

ORIENTIERUNGSRAHMEN zur Prüfung gemäß BKrFQV

D1, D1E, D, DE

Personenverkehr

Seite:

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	Prüfungsinhalte
1.1 Ziel: Kenntnis der Eigenschaften der kinematischen Kette für eine optimierte Nutzung, Drehmomentkurven, Leistungskurven, spezifische Verbrauchskurven eines Motors, optimaler Nutzungsbereich des Drehzahlmessers, optimaler Drehzahlbereich beim Schalten.	1.1.1 Drehmomentkurven	• Motorkennlinien, Vollastkurven • elastischer Bereich • Motordiagramme
	1.1.2 Leistungskurven	• Motorkennlinien • Lastkurven
	1.1.3 spezifische Verbrauchskurven eines Motors	• Motorkennlinien • Drehzahl • Kraftstoffverbrauch
	1.1.4 optimaler Nutzungsbereich des Drehzahlmessers	• Aufbau, Funktion und Einsatz des Drehzahlmessers • wirtschaftliche Fahrweise
	1.1.5 optimaler Drehzahlbereich beim Schalten	• Wirtschaftliche, umweltschonende und verschleißarme Fahrweise • Drehzahlbegrenzer
	1.1.6 sonstiges	• Kinematische Kette, • Antriebsstrang • Kupplung
1.2 Ziel: Kenntnis der technischen Merkmale und der Funktionsweise der Sicherheitsausstattung des Fahrzeugs, um es zu beherrschen, seinen Verschleiß möglichst gering zu halten und Fehlfunktionen vorzubeugen Insbesondere: Besonderheiten der Zweikreisbremsanlage mit pneumatischer Übertragungseinrichtung, Grenzen des Einsatzes der Bremsanlagen und der Dauerbremsanlage, kombinierter Einsatz von Brems- und Dauerbremsanlage, bestes Verhältnis zwischen Geschwindigkeit und Getriebeübersetzung, Einsatz der Trägheit des Kraftfahrzeugs, Einsatz der Bremsanlagen im Gefälle, Verhalten bei Defekten.	1.2.1 Besonderheiten der Zweikreisbremsanlage mit pneumatischer Übertragungseinrichtung	• Bauarten von Radbremsen • Sicherheitsausstattung Bremsanlage • Druckluftbremse • Antiblockiersystem,
	1.2.2 Grenzen des Einsatzes der Bremsanlagen und der Dauerbremsanlage	• Aufgabe und Funktion der Motorbremse • Bremsprobe • Druckverlustprüfung • lastabhängige Bremse • Anhängerbremse
	1.2.3 kombinierter Einsatz von Brems- und Dauerbremsanlage	• Einsatz und Wirkungsweise der Motorbremse • Retarder • Hilfsbremsanlage • Feststellbremse
	1.2.4 bestes Verhältnis zwischen Geschwindigkeit und Getriebeübersetzung	• Wirkungsweise Getriebeübersetzung
	1.2.5 Einsatz der Trägheit des Kraftfahrzeugs	

