

VERORDNUNG ÜBER DIE BERUFS- AUSBILDUNG

Fachkraft im Fahrbetrieb

in der Fassung vom 16. Oktober 2017

Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb vom 11. Juli 2002 (BGBl. I S. 2612 vom 17. Juli 2002), zuletzt geändert durch die Verordnung vom 16. Oktober 2017 (BGBl. I S. 3565 vom 23. Oktober 2017)

Inhalt

§ 1	Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes	4
§ 2	Ausbildungsdauer	4
§ 3	Ausbildungsberufsbild	4
§ 4	Ausbildungsrahmenplan	6
§ 5	Ausbildungsplan	6
§ 6	Berichtsheft	6
§ 7	Zwischenprüfung	6
§ 8	Abschlussprüfung	7
§ 9	Inkrafttreten	9
 Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb		
	Anlage (zu § 4)	10

wbv Publikation
ein Geschäftsbereich der wbv Media GmbH & Co. KG
Gesamtherstellung: wbv Media GmbH & Co. KG, Bielefeld
Telefon: 05 21/9 11 01-15 · Fax: 05 21/9 11 01-19
E-Mail: service@wbv.de
Website: wbv.de/berufenet

Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb

Vom 11. Juli 2002

(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 2612 vom 17. Juli 2002)

zuletzt geändert durch

Erste Verordnung zur Änderung der Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb

Vom 16. Oktober 2017

(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 3565 vom 23. Oktober 2017)

Aufgrund des § 25 Abs. 1 in Verbindung mit Abs. 2 Satz 1 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt durch Artikel 212 Nr. 2 der Verordnung vom 29. Oktober 2001 (BGBl. I S. 2785) geändert worden ist, verordnen das Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen und das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1

Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb wird staatlich anerkannt.

§ 2

Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

Ausbildungsberufsbild

Gegenstand der Berufsausbildung ist mindestens die Vermittlung folgender Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht;
2. Organisation des Ausbildungsbetriebes;
3. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit;
4. Umweltschutz;
5. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme:
 - 5.1 Arbeitsorganisation,
 - 5.2 Informations- und Kommunikationssysteme;

6. Qualitätsmanagement;
7. Verkehrsträger und Verkehrsmittel im Personenverkehr:
 - 7.1 Verkehrsmarkt,
 - 7.2 Einsatzfelder von Verkehrsmitteln nach dem Personenbeförderungsgesetz;
8. Marketing und Vertrieb:
 - 8.1 Marketing,
 - 8.2 Marktbeobachtung und Verkehrsanalyse,
 - 8.3 Produktpolitik,
 - 8.4 Verkauf, Tarif- und Vertriebssysteme,
 - 8.5 Öffentlichkeitsarbeit und Werbung;
9. Umgang mit Kunden:
 - 9.1 Kundenorientierte Kommunikation,
 - 9.2 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben,
 - 9.3 Beschwerdemanagement,
 - 9.4 Umgang mit konfliktträchtigen Situationen;
10. Kaufmännische Betriebsführung:
 - 10.1 Wirtschaftlichkeit, Kosten und Erträge,
 - 10.2 Geschäftsvorgänge,
 - 10.3 Beschaffung;
11. Planung und Disposition:
 - 11.1 Fahr- und Betriebsplanung,
 - 11.2 Disposition des Fahrbetriebes;
12. Betriebssicherheit und Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge und Anlagen:
 - 12.1 Fahrzeugtechnik,
 - 12.2 Verkehrsanlagen;
13. Verkehrssicherheit und Führen von Fahrzeugen im öffentlichen Verkehrsraum:
 - 13.1 Fahrdynamik,
 - 13.2 Kundenorientiertes Fahren;
14. Rechtsvorschriften im Verkehr;
15. Einweisung in den Fahrbetrieb:
 - 15.1 Betriebsleitsysteme und Kommunikationseinrichtungen,
 - 15.2 Rahmen- und örtliche Dienstanweisungen;
16. Umgang mit Störungen im Fahrbetrieb:
 - 16.1 Unregelmäßigkeiten im Fahrbetrieb durch Störungen,
 - 16.2 Verhalten bei Unfällen und Zwischenfällen;
17. Fitness im Fahrdienst, Stressbewältigung.

