

---

# VERORDNUNG ÜBER DIE BERUFSAUSBILDUNG

## Fachkraft im Fahrbetrieb

in der Fassung vom 16. Oktober 2017  
nebst Rahmenlehrplan

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) nebst Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 14. Juni 2002)

## Inhalt

<b>§ 1</b>	<b>Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes</b> .....	4
<b>§ 2</b>	<b>Ausbildungsdauer</b> .....	4
<b>§ 3</b>	<b>Ausbildungsberufsbild</b> .....	4
<b>§ 4</b>	<b>Ausbildungsrahmenplan</b> .....	6
<b>§ 5</b>	<b>Ausbildungsplan</b> .....	6
<b>§ 6</b>	<b>Berichtsheft</b> .....	6
<b>§ 7</b>	<b>Zwischenprüfung</b> .....	6
<b>§ 8</b>	<b>Abschlussprüfung</b> .....	7
<b>§ 9</b>	<b>Inkrafttreten</b> .....	9
 <b>Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb</b>		
	Anlage (zu § 4) .....	10
	<b>Rahmenlehrplan</b> .....	19

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](mailto:service@wbv.de)  
Website: [wbv.de/berufenet](http://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 konflikträchtigen 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 Betriebsleitungs-systeme 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 Auszubildende 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 Auszubildende 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 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	
1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 3 Nr. 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung, erklären</li> <li>b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen</li> <li>c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen</li> <li>d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen</li> <li>e) wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen</li> </ul>	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln	
2	Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 3 Nr. 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern</li> <li>b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Angebot, Beschaffung, Absatz und Verwaltung erklären</li> <li>c) Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</li> <li>d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben</li> </ul>		
3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Nr. 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>		

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 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	
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) bei der Marktbeobachtung mitwirken, insbesondere Preis, Leistungen und Konditionen von Wettbewerbern mit dem eigenen Leistungsangebot vergleichen</li> <li>b) Informationsquellen für die Erschließung von Zielgruppen und Märkten sowie für die Vermarktung von Dienstleistungen auswerten und nutzen</li> <li>c) an Erhebungen zum Angebot des öffentlichen Personennahverkehrs und ihrer Auswertung mitwirken</li> </ul>	3	
8.3	Produktpolitik (§ Nr. 8.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kenngrößen zur Wirtschaftlichkeit einzelner Angebote des öffentlichen Personennahverkehrs ermitteln</li> <li>b) an der Erstellung von Angebotsplänen mitwirken</li> </ul>		2
8.4	Verkauf, Tarif- und Vertriebssysteme (§ 4 Nr. 8.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) tarifrechtliche sowie gesetzliche und vertragliche Bestimmungen, insbesondere im Personenverkehr, anwenden</li> <li>b) Tarife kundengerecht anwenden und formalisierte Beförderungsverträge abschließen</li> <li>c) Dienstleistungsangebote, auch in Verbindung mit anderen Verkehrsträgern, erstellen, Verkaufspreise ermitteln, Angebote unterbreiten</li> <li>d) betriebliche Verkaufsunterstützungssysteme und Vertriebswege nutzen</li> </ul>	7	
8.5	Öffentlichkeitsarbeit und Werbung (§ 3 Nr. 8.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informationsmedien kundengerecht einsetzen</li> <li>b) an Maßnahmen der Werbung, Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit mitwirken</li> </ul>	3	
9	Umgang mit Kunden (§ 3 Nr. 9)			
9.1	Kundenorientierte Kommunikation (§ 3 Nr. 9.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Regeln für kundenorientiertes Verhalten anwenden, insbesondere auf Kundenzufriedenheit achten</li> <li>b) Gespräche zielgruppenorientiert und situationsgerecht führen</li> <li>c) Informationsbedürfnisse des Kunden erkennen, Kunden im Normalbetrieb und bei besonderen Vorfällen informieren, technische Hilfsmittel einsetzen</li> </ul>	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 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 erfassen		6

