln nach dem Personenbeförderungsgesetz (§ 3 Nr. 7.2)	a) Einsatzfelder von Verkehrsmitteln unterscheiden b) Verkehrswege für Verkehrslinien untersuchen, insbesondere hinsichtlich Bebauung, topografischer und klimatischer Voraussetzungen
8	Marketing und Vertrieb (§ 3 Nr. 8)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
8.1	Marketing (§ 3 Nr. 8.1)	a) Produktpolitik, Preispolitik, Distributionspolitik und Kommunikationspolitik als Marktinstrumente einordnen b) Einfluss des betrieblichen Angebots auf den Markt berücksichtigen
8.2	Marktbeobachtung und Verkehrsanalyse (§ 3 Nr. 8.2)	a) bei der Marktbeobachtung mitwirken, insbesondere Preise, Leistungen und Konditionen von Wettbewerbern mit dem eigenen Leistungsangebot vergleichen b) Informationsquellen für die Erschließung von Zielgruppen und Märkten sowie für die Vermarktung von Dienstleistungen auswerten und nutzen c) an Erhebungen zum Angebot des öffentlichen Personennahverkehrs und ihrer Auswertung mitwirken
8.3	Produktpolitik (§ 3 Nr. 8.3)	a) Kenngrößen zur Wirtschaftlichkeit einzelner Angebote des öffentlichen Personennahverkehrs ermitteln b) an der Erstellung von Angebotsplänen mitwirken
8.4	Verkauf, Tarif- und Vertriebssysteme (§ 3 Nr. 8.4)	a) tarifrechtliche sowie gesetzliche und vertragliche Bestimmungen, insbesondere im Personenverkehr, anwenden b) Tarife kundengerecht anwenden und formalisierte Beförderungsverträge abschließen c) Dienstleistungsangebote, auch in Verbindung mit anderen Verkehrsträgern, erstellen, Verkaufspreise ermitteln, Angebote unterbreiten d) betriebliche Verkaufsunterstützungssysteme und Vertriebswege nutzen
8.5	Öffentlichkeitsarbeit und Werbung (§ 3 Nr. 8.5)	a) Informationsmedien kundengerecht einsetzen b) an Maßnahmen der Werbung, Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit mitwirken
9	Umgang mit Kunden (§ 3 Nr. 9)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
9.1	Kundenorientierte Kommunikation (§ 3 Nr. 9.1)	a) Regeln für kundenorientiertes Verhalten anwenden, insbesondere auf Kundenzufriedenheit achten b) Gespräche zielgruppenorientiert und situationsgerecht führen c) Informationsbedürfnisse des Kunden erkennen, Kunden im Normalbetrieb und bei besonderen Vorfällen informieren, technische Hilfsmittel einsetzen d) betriebliche Möglichkeiten zur Umsetzung von Kundenwünschen prüfen und Kunden informieren, dabei Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste, insbesondere Menschen mit Behinderungen, berücksichtigen e) Korrespondenz führen
9.2	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 3 Nr. 9.2)	a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) fremdsprachige Standardtexte situationsgerecht einsetzen c) fremdsprachige Auskünfte erteilen
9.3	Beschwerdemanagement (§ 3 Nr. 9.3)	a) Reklamationen und Beschwerden entgegennehmen und bearbeiten, Beteiligte informieren b) Beschwerden auswerten und Konsequenzen für innerbetriebliche Maßnahmen ziehen
9.4	Umgang mit konflikträchtigen Situationen (§ 3 Nr. 9.4)	a) konflikträchtige Situationen erkennen, Verhaltensregeln zur Verhinderung und Entschärfung von Konflikten anwenden b) bei Gefahr im Verzug notwendige Maßnahmen veranlassen, insbesondere Polizei und Sicherheitsdienste anfordern c) häufige Konfliktsituationen analysieren, Lösungsmöglichkeiten entwickeln
10	Kaufmännische Betriebsführung (§ 3 Nr. 10)	