§ 4

Ausbildungsrahmenplan

(1) Die in § 3 genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen nach der in der Anlage enthaltenen Anleitung zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, dass der Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 7 und 8 nachzuweisen.

§ 5

Ausbildungsplan

Der Ausbildende hat unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für den Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 6

Berichtsheft

Der Auszubildende hat ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihm ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Der Ausbildende hat das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

§ 7

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll vor dem Ende des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage zu dieser Verordnung für die ersten 18 Monate aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Der Prüfling soll in höchstens 200 Minuten praktische Aufgaben durchführen. Dabei soll der Prüfling zeigen, dass er Arbeitsaufträge unter Beachtung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes bei der Arbeit, des Umweltschutzes, der Wirtschaftlichkeit und der Rechtsvorschriften im Verkehr sowie der Kundenbelange selbstständig ausführen, technische Einrich-

tungen des Ausbildungsbetriebes nutzen und Kundengespräche zielgerichtet führen kann. Für die praktischen Aufgaben kommen insbesondere in Betracht:

1. Fahrzeugtechnik sowie Kontrollieren, Warten und Pflegen von Fahrzeugen,
2. Marketing und Vertrieb einschließlich Durchführen eines Kundengesprächs; Ermitteln von Verkehrsverbindungen unter Berücksichtigung vor- und nachgelagerter Verkehrsträger, Ermitteln von Fahrpreisen sowie Verkaufspreisen sonstiger Dienstleistungen,
3. Bearbeiten von Geschäftsprozessen.

§ 8

Abschlussprüfung

(1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Der Prüfling soll im praktischen Teil der Prüfung in höchstens zwei Stunden eine praktische Aufgabe I sowie in insgesamt höchstens zwei Stunden bis zu drei praktische Aufgaben II ausführen. Dabei soll der Prüfling zeigen, dass er Arbeitsaufgaben selbstständig planen, durchführen und kontrollieren und die Erfordernisse der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes bei der Arbeit, des Umweltschutzes, der Qualitätssicherung sowie der Kundenorientierung beachten kann.

Die praktische Aufgabe I umfasst das Führen eines Fahrzeuges der Klasse D mit einer Mindestlänge von 11,80 Metern auf öffentlichen Straßen oder einer Straßen- oder U-Bahn im Strecken- und Liniennetz des öffentlichen Personennahverkehrs sowie weitere Tätigkeiten im Fahrdienst.

Für die Tätigkeiten im Fahrdienst kommen insbesondere in Betracht:

1. Vor- und Nachbereitung einer Beförderung,
2. Maßnahmen bei besonderen Betriebsbedingungen und Störungen,
3. Umgang mit Kunden.

Bei der Durchführung der praktischen Aufgabe I soll der Prüfling zeigen, dass er Fahrzeuge verkehrssicher, kundenfreundlich und wirtschaftlich unter Einhaltung der maßgebenden rechtlichen und betrieblichen Vorschriften führen sowie die notwendigen Aufzeichnungen anfertigen kann.

Bei der Aufgabenstellung ist das Streckennetz sowie das Verkehrsmittel des Ausbildungsbetriebes zu berücksichtigen, auf dem der Prüfling schwerpunktmäßig ausgebildet ist wurde.

Für die praktischen Aufgaben II kommen insbesondere Aufgaben aus folgenden Gebieten in Betracht:

1. Planung und Disposition des Fahrbetriebes,
2. Beschaffung, Verkauf und Vertrieb von Dienstleistungen einschließlich vor- und nachgelagerter Unternehmen sowie Bearbeitung von Kundeneingaben,
3. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit.

Bei der Durchführung der praktischen Aufgaben II soll der Prüfling zeigen, dass er das Leistungsangebot umsetzen, Kommunikationssysteme anwenden, mit Kunden umgehen und Geschäftsvorfälle bearbeiten kann.