	1.2.6 Einsatz der Bremsanlagen im Gefälle	• Wirkungsweise Dauerbremse • Retarder • Feststellbremse • Einsatzgrenzen
	1.2.7 Verhalten bei Defekten	• Motorschaden • Einspritzpumpe • Kupplung, Bremsanlage • Motorüberhitzung • Reifenpanne • Abschleppen • Batterie • Stromversorgung
	1.2.8 Sonstiges	• Fahrerassistenzsysteme • Tempomat • Tempobegrenzer
1.3 Ziel: Fähigkeit zur Optimierung des Kraftstoffverbrauchs Optimierung des Kraftstoffverbrauchs durch Anwendung der Kenntnisse gemäß den Nummern 1.1 und 1.2.	1.3.1 Optimierung des Kraftstoffverbrauchs	• wirtschaftliche Fahrweise • techn. Bauteile • Luftfilter • Fahrwiderstände • Berechnung Kraftstoffverbrauch • Eigenschaften des Dieselmotors
1.5 Ziel: Fähigkeit zur Gewährleistung der Sicherheit und des Komforts der Fahrgäste Insbesondere: Richtige Einschätzung der Längs- und Seitwärtsbewegungen des Kraftomnibusses, rücksichtsvolles Verkehrsverhalten, Positionierung auf der Fahrbahn, sanftes Abbremsen, Beachtung der Überhänge, Nutzung spezifischer Infrastrukturen (öffentliche Verkehrsflächen, bestimmten Verkehrsteilnehmern vorbehaltene Verkehrswege), angemessene Prioritätensetzung im Hinblick auf die sichere Steuerung des Kraftomnibusses und die Erfüllung anderer Aufgaben, Umgang mit den Fahrgästen, Besonderheiten der Beförderung bestimmter Fahrgastgruppen (Behinderte, Kinder).	1.5.1 Richtige Einschätzung der Längs- und Seitwärtsbewegungen des Kraftomnibusses	• Fahrbewegungen und Fahrzeugverhalten • Fahrgastfreundliches Fahrverhalten • Seitenwind • Durchfahren von Engstellen • Reifenplatzer
	1.5.2 rücksichtsvolles Verkehrsverhalten	• Rücksicht gegenüber anderen Verkehrsteilnehmern • Defensives Fahrverhalten • Sorgfaltspflicht des Fahrers • Vermeidung von Stürzen von Fahrgästen • Lenkbewegungen • Anfahren
	1.5.3 Positionierung auf der Fahrbahn	• Ein- und Ausfahren von Busbuchten • Buscaps

	1.5.4 sanftes Abbremsen	• Rücksicht gegenüber den Fahrgästen • Lenkbewegungen • Anfahren • Bremsen • Verletzungsgefahren
	1.5.5 Beachtung der Überhänge	• Überstreichen von Sperrflächen beim Abbiegen
	1.5.6 Nutzung spezifischer Infrastrukturen (öffentliche Verkehrsflächen, bestimmten Verkehrsteilnehmern vorbehaltene Verkehrswege)	• Verhalten bei Haltestellenbedienung • Busspuren • Buscaps
	1.5.7 angemessene Prioritätensetzung im Hinblick auf die sichere Steuerung des Kraftomnibusses und die Erfüllung anderer Aufgaben	• Verspätungen im Linienverkehr • Türbedienung • Geschwindigkeit
	1.5.8 Umgang mit den Fahrgästen	• Fahrgastfreundliche Fahrweise • Prioritäten • Höchstgeschwindigkeiten • Aufgaben des Fahrers im Linienverkehr • Verhalten des Fahrers bei Ausflugsfahrten • Probleme mit Fahrgästen
	1.5.9 Besonderheiten der Beförderung bestimmter Fahrgastgruppen (Behinderte, Kinder)	• Hilfe und Rücksicht bei besonderen Fahrgastgruppen • Schwerbehinderte • Schüler • Jugendliche • Mütter mit Kindern bzw. Kinderwagen • ältere Fahrgäste,
	1.5.10 Sonstiges	• Einklemmschutz an Türen
1.6 Ziel: Fähigkeit zur Gewährleistung der Sicherheit der Ladung unter Anwendung der Sicherheitsvorschriften und durch richtige Benutzung des Kraftomnibusses Insbesondere: Bei der Fahrt auf den Kraftomnibus wirkende Kräfte, Einsatz der Getriebeübersetzung entsprechend der Belastung des Fahrzeugs und dem Fahrbahnprofil, Berechnung der Nutzlast eines Kraftomnibusses oder einer Kombination, Verteilung der Ladung, Auswirkungen der	1.6.1 Bei der Fahrt auf den Kraftomnibus wirkende Kräfte	• Fliehkraft • Seitenführungskraft • Reifenluftdruck und -verschleiß • Fahrwiderstände • Luftwiderstand • Rollwiderstand • Beschleunigungs- und Bremskräfte • dynamische Achslastverteilung • Dachspoiler • Bordsteinberührungen
	1.6.2 Einsatz der Getriebeübersetzung entsprechend der Belastung des Fahrzeugs	• Gangwahl beim Befahren von Steigungs- und Gefällestrecken • auf ebenen Strecken und beim Bedienen von Haltestellen

Überladung auf die Achse, Fahrzeugstabilität und Schwerpunkt.	und dem Fahrbahnprofil	• Schaltvorgänge bei Handschaltgetrieben • Schaltabstufungen • Verschleißarmer Umgang mit der Kupplung • Differenzialsperren • Antischlupfregelung • Gruppengetriebe • wirtschaftlicher Fahrbetrieb
	1.6.3 Berechnung der Nutzlast eines Kraftomnibusses oder einer Kombination	• Steh- und Sitzplätze bei unterschiedlichen Verkehrsformen • Höchstzahl der Fahrgäste • Haltevorrichtungen • Besetzung der Sitzplätze • Vorbeugung von Überladung • Berechnung der Ausschöpfung der Nutzlast des KOM
	1.6.4 Verteilung der Ladung	• Beladung von Bussen im Hinblick der Stabilität • Verstauen von Gepäck • Verantwortlichkeit • Folgen von Überladung
	1.6.5. Auswirkungen der Überladung auf die Achse	• Verantwortlichkeiten für die Beladung • Fahrverhalten • Stabilität • Verschleiß
	1.6.6 Fahrzeugstabilität und Schwerpunkt	• Fahrverhalten nach Beladung von (Doppelstock-) Bussen • Gepäck • Beeinflussung der Schwerpunktlage • Einfluss des Schwerpunktes auf das Fahrverhalten • dynamische Achslastverschiebung • Belastung der Vorderachse und Hinterachse • Antischlupfregelung
	1.6.7 Sonstiges	• technische Abfahrtskontrolle • zu überprüfende Fahrzeugeinrichtungen • Notausstiege • Türschließsysteme,

2. Anwendung der Vorschriften

Kenntnisbereiche entsprechend der Anlage 1 zur BKrFQV	Themengebiete	Prüfungsinhalte
2.1. Ziel: Kenntnis der sozialrechtlichen Rahmenbedingungen und Vorschriften für den Güterkraft- und Personenverkehr Insbesondere: höchstzulässige Arbeitszeiten in der Verkehrsbranche; Grundsätze, Anwendung und Auswirkungen der Verordnungen (EWG) Nr. 3820/85 und Nr. 3821/85; Sanktionen für den Fall, dass der Fahrtenschreiber nicht benutzt, falsch benutzt oder verfälscht wird; Kenntnis der sozialrechtlichen Rahmenbedingungen für den Güterkraft- und Personenverkehr: Rechte und Pflichten der Fahrerinnen und Fahrer von Kraftfahrzeugen im Bereich der Grundqualifikation und der Weiterbildung.	2.1.1 Höchstzulässige Arbeitszeiten in der Verkehrsbranche	• Tägliche Arbeitszeit • Wöchentliche Arbeitszeit • Pausenzeiten • Bereitschaftszeit • Sonn- und Feiertagsbeschäftigung • Beschäftigungsnachweise
	2.1.2 Grundsätze, Anwendung und Auswirkungen der Verordnung (EWG) Nr. 3820/85 (neu: 561/2006)	• Lenkzeit • Tageslenkzeit • Wochenlenkzeit • Lenkzeitunterbrechung (Fahrtunterbrechung) • Tagesruhezeit • Wöchentliche Ruhezeit • Zwei-Fahrer-Besatzung • Grundzüge des europ. Übereinkommens über die Arbeit des im internationalen Straßenverkehr beschäftigten Fahrpersonals (AETR) • Grundzüge des Fahrpersonalgesetzes • Fahrpersonalverordnung • Bestätigung über arbeitsfreie Tage • Abweichung von der VO 561/2006 in Notfällen
	2.1.3 Sanktionen für den Fall, dass der Fahrtenschreiber nicht benutzt, falsch benutzt oder verfälscht wird Grundsätze, Anwendung und Auswirkungen der Verordnung (EWG) Nr. 3821/85	• Verschiedene Arten von Kontrollgeräten: Digitale Kontrollgeräte; analoge Kontrollgeräte, Fahrtsschreiber • Funktionsweise • Einsatz von Schaublättern • Handschriftliche Aufzeichnungen • Ausdrucke • Fahrerkarte • Pflichten des Fahrers • Benutzungsvorschrift • Typenschild Prüfzeichen

	2.1.4 Kenntnis der sozialrechtlichen Rahmenbedingungen für den Güterkraft- und Personenverkehr: Rechte und Pflichten der Fahrerinnen und Fahrer von Kraftfahrzeugen im Bereich der Grundqualifikation und der Weiterbildung	• Qualifizierungsmöglichkeiten • Pflicht zur Weiterbildung • Mindestalter • Dokumentation der Nachweise
2.3. Ziel: Kenntnis der Vorschriften für den Personenverkehr Insbesondere: Beförderung bestimmter Personengruppen, Sicherheitsausstattung in Kraftomnibussen, Sicherheitsgurte, Beladen des Kraftomnibusses.	2.3.1 Beförderung bestimmter Personengruppen	• Allgemeine Beförderungsbedingungen • Schülerbeförderung • Behindertenbeförderung (§ 34 BOKraft) • Beförderung älterer Personen • Beförderung von Rollstuhlfahrern
	2.3.2 Sicherheitsausstattung in Kraftomnibussen	• Notausstiege • Brandschutz, Feuerlöscher • Beschaffenheit der Fahrzeuge • Ausrüstung der Fahrzeuge • Notöffnung von luftdruckgesteuerten Türen
	2.3.3 Sicherheitsgurte	• Hinweispflicht auf die Anschnallpflicht
	2.3.4 Beladen des Kraftomnibusses	• Mitnahme von gefährlichen, explosiven Gütern • Ladungssicherung • Anhängerbetrieb
	2.3.5 sonstige Vorschriften für den Personenverkehr	• Gesetzliche Regelungen des Personenverkehrs: – 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: – Allgemeine Vorschriften – Verhalten im Fahrdienst – Fahrpersonal – Krankheiten – Mitzuführende Papiere – Fundsachen – Beförderungspflicht – Fahrgäste – Sondervorschriften

Orientierungsrahmen zur Prüfung gem. BKrFQV (D1, D1E, D, DE)

		– 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	Prüfungsinhalte
3.1 Ziel: Bewusstseinsbildung für Risiken des Straßenverkehrs und Arbeitsunfälle, Insbesondere: Typologie der Arbeitsunfälle in der Verkehrsbranche, Verkehrsunfallstatistiken, Beteiligung von Lastkraftwagen/Kraftomnibussen, menschliche, materielle und finanzielle Auswirkungen.	3.1.1 Typologie der Arbeitsunfälle in der Verkehrsbranche	• Begriffe Arbeitsunfall, Wegeunfall • Arten, Ursachen von Arbeitsunfällen • typische Arbeitsunfälle in Omnibusunternehmen • Vorbeugungsmaßnahmen gegen Arbeitsunfälle
	3.1.2 Verkehrsunfallstatistiken	• wichtige allgemeine Verkehrsunfallursachen • Verkehrsunfallstatistiken • situationsbedingte Unfallfaktoren, z. B. Aquaplaning, Nebel, Wintergefahren, Liegenbleiben von Kraftfahrzeugen • fahrerbedingte Unfallfaktoren, z.B. Übermüdung, Alkohol-, Drogen-, Medikamenteneinfluss, überhöhte Geschwindigkeit, fehlender Sicherheitsabstand • Straßenverkehrsunfallstatistikgesetz
	3.1.3 Beteiligung von Bussen	• typische Verkehrsunfälle mit Bus-Beteiligung
	3.1.4 Menschliche, materielle und finanzielle Auswirkungen von Unfällen	Auswirkungen für den Fahrer: • Schadenersatzforderungen • Strafverfahren, Bußgeldverfahren • Fahrverbot, Verlust Führerschein, • arbeitsrechtliche Folgen, u.U. Verlust des Arbeitsplatzes • Arbeitsunfähigkeit • Kosten für Gerichtsverfahren, Rechtsanwalt • Folgen bei Unfallflucht Auswirkungen für das Unternehmen: • Ausfallzeiten, Ersatzpersonal, • Verlust / Einschränkung des Versicherungsschutzes • Negative Folgen auf die Kundenbeziehung