10.1	Wirtschaftlichkeit, Kosten und Erträge (§ 3 Nr. 10.1)	a) bei der Überwachung der Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung mitwirken b) Kalkulationsverfahren anwenden

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
10.2	Geschäftsvorgänge (§ 3 Nr. 10.2)	a) Verwaltungsvorgänge bearbeiten, insbesondere Schadensmeldungen und Anträge an Behörden b) Verbesserungsvorschläge bearbeiten
10.3	Beschaffung (§ 3 Nr. 10.3)	a) Bedarf an Dienstleistungen und Produkten ermitteln b) Bestellvorgänge planen und Bestellungen vornehmen c) zugelieferte Dienstleistungen und Produkte prüfen, bei Mängeln Maßnahmen veranlassen
11	Planung und Disposition des Fahrbetriebes (§ 3 Nr. 11)	
11.1	Fahr- und Betriebsplanung (§ 3 Nr. 11.1)	a) Fahrpläne erstellen, insbesondere Kriterien der Bedienungs- und Beförderungsqualität berücksichtigen b) Angebote nach Kriterien der Bedienungs- und Beförderungsqualität bewerten c) Einsatz von Fahrzeugen und Fahrpersonal planen d) Einsatzplanung optimieren, insbesondere Wirtschaftlichkeit beim Einsatz von Eigen- und Fremdleistungen berücksichtigen
11.2	Disposition des Fahrbetriebes (§ 3 Nr. 11.2)	a) Dienstpläne erstellen b) Fahrpersonal disponieren c) Fahrzeuge disponieren
12	Betriebssicherheit und Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge und Anlagen (§ 3 Nr. 12)	
12.1	Fahrzeugtechnik (§ 3 Nr. 12.1)	a) Funktionsweise von Fahrzeugen, insbesondere in Bezug auf Antrieb, Kraftübertragung, Aufbau sowie auf mechanische, elektrische, elektronische, pneumatische und hydraulische Systeme unterscheiden b) technische Unterlagen, insbesondere Betriebsanleitungen, anwenden

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> c) Verkehrssicherheit von Fahrzeugen beurteilen, insbesondere durch Sichtkontrolle d) Fahrzeuge und Zubehör warten und pflegen e) Betriebsstoffe kontrollieren, wechseln, auffüllen und der Entsorgung zuführen f) Dichtheit der Systeme sowie Funktionsfähigkeit von elektrischen Anlagen, Kontrolleinrichtungen und Bremsanlagen prüfen g) Übernahme- und Abfahrtkontrolle durchführen h) Fahrzeuge fahrfertig machen, Fahrzeuge auf- und abrüsten i) Fehler und Mängel an Fahrzeugen feststellen, Störungen beheben und weitere Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung ergreifen, insbesondere Mängelberichte abfassen
12.2	Verkehrsanlagen (§ 3 Nr. 12.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Verkehrssicherheit und Einsatzfähigkeit von Verkehrsanlagen beurteilen und Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung ergreifen b) bei der kundengerechten Umgestaltung von Verkehrsanlagen mitwirken
13	Verkehrssicherheit und Führen von Fahrzeugen im öffentlichen Verkehrsraum (§ 3 Nr. 13)	
13.1	Fahrdynamik (§ 3 Nr. 13.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Einfluss physikalischer und fahrtechnischer Parameter auf die Verkehrssicherheit beachten b) Fahrverhalten der Fahrzeuge unter Berücksichtigung der Kräfte an und in den Fahrzeugen beachten c) Fahrzeuge der Klasse D mit einer Mindestlänge von 11,80 m auf öffentlichen Straßen oder Straßen- oder U-Bahnen im Strecken- und Liniennetz des öffentlichen Personennahverkehrs sicher und wirtschaftlich führen d) Kontrollinstrumente überwachen und bedienen, Informationen auswerten und berücksichtigen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
		e) Signalsysteme beachten, Sicherheits- und Verkehrsleittechnologien nutzen f) Betriebskommunikationseinrichtungen bedienen g) kritische Situationen auch in Grenzbereichen rechtzeitig erkennen und reagieren
13.2	Kundenorientiertes Fahren (§ 3 Nr. 13.2)	a) fahrgastfreundliche Fahrtechniken anwenden b) An- und Abfahrtvorgänge an Haltestellen kundenfreundlich gestalten, dabei Belange spezieller Personengruppen, insbesondere von mobilitätseingeschränkten Personen, berücksichtigen
14	Rechtsvorschriften im Verkehr (§ 3 Nr. 14)	a) verkehrsspezifische Rechtsvorschriften beachten b) die für den Fahrbetrieb im öffentlichen Personennahverkehr geltenden Rechtsvorschriften im eigenen Arbeitsbereich anwenden c) Sozialvorschriften beachten, Überwachungseinrichtungen bedienen und Nachweise führen d) Folgen von Zuwiderhandlungen gegen Rechtsvorschriften berücksichtigen
15	Einweisung in den Fahrbetrieb (§ 3 Nr. 15)	
15.1	Betriebsleitsysteme und Kommunikationseinrichtungen (§ 3 Nr. 15.1)	a) Funktions- und Wirkungsweise von Betriebsleitsystemen und Kommunikationseinrichtungen beachten b) Betriebsleitsysteme und Kommunikationseinrichtungen bedienen c) Betriebsleitsysteme in den Betriebsablauf einbeziehen
15.2	Rahmen- und örtliche Dienstanweisungen (§ 3 Nr. 15.2)	a) Rahmen- und Dienstanweisungen im Fahrdienst beachten b) Einzelanweisungen zum sicheren, pünktlichen und zuverlässigen Führen von Fahrzeugen im Liniendienst umsetzen
16	Umgang mit Störungen im Fahrbetrieb (§ 3 Nr. 16)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
16.1	Unregelmäßigkeiten im Fahrbetrieb durch Störungen (§ 3 Nr. 16.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Störungen im Fahrbetrieb erkennen und bewerten b) bei Störungen sich situationsgerecht verhalten, Maßnahmen zur Störungsbeseitigung unter Beachtung der Vorschriften ergreifen c) Störungen im Umfeld des Fahrbetriebes, insbesondere in Vertriebs- und Serviceanlagen, erkennen, bewerten und Maßnahmen zur Störungsbeseitigung veranlassen
16.2	Verhalten bei Unfällen und Zwischenfällen (§ 3 Nr. 16.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Vorschriften zu Unfällen und Zwischenfällen anwenden b) Unfallstellen, Gefahrenstellen und Fahrzeuge absichern c) Maßnahmen der ersten Hilfe durchführen d) Unfälle und Zwischenfälle melden, insbesondere Angaben zu Verletzten, Schäden und Gefahren machen, Folgen für den Betriebsablauf einschätzen e) auftretende Emissionen hinsichtlich der Umweltgefährdung und Sicherheit beurteilen sowie Maßnahmen ergreifen f) Spuren sichern, Unfallskizze und Unfallbericht anfertigen g) bei Äußerungen gegenüber Dritten gesetzliche Pflichten und eigene Belange sowie Folgen für das Unternehmen und sonstige Beteiligte beachten
17	Fitness im Fahrdienst, Stressbewältigung (§ 3 Nr. 17)	<ul style="list-style-type: none"> a) ergonomische Verhaltensweisen bei der Vorbereitung und Durchführung von Fahrten anwenden, insbesondere zur Rückenschonung b) gesundheitliche Auswirkungen von Schichtdienst berücksichtigen, Vorbeugemaßnahmen treffen c) Faktoren, die die Fahrtüchtigkeit beeinträchtigen, beachten d) Methoden zur Stressvorbeugung und –bewältigung anwenden e) Auswirkungen von besonderen Ereignissen, insbesondere traumatischen Vorfällen, berücksichtigen, notwendige Maßnahmen ergreifen