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	
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Funktions- und Wirkungsweise von Betriebsleitsystemen und Kommunikationseinrichtungen beachten</li> <li>b) Betriebsleitsysteme und Kommunikationseinrichtungen bedienen</li> <li>c) Betriebsleitsysteme in den Betriebsablauf einbeziehen</li> </ul>		5
15.2	Rahmen- und örtliche Dienstanweisungen (§ 3 Nr. 15.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rahmen- und Dienstanweisungen im Fahrdienst beachten</li> <li>b) Einzelanweisungen zum sicheren, pünktlichen und zuverlässigen Führen von Fahrzeugen im Liniendienst umsetzen</li> </ul>		10
16	Umgang mit Störungen im Fahrbetrieb (§ 3 Nr. 16)			
16.1	Unregelmäßigkeiten im Fahrbetrieb durch Störungen (§ 3 Nr. 16.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Störungen im Fahrbetrieb erkennen und bewerten</li> <li>b) bei Störungen sich situationsgerecht verhalten, Maßnahmen zur Störungsbeseitigung unter Beachtung der Vorschriften ergreifen</li> <li>c) Störungen im Umfeld des Fahrbetriebes, insbesondere in Vertriebs- und Serviceanlagen, erkennen, bewerten und Maßnahmen zur Störungsbeseitigung veranlassen</li> </ul>		4
16.2	Verhalten bei Unfällen und Zwischenfällen (§ 3 Nr. 16.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Vorschriften zu Unfällen und Zwischenfällen anwenden</li> <li>b) Unfallstellen, Gefahrenstellen und Fahrzeuge absichern</li> <li>c) Maßnahmen der ersten Hilfe durchführen</li> </ul>	3	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Unfälle und Zwischenfälle melden, insbesondere Angaben zu Verletzten, Schäden und Gefahren machen, Folgen für den Betriebsablauf einschätzen</li> <li>e) auftretende Emissionen hinsichtlich der Umweltgefährdung und Sicherheit beurteilen sowie Maßnahmen ergreifen</li> <li>f) Spuren sichern, Unfallskizze und Unfallbericht anfertigen</li> <li>g) bei Äußerungen gegenüber Dritten gesetzliche Pflichten und eigene Belange sowie Folgen für das Unternehmen und sonstige Beteiligte beachten</li> </ul>		3

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	
17	Fitness im Fahrdienst, Stressbewältigung (§ 3 Nr. 17)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) ergonomische Verhaltensweisen bei der Vorbereitung und Durchführung von Fahrten anwenden, insbesondere zur Rückenschonung</li> <li>b) gesundheitliche Auswirkungen von Schichtdienst berücksichtigen, Vorbeugemaßnahmen treffen</li> <li>c) Faktoren, die die Fahrtüchtigkeit beeinträchtigen, beachten</li> <li>d) Methoden zur Stressvorbeugung und -bewältigung anwenden</li> <li>e) Auswirkungen von besonderen Ereignissen, insbesondere traumatischen Vorfällen, berücksichtigen, notwendige Maßnahmen ergreifen</li> </ul>		3

# **Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 14. Juni 2002)**

## **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. Mai 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. Selbstständiges 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 15. März 1991) 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 selbstständig 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 auseinander zu setzen 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. Juli 2002 (BGBl. I S. 2612) abgestimmt.

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 18. Mai 1984) 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.

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**

<b>Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb</b>				
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte</b>		
<b>Nr.</b>		<b>1. Jahr</b>	<b>2. Jahr</b>	<b>3. Jahr</b>
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

<b>Lernfeld 1:</b>	<b>Das eigene Verkehrsunternehmen repräsentieren</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<b>Zielformulierung:</b>		
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.		
<b>Inhalte:</b>		
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		

<b>Lernfeld 2:</b>	<b>Fahrzeuge pflegen und warten</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<b>Zielformulierung:</b>		
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.		
<b>Inhalte:</b>		
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		

**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, Anfahrsperr, Notlöseeinrichtungen  
Fahrzeugführerplatz  
Innenbeleuchtung, Lüftung, Heizung, Klimaanlage  
Beschriftungen und Sinnbilder  
Informationseinrichtungen  
Notfallausrüstung  
Abfahrkontrolle  
Kontrollgerät

<b>Lernfeld 4:</b>	<b>Mit Kunden der Verkehrsunternehmen umgehen</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Zielformulierung:</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler agieren im Umgang mit Kunden 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.</p> <p>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. Konfliktträchtige Situationen versuchen sie rechtzeitig zu erkennen, Konflikte zu vermeiden und im Konfliktfall deeskalierend zu wirken.</p> <p>In der Kommunikation mit Kunden setzen sie Standardsoftware und moderne Informationssysteme ein.</p>		
<p><b>Inhalte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kundengruppen im ÖPNV</li> <li>Externe Kunden</li> <li>Interne Kunden</li> <li>Potenzielle Kunden</li> <li>Persönlichkeit</li> <li>Persönlichkeitsstörungen</li> <li>Rolle</li> <li>Gruppe</li> <li>Gruppenverhalten</li> <li>Kommunikation</li> <li>Interaktion</li> <li>Korrespondenz</li> <li>Standardsoftware anwenden</li> <li>Nonverbale Kommunikation</li> <li>Mimik, Gestik, Körpersprache</li> <li>Äußeres Erscheinungsbild</li> <li>Gesprächsführung</li> <li>Fremdsprachige Standardformulierungen</li> <li>Konfliktsituation</li> <li>Deeskalation</li> </ul>		

<b>Lernfeld 5:</b>	<b>Dienstleistungen von Verkehrsunternehmen anbieten und erbringen</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Zielformulierung:</b> Die Schülerinnen und Schüler informieren und beraten Kunden 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.</p>		
<p><b>Inhalte:</b>  Tarifgebiet  Tarife  Fahrpreise  Fahrpläne  Anschlussverbindungen  Fahrgastbetreuung  Kommunikation  Information  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</p>		

<b>Lernfeld 6:</b>	<b>Personenverkehr durchführen</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Zielformulierung:</b></p> <p>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.</p>		
<p><b>Inhalte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gesetzliche Vorschriften</li> <li>Genehmigung</li> <li>Personenverkehr</li> <li>Sonderformen des Linienverkehrs</li> <li>Bordinformationssysteme</li> <li>Betriebliche Informationssysteme</li> <li>Innerbetrieblicher Informationsaustausch</li> <li>Beschilderung</li> <li>Beförderungsvertrag</li> <li>Beförderungsbedingungen</li> <li>Beförderungsentgelt</li> <li>Beförderungstarife</li> <li>Fahrtauftrag</li> <li>ÖPNV Nahverkehrspläne</li> <li>Sozialvorschriften</li> <li>Wirtschaftliche und Umwelt schonende Fahrweise</li> <li>Fremdsprachige Kommunikation</li> <li>Dokumentieren</li> <li>Meldepflichten</li> </ul>		

**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, Anfahrsperr, Notlöseeinrichtungen  
Störungssuche  
Störungsbeseitigung  
Störungsmeldung  
Unfallverhütungsvorschriften  
Notfallausrüstung  
Abschleppen  
Gesetzliche Vorschriften und Verordnungen  
Funktionskontrolle/Abfahrkontrolle

<b>Lernfeld 8:</b>	<b>Bei der Gestaltung von Betriebsabläufen mitwirken</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<p><b>Zielformulierung:</b> 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.</p>		
<p><b>Inhalte:</b> Bedienungspläne Streckennetz Fahrpläne Fahrzeugeinsatz- und -umlaufpläne Fuhrparkmanagement Personaleinsatzpläne Dienstpläne Sozialvorschriften Kundenbefragungen Kundenzählungen Verkehrszählungen Kundenverhalten Verkehrsströme Leitstellen Qualitätssicherung Beschwerdemanagement Korrespondenz Textverarbeitung Haltestellen</p>		

**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

<b>Lernfeld 10:</b>	<b>Fahrzeuge auf dem Schienennetz einsetzen</b>	<b>3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<p><b>Zielformulierung:</b> 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.</p>		
<p><b>Inhalte:</b> 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</p>		

**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 Ertragsituation 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

<b>Lernfeld 12:</b>	<b>Fahrzeuge sicher und kundenfreundlich führen</b>	<b>3. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Zielformulierung:</b></p> <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. 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>		
<p><b>Inhalte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verkehrsumwelt</li> <li>Partnerkunde</li> <li>Straßenkunde</li> <li>Topografie</li> <li>Wetter, Jahreszeit und Tageszeit</li> <li>Defensives und energiesparendes Fahren</li> <li>Eigenschaften von Fahrzeugen</li> <li>Fahrphysik</li> <li>Fahrtechniken, Fahrmanöver (Kreuzen, Begegnen, Überholen, Gefälle)</li> <li>Anfahren, Halten, gleichmäßiges Fahren</li> <li>Einfädeln</li> <li>Verhalten in besonderen Verkehrssituationen</li> <li>Sicherungssysteme</li> <li>Sicherheit und Komfort der Fahrgäste, Besetzung</li> <li>Fahrgastpflichten</li> <li>Haftung und Versicherung</li> <li>Gefährdungshaftung und Verschuldenshaftung</li> <li>Unfälle – Zwischenfälle – Störfälle</li> <li>Fahrgastinformation</li> <li>Kommunikation und Interaktion</li> <li>Nonverbale Kommunikation</li> <li>Gesprächsführung</li> <li>Kundenkontrolle</li> <li>Konfliktsituation</li> <li>Deeskalation</li> </ul>		

**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 Sicherheitseinrichtungen.

**Inhalte:**

Kontrollgerät

Warnsysteme

Informations- und Kommunikationsgeräte

Informationseinrichtungen

Funksprechverkehr

Komfortelektronik

Sicherheitselektronik

Leitsysteme

Haltestelleneinrichtungen

Haltepunktsicherung