(3) Der Prüfling soll im schriftlichen Teil der Prüfung in den Prüfungsbereichen Personenverkehr und Beförderungsleistungen, Planung und Disposition des Fahrbetriebes sowie Wirtschafts- und Sozialkunde geprüft werden. In den Prüfungsbereichen Personenverkehr und Beförderungsleistungen sowie Planung und Disposition des Fahrbetriebes soll der Prüfling zeigen, dass er insbesondere praxisbezogene Fälle mit verknüpften arbeitsorganisatorischen, wirtschaftlichen und rechtlichen Inhalten kundenorientiert lösen kann. Dabei sollen die Sicherheit und der Gesundheitsschutz bei der Arbeit, der Umweltschutz sowie qualitätssichernde Maßnahmen einbezogen werden. Im Prüfungsbereich Personenverkehr und Beförderungsleistungen soll der Prüfling zeigen, dass er die Auswirkungen der rechtlichen, wirtschaftlichen und technologischen Rahmenbedingungen auf den öffentlichen Personennahverkehr an praxisbezogenen Fällen darstellen, Kalkulationsverfahren anwenden und Vorschläge für das Dienstleistungsangebot im öffentlichen Personennahverkehr entwickeln und begründen kann.

Im Prüfungsbereich Planung und Disposition des Fahrbetriebes soll der Prüfling zeigen, dass er Fahrplanunterlagen anwenden, den Personal- und Fahrzeugeinsatz für den Linienverkehr unter Beachtung der betrieblichen, tarifvertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen planen und steuern sowie Maßnahmen zur Steigerung und Erhaltung der Beförderungsqualität anwenden kann.

Es kommen Aufgaben insbesondere aus folgenden Gebieten in Betracht:

1. im Prüfungsbereich Personenverkehr und Beförderungsleistungen:
 - a) Rechtsvorschriften,
 - b) Erkennen von Kundenbedürfnissen und kundenorientierte Gestaltung des Fahrbetriebes,
 - c) Analyse von Kriterien für die Einrichtung und Ausgestaltung eines Linienverkehrs,
 - d) Ermitteln von Verbindungen und Fahrpreisen,
 - e) Ausarbeiten und Kalkulieren von Sonderverkehren,
 - f) Unfallverhütung und Verhalten bei Unfällen;
2. im Prüfungsbereich Planung und Disposition des Fahrbetriebes:
 - a) Aufstellen von Fahr-, Umlauf- und Dienstplänen,
 - b) Personal- und Fahrzeugbedarf im Linien- und Sonderverkehr,
 - c) Einsatz der Informationstechnik im Fahrbetrieb;
3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge aus der Berufs- und Arbeitswelt.

(4) Der schriftliche Teil der Prüfung dauert höchstens:

- | | |
|--|-------------|
| 1. im Prüfungsbereich Personenverkehr und Beförderungsleistungen | 90 Minuten, |
| 2. im Prüfungsbereich Planung und Disposition des Fahrbetriebes | 90 Minuten, |
| 3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde | 60 Minuten. |

(5) Der schriftliche Teil der Prüfung ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einzelnen Prüfungsbereichen durch eine mündliche Prüfung von höchstens 15 Minuten Dauer zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung der Ergebnisse für die mündlich geprüften Prüfungsbereiche sind die jeweiligen bisherigen Ergebnisse und die entsprechenden Ergebnisse der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(6) Innerhalb des schriftlichen Teils der Prüfung sind die Prüfungsbereiche wie folgt zu gewichten:

- | | |
|---|-------------|
| 1. Prüfungsbereich Personenverkehr und Beförderungsleistungen | 40 Prozent, |
| 2. Prüfungsbereich Planung und Disposition des Fahrbetriebes | 40 Prozent, |
| 3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde | 20 Prozent. |

(7) Die Prüfung ist bestanden, wenn jeweils im praktischen und im schriftlichen Teil der Prüfung sowie innerhalb des praktischen Teils der Prüfung in der praktischen Aufgabe I mindestens ausreichende Leistungen erbracht worden sind. Werden die Prüfungsleistungen in den praktischen Aufgaben II insgesamt oder in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche mit ungenügend bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 9

Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2002 in Kraft.

Berlin, den 11. Juli 2002

**Der Bundesminister
für Wirtschaft und Technologie**

In Vertretung

Tacke

**Der Bundesminister
für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen**

In Vertretung

Nagel

Anlage
(zu § 4)

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung
zur Fachkraft im Fahrbetrieb

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
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	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln	
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		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
4	Umweltschutz (§ 3 Nr. 4)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere 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 Sicherungsmaßnahmen 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	3*)	

* Im Zusammenhang mit anderen Ausbildungsinhalten zu vermitteln.

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
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	4	
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		4*)
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	3	
7.2	Einsatzfelder von Verkehrsmitteln nach dem Personenbeförderungsgesetz (§ 3 Nr. 7.2)	a) Einsatzfelder von Verkehrsmitteln unterscheiden	2	
		b) Verkehrswege für Verkehrslinien untersuchen, insbesondere hinsichtlich Bebauung, topografischer und klimatischer Voraussetzungen		2
8	Marketing und Vertrieb (§ 3 Nr. 8)			
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	3	

* Im Zusammenhang mit anderen Ausbildungsinhalten zu vermitteln.

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
8.2	Marktbeobachtung und Verkehrsanalyse (§ 3 Nr. 8.2)	a) bei der Marktbeobachtung mitwirken, insbesondere Preis, 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	3	
8.3	Produktpolitik (§ Nr. 8.3)	a) Kenngrößen zur Wirtschaftlichkeit einzelner Angebote des öffentlichen Personennahverkehrs ermitteln b) an der Erstellung von Angebotsplänen mitwirken		2
8.4	Verkauf, Tarif- und Vertriebssysteme (§ 4 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	7	
8.5	Öffentlichkeitsarbeit und Werbung (§ 3 Nr. 8.5)	a) Informationsmedien kundengerecht einsetzen b) an Maßnahmen der Werbung, Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit mitwirken	3	
9	Umgang mit Kunden (§ 3 Nr. 9)			
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	6	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		d) betriebliche Möglichkeiten zur Umsetzung von Kundenwünschen prüfen und Kunden informieren, dabei Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste, insbesondere von 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	3*)	
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	3	
9.4	Umgang mit konfliktträchtigen Situationen (§ 3 Nr. 9.4)	a) konfliktträchtige 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		4
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	4	
10.2	Geschäftsvorgänge (§ 3 Nr. 10.2)	a) Verwaltungsvorgänge bearbeiten, insbesondere Schadensmeldungen und Anträge an Behörden b) Verbesserungsvorschläge bearbeiten	5	
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	4	

* Im Zusammenhang mit anderen Ausbildungsinhalten zu vermitteln.

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
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	4	
		c) Einsatz von Fahrzeugen und Fahrpersonal planen d) Einsatzplanung optimieren, insbesondere Wirtschaftlichkeit beim Einsatz von Eigen- und Fremdleistungen berücksichtigen		4
11.2	Disposition des Fahrbetriebes (§ 3 Nr. 11.2)	a) Dienstpläne erstellen b) Fahrpersonal disponieren c) Fahrzeuge disponieren		6
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 Antrag, Kraftübertragung, Aufbau sowie auf mechanische, elektrische, elektronische, pneumatische und hydraulische Systeme, unterscheiden b) technische Unterlagen, insbesondere Betriebsanleitungen, anwenden 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	7	
		g) Übernahme- und Abfahrtskontrolle 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 erfassen		6

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
12.2	Verkehrsanlagen (§ 3 Nr. 12.2)	a) Verkehrssicherheit und Einsatzfähigkeit von Verkehrsanlagen beurteilen und Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung ergreifen b) bei der kundengerechten Umgestaltung von Verkehrsanlagen mitwirken	4	
13	Verkehrssicherheit und Führen von Fahrzeugen im öffentlichen Verkehrsraum (§ 3 Nr. 13)			
13.1	Fahrdynamik (§ 3 Nr. 13.1)	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 e) Signalsysteme beachten, Sicherheits- und Verkehrsleittechnologien nutzen f) Betriebskommunikationseinrichtungen bedienen g) kritische Situationen auch in Grenzbereichen rechtzeitig erkennen und reagieren		18
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		7
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	7	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
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		5
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		10
16	Umgang mit Störungen im Fahrbetrieb (§ 3 Nr. 16)			
16.1	Unregelmäßigkeiten im Fahrbetrieb durch Störungen (§ 3 Nr. 16.1)	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		4
16.2	Verhalten bei Unfällen und Zwischenfällen (§ 3 Nr. 16.2)	a) betriebliche Vorschriften zu Unfällen und Zwischenfällen anwenden b) Unfallstellen, Gefahrenstellen und Fahrzeuge absichern c) Maßnahmen der ersten Hilfe durchführen	3	
		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		3

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
17	Fitness im Fahrdienst, Stressbewältigung (§ 3 Nr. 17)	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		3