3.2 Fähigkeit, der Kriminalität und der Schleusung illegaler Einwanderer vorzubeugen, Insbesondere: allgemeine Information, Folgen für die Fahrerin oder den Fahrer von Kraftfahrzeugen, Vorbeugungsmaßnahmen, Checkliste für Überprüfungen, Rechtsvorschriften betreffend die Verantwortung der Unternehmer.	3.2.1 Allgemeine Information	- Gefahren kriminellen Handelns gegen Busunternehmen, z.B. Diebstahl von Fahrzeugen oder von Ladung, (Raub)Überfälle - Gefahren kriminellen Handelns gegen Fahrgäste, z.B. Taschendiebstahl - Gefahren durch Menschenhandel/Schleusertätigkeit für Busunternehmen - Gefahren durch Drogen-/Warenschmuggel
	3.2.2 Folgen für die Fahrerin oder den Fahrer	- strafrechtliche Mitverantwortung des Fahrers - Strafverfahren, Bußgeldverfahren (auch im Ausland) - arbeitsrechtliche Sanktionen, Verlust des Arbeitsplatzes
	3.2.3 Vorbeugungsmaßnahmen	- geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Straftaten gegen Busunternehmen, z.B. sorgfältige Auswahl von Abstellplätzen, Ladungsräume gegen unbefugten Zugriff sichern - geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Schleuserkriminalität gegen Busunternehmen, z.B. sorgfältige Kontrolle von Schließeinrichtungen des Fahrzeuges sowie von Laderäumen
	3.2.4 Checkliste für Überprüfungen	- Inhalte von Checklisten - Verwendung von Checklisten
	3.2.5 Rechtsvorschriften betreffend die Verantwortung der Kraftverkehrsunternehmer	- Fürsorgepflichten für Fahrgäste - Obhutspflichten für Ladung - Aufklärungs-/Informationspflichten des Unternehmers gegenüber dem Fahrer
3.3 Fähigkeit, Gesundheitsschäden vorzubeugen, Insbesondere: Grundsätze der Ergonomie: gesundheitsbedenkliche Bewegungen und Haltungen, physische Kondition, Übungen für den Umgang mit Lasten, individueller Schutz.	3.3.1 gesundheitsbedenkliche Bewegungen und Haltungen	- 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 Skelettapparates
	3.3.2 physische Kondition	- 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-Kreislaufkrankungen - günstige/ungünstige Sportarten
	3.3.3 Übungen für den Umgang mit Lasten	Beispiele für Übungen

	3.3.4 Individueller Schutz	• Optimierung/richtiges Einstellen des Fahrersitzes • dynamisches Sitzen, Bewegung • Mögliche Hilfsmittel für das Bewegen von Lasten einsetzen
3.4 Sensibilisierung für die Bedeutung einer guten körperlichen und geistigen Verfassung, Insbesondere: Grundsätze einer gesunden und ausgewogenen Ernährung, Auswirkungen von Alkohol, Arzneimitteln oder jedem Stoff, der eine Änderung des Verhaltens bewirken kann, Symptome, Ursachen, Auswirkungen von Müdigkeit und Stress, grundlegende Rolle des Zyklus von Aktivität/Ruhezeit.	3.4.1 Grundsätze einer gesunden und ausgewogenen Ernährung	• Bedeutung von Gesundheit und Fitness, körperliche Leistungsfähigkeit • Bedeutung einer gesunden, ausgewogenen Ernährung • wichtige Bestandteile der Ernährung kennen • Aufteilung / Tageszeiten der Nahrungsaufnahme • Bedeutung Trinken / Flüssigkeitshaushalt • Schädliche Ernährungsgewohnheiten / Nahrungsmittelbestandteile kennen
	3.4.2 Auswirkungen von Alkohol, Arzneimitteln oder jedem Stoff, der eine Änderung des Verhaltens bewirken kann	• 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
	3.4.3 Symptome, Ursachen, Auswirkungen von Müdigkeit und Stress	• Symptome von Müdigkeit und Stress erkennen • Auswirkungen von Müdigkeit und Stress, z.B. Sekundenschlaf, Konzentrationsschwierigkeit • Beeinflussung des Verkehrsverhaltens unter Müdigkeit • Beeinflussung des Verkehrsverhaltens unter Stress • Stressvermeidung
	3.4.4 grundlegende Rolle des Zyklus von Aktivität/Ruhezeit	• Bedeutung von Pausen, Erholungszeiten • Grenzen der Belastbarkeit • Tägliche Leistungskurve kennen • Bedeutung von Schlaf / Biologische Uhr • Auswirkungen von Schichtarbeitszeiten
3.5 Fähigkeit zur richtigen Einschätzung der Lage bei Notfällen Verhalten in Notfällen: Einschätzung der Lage, Vermeidung von Nachfolgeunfällen, Verständigung der Hilfskräfte, Bergung von	3.5.1 Einschätzung der Lage	• Notfallsituationen richtig einschätzen • richtige Erstmaßnahmen ergreifen • situationsgerechtes Verhalten bei Pannen, Notfällen und Unfällen
	3.5.2 Vermeidung von Nachfolgeunfällen	• Sicherungspflicht nach Notfällen/Unfällen
	3.5.3 Verständigung der Hilfskräfte	• richtige Unfallmeldung • Kommunikation mit internen und externen Hilfskräften

Orientierungsrahmen zur Prüfung gem. BKrFQV (D1, D1E, D, DE)

Verletzten und Leistung erster Hilfe, Reaktion bei Brand, Evakuierung von Bussen und Lastkraftwagen, Gewährleistung der Sicherheit aller Fahrgäste, Vorgehen bei Gewalttaten, Grundprinzipien für die Erstellung der einvernehmlichen Unfallmeldung.	3.5.4 Bergung von Verletzten und Leistung erster Hilfe	• Art und Schwere der Verletzung einschätzen • richtiges Verhalten bei der Bergung von Verletzten • Erste-Hilfe-Maßnahmen kennen • Erste Hilfe-Material und Ausrüstungsgegenstände
	3.5.6 Reaktion bei Brand	• richtiges Verhalten bei Brand • Handhabung von Feuerlöschern • Brandklassen • Selbstschutz
	3.5.7 Evakuierung von Bussen	• Verhaltenshinweise an Fahrgäste • Notausstiege, Sicherheitseinrichtungen • Evakuierung von Bussen
	3.5.8 Gewährleistung der Sicherheit aller Fahrgäste	• Verantwortung des Fahrers • Vorbeugende Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Fahrgäste
	3.5.9 Vorgehen bei Gewalttaten	• Konfliktsituationen erkennen • Umgang mit alkoholisierten/verhaltensauffälligen Fahrgästen • situationsgerechtes Verhalten bei gewalttätigen Fahrgästen/bei körperlichen Auseinandersetzungen unter Fahrgästen
	3.5.10 Grundprinzipien für die Erstellung der einvernehmlichen Unfallmeldung	• Europäischer Unfallbericht • Verhaltensprinzipien nach einem Unfall
3.6 Fähigkeit zu einem Verhalten, das zu einem positiven Bild des Unternehmens in der Öffentlichkeit beiträgt, Insbesondere: Verhalten des Fahrers und Ansehen des Unternehmens: Bedeutung der Qualität der Leistung der Fahrerin oder des Fahrers von Kraftfahrzeugen für das Unternehmen, unterschiedliche Rollen der Fahrerin oder des Fahrers von Kraftfahrzeugen, unterschiedliche Gesprächspartner der Fahrerin oder des Fahrers von Kraftfahrzeugen, Wartung des Fahrzeugs, Arbeitsorganisation, kommerzielle und finanzielle Konsequenzen eines Rechtsstreits.	3.6.1 Bedeutung der Qualität der Leistung des Fahrers für das Unternehmen	• Qualität der Leistung des Fahrers, z.B. Sprache, persönliches Auftreten, Erscheinungsbild, Hilfsbereitschaft, Serviceleistungen • Beherrschung der sozialen Situation im Fahrzeug • Verhalten gegenüber anderen Verkehrsteilnehmern
	3.6.2 unterschiedliche Rollen der Fahrerin oder des Fahrers für das Unternehmen	• 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
	3.6.3 unterschiedliche Gesprächspartner der Fahrerin oder des Fahrers von Kraftfahrzeugen	• situationsgerechte Ansprache von unterschiedlichen Fahrgästen/Fahrgastgruppen • Fahrgäste mit besonderen Bedürfnissen, z.B. mobilitätseingeschränkte Personen, älterer Menschen, Schüler • Gespräch mit Auftraggeber • Gespräch mit Kontrollbehörden, Polizei

	3.6.4 Wartung des Fahrzeugs	- Kontrolle des Sicherheitszustands (Abfahrtskontrolle) - Sauberkeit innen und außen - Verhalten bei Mängeln am Fahrzeug - Untersuchungen des Fahrzeugs
	3.6.5 Arbeitsorganisation	- Tourenvorbereitung - Schichtvorbereitung - Organisation Getränkeverkauf
	3.6.6 kommerzielle und finanzielle Konsequenzen eines Rechtsstreits	- Auftragsverlust, Imageschaden für das Unternehmen - Schadenersatzforderung gegen das Unternehmen - Vermeidung von Rechtsstreitigkeiten
	3.8.1 Personenkraftverkehr im Verhältnis zu den verschiedenen Verkehrsmitteln zur Beförderung von Personen	- 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
3.8 Kenntnis des wirtschaftlichen Umfelds des Personenverkehrs und der Marktordnung, Insbesondere: Personenverkehr im Verhältnis zu den verschiedenen Verkehrsmitteln zur Beförderung von Personen (Bahn, Personenkraftwagen), unterschiedliche Tätigkeiten im Personenverkehr, Überschreiten der Grenzen (internationaler Personenkraftverkehr), Organisation der wichtigsten Arten von Unternehmen im Personenverkehr.	3.8.2 unterschiedliche Tätigkeiten im Personenkraftverkehr	- Busunternehmen, Subunternehmen - Reiseveranstalter, Reisebüros, Reisevermittler
	3.8.3 Überschreiten der Grenzen	- Ordnungsrahmen in den EU-Staaten, z.B. Marktzugang, Subunternehmen, Kabotage, Kontingente - Grenzüberschreitender Personenverkehr Verkehrsregeln - Straßenbenutzungs-/Tunnelgebühren (Sinn und Zweck), Einfahrgebühren - Technische Vorschriften - für den grenzüberschreitenden Personenverkehr bedeutsame Zollvorschriften
	3.8.4 Organisation der wichtigsten Arten von Personenkraftverkehrsunternehmen	- Aufbau/Struktur von Personenkraftverkehrsunternehmen - kommunale/private Unternehmen - Verkehrsverbund/Tarifgemeinschaft - Grundkenntnisse des Wettbewerbsrahmen in Deutschland, z.B. Aufgabenträger, Daseinsvorsorge, Direktvergabe, Ausschreibungsverfahren, Konzessionen