

# Bildungsplan

zur Verordnung über die berufliche Grundbildung für

## **Fachfrau/Fachmann öffentlicher Verkehr mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis**

vom  
**01.09.2014 (Stand am 1. Mai 2015)**

**Berufsnummer: 74114**

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Berufspädagogische Grundlagen</b>	<b>4</b>
2.1	Einführung in die Handlungskompetenzorientierung	4
2.2	Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz	5
2.3	Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)	6
2.4	Zusammenarbeit der Lernorte	6
<b>3</b>	<b>Qualifikationsprofil</b>	<b>8</b>
I.	Berufsbild	8
II.	Übersicht der Handlungskompetenzen	10
III.	Anforderungsniveau	11
<b>4</b>	<b>Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort</b>	<b>12</b>
1.	Handlungskompetenzbereich:	13
	Planen des Einsatzes von Personal und Fahrzeugen	13
2.	Handlungskompetenzbereich:	53
	Bewältigen unvorhergesehener Abweichungen vom Regelbetrieb	53
3.	Handlungskompetenzbereich:	68
	Sicherstellen des Betriebs des Fahrzeugverkehrs, der Sicherheit und Qualität der Fahrzeuge	68
4.	Handlungskompetenzbereich:	87
	Begleiten und Betreuen der Kundinnen und Kunden vor Ort	87
	<b>Genehmigung und Inkrafttreten</b>	<b>105</b>
	<b>Anhang Verzeichnis der Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung</b>	<b>108</b>
	<b>Glossar</b>	<b>110</b>
	<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>114</b>

---

## 1 Einleitung

Als Instrument zur Förderung der Qualität<sup>1</sup> der beruflichen Grundbildung für Fachfrau und Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) beschreibt der Bildungsplan die von den Lernenden bis zum Abschluss der Qualifikation zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Gleichzeitig unterstützt er die Berufsbildungsverantwortlichen in den Lehrbetrieben, Berufsfachschulen und überbetrieblichen Kursen bei der Planung und Durchführung der Ausbildung. Für die Lernenden stellt der Bildungsplan eine Orientierungshilfe während der Ausbildung dar.

Der öffentliche Verkehr (öV) ist eine Wachstumsbranche, welche für die wirtschaftliche, ökologische und gesellschaftliche Entwicklung sehr wichtig ist. In der Berufswelt nimmt der öV eine immer bedeutendere Rolle ein. In den vergangenen Jahren haben sich die Anforderungen an die Mitarbeitenden in den Berufen des öffentlichen Verkehrs aufgrund verschiedener Entwicklungen stark gewandelt. Dazu gehören Veränderungen im öV-Markt, wie die Liberalisierung und die zunehmende Vernetzung der Unternehmen, die insbesondere den Kundinnen und Kunden einen besseren Nutzen gebracht hat. Gleichzeitig haben sich auch die eingesetzten Methoden und die Technologien in den Berufen des öffentlichen Verkehrs stark verändert, so beispielsweise der ganze Bereich der Fahrgastinformation. In den kommenden Jahren besteht in den Transportunternehmen des öV ein grosser Bedarf an gut qualifizierten Mitarbeitenden.

Der Verband öffentlicher Verkehr (VöV) ist die massgebende OdA im öV. Mit der neuen Grundbildung hat sich der VöV zum Ziel gesetzt, klar umschriebene und breit abgestützte Kompetenzen zu definieren, die über die Grenzen der einzelnen Transportunternehmen hinweg gültig sind und spezifisches öV-Wissen in den drei Bereichen Kontakt mit Kundinnen und Kunden, Planung und Verkehrstechnik zu fördern und zu festigen. In der bestehenden Struktur der öV-Aus- und Weiterbildungen stellt dies eine Erweiterung dar, in dem gegenüber den bestehenden Grundausbildungen zusätzliche oder anders ausgeprägte Kompetenzen und damit auch eine neue Zielgruppe angesprochen werden. Angesprochen werden Jugendliche, die gerne praxisbezogen in einem Umfeld arbeiten, in dem der Kontakt mit den Kundinnen und Kunden zentral ist und in dem Organisations- und Umsetzungsfähigkeiten gefragt sind.

Die geforderten Kompetenzen sind so ausgerichtet, dass eine vielseitige Grundausbildung erreicht wird, welche in allen Sparten des öffentlichen Verkehrs, dem Nah-, Regional- und Fernverkehr und unabhängig von den Verkehrssystemen Bus, Tram oder Eisenbahn eingesetzt werden können. Damit werden auch die Regionen in der Schweiz angesprochen, welche abseits von grossen Verkehrsknotenpunkten liegen und anteilmässig stärker vom Regional- und Nahverkehr bedient werden. Die Vielfalt der Einsatzgebiete und Unternehmungen bilden einen Arbeitsmarkt. Die Bandbreite der Kompetenzen sichert die entsprechende Arbeitsmarktfähigkeit der neuen Lehre. Zwei Schwerpunktausbildungen erleichtern den nahtlosen Übergang ins Berufsleben. Im Schwerpunkt Zugbegleitung erwerben sich die Lernenden die Kompetenzen, die sie für die fahrdienstliche Prüfung benötigen, so dass sie nach dem Berufsabschluss und der absolvierten BAV Prüfung sofort und ohne Einschränkungen im Zugverkehr eingesetzt werden können, während im Schwerpunkt Planung die Brücke zu Angebotsplanung und zur Langfristplanung geschlagen wird.

---

<sup>1</sup> vgl. Art. 12 Abs. 1 Bst. c Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV) und Art. 23 der Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo) für Fachfrau öffentlicher Verkehr und Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ

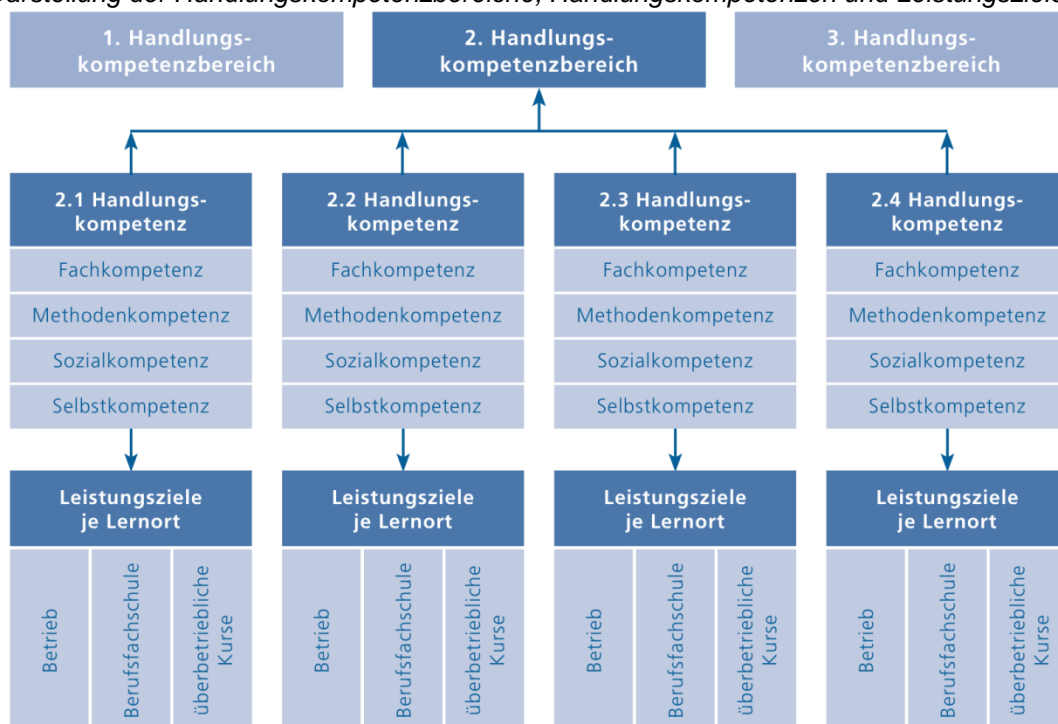
## 2 Berufspädagogische Grundlagen

### 2.1 Einführung in die Handlungskompetenzorientierung

Der vorliegende Bildungsplan ist die berufspädagogische Grundlage der beruflichen Grundbildung Fachfrau/Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ. Ziel der beruflichen Grundbildung ist die kompetente Bewältigung von berufstypischen Handlungssituationen. Damit dies gelingt, bauen die Lernenden im Laufe der Ausbildung die in diesem Bildungsplan beschriebenen Handlungskompetenzen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen und definieren, was in den Qualifikationsverfahren maximal geprüft werden darf.

Der Bildungsplan konkretisiert die zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Diese werden in Form von Handlungskompetenzbereichen, Handlungskompetenzen und Leistungszielen dargestellt.

*Darstellung der Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort:*



Der Beruf Fachfrau/Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ umfasst 4 **Handlungskompetenzbereiche**. Diese umschreiben und begründen die Handlungsfelder des Berufes und grenzen sie voneinander ab.

Beispiel: Planen des Einsatzes von Personal und Fahrzeugen

Jeder Handlungskompetenzbereich umfasst eine bestimmte Anzahl **Handlungskompetenzen**. So sind im Handlungskompetenzbereich 1 Planen des Einsatzes von Personal und Fahrzeugen 11 Handlungskompetenzen gruppiert. Diese entsprechen typischen beruflichen Handlungssituationen. Beschrieben wird das erwartete Verhalten, das die Lernenden in dieser Situation zeigen sollen. Jede Handlungskompetenz beinhaltet die vier Dimensionen Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz (siehe 2.2); diese werden in die Leistungsziele integriert.

Damit sichergestellt ist, dass der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule sowie die überbetrieblichen Kurse ihren entsprechenden Beitrag zur Entwicklung der jeweiligen Handlungskompetenz leisten, werden die Handlungskompetenzen durch **Leistungsziele je Lernort** konkretisiert. Mit Blick auf eine optimale Lernortkooperation sind die Leistungsziele untereinander abgestimmt (siehe 2.3).

## 2.2 Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz

Handlungskompetenzen umfassen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Damit die Fach-frau und der Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ im Arbeitsmarkt bestehen, werden die angehenden Berufsleute im Laufe der beruflichen Grundbildung diese Kompetenzen integral und an allen Lernorten (Lehrbetrieb, Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse) erwerben. Die folgende Darstellung zeigt den Inhalt und das Zusammenspiel der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz im Überblick.

### Handlungskompetenz

<p><b>Fachkompetenz</b> Lernende bewältigen berufstypische Handlungssituationen zielorientiert, sachgerecht und selbstständig und können das Ergebnis beurteilen.</p>	<p>Die Fachfrau und der Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ wenden die berufsspezifische Fachsprache und (Qualitäts-)Standards sowie Methoden, Verfahren, Arbeitsmittel und Materialien fachgerecht an. Das heisst er/sie sind fähig, fachliche Aufgaben in ihrem Berufsfeld eigenständig zu bewältigen und auf berufliche Anforderungen angemessen zu reagieren.</p>
<p><b>Methodenkompetenz</b> Lernende planen die Bearbeitung von beruflichen Aufgaben und Tätigkeiten und gehen bei der Arbeit zielgerichtet, strukturiert und effektiv vor.</p>	<p>Die Fachfrau und der Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ organisieren ihre Arbeit sorgfältig und qualitätsbewusst. Dabei beachten sie/er wirtschaftliche und ökologische Aspekte und wenden die berufsspezifischen Arbeitstechniken, Lern-, Informations- und Kommunikationsstrategien zielorientiert an. Zudem denken und handeln er/sie prozessorientiert und vernetzt.</p>
<p><b>Sozialkompetenz</b> Lernende gestalten soziale Beziehungen und die damit verbundene Kommunikation im beruflichen Umfeld bewusst und konstruktiv.</p>	<p>Die Fachfrau und der Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ gestalten ihre/seine Beziehungen zur vorgesetzten Person, im Team und mit Kund/innen bewusst und gehen Herausforderungen in Kommunikations- und Konfliktsituationen konstruktiv an. Sie arbeiten in oder mit Gruppen und wenden dabei die Regeln für eine erfolgreiche Teamarbeit an.</p>
<p><b>Selbstkompetenz</b> Lernende bringen die eigene Persönlichkeit und Haltung als wichtiges Werkzeug in die beruflichen Tätigkeiten ein.</p>	<p>Die Fachfrau und der Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ reflektieren das eigene Denken und Handeln eigenverantwortlich. Sie/er sind bezüglich von Veränderungen flexibel, lernen aus den Grenzen der Belastbarkeit und entwickeln ihre/seine Persönlichkeit weiter. Sie sind leistungsbereit, zeichnen sich durch eine gute Arbeitshaltung aus und bilden sich lebenslang weiter.</p>

### 2.3 Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)

Jedes Leistungsziel wird mit einer Taxonomiestufe (K-Stufe; K1 bis K6) bewertet. Die K-Stufe drückt die Komplexität des Leistungsziels aus. Im Einzelnen bedeuten sie:

Stufen	Begriff	Beschreibung
K 1	<b>Wissen</b>	Fachleute öffentlicher Verkehr geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab. Beispiel: Sie sind in der Lage, die für die Informationserstellung notwendigen Reglemente und Vorschriften aufzuzählen.
K 2	<b>Verstehen</b>	Fachleute öffentlicher Verkehr erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten. Beispiel: Sie sind in der Lage, die Vorgehensweise bei einer Evakuierung in einzelnen Schritten zu erläutern.
K 3	<b>Anwenden</b>	Fachleute öffentlicher Verkehr wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an. Beispiel: Sie sind in der Lage, Bremsrechnungen anhand der vorhandenen Daten korrekt zu erstellen.
K 4	<b>Analyse</b>	Fachleute öffentlicher Verkehr analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus. Beispiel: Sie können die Situation beim Abfertigen des Zuges jederzeit in Bezug auf Sicherheit analysieren.
K 5	<b>Synthese</b>	Fachleute öffentlicher Verkehr kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen. Beispiel: Sie sind in der Lage, die Fahrzeugplanung für ein ausserordentliches Ereignis vorzunehmen.
K 6	<b>Beurteilen</b>	Fachleute öffentlicher Verkehr beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien. Beispiel: Sie können Ersatzlösungen auf deren Verhältnismässigkeit hin beurteilen.

### 2.4 Zusammenarbeit der Lernorte

Koordination und Kooperation der Lernorte (bezüglich Inhalten, Arbeitsmethoden, Zeitplanung, Gepflogenheiten des Berufs) sind eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen der beruflichen Grundbildung. Die Lernenden sollen während der gesamten Ausbildung darin unterstützt werden, Theorie und Praxis miteinander in Beziehung zu bringen. Eine Zusammenarbeit der Lernorte ist daher zentral, die Vermittlung der Handlungskompetenzen ist eine gemeinsame Aufgabe. Jeder Lernort leistet seinen Beitrag unter Einbezug des Beitrags der anderen Lernorte. Durch gute Zusammenarbeit kann jeder Lernort seinen Beitrag laufend überprüfen und optimieren. Dies erhöht die Qualität der beruflichen Grundbildung.

Der spezifische Beitrag der Lernorte kann wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Lehrbetrieb; im dualen System findet die Bildung in beruflicher Praxis im Lehrbetrieb, im Lehrbetriebsverbund, in Lehrwerkstätten, in Handelsmittelschulen oder in anderen zu diesem Zweck anerkannten Institutionen statt, wo den Lernenden die praktischen Fertigkeiten des Berufs vermittelt werden.
- Die Berufsfachschule; sie vermittelt die schulische Bildung, welche aus dem Unterricht in den Berufskennnissen, der Allgemeinbildung und dem Sport besteht.
- Die überbetrieblichen Kurse; sie dienen der Vermittlung und dem Erwerb grundlegender Fertigkeiten und ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung, wo die zu erlernende Berufstätigkeit dies erfordert.

Das Zusammenspiel der Lernorte lässt sich wie folgt darstellen:



Eine erfolgreiche Umsetzung der Lernortkooperation wird durch die entsprechenden Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung (siehe Anhang) unterstützt.

---

### **3 Qualifikationsprofil**

Das Qualifikationsprofil beinhaltet das Berufsbild und das Anforderungsniveau des Berufes sowie die Übersicht der in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen, über die eine qualifizierte Berufsperson verfügen muss, um den Beruf auf dem erforderlichen Niveau kompetent auszuüben.

---

#### **I. Berufsbild**

##### **Arbeitsgebiete**

Das Berufs- und Arbeitsfeld < öffentlicher Verkehr > umfasst die folgenden Tätigkeitsbereiche:

- Sie üben Assistenz Tätigkeiten im Bereich der monatlichen Personalplanung und der Planung der Fahrzeuge bei Zusatzangeboten aus;
- Sie stellen in Rahmen der Kurzfristplanung den Personaleinsatz bei Ereignissen oder Störungen sicher;
- Sie betreuen als Reisebegleiterinnen und Reisebegleiter oder als Kontrollpersonal die Kundschaft auf dem Bahnhof oder im Zug, Tram oder Bus und stellen dabei sicher, dass der Zug-, Tram- oder Busverkehr reibungslos funktioniert;
- Sie stellen im Ereignis- und Störfall die Information und Betreuung der Kundinnen und Kunden vor Ort sicher;
- Sie sichern das Fahrzeug bei Defekten oder Störungen und Notsituationen und unterstützen falls notwendig das Wegstellen des Fahrzeugs;
- Sie erfüllen ihnen aufgetragene Arbeiten zuverlässig und genau;
- Sie gehen offen auf Menschen zu und bewahren auch in schwierigen Situationen Ruhe.

Personen, die im Bereich öffentlicher Verkehr arbeiten, sind sowohl in den grösseren schweizerischen Bahnbetrieben, wie zum Beispiel der SBB, BLS oder RhB, als auch in städtischen und regionalen Verkehrsbetrieben wie zum Beispiel der VBZ, BERNMOBIL oder tpg oder bei PostAuto Schweiz angestellt. Die Arbeit beinhaltet Tätigkeiten in den Fahrzeugen, in den Bahnhöfen sowie in der Zentrale. Im Zentrum stehen Tätigkeiten im Rahmen der Kundinnen- und Kundenbetreuung und der Umsetzung einer kunden-orientierten kurz- und mittelfristigen Planung.

Die Arbeit findet im Rahmen von Teams als Unterstützung von Fachspezialist/innen oder selbstständig ausführend statt. Die Bereitschaft für unregelmässige Arbeitszeiten sowie Arbeiten im Freien, in den Fahrzeugen und im Büro ist eine Grundvoraussetzung für diesen Beruf.

##### **Wichtigste Handlungskompetenzen**

Die Bildungsziele sind in vier Handlungskompetenzbereiche gegliedert:

1. Planen des Einsatzes von Personal und Fahrzeugen
2. Bewältigen unvorhergesehener Abweichungen vom Regelbetrieb
3. Sicherstellen des Betriebs des Fahrzeugverkehrs, der Sicherheit und Qualität der Fahrzeuge
4. Begleiten und Betreuen der Kundinnen und Kunden vor Ort

Berufsleute, die im Bereich öffentlicher Verkehr arbeiten, zeichnen sich durch eine hohe Kundenorientierung, organisatorisches Flair, Verständnis von Diagnostik, mündliche Kommunikationsfähigkeiten, vernetztes Denken und Interesse für den öffentlichen Verkehr aus. Sie benötigen eine hohe Sozialkompetenz im Umgang mit Kundinnen und Kunden und Mitarbeitenden im Regelbetrieb und die Fähigkeit in hektischen Situationen sowie bei der Bewältigung von Störungen Ruhe und Übersicht zu bewahren.

##### **Schwerpunkte**



Die an der Ausbildung beteiligten Unternehmungen sind teilweise lokal, regional, national oder sogar international ausgerichtet. Entsprechend kann zwischen zwei verschiedenen Schwerpunkten gewählt werden:

#### Schwerpunkt <Planung>

Im Schwerpunkt <Planung> sind Fachleute öffentlicher Verkehr in der mittel- und langfristigen Planung von Personal und Fahrzeugen inklusive komplexeren Angebotsplanungen tätig. Das Sicherstellen des Betriebs des Fahrzeugverkehrs und der Sicherheit und Qualität der Fahrzeuge bezieht sich auf Arbeitssituationen im Nahverkehr.

#### Schwerpunkt <Zugbegleitung>

Fachleute öffentlicher Verkehr mit dem Schwerpunkt <Zugbegleitung> arbeiten auch im Fernverkehr auf dem Zug. Vor Beginn der Grundbildung wird geprüft, ob die erhöhten medizinischen Anforderungen an Zugbegleiter/innen erfüllt sind.

### **Berufsausübung**

Mögliche Einsatzgebiete nach einer Grundbildung Fachfrau/Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ:

- Zugbegleiter/in, Kontrolleur/in in Bahnunternehmen: Begleiten von Zügen, Fahrausweiskontrolle, Kundenbetreuung
- als Mitarbeiter/in im Bereich Störungsmanagement, Veranstaltungen und Kundenlenkung, operative Umsetzung von geplanten und ungeplanten Betriebsänderungen
- in der Planung und Disposition: Bedarfsermittlung, Planung, mittel- bis kurzfristige Einsatzplanung, Angebote, Fahrzeuge und Personal
- in Einsatzzentralen, z.B. Operationcenter Personenverkehr, Verkehrsleitzentralen, Zugs- und Verkehrslenkung, Zusatzleistungen (Polizei, Ambulanz, Kundeninfo), Betriebsüberwachung

Im Berufsfeld stehen den Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ vielfältige Laufbahnen offen. Mit der Berufsprüfung Spezialistin/Spezialist öffentlicher Verkehr und der Höheren Fachprüfung ÖV- Manager/in bestehen Abschlüsse im schweizerischen Berufsbildungssystem, die an ein/e Fachfrau/Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ anschliessen.

### **Bedeutung des Berufes für die Gesellschaft und Umwelt**

Der öffentliche Verkehr in der Schweiz ist ein wichtiger wirtschaftlicher Faktor. Das steigende Mobilitätsbedürfnis führte in den letzten Jahren zu einem Ausbau des öffentlichen Verkehrs wie auch zu einer verstärkten Nachfrage. Durch das dichte, gut ausgebaute Angebot sowie attraktive Preisangebote ist der öffentliche Verkehr eine sehr gute Alternative zum motorisierten Individualverkehr.

Der öffentliche Verkehr steht für die Werte Nachhaltigkeit und Ökologie ein. In der Schweiz ist der öffentliche Verkehr beliebt und hat ein gutes Image. Dieses wird durch die hohe Umweltverträglichkeit, Sicherheit, Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit des Betriebs aufrechterhalten.

## II. Übersicht der Handlungskompetenzen<sup>2</sup>

Handlungskompetenzbereich		Berufliche Handlungskompetenzen										
1	<b>Planen des Einsatzes von Personal und Fahrzeugen</b>	1.1 Einsatzplanung des Personals für eine bestimmte Periode selbständig erstellen	1.2 Einsatzplanung der Fahrzeuge für eine bestimmte Periode selbständig erstellen	1.3 Planbare Personalausfälle ersetzen	1.4 Planbare Fahrzeugausfälle ersetzen	1.5 Bei einem geplanten Ereignis die Koordination des Personaleinsatzes auf dem Bahnhof oder der Haltestelle vornehmen	1.6 Planung von einfachen Dienstplan- und Fahrzeugumlaufänderungen vornehmen	1.7 Zusatzangebote planen	1.8 Kundeninformationen im Normalbetrieb oder bei Zusatzangeboten planen und erstellen	1.9 Angebotsplanung, Fahrplangestaltung, Fahrplankommunikation und Qualitätssteuerung sicherstellen	1.10 Umfassendes Angebot bei voraussehbaren Betriebsänderungen planen	1.11 Mittel- bis langfristige Bedarfsermittlung von Ressourcen vornehmen. Bedarfsrechnung, Ferienpläne und Turnusmodelle erarbeiten
2	<b>Bewältigen unvorhergesehener Abweichungen vom Regelbetrieb</b>	2.1 Den öffentlichen Verkehr auf Störungen überwachen	2.2 Störungen melden	2.3 Umdisposition des Personals vornehmen	2.4 Umdisposition von Fahrzeugen und übrigen Ressourcen vornehmen	2.5 Den Einsatz des Personals während einer Störung vor Ort koordinieren	2.6 Ersatzlösungen organisieren	2.7 Bei Ereignissen oder Störungen die Kundinnen und Kunden informieren und betreuen				
3	<b>Sicherstellen des Betriebs des Fahrzeugverkehrs, der Sicherheit und der Qualität der Fahrzeuge</b>	3.1 Betriebliche Informationen erstellen und verwalten und den Dienst vorbereiten	3.2 Feststellen von Abweichungen und Defekten am Fahrzeug und der Infrastruktur vor Ort sowie von nicht unmittelbar sicherheitsrelevanten Einrichtungen	3.3 Das Fahrzeug evakuieren und sichern	3.4 Fahrzeuge auf ihre Sicherheit überprüfen, Fahrbereitschaft erstellen	3.5 Abfahrts-erlaubnis erteilen	3.6 Fahrzeuge im Not- und Störfall sichern	3.7 Arbeiten bei Dienstschluss im Rahmen der Zugsbegleitung ausführen				
4	<b>Begleiten und Betreuen der Kundinnen und Kunden vor Ort</b>	4.1 Kundinnen und Kunden vor und während der Fahrt Auskunft erteilen	4.2 Kundinnen und Kunden vor und während der Fahrt betreuen	4.3 Kundenbetreuung während eines Ereignisses oder bei betrieblichen Abweichungen sicherstellen	4.4 Für Kundinnen und Kunden Transportalternativen suchen und anbieten	4.5 Kundinnen und Kunden in einer zweiten Landessprache informieren und beraten	4.6 Kundinnen und Kunden in Englisch informieren und beraten					

<sup>2</sup> Blau umfasst die Handlungskompetenzen des Schwerpunktes Planung, grün diejenigen des Schwerpunktes Zugbegleitung.

### **III. Anforderungsniveau**

Das Anforderungsniveau des Berufes ist in Kapitel 4 (Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort) im Rahmen von Taxonomiestufen (K1 – K6) bei den Leistungszielen detailliert festgehalten.

---

#### **4 Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort<sup>3</sup>**

In diesem Kapitel werden die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen und die Leistungsziele je Lernort beschrieben. Die im Anhang aufgeführten Instrumente zur Förderung der Qualität unterstützen die Umsetzung der beruflichen Grundbildung und fördern die Kooperation der drei Lernorte.

Die Leistungsziele sind einerseits den drei Lernorten zugeordnet und mit der entsprechenden Taxonomiestufe versehen. Diejenigen Leistungsziele, die nur in einem der beiden Schwerpunkte ausgebildet werden, sind mit einem Kreuz in der entsprechenden Spalte markiert. Alle Leistungsziele ohne Markierung in den Spalten Planung und Zugbegleitung gelten für beide Schwerpunkte.

---

<sup>3</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit wird ab Kapitel 4 die Bezeichnung „Fachperson öffentlicher Verkehr“ als Synonym für „Fachfrau und Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ“ benutzt.

## 1. Handlungskompetenzbereich: Planen des Einsatzes von Personal und Fahrzeugen

### 1.1. Berufliche Handlungskompetenz: Einsatzplanung des Personals für eine bestimmte Periode selbstständig erstellen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr erstellt eine Planung des Personals im Regelbetrieb für die betrieblich vorgesehene Zeiteinheit. Sie erstellt eine Personalplanung, welche sowohl unternehmensorientiert sowie personalfreundlich ist. Die Fachperson öffentlicher Verkehr wählt das entsprechende betriebs-spezifische Einteilungsmodell. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verteilt die zugeteilten Dienste unter Berücksichtigung des Arbeitszeitgesetzes, des Gesamtarbeitsvertrags, betriebsspezifischen Regelungen und den Wünschen der Mitarbeitenden. Bei Personalüberbestand oder -unterbestand gleicht die Fachperson öffentlicher Verkehr bei der Planung die Anzahl der zur Verfügung stehenden Mitarbeitenden aus. Dabei wird die Basisplanung entsprechend ergänzt, bzw. angepasst. Die Zuteilung wird ins Planungssystem übernommen. Offene Dienste weist die Fachperson öffentlicher Verkehr manuell zu. In der Einteilung beachtet die Fachperson öffentlicher Verkehr, dass Mitarbeitende, welche eine Vereinbarung (z.B. einen vereinbarten Dienstschluss) haben oder medizinisch eingeschränkt sind, Dienste zugeteilt bekommen, welche sie übernehmen können. Sie prüft die eingegangenen Arbeits- und Freitagswünsche und teilt nach Möglichkeit den Mitarbeitenden die Dienste oder Freitage entsprechend zu. Die Fachperson öffentlicher Verkehr achtet bei der Bewilligung der Gesuche auch immer darauf, dass der Betrieb gewährleistet werden kann. Die Fachperson öffentlicher Verkehr achtet bei der Einteilung der Dienste darauf, dass die gesetzlichen Ruhe- und Arbeitszeiten (AZG, AZGV) eingehalten werden und das eingesetzte Personal die nötigen Qualifikationen (z.B. Fahrzeuge, Sprache, Streckenkenntnisse) hat. Die Fachperson öffentlicher Verkehr kontrolliert vor der Kommunikation der Planung, ob alle Vorschriften und betriebsspezifischen Regelungen eingehalten wurden und analysiert die Planungssicherheit.

1.1.1. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Einsatzplanung des Personals für eine bestimmte Periode personalverträglich und richtlinienkonform vorzunehmen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Be- trieb	Planung	Zug- beglei- tung
1.1.1.1.	... kann anhand eines Fahrplanes einen Personalumlauf (Dienstplanerstellung) unter Beachtung der Arbeitszeitregeln personalverträglich zeichnen.			K3		
1.1.1.2.	... kann nachvollziehbar beschreiben, welche Punkte bei der Personalplanung und Dienstplanerstellung relevant sind.		K2			
1.1.1.3.	... kann die vorhandenen Dienste unter Beachtung der Arbeitszeitregeln den Mitarbeitern (Disposition) zuteilen.			K3		
1.1.1.4.	... kann eine Dienstplanung Schritt für Schritt ausführen.			K3		
1.1.1.5. <sup>4</sup>	... kann Kennzahlen und Elemente des Qualitätsmanagements korrekt aufzeigen und deren Zusammenhänge nachvollziehbar erklären.		K2			

<sup>4</sup>Änderung vom 17. April 2015, in Kraft seit 1. Mai 2015

<b>1.1.2. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über gute Kenntnisse des Arbeitszeitgesetzes, der Arbeitszeitregelungen sowie betriebswirtschaftlicher Zusammenhänge.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.1.2.1.	... kann die zentralen Inhalte des Arbeitszeitgesetzes in eigenen Worten erläutern.		K2			
1.1.2.2.	... kann das eigene Vorgehen bei der Dienstplanung plausibel erläutern.		K2			
1.1.2.3.	... kann vorhandene Dienstpläne und Einteilungen auf die korrekte Einhaltung der Arbeitszeitregeln überprüfen.			K4		
1.1.2.4.	... kann die betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge und Abhängigkeiten bei der Gestaltung eines Dienstplanes erklären.		K2			
1.1.2.5.	... kann die Bedeutung von Regelungen zur Arbeitszeit für die Gesundheit der Mitarbeitenden und die Sicherheit am Arbeitsplatz nachvollziehbar aufzeigen.		K2			
<b>1.1.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über grundlegende Kenntnisse der Turnussysteme.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betr	PI	Zb
1.1.3.1.	... kann anhand der Dienstpläne erklären, wie Rotationen korrekt erstellt und über eine Periode gerollt werden.		K2			
1.1.3.2.	... kann anhand der Dienstpläne eine Rotation erstellen und sie über eine Periode rollen.	K3		K3		

1.1.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat gute Anwenderkenntnisse der EDV-Systeme im Bereich der Einsatzplanung Personal.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.1.4.1.	... kann im Zuge der Personaleinsatzplanung Office-Anwendungen sicher bedienen.		K3			
1.1.4.2	... kann beim Einrichten des Arbeitsplatzes die Hilfsblätter der SUVA zur Ergonomie am Arbeitsplatz korrekt umsetzen.	K3		K3		
1.1.4.3.	... kann die im Betrieb vorhandenen Planungs- und Dispoinstrumente für die Einsatzplanung des Personals selbstständig bedienen.			K3		
1.1.4.4.	... kann die gestellten Planungs- und Dispoaufgaben im Bereich der Personaleinsatzplanung schnell und fehlerfrei umsetzen.			K3		

1.1.5. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage mit den Mitarbeitenden so zu kommunizieren, dass ein Geben und Nehmen im Team selbstverständlich ist.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.1.5.1.	... kann Mitarbeitenden einen Arbeitsauftrag, welcher vom bereits zugeteilten Dienst abweicht, klar und bestimmt erteilen.			K3		
1.1.5.2.	... kann anhand eines konkreten Beispiels erklären, wie Veränderungen in der Einsatzplanung termingerecht über den passenden Informationskanal und in der richtigen Umgangsform an die Mitarbeitenden kommuniziert werden.		K2			
1.1.5.3.	... kann ein schwieriges Gespräch mit Mitarbeitenden professionell führen.	K4		K4		
1.1.5.4.	... kann anhand eines konkreten Beispiels erklären, wieso es in einem schwierigen Gespräch wichtig ist, ruhig und bestimmt zu bleiben.		K2			
1.1.5.5.	... kann anhand von eigenen Beispielen aufzeigen, aus welchen Gründen bei der Diensterteilung verhältnismässige Kompromisse im Team selbstverständlich sind.		K2			
1.1.5.6.	... kann bei der Diensterteilung im Team zielorientierte Kompromisse aushandeln.			K5		



1.1.6. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, vorausschauende Zeitmanagementmethoden so anzuwenden, dass die periodische Personalplanung termingerecht fertiggestellt ist.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.1.6.1.	... kann Termine und Meilensteine des Planungsprozesses korrekt aufzeigen.		K2			
1.1.6.2.	... kann konkrete Beispiele möglicher "Fallgruben" und Terminrisiken erläutern.		K2			
1.1.6.3.	... kann vier Methoden zum persönlichen Zeitmanagement korrekt beschreiben.		K2			
1.1.6.4.	... kann anhand eigener Beispiele die Vor- und Nachteile der gewählten Methoden des persönlichen Zeitmanagements aufzeigen.	K4		K4		

1.1.7. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Vernetzungen von AZG bedingten Festlegungen und Bedürfnissen des Betriebs, bzw. der Mitarbeitenden in der periodischen Einsatzplanung des Personals zu berücksichtigen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betr	PI	Zb
1.1.7.1.	... kann die Kriterien zur Umsetzung einer periodischen Einsatzplanung des Personals anhand eines konkreten Beispiels aufzeigen.		K2			
1.1.7.2.	... kann einen bestehenden Dienstplan in Bezug auf die Beachtung der AZG-Richtlinien sowie der betriebs- und mitarbeiterspezifischen Qualitäten analysieren.	K5		K5		
1.1.7.3.	... kann anhand einer selbst erstellten periodischen Einsatzplanung die Einhaltung der Rahmenbedingungen beurteilen und die möglichen Herausforderungen bei der Planungserstellung aus eigener Sicht erläutern.			K6		

1.1.8. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Monatseinteilung auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.1.8.1.	... kann die bei einer Monatseinteilung zu kontrollierenden Punkte aufzählen.		K1			
1.1.8.2.	... kann Zusammenhänge zwischen den bei der Monatseinteilung zu kontrollierenden Punkten und betrieblichen oder gesetzlichen Anforderungen erklären.		K2			
1.1.8.3.	... kann Richtigkeit und Vollständigkeit einer Monatseinteilung prüfen und die notwendigen Korrekturen bei Fehlern vornehmen.	K4		K4		

**1.2. Berufliche Handlungskompetenz:** Einsatzplanung der Fahrzeuge für eine bestimmte Periode selbstständig erstellen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr erstellt eine Fahrzeugplanung im Regelbetrieb für die betrieblich vorgesehene Zeiteinheit. Sie erstellt eine Fahrzeugplanung, welche sowohl unternehmensorientiert sowie technisch, betrieblich und ökologisch sinnvoll ist. Für Fahrzeugumlaufplanungen beachtet die Fachperson öffentlicher Verkehr die fahrzeugspezifischen Eigenschaften, insbesondere die Fahrzeugausrüstung, gesetzliche Vorgaben, die erforderlichen Qualifikationen des Personals, die Anforderungen seitens der befahrenen Infrastruktur sowie die für die Instandhaltung notwendige Infrastruktur etc. Sie übernimmt die Planung ins Planungssystem. Die Fachperson öffentlicher Verkehr kontrolliert vor der Kommunikation der Planung, ob alle Vorschriften eingehalten wurden und analysiert die Planungssicherheit.

**1.2.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Fahrzeugplanung für eine bestimmte Periode technisch sinnvoll, unter Beachtung der Infrastruktur sowie richtlinienkonform (Instandhaltungszyklen etc.) vorzunehmen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.2.1.1.	... kann anhand eines einfachen Fallbeispiels einen Fahrzeugumlauf (Umlaufplan) unter Beachtung der zentralen Aspekte der Fahrzeugplanung sowie ökologischer Aspekte (inkl. Energieeffizienz) zeichnen.		K3	K3		
1.2.1.2.	... kann anhand eines Beispiels die Zusammenhänge zw. Fahrzeugumlauf und Personalplanung aufzeigen.		K2			
1.2.1.3.	... kann die vorhandenen Umläufe der Fahrzeuge den Personalstandorten zuteilen und die Auswirkungen der Zuteilung analysieren.			K5		
1.2.1.4.	... kann unterschiedliche Möglichkeiten aufzeigen, wie Leerfahrten (Einsetz- und Aussetzfahrten) verkürzt bzw. vermieden werden können.			K2		
1.2.1.5.	... kann die betrieblichen Vorgaben in Bezug auf die Beachtung ökologischer Aspekte bei der Fahrzeugplanung beschreiben.			K2		
1.2.1.6 <sup>5</sup> .	... kann in eigenen Worten beschreiben, was unter Vorhaltung für die Instandhaltung zu verstehen ist.		K2			

<sup>5</sup> Änderung vom 17. April 2015, in Kraft seit 1. Mai 2015

1.2.2. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über grundlegende Mechanikkenntnisse.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.2.2.1.	... kann die Begriffe Beschleunigung, Verzögerung und Adhäsion definieren und deren Abhängigkeiten aufzeigen.		K2			
1.2.2.2.	... kann anhand eines konkreten Beispiels beschreiben, wie es durch die Bremsung zu zeitlichen Verzögerungen kommen kann.		K2			
1.2.2.3.	... kann die Fahrzeiten der Fahrzeuge unter Berücksichtigung der Beschleunigung, der Verzögerung und der zulässigen Höchstgeschwindigkeit korrekt berechnen.		K3	K3		
1.2.2.4.	... kann in eigenen Worten erklären, was unter dem Begriff Bremsverhältnis verstanden wird.		K2			
1.2.2.5.	... kann den Zusammenhang zwischen Beschleunigung, Bremsung und Energieeffizienz korrekt beschreiben.		K2			
1.2.2.6.	... kann mechanische Masseinheiten für Leistung eines Fahrzeugs lesen und interpretieren.		K4	K4		

1.2.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über gute Kenntnisse der technischen, infrastrukturenspezifischen und gesetzlichen Vorgaben sowie der betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge und Umweltaspekte.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	ük	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.2.3.1.	... kann die charakteristischen technischen, gesetzlichen, ausrüstungsbezogenen, umweltbezogenen und infrastrukturbezogenen Attribute von Fahrzeugen wiedergeben.		K1			
1.2.3.2.	... kann vorhandene Fahrzeugumlaufpläne auf die Berücksichtigung der charakteristischen Attribute überprüfen.			K4		
1.2.3.3.	... kann die betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge und Abhängigkeiten, die bei der Gestaltung eines Fahrzeugumlaufplans berücksichtigt werden müssen, erklären.		K2	K2		
1.2.3.4.	... kann die zentralen Aspekte einer Fahrzeugplanung vollständig aufzählen und erklären. .		K2			
1.2.3.5. <sup>6</sup>	... kann die resultierenden Merkmale aus dem Fahrplanbedarf oder der Fahrzeugumlaufplanung pro charakteristischen Fahrzeugtyp benennen.		K2			
1.2.3.6. <sup>7</sup>	... kann die wirtschaftlichen Zusammenhänge von Vorhaltung und Verfügbarkeit von Fahrzeugen aufzeigen.		K2			
1.2.3.7. <sup>8</sup>	... kann Optimierungspotentiale zwischen der Fahrzeugumlaufplanung und den Vorhaltungen erklären.		K2			

<sup>6</sup>Änderung vom 17. April 2015, in Kraft seit 1. Mai 2015

<sup>7</sup>Änderung vom 17. April 2015, in Kraft seit 1. Mai 2015

<sup>8</sup>Änderung vom 17. April 2015, in Kraft seit 1. Mai 2015

1.2.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über gute Kenntnisse der fahrzeugspezifischen Instandhaltungszyklen oder anderen Anforderungen seitens der Instandhaltung						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.2.4.1.	... kann die fahrzeugspezifischen Instandhaltungszyklen oder anderen Anforderungen seitens der Instandhaltung sowie deren Auswirkungen auf die Fahrzeugumlaufplanung umfassend erklären.			K2		
1.2.4.2.	... kann die Vorhaltung für die Instandhaltung eines Fahrzeugs begründet quantifizieren.		K3	K3		

<b>1.2.5. Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat gute Anwenderkenntnisse der EDV-Systeme im Bereich der Fahrzeugplanung.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.2.5.1.	... kann im Zuge der Fahrzeugplanung Office-Anwendungen sicher bedienen.		K3			
1.2.5.2.	... kann die im Betrieb vorhandenen Planungs- und Dispositionstrumente für die Fahrzeugplanung selbstständig anwenden.			K3		
1.2.5.3.	... kann die gestellten Planungs- und Dispoaufgaben in der Fahrzeugplanung schnell und fehlerfrei umsetzen.			K3		
<b>1.2.6. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, vorausschauende Zeitmanagementmethoden so anzuwenden, dass die periodische Fahrzeugplanung termingerecht fertiggestellt ist.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.2.6.1.	... kann einen Terminplan für die Erstellung der Fahrzeugeinsatzplanung erstellen und die wichtigsten Fristen benennen.			K3		
1.2.6.2.	... kann anhand eigener Beispiele die Vor- und Nachteile der gewählten Methoden des persönlichen Zeitmanagements einander aufzeigen.	K4		K4		

<b>1.2.7.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Vernetzungen der verschiedenen Planungsvorgänge und die Berücksichtigung der betrieblichen Bedürfnisse in der periodischen Einsatzplanung der Fahrzeuge zu reflektieren.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.2.7.1.	... kann die Kriterien zur Umsetzung einer Fahrzeugumlaufplanung aufzeigen.		K2			
1.2.7.2.	... kann anhand einer selbst erstellten Fahrzeugplanung die Einhaltung der Rahmenbedingungen beurteilen und die möglichen Herausforderungen bei der Planungserstellung aus eigener Sicht erläutern.	K6		K6		

<b>1.2.8.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Fahrzeugplanung auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.2.8.1.	... kann die Kriterien zur Beurteilung einer Fahrzeugplanung hinsichtlich Richtigkeit und Vollständigkeit benennen.		K1			
1.2.8.2.	... kann Richtigkeit und Vollständigkeit einer Fahrplanung prüfen und die notwendigen Korrekturen bei Fehlern vornehmen.	K4		K4		



**1.3. Berufliche Handlungskompetenz:** Planbare Personalausfälle ersetzen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr ersetzt planbare und langfristig bekannte Absenzen des Personals, die vom Regelbetrieb abweichen, wie z.B. Planung von mehrtägigen Absenzen in Folge von Ferien, Krankheit oder Unfall, Teilnahme an Kursen, Sondereinsätze. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verteilt anschliessend die anfallenden Leistungen für die entsprechende Zeitperiode. Falls vorhanden, teilt sie diejenigen Mitarbeitenden, welche als Reserve eingeplant sind, den entsprechenden Schichten zu. Falls keine Reserven vorhanden sind, sucht sie das entsprechende Ersatzpersonal. Sie klärt die Verfügbarkeiten direkt mit den möglichen Personen ab und nimmt anschliessend die Einteilung im System vor. Sie prüft, ob die entsprechenden Vorgaben eingehalten sind und achtet auf die einzuhaltenden Fristen. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verständigt das betroffene Personal den Fristen entsprechend über das dafür vorgesehene System.

**1.3.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, planbare Personalausfälle unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben zu ersetzen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.3.1.1.	... kann beantragte Abwesenheiten von Mitarbeitern in Bezug auf die Umsetzbarkeit beurteilen und in die Disposition vorausschauend einplanen.			K5		
1.3.1.2.	... kann Wünsche von Mitarbeitenden in Bezug auf Ferien und Abwesenheiten innerhalb der vorhandenen Kapazitätsgrenzen und betrieblichen sowie gesetzlichen Vorgaben bewilligen.			K3		
1.3.1.3.	... kann Personalausfälle und -änderungen aufgrund ihrer Priorität innerhalb der vorgegebenen Fristen korrekt verteilen.			K3		

<b>1.3.2. Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat vertiefte Kenntnisse des AZG sowie der betriebsspezifischen Fristen.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.3.2.1.	... kann konkrete Beispiele für Verstösse gegen Arbeitszeitregeln aufzeigen.		K2			
1.3.2.2.	... kann die Zusammenhänge der Arbeitszeitregelungen vom AZG, AZGV, GAV und untergeordneten Regelungen verständlich aufzeigen.		K2			
1.3.2.3.	... kann den Unterschied zwischen zwingendem und verhandelbarem Recht in eigenen Worten erklären.		K2			
<b>1.3.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, bei Dienstplanänderungen mit den Mitarbeitenden korrekt zu kommunizieren.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.3.3.1.	... kann das Personal termingerecht und unter Einhaltung der vorgegebenen Prozesse über Dienstplanänderungen informieren.			K3		
1.3.3.2.	... kann anhand eines Beispiels die Erfolgsfaktoren korrekter Kommunikation im Rahmen von Dienstplanänderungen erklären.		K2			
<b>1.3.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist bereit, ihre Entscheide gegenüber anderen Mitarbeitenden sachlich zu begründen und sie umzusetzen. .</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.3.4.1.	... kann wichtige Entscheide so umsetzen, dass sie von den Betroffenen mitgetragen werden.			K3		
1.3.4.2.	... kann anhand eines Beispiels das Vorgehen zur Durchsetzung von Entscheiden gegenüber anderen Mitarbeitenden aufzeigen und hinsichtlich der Stärken/Schwächen beurteilen.	K4		K4		

1.3.5. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, Chancen und Risiken eines Ersatzvorschlages von Seiten der Mitarbeitenden bei der Dienstplanung richtig einzuschätzen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.3.5.1.	... kann Wünsche von Mitarbeitenden zu Dienstplanänderungen auf Konsistenz mit Arbeitszeitregeln und Qualität des Dienstplans überprüfen.			K4		
1.3.5.2.	... kann sich im Rahmen von Dienstplanänderungen in die Lage der Mitarbeitenden versetzen und mögliche Akzeptanz und Befindlichkeiten situativ beurteilen.			K4		
1.3.5.3.	... kann anhand einer vorgegebenen Dienstplanung einen Ersatzvorschlag erstellen und diesen hinsichtlich der Chancen und Risiken beurteilen.	K6		K6		
1.3.5.4.	... kann anhand eines vorgegebenen Fallbeispiels Entscheidungen zur Personaleinteilung analysieren und alternative Lösungen aufzeigen.		K5			

**1.4. Berufliche Handlungskompetenz:** Planbare Fahrzeugausfälle ersetzen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr ersetzt planbare und langfristig bekannte Änderungen von Fahrzeugumläufen, die vom Regelbetrieb abweichen, wie z.B. Ausfälle in Folge von Revisionen, Retrofit oder geplanter Instandhaltung oder temporär geänderten technischen Anforderungen. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verteilt anschliessend die anfallenden Leistungen für die entsprechende Zeitperiode. Falls vorhanden, teilt sie diejenigen Fahrzeuge, welche als Reserve eingeplant sind, den entsprechenden Schichten und Umläufen zu. Falls keine Reserven vorhanden sind, sucht sie nach anderen Möglichkeiten, den Bedarf zu decken, z.B. mit einem Ersatzangebot. Sie klärt die Verfügbarkeiten direkt mit den zuständigen Stellen ab und nimmt anschliessend die Einteilung im System vor. Sie prüft, ob die entsprechenden Vorgaben eingehalten sind und achtet auf die einzuhaltenden Fristen. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verständigt die involvierten Stellen den Fristen entsprechend über das dafür vorgesehene System.

**1.4.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, geplante Fahrzeugausfälle unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben zu ersetzen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.4.1.1.	... kann die Konsequenzen bekannter Änderungen des Fahrzeugbedarfs und der Fahrzeugverfügbarkeit bewerten und die entsprechend notwendigen Massnahmen in die Disposition vorausschauend einplanen.			K5		
1.4.1.2.	... kann erklären, wie Anpassungen der Fahrzeugverfügbarkeit innerhalb der vorhandenen Kapazitätsgrenzen und betrieblichen Vorgaben überprüft werden.		K2			
1.4.1.3.	... kann die Auswirkungen von Änderungen von Fahrzeugumläufen auf die betroffene Linie, die Region oder den Netzabschnitt beurteilen.			K4		

1.4.2. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, bei der Kommunikation von Umlaufplanänderungen mit den entsprechenden Stellen korrekt zu kommunizieren.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.4.2.1.	... kann die entsprechenden Stellen termingerecht und unter Einhaltung der vorgegebenen Prozesse über Veränderungen im Fahrzeugumlauf informieren und Konsequenzen aufzeigen..			K3		
1.4.2.2.	... kann anhand eines konkreten Beispiels die Erfolgsfaktoren korrekter Kommunikation im Rahmen von Umlaufplanänderungen erklären.		K2			
1.4.2.3.	... kann anhand eines konkreten Beispiels den Informationsfluss und die zu informierenden Stellen bei Umlaufplanänderungen aufzeichnen.			K2		

1.4.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, Chancen und Risiken eines Ersatzangebotes richtig einzuschätzen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.4.3.1.	... kann anhand einer vorgegebenen Fahrzeugplanung und den betrieblich vorhandenen Fahrzeugressourcen einen Ersatzvorschlag für die Planung erstellen und diesen hinsichtlich der Chancen und Risiken beurteilen.	K6		K6		
1.4.3.2.	... kann einen Ersatzvorschlag für die Fahrzeugplanung auf Regelkonsistenz, Qualität und Auswirkungen auf die weiteren Anspruchsgruppen überprüfen.			K4		
1.4.3.3.	... kann sich in die Lage der bei Änderungen in der Fahrzeugplanung beteiligten Anspruchsgruppen hineinversetzen und mögliche Akzeptanzprobleme und Befindlichkeiten vorwegnehmen.			K5		

<b>1.4.4.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, aufgrund der Analyse gegebener Informationen eine Entscheidung über Fahrzeuersatzlösungen zu treffen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.4.4.1.	... kann anhand eines vorgegebenen Fallbeispiels Entscheidungen zur Fahrzeugplanung analysieren und alternative Lösungen aufzeigen.		K5			

**1.5. Berufliche Handlungskompetenz:** Bei einem geplanten Ereignis die Koordination des Personaleinsatzes auf dem Bahnhof oder der Haltestelle vornehmen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr plant, koordiniert und überwacht in Zusammenarbeit mit dem Ereignismanagement den Personaleinsatz auf dem Bahnhof/der Haltestelle. Sie nimmt Anfragen vom durch das Ereignis betroffenen Personal entgegen und beantwortet sie im Rahmen ihrer Möglichkeiten selbständig oder leitet die Anfragen an die beteiligten Partner vor Ort (z.B. Polizei) weiter. Die Fachperson öffentlicher Verkehr sorgt für eine frühzeitige und situationsgerechte Kommunikation und Information zwischen den Mitarbeitenden des Ereignismanagements und den Sicherheitsdiensten.

**1.5.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, den Personaleinsatz bei einem geplanten Ereignis auf dem Bahnhof/der Haltestelle aus zentraler Stelle zu koordinieren.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.5.1.1.	... kann das anwesende Personal bei einem geplanten Ereignis koordinieren und die Arbeitsaufträge gleichmässig verteilen.			K3		
1.5.1.2.	... kann im Rahmen von geplanten Ereignissen eine Bedarfsplanung für Personal vor Ort erarbeiten, die den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden entspricht und den reibungslosen Betrieb sicherstellt.			K5		

**1.5.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über ein grundlegendes Verständnis der Aufgaben des Ereignismanagements.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.5.2.1.	... kann alle notwendigen Prozesse, Abläufe und Checklisten für geplante Ereignisse vollständig beschreiben.			K2		
1.5.2.2.	... kann die Aufgaben des Ereignismanagements nachvollziehbar erklären.		K2			
1.5.2.3.	... kann nachvollziehbar erklären, welche Informationen für ein optimales Ereignismanagement notwendig sind.		K2			

1.5.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat vertiefte Anwenderkenntnisse der zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.5.3.1.	... kann bei einem geplanten Ereignis die vor Ort verfügbaren Kommunikationsmittel wirkungsvoll einsetzen.			K3		
1.5.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, auch in hektischen und kritischen Situationen Ruhe zu bewahren und unter Druck belastbar zu bleiben.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.5.4.1.	... kann auch bei ausserordentlichen Ereignissen und unter erschwerten Bedingungen alle Prozesse, Abläufe und Checklisten korrekt einhalten.			K3		
1.5.4.2.	... kann 4 geeignete Massnahmen zur Stressreduktion in hektischen und kritischen Situationen erklären.	K2				
1.5.4.3.	... kann anhand eines eigenen Beispiels aufzeigen, welche Massnahmen zur Stressreduktion in hektischen und kritischen Situationen er/sie anwendet und deren Vor- und Nachteile darlegen.	K4				
1.5.5. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, für einen reibungslosen Informationsaustausch und eine gute Zusammenarbeit mit anderen Stellen zu sorgen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.5.5.1.	... kann bei Ereignissen die notwendigen Informationen an die richtigen Stellen zeitgerecht und stufengerecht weiterleiten.			K3		
1.5.5.2.	... kann die Stellen richtig benennen, welche bei Ereignissen und unvorhergesehenen Situationen zu informieren sind.		K1			



<b>1.5.6.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist bereit, im zugewiesenen Tätigkeitsbereich kundenbezogen, verantwortungsbewusst und selbstständig zu handeln.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.5.6.1.	... kann im Rahmen von Ereignissen Entscheide im eigenen Tätigkeitsbereich selbstständig und im Sinne der Kundinnen und Kunden treffen und begründen.			K5		
1.5.6.2.	... kann anhand eines Beispiels aufzeigen, was er/sie im Fall eines Ereignisses unter Kundenorientierung versteht.	K2				

**1.6. Berufliche Handlungskompetenz:** Planung von einfachen Dienstplan- und Fahrzeugumlaufänderungen vornehmen

Bei geplanten Änderungen der Dienste (z.B. Bauarbeiten, Extraleistungen, etc.) nimmt die Fachperson öffentlicher Verkehr im Rahmen ihrer Kompetenzen die entsprechenden Anpassungen der Dienste vor und teilt sie einem Team/Depot zu. Die Fachperson öffentlicher Verkehr übernimmt die Bestellung von zusätzlichen Fahrzeugen in das System. Sie plant diese Leistungen in bestehende Dienste ein oder erstellt einen zusätzlichen Dienst. Sie achtet bei der Dienstbildung darauf, dass die AZG/GAV und andere Regelungen eingehalten werden und möglichst keine Leerzeiten für das Personal entstehen. Die Fachperson öffentlicher Verkehr sucht Ersatzleistungen für das betroffene Personal und die Fahrzeuge.

**1.6.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, bei Dienstplan- und Fahrzeugumlaufänderung die entsprechenden Anpassungen systematisch vorzunehmen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.6.1.1.	... kann vorhandene Fahrzeugumlauf- und Dienstpläne unter Einhaltung aller Arbeitszeitregeln ändern.			K3		
1.6.1.2.	... kann Änderungen des Dienstplans und Fahrzeugumlaufänderungen systematisch bearbeiten.			K3		
1.6.1.3.	... kann anhand eines Beispiels ihr Vorgehen bei der Änderung von Dienst- oder Fahrzeugumlaufplänen aufzeigen und die dabei entstehenden Herausforderungen erläutern.		K2			

**1.6.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat gute geographische Kenntnisse des öV-Netzes.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.6.2.1.	... kann wichtige Europäische Verkehrsverbindungen, das öV-Netz in der Schweiz, regionale Verkehrs- und Tarifverbunde richtig benennen und lokalisieren.		K1			
1.6.2.2.	... kann unter Beachtung der geografischen Gegebenheiten den Zeitaufwand für die Verschiebung von Fahrzeugen und Personal zwischen verschiedenen Einsatzorten korrekt einplanen.			K3		

1.6.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist im Stande, auch unter Druck sorgfältig zu arbeiten.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.6.3.1.	... kann auch bei grossem Arbeitsanfall alle Vorgaben, Prozesse, Abläufe und Checklisten korrekt einhalten.			K3		
1.6.3.2.	... kann anhand eines vorgegebenen Fallbeispiels das Vorgehen zur Priorisierung von Aufgaben aufzeigen.		K2			

1.6.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, aufgrund der entsprechenden Informationen die Vorschläge zu Dienständerungen zu reflektieren.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.6.4.1.	... kann anhand eines vorgegebenen Fallbeispiels Dienstplanänderungen betr. Umsetzbarkeit, möglicher Risiken und Arbeitszeitregelkonformität korrekt bewerten.			K4		

**1.7. Berufliche Handlungskompetenz: Zusatzangebote planen**

Die Fachperson öffentlicher Verkehr übernimmt bei der unterjährigen Angebotsgestaltung im Rahmen ihrer Kompetenzen die Planung der Zusatzangebote zum Beispiel bei Feiertagen, Ferienanfang/-ende und Events (z.B. Konzert im Letzigrund, eidg. Schwingfest etc.). Die Fachperson öffentlicher Verkehr klärt ab, ob für Gruppen zusätzliche Angebote notwendig sind. In Absprache mit den verantwortlichen Stellen bestellt die Fachperson öffentlicher Verkehr die zusätzlichen Fahrpläne. Sie gibt dabei die genauen Daten wie Datum, ungefähre Zeit und Strecke an die für den Fahrplan verantwortliche Stelle. Sie bestellt bei den entsprechenden Partnern die nötigen Ressourcen. Sie achtet dabei darauf, dass der eingesetzte Fahrplan den technischen Anforderungen der Strecke gerecht wird (z.B. Neubaustrecke) resp. auf die vorhandene Infrastruktur abgestimmt ist (z.B. Ist das Perron genug lang für das eingesetzte Fahrzeug?). Ist eine optimale Abstimmung nicht möglich, sucht die Fachperson öffentlicher Verkehr gemeinsam mit den beteiligten Stellen nach einer geeigneten Alternative oder ordnet entsprechende flankierende Sicherheitsmassnahmen an (z.B. Türabschluss und Kundenlenkung).

**1.7.1. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, Zusatzangebote aufgrund von Bestellungen im Rahmen ihrer Kompetenzen zu planen.**

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.7.1.1.	... kann nachvollziehbar erklären, wie die notwendigen Informationen wie Fahrzeugeinsatzplanung, Angebotskonzept, Fahrplanangebot für ein optimales Zusatzangebot zusammenhängen und beschafft werden.		K2			
1.7.1.2.	... kann anhand eines Beispiels ihr Vorgehen bei der Planung eines Zusatzangebotes aufzeigen und die Herausforderungen erläutern.		K3			
1.7.1.3.	... kann die Funktion aller beteiligten Stellen zur Umsetzung eines Zusatzangebots erklären.		K2			
1.7.1.4.	... kann bei der Planung von Zusatzangeboten die betrieblichen Prozesse und Termine einhalten.			K3		

1.7.2. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über gute Kenntnisse über die Betriebsabläufe- und fahrdienstlichen Vorgaben.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.7.2.1.	... kann die Betriebsabläufe bei der Planung von Zusatzangeboten Schritt für Schritt korrekt erläutern.		K2	K2		
1.7.2.2.	... kann die fahrdienstlichen Vorgaben, die bei der Planung von komplexen Zusatzan- geboten bedacht werden müssen, korrekt auflisten.		K2			

1.7.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über ein grundlegendes Verständnis, welche Fahrzeuge für welche technischen und örtlichen Gege- benheiten in Frage kommen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.7.3.1.	... kann in den Regelwerken die wichtigen Attribute für die Fahrzeugeinsatzplanung aufzeigen.		K2	K2		

1.7.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über grundlegende Anwenderkenntnisse der relevanten EDV-Systeme für die Planung von Zusatzan- geboten.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.7.4.1.	... kann die Hilfsmittel und Systeme erläutern, welche zur Planung eines Zusatzange- bots notwendig sind.			K2		
1.7.4.2.	... kann die entsprechenden EDV-Systeme zur Planung eines Zusatzangebots fehler- frei bedienen.			K3		

1.7.5. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Abläufe der Gruppenangebote korrekt umzusetzen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.7.5.1.	... kann die Rahmenbedingungen und den Prozess vom Besteller bis zur Platzzuweisung einer Gruppenmeldung in eigenen Worten beschreiben.		K2			
1.7.5.2.	... kann Gruppenmeldungen in der Praxis selbstständig vornehmen.			K3		

1.7.6. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Hilfsmittel für die Erreichung von Zusatzinformationen korrekt einzusetzen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.7.6.1.	... kann im Rahmen von Zusatzangeboten die Informationsbedürfnisse der Involvierten und Betroffenen grafisch darstellen.		K2			
1.7.6.2.	... kann die Funktion der verschiedenen Kanäle zur Verbreitung von Zusatzinformationen im Rahmen von Zusatzangeboten korrekt erklären.		K2			
1.7.6.3.	... kann die notwendigen Informationen bei Zusatzangeboten zielgruppenorientiert und abgestimmt auf die entsprechenden Informationskanäle erarbeiten.			K3		
1.7.6.4.	... kann die verschiedenen Informationen im Rahmen von Zusatzangeboten auf Vollständigkeit prüfen.			K4		

1.7.7. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, bei der Planung von Zusatzangeboten mit den entsprechenden Ansprechpartnern zu verhandeln und sich im Bedarfsfall durchzusetzen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.7.7.1.	... kann die Zusammenhänge zwischen Fahrplan/Fahrzeugeinsatz/Personaleinsatz und Infrastruktur für eine aussenstehende Person nachvollziehbar erklären.		K2			
1.7.7.2.	... kann beispielhafte Forderungen gegenüber den Ansprechpartnern mit technischen und betrieblichen Argumenten sachlich korrekt begründen.		K3			
1.7.7.3.	... kann gegenüber den verschiedenen Ansprechpartnern plausibel, sicher und sachbezogen argumentieren.			K3		

1.7.8. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, bei der Planung von Zusatzangeboten vernetzt zu denken.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.7.8.1.	... kann verschiedene Zusatzangebote aufzählen und sie anhand verschiedener Kriterien ordnen.		K2			
1.7.8.2.	... kann die Auswirkungen eines Zusatzangebotes auf andere Leistungen (z.B. Fahrplanstabilität, Kundensicherheit, Mitarbeitendensicherheit etc.) analysieren.			K4		
1.7.8.3.	... kann die Gesamtkosten eines Zusatzangebotes korrekt bestimmen und dem Kostenträger zuordnen.			K5		

**1.8. Berufliche Handlungskompetenz:** Kundeninformationen im Normalbetrieb oder bei Zusatzangeboten planen und erstellen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr plant und organisiert die Kundeninformation bei geplanten kleineren oder mittleren Anlässen. Handelt es sich um wiederkehrende Anlässe stützt sie sich bei der Planung auf die Erfahrung der Vorjahre. Bei einmaligen oder neuen Anlässen wird die Planung in Rücksprache mit den involvierten Stellen vorgenommen. Die Fachperson öffentlicher Verkehr plant, falls vorhanden auf der Basis der Planung aus den Vorjahren oder des neuen Eventkonzepts diejenigen Informationen, welche an den Bahnhöfen/Haltestellen oder anderen Kanälen erforderlich sind (Schilder, Anzeigetafeln, Durchsagen, Intranet, Radio, Informationsflyer, Onlinekanäle). Weiter plant sie das Personal, welches im Bahnhof/an der Haltestelle für die Kundeninformation eingesetzt wird. Sie stimmt die erarbeitete Grobplanung mit anderen Stellen ab. Danach plant sie, wie der Personalbedarf gedeckt werden kann und bietet Mitarbeitende für den Einsatz am Anlass auf. Bei sehr grossen Anlässen sind auch andere Hierarchiestufen, andere Stellen oder andere TU involviert. Oft muss auch mit der zuständigen Polizei oder den Sicherheitsorganen zusammengearbeitet werden muss. Bei Grossanlässen übernimmt die Fachperson öffentlicher Verkehr ihren Kompetenzen entsprechende Teilaufgaben.

**1.8.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, Kundeninformationen bei kleinen und mittleren Events zu planen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.8.1.1.	... kann die Informationsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden bei Events darstellen.		K2			
1.8.1.2.	... kann die Funktion der verschiedenen Kanäle für die Kundeninformation im Rahmen von Events korrekt erklären.		K2			
1.8.1.3.	... kann die Zusammenhänge der verschiedenen Informationen und Informationskanäle erklären.		K2			
1.8.1.4.	... kann die zusätzlichen Hilfsmittel und Ressourcen zur Erstellung der notwendigen Kundeninformationen bestimmen und koordinieren.			K5		
1.8.1.5. <sup>9</sup>	... kann verschiedene Anwendungen der Systeme der Fahrplankommunikation, deren Eigenschaften sowie die Vor- und Nachteile anhand eines Beispiels erläutern.		K2			

<sup>9</sup>Änderung vom 17. April 2015, in Kraft seit 1. Mai 2015



<b>1.8.2.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat ein grundsätzliches Verständnis für ein strukturiertes Vorgehen in der Planung von Kundeninformationen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.8.2.1.	... kann die Kundenströme skizzieren und die notwendigen Massnahmen ortsbezogen und zeitgerecht definieren.			K3		
1.8.2.2.	... kann die notwendigen Kundeninformationen im Rahmen von Events spezifisch für die verschiedenen Informationskanäle erarbeiten.			K3		
1.8.2.3.	... kann die verschiedenen Kundeninformationen auf Vollständigkeit prüfen (unter Berücksichtigung der verschiedenen Nachfragesegmente, Verkehrsträger und Verkehrsmittel sowie Mobilitätsketten).			K4		

<b>1.8.3.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist bereit, hinsichtlich der Kundeninformationen bei Events mit beteiligten Stellen (Polizei, Betrieb, etc.) zu verhandeln und zusammenzuarbeiten.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.8.3.1.	... kann die Schnittstellen zu anderen Organisationen und deren Informationsbedürfnisse erläutern.		K2			
1.8.3.2.	... kann die beteiligten Stellen mit den notwendigen Informationen versorgen.			K3		

<b>1.8.4.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, Erfahrungen aus Vorjahren zu interpretieren, um auf dieser Grundlage optimal planen zu können.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.8.4.1.	... kann anhand eines Fallbeispiels schlüssig aufzeigen, wie Erfahrungen und vorhandene Informationen in die Planungsgestaltung einbezogen werden.			K2		

**1.9. Berufliche Handlungskompetenz:** Angebotsplanung, Fahrplangestaltung, Fahrplankommunikation und Qualitätssteuerung sicherstellen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr kennt das Fahrplanverfahren in seinem Unternehmen. Sie überprüft oder plant ein bestehendes oder neues Angebot bezüglich der Nachfrage, der betrieblichen Lösungsmöglichkeiten sowie weiterer Aspekte wie zum Beispiel Kundenorientierung oder Wirtschaftlichkeit. Das Kundenbedürfnis ermittelt und bewertet sie anhand vorhandener Daten (Ein-/Aussteiger, Kenntnisse über Quell- und Zielverkehr, kombinierte Mobilität, Verkehrsentwicklung etc.) oder durch gezieltes Abholen der Wünsche von Anspruchsgruppen. Unter Berücksichtigung der Verfügbarkeit eines ganzen Netzes von Ressourcen (Personal, Fahrzeuge, Infrastruktur) soll der Kundin oder dem Kunden eine optimale oder eine optimierte Reisevariante angeboten werden. Das neue oder geänderte Angebot wird wenn sinnvoll schrittweise aufgebaut, zum Beispiel mit vorhandenen Ressourcen oder einem Probebetrieb. Langfristige Überlegungen, wie der Einsatz grösserer Fahrzeuge oder die Verdichtung des Fahrplantaktes sollen bereits jetzt in die Überlegungen einfließen. Hinsichtlich eines stabilen Fahrplans sind mögliche Störgrössen (Engpässe, Stau, etc.) wie auch geeignete Verkehrsführungen, Belegungen von Fahrspuren und Haltestellen zu berücksichtigen. Die zu treffenden Massnahmen an der Infrastruktur müssen mit den verantwortlichen Stellen definiert und geplant werden. Der Fahrplan wird unter Berücksichtigung betrieblicher Randbedingungen (Depots, Garagen etc.) festgelegt. Dazu gehören die Betriebszeiten, der Fahrplantakt ebenso wie Überlegungen zur Produktivität von Leistungen oder eventuellen Verknüpfungen mit anderen Angeboten. Die Fachperson öffentlicher Verkehr plant und terminiert die einzelnen Schritte der Umsetzung. Sie holt die entsprechenden Bewilligungen von Verbänden, des Bestellers, von Behörden oder politischen Gremien ein und berücksichtigt diese entsprechend. Die Fachperson öffentlicher Verkehr plant die Information der Kundinnen und Kunden mittels der zur Verfügung stehenden Mitteln der Fahrplankommunikation über die bevorstehenden Angebotsänderungen. Bei der Kommunikation achtet sie darauf, dass die Anpassung der Kundin oder dem Kunden gut erklärt wird und das Angebot mit der geplanten Kommunikation gut beworben wird. Während der Entwicklung und der Einführungsphase des Angebots überprüft die Fachperson öffentlicher Verkehr das Angebot auf seine wirtschaftliche und funktionelle Wirkung und nimmt gegebenenfalls die notwendigen Feinabstimmungen vor.

**1.9.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, bestehende Angebote anzupassen oder neue Angebote wirtschaftlich, ressourcenschonend und kundenorientiert und unter Berücksichtigung der Mobilitätskette zu planen und die entsprechenden Fahrplananpassungen und -kommunikation sicherzustellen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.9.1.1.	... kann die verschiedenen Fahrplanarten und deren Zusammenhänge verständlich erklären.	K2			x	
1.9.1.2.	... kann bei der Planung neuer Angebote den Bedarf der relevanten Ressourcen ermitteln.	K3			x	
1.9.1.3.	... kann die Zusammenhänge zwischen der Verfügbarkeit der notwendigen Ressourcen für neue Angebote und der technischen Realisierbarkeit verständlich erklären.	K2		K2	x	
1.9.1.4.	... kann unter Berücksichtigung der Mobilitätskette frühzeitig Optimierungsmöglichkeiten im Angebot erkennen.			K4	x	

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.9.1.5.	... kann die Funktion der verschiedenen Informationskanäle für die Kommunikation angepasster Fahrpläne nachvollziehbar beschreiben.			K2	x	
1.9.1.6.	... kann die notwendigen Informationen bei Fahrplananpassungen zielgruppenorientiert und spezifisch für die verschiedenen Informationskanäle erarbeiten.			K3	x	

**1.9.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat ein Grundverständnis der möglichen Methoden der Frequenzerhebungen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.9.2.1.	... kann die verschiedenen Methoden zur Frequenzerhebung und deren Funktionsweisen nachvollziehbar erklären.	K2			x	
1.9.2.2.	... kann vorhandene Frequenzzahlen korrekt interpretieren und begründete Schlüsse daraus ziehen.	K3		K3	x	

**1.9.3.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, ein Kundenbedürfnis aus bestehenden Daten, Informationen oder Beobachtungen zu ermitteln.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.9.3.1.	... kann Kundenbedürfnisse anhand von Erhebungsergebnissen verständlich begründen.	K3		K3	x	
1.9.3.2.	... kann Tagesganglinien, Fahrgastströme quantitativ erfassen und deren Start- und Ziel anschaulich aufzeichnen.	K3		K3	x	

1.9.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat ein vertieftes Verständnis der Grundlagen, Methoden und des Aufbaus verschiedener Fahrplanstrategien.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.9.4.1.	... kann verschiedene Fahrplan- und Angebotsstrategien korrekt benennen und deren Vor- und Nachteile nachvollziehbar erläutern.	K2			x	
1.9.4.2.	... kann die Systematik der Fahrzeitenmessungen und -berechnungen detailliert beschreiben.	K2			x	
1.9.4.3.	... kann die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben in fahrplantechnischen Belangen situationsgerecht anwenden.	K3		K3	x	

1.9.5. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, ein Kundenbedürfnis in ein entsprechendes attraktives Angebot umzusetzen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.9.5.1.	... kann aus Sicht der entsprechenden Zielgruppe begründet für ein bestimmtes Angebot argumentieren.			K3	x	
1.9.5.2.	... kann ein Kundenbedürfnis in ein entsprechendes Angebot umsetzen.	K3		K3	x	
1.9.5.3.	... kann ein geplantes Angebot hinsichtlich der Chancen und Risiken bzw. Herausforderungen in der Umsetzung beurteilen.			K6	x	

1.9.6. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, das EDV-System zur Fahrplanerstellung zu bedienen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.9.6.1.	... kann das EDV-System zur Fahrplanerstellung sicher beherrschen.			K3	x	

<b>1.9.7.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr kann die verschiedenen Systeme der Fahrplankommunikation (gedruckte/elektronische, statische/dynamische) sicher bedienen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.9.7.1.	... kann die verschiedenen Systeme zur Fahrplankommunikation sicher bedienen.			K3	x	
1.9.7.2. <sup>10</sup>						

<b>1.9.8.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr kann die entwickelten und getroffenen Massnahmen zur Fahrplankommunikation auf ihre Effektivität überprüfen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.9.8.1.	... kann anhand eines konkreten Beispiels die Kenngrössen für Effektivität von getroffenen Massnahmen zur Fahrplankommunikation richtig benennen.	K2			x	
1.9.8.2.	... kann die ermittelten Kennzahlen bezüglich den wirtschaftlichen und qualitativen Anforderungen auswerten und in geeigneter Form darstellen.	K4		K4	x	

<sup>10</sup> Aufgehoben am 17. April 2015, mit Wirkung seit 1. Mai 2015

**1.10. Berufliche Handlungskompetenz:** Umfassendes Angebot bei voraussehbaren Betriebsänderungen planen

Der laufende Betrieb wird regelmässig durch vorhersehbare Ereignisse wie Baustellen, Instandhaltung oder Veranstaltungen beeinflusst. Beispielsweise können einzelne Haltepunkte oder ganze Teile von Linien nicht wie vorgesehen bedient werden, es müssen Umwege gefahren werden oder es kommen andere Fahrzeuge zum Einsatz. Situationsbedingt werden die Bedürfnisse und Anforderungen aller beteiligten, internen und externen Stellen abgeglichen und koordiniert. Die Fachperson öffentlicher Verkehr analysiert die zu erwartenden Auswirkungen eines angekündigten Ereignisses auf den Betrieb. Sie konzipiert einen Ersatzbetrieb, welcher dem ursprünglichen Angebot oder den durch das Ereignis geänderten Bedürfnissen möglichst nahe kommt, so dass die Auswirkungen für die Kundin und den Kunden und den gesamten Betriebsablauf möglichst gering sind. Sie vertritt gegenüber den anderen beteiligten Stellen die Interessen der Kundinnen und Kunden und des Transportunternehmens. Wenn nötig fordert die Fachperson öffentlicher Verkehr zusätzliche Ressourcen an (beispielsweise zur Reinigung von Bahnhöfen/Haltestellen, der Fahrzeuge, der Gleisanlagen etc.). Ebenso nimmt sie Kontakt zu den zuständigen Polizei- und Sicherheitsorganen auf und erarbeitet die notwendigen Sicherheitskonzepte. Die Fachperson öffentlicher Verkehr überwacht oder unterstützt die Umsetzung der geplanten Massnahmen und überprüft deren Wirksamkeit.

**1.10.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, bei einer voraussehbaren Betriebsänderung deren Einflüsse auf das Regelangebot korrekt einzuschätzen und ein umfassendes Ersatzangebot zu planen und umzusetzen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.10.1.1.	... kann im Rahmen von Betriebsänderungen die verschiedenen Interessen und Bedürfnisse der beteiligten Stellen oder betroffenen Gruppen und Personen verständlich erklären.	K2			x	
1.10.1.2.	... kann vorhandene Alternativangebote auf deren Komfort und Leistungsfähigkeit prüfen und deren Akzeptanz einschätzen.			K4	x	
1.10.1.3.	... kann aufgrund der Prüfung von Komfort, Leistungsfähigkeit und Akzeptanz mögliche Ersatzangebote vorausschauend entwickeln.			K3	x	
1.10.1.4.	... kann alle Ressourcen, welche für ein Zusatzangebot notwendig sind, korrekt zusammenstellen.			K3	x	
1.10.1.5.	... kann die entsprechenden EDV-Systeme für die Planung von Betriebsänderungen selbstständig bedienen.			K3	x	
1.10.1.6.	... kann die möglichen Einflüsse eines Ereignisses auf das Regelangebot anhand eines konkreten Beispiels aufzeigen.	K4			x	

<b>1.10.2.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat ein grundlegendes Verständnis der Prozesse und Kanäle der internen Kommunikation.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.10.2.1.	... kann die Informationsbedürfnisse der bei Betriebsänderung Involvierten und Betroffenen verständlich darstellen.			K3	x	
1.10.2.2.	... kann eine Liste geeigneter Kanäle zur Information über Betriebsänderung erstellen.			K3	x	
1.10.2.3.	... kann im Rahmen von Betriebsänderungen die notwendigen Informationen zielgruppenorientiert und spezifisch für die verschiedenen Informationskanäle erarbeiten.			K3	x	
1.10.2.4.	... kann die verschiedenen Informationen zu Betriebsänderungen auf Vollständigkeit prüfen.			K4	x	

<b>1.10.3.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr kann die Interessen der Kundinnen und Kunden und der TU adäquat vertreten und in Zusammenarbeit mit anderen Stellen Lösungen erarbeiten.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.10.3.1.	... kann im Zusammenhang mit Betriebsänderungen aus Sicht der entsprechenden Zielgruppe argumentieren.			K3	x	
1.10.3.2.	... kann bei Betriebsänderungen die Interessen der Beteiligten in Bezug auf Gemeinsamkeiten und Konflikte analysieren.			K4	x	
1.10.3.3.	... kann bei Betriebsänderungen die verschiedenen Interessen abwägen und mögliche Kompromisse finden.			K5	x	

<b>1.10.4.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, auch in schwierigen Situationen den Überblick zu behalten.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.10.4.1.	... kann mögliche Strategien beschreiben, um in Stresssituationen Ruhe zu bewahren und kontrolliert zu handeln.	K2		K2	x	
1.10.4.2.	... kann anhand eines konkreten Beispiels erklären, wie in schwierigen Situationen Tätigkeiten nach Wichtigkeit bezüglich der einzuleitenden Massnahmen und den zu erreichenden Zielen geordnet werden.	K3		K3	x	
1.10.4.3.	... kann die zu erwartenden Auswirkungen einzelner Massnahmen in schwierigen Situationen auf den Betrieb nachvollziehbar erläutern.	K2			x	

<b>1.10.5.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, Abweichungen zum geplanten Zustand in Folge einer geplanten Betriebsänderung zu erkennen. Sie reagiert situativ, wo dies sinnvoll ist so dass der sichere, und reibungslose Betriebsablauf nicht weiter gefährdet wird.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.10.5.1.	... kann die möglichen Einflüsse einer geplanten Betriebsänderung auf das Regelangebot frühzeitig erkennen.			K4	x	
1.10.5.2.	... kann das Ausmass von Abweichungen vom Regelangebot situativ beurteilen.			K6	x	
1.10.5.3.	... kann im Falle von Abweichungen zum geplanten Zustand situationsgerechte Gegenmassnahmen erarbeiten.			K5	x	
1.10.5.4. <sup>11</sup>						

<sup>11</sup> Aufgehoben 17. April 2015, mit Wirkung seit 1. Mai 2015



**1.11. Berufliche Handlungskompetenz:** Mittel- und langfristige Bedarfsermittlung von Ressourcen vornehmen. Bedarfsrechnung, Ferienpläne und Turnusmodelle erarbeiten

Zur Sicherstellung des langfristigen Betriebs plant die Fachperson öffentlicher Verkehr vorhandene oder zu beschaffende Ressourcen mit einem grösseren Zeithorizont. Dabei berücksichtigt sie die Beschaffungszeiten von neuen oder ggf. gebrauchten Fahrzeugen und die Personalfluktuaton (Zeiten zur Rekrutierung und Ausbildung). Zur Sicherstellung der permanenten Personalverfügbarkeit während des ganzen Jahres schätzt die Fachperson öffentlicher Verkehr mit einem ausreichendem Vorlauf, wie viel Ferien den einzelnen Mitarbeitenden gewährt werden kann. Die Stabilität bezüglich Angebotschwankungen stellt die Fachperson öffentlicher Verkehr anhand von Reserven, vorgezogenen Beschaffungen, verzögerten Ausserbetriebsetzungen etc. in einem wirtschaftlich vertretbaren Rahmen sicher. Aufgrund der entsprechenden Analysen stellt sie bei den verantwortlichen Stellen einen Antrag auf Fahrzeug- und Personalbeschaffung und plant den langfristigen Betrieb mit den beschlossenen Ressourcen.

**1.11.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, den langfristigen Betrieb mittels einer entsprechenden Bedarfsrechnung zu gewährleisten.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.11.1.1.	... kann den Personal- oder Fahrzeugbedarf langfristig und vorausschauend berechnen.	K3		K3	x	

**1.11.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über vertiefte Kenntnisse der Regeln und Einflussgrössen einer Bedarfsrechnung für Personal und Fahrzeuge.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
1.11.2.1.	... kann die verschiedenen Einflussgrössen einer Bedarfsrechnung für Personal und Fahrzeuge vollzählig benennen und erläutern.	K2			x	
1.11.2.2.	... kann bei Normalbetrieb die zu erwartenden Abwesenheiten von Personal/Stillstandzeiten von Fahrzeugen korrekt aufzeigen.			K2	x	
1.11.2.3.	... kann die durchschnittlichen Krankheits- und Unfallabsenzen des Personals anhand vorhandener Daten korrekt berechnen.	K3		K3	x	
1.11.2.4.	... kann die jährliche Produktivität bzw. Verfügbarkeit des Personals korrekt berechnen.	K3		K3	x	

<b>1.11.3.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, anhand des Regelfahrplanes und der vorgesehenen Zusatzleistungen Bedarfsschwankungen während eines Jahres im Voraus abzuschätzen und auf Grund dessen den Ferienbezug und andere Absenzen festlegen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.11.3.1.	... kann Zusatzleistungen in einen effektiven, kurzfristigen Bedarf umlegen und die Konsequenzen für Ferienbezug und andere Absenzen korrekt bestimmen.	K3		K3	x	
1.11.3.2.	... kann verschiedene Ferienmodelle nachvollziehbar erklären.	K2			x	
1.11.3.3.	... kann eine Ferienplanung laufend führen und diese auf Einhaltung der jeweiligen Regelungen überprüfen.	K3		K3	x	

<b>1.11.4.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über grundlegende Kenntnisse verschiedener Arbeitszeit- und Turnusmodelle und deren Vor- und Nachteile.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.11.4.1.	... kann verschiedene gängige Arbeitszeit- und Turnusmodelle in eigenen Worten erklären.	K2			x	
1.11.4.2.	... kann anhand vorhandener Modelle die zu erwartende Jahresarbeitszeit des Personals korrekt berechnen.	K3		K3	x	
1.11.4.3.	... kann verschiedene Arbeitszeit- und Turnusmodelle bezüglich Flexibilität aus betrieblicher Sicht, Kriterien der Arbeitszeitregelungen und Mitarbeiter bezogener Kriterien nachvollziehbar beurteilen.	K6			x	

<b>1.11.5.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, aus dem Fahrplanbedarf oder einer Fahrzeugumlaufplanung sowie der Vorhaltung für die Instandhaltung, für Reserve- und Zusatzleistung den Gesamtfahrzeugbedarf zu ermitteln.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.11.5.1.	... kann den gesamten Fahrzeugbedarf für eine Periode korrekt bestimmen.			K3	x	
1.11.5.2. <sup>12</sup>	... kann die wirtschaftlichen Zusammenhänge von Vorhaltung und Verfügbarkeit von Fahrzeugen bestimmen.			K3	x	
1.11.5.3. <sup>13</sup>	... kann Optimierungspotentiale zwischen der Fahrzeugumlaufplanung und den Vorhaltungen aufzeigen.			K3	x	
1.11.5.4. <sup>14</sup>						
1.11.5.5. <sup>15</sup>						

<sup>12</sup>Fassung vom 17. April 2015, in Kraft seit 1. Mai 2015

<sup>13</sup>Fassung vom 17. April 2015, in Kraft seit 1. Mai 2015

<sup>14</sup> Aufgehoben am 17. April 2015, mit Wirkung seit 1. Mai 2015

<sup>15</sup> Aufgehoben am 17. April 2015, mit Wirkung seit 1. Mai 2015

1.11.6. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über vertiefte Kenntnisse einer langfristigen Ersatzbedarfsrechnung für Personal und Fahrzeuge.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
1.11.6.1.	... kann die Einflussgrössen einer Ersatzbedarfsrechnung für Personal oder Fahrzeuge verständlich erklären.	K2			x	
1.11.6.2.	... kann die Massnahmen zur kurzfristigen Deckung von Personal- und Fahrzeugbedarf vollständig aufzählen.	K1			x	
1.11.6.3.	... kann den Ersatzbedarf für Personal oder Fahrzeuge anhand der mittel- oder langfristigen Ersatzbedarfsrechnung sicher abschätzen.	K4		K4	x	
1.11.6.4.	... kann den Zeitpunkt der Rekrutierung bzw. Beschaffung unter Berücksichtigung von Ausbildungszeit, Ausbildungskapazitäten bzw. vorgegebenen Beschaffungszeiten und anderen Grössen umfassend abschätzen.	K3		K3	x	

**2. Handlungskompetenzbereich:**

**Bewältigen unvorhergesehener Abweichungen vom Regelbetrieb**

**2.1. Berufliche Handlungskompetenz:** Den öffentlichen Verkehr auf Störungen überwachen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr überwacht mittels der vorhandenen Hilfsmittel den Verkehr, sammelt die vorhandenen Informationen und macht sich ein Bild zur aktuellen Situation und den zu erledigenden Arbeiten. Sie antizipiert die Entwicklung des Verkehrs und beurteilt diese. Bei drohenden Abweichungen bzw. eingetretener Störung analysiert sie die Konsequenzen für die Verkehrslage und trägt das Ergebnis ins entsprechende System ein.

**2.1.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über ein grundlegendes Verständnis des ÖV-Verkehrs und des ÖV-Systems.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.1.1.1.	... kann die am öV-System beteiligten Akteure (wie Transportunternehmen, Reisende, Besteller) korrekt beschreiben.		K2			
2.1.1.2.	... kann die Finanzströme des öV-Systems für eine aussenstehende Person verständlich beschreiben.		K2			
2.1.1.3.	... kann die relevanten gesetzlichen Grundlagen (Konzessionen, VUU, SUST, Personentransportgesetz, Strassenverkehrsgesetz, Eisenbahngesetz, BAV-Vorgaben, Umweltschutzgesetz) des öV-Systems in eigenen Worten erklären.		K2			
2.1.1.4.	... kann Zusammenhänge und Abhängigkeiten im System öffentlicher Verkehr korrekt erklären.		K2			

<b>2.1.2.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, den Verkehr im Rahmen des definierten Auftrages in Bezug auf den Regelbetrieb, Anschlüsse und anderen Abweichungen zuverlässig zu überwachen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.1.2.1.	... kann den Regelbetrieb verständlich beschreiben.			K2		
2.1.2.2.	... kann den Regelbetrieb mit den dafür zur Verfügung stehenden Tools überwachen.			K4		
2.1.2.3.	... kann Abweichungen vom Regelbetrieb jederzeit erkennen.			K4		

<b>2.1.3.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Auswirkungen einer Störung einzuschätzen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.1.3.1.	... kann Kriterien zur Gewichtung der Auswirkungen von Störungen situativ korrekt anwenden (z.B. Störungsstufen 1-6).			K3		
2.1.3.2.	... kann aufgrund der Gewichtung einer Störung die nächsten Schritte festlegen.			K3		

**2.2. Berufliche Handlungskompetenz: Störungen melden**

Hat die Fachperson öffentlicher Verkehr eine Störung festgestellt und die Auswirkungen analysiert, so meldet sie die Störung den dafür vorgesehenen Stellen und diskutiert das konkrete Vorgehen. Die Fachperson öffentlicher Verkehr aktualisiert die Nachricht mit den dafür vorgesehenen Hilfsmitteln und koordiniert die Massnahmen/Zusammenarbeit.

**2.2.1. Die Fachperson öffentlicher Verkehr kann bei Störungen sofort die richtigen Stellen involvieren, um die entsprechenden Massnahmen einzuleiten.**

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.2.1.1.	... kann die Anwendung der Checkliste für Störungen (z.B. zu involvierende Stellen) erklären.		K2	K2		
2.2.1.2.	... kann die bestehenden Informationskanäle zur Information über Störungen gezielt und korrekt nutzen.			K3		
2.2.1.3.	... kann die zu treffenden Massnahmen im Störfall mit den beteiligten Stellen zielgerichtet koordinieren.			K3		

**2.2.2. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, mit den zuständigen Stellen zielführend zu kommunizieren.**

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.2.2.1.	... kann dem Personal vor Ort Informationen und Aufträge verständlich kommunizieren.			K3		
2.2.2.2.	... kann im Team lösungsorientiert arbeiten.			K3		
2.2.2.3.	... kann im Team klar und konstruktiv kommunizieren.			K3		

<b>2.2.3.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über umfassende Kenntnisse der Prozesse und Zuständigkeiten im Störfall sowie zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
2.2.3.1.	... kann den Meldeprozess im Störfall anhand eines Flussdiagramms erklären.		K2			
2.2.3.2.	... kann die Vorgaben zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz bei der Planung der Massnahmen im Störfall korrekt umsetzen.	K2		K3		
2.2.3.3.	... kann bei der Planung von Massnahmen im Störfall auch Aspekte der Ergonomie im Zusammenhang mit „sich bewegen im Fahrzeug“, „Tragen von schweren Lasten“ korrekt umsetzen.	K2		K3		



**2.3. Berufliche Handlungskompetenz:** Umdisposition des Personals vornehmen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr lenkt das Personal bei ungeplanten Abweichungen vom Regelbetrieb. Sie stellt im Rahmen ihrer Kompetenzen sicher, dass Personalersatz gestellt wird und disponiert dieses Personal an den richtigen Ort. Ausserdem organisiert sie falls nötig Personal, das vor Ort die Information und Kundenlenkung sicherstellt. Bei der Festlegung beachtet sie die entsprechenden Störungschecklisten. Die Fachperson öffentlicher Verkehr stellt sicher, dass die erforderlichen Änderungen in den Systemen (z.B. Einteilungsprogramm) erfolgen.

**2.3.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, das Personal während einer Störung gemäss Anweisung zu koordinieren.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.3.1.1.	... kann notwendige Anzahl und Einsatzort des Personals im konkreten Störfall realistisch einschätzen.			K4		
2.3.1.2.	... kann die spezifischen Aufgaben des Personals in einem konkreten Störfall aufzeigen.		K2			
2.3.1.3.	... kann im konkreten Störfall das notwendige Personal zielgerichtet einsetzen und die Übersicht über die getroffenen Dispositionen behalten.			K3		

**2.3.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat genaue Kenntnisse des AZG sowie grundlegende Kenntnisse relevanter arbeitsrechtlicher Bestimmungen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.3.2.1.	... kann nachvollziehbar aufzeigen, wie der Umgang mit Störungen im AZG geregelt ist.		K2			
2.3.2.2.	... kann alle relevanten arbeitsrechtlichen Bestimmungen für den Störfall auswendig aufzählen.		K1			

<b>2.3.3.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, auch in starken Stresssituationen konzentriert und strukturiert zu arbeiten, Ruhe sowie den Überblick zu bewahren.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.3.3.1.	... kann in eigenen Worten beschreiben, wieso es wichtig ist, in Stresssituationen ruhig zu bleiben und den Überblick zu behalten.	K2				
2.3.3.2.	... kann ein Fallbeispiel einer komplexen Störungssituation analysieren und die notwendigen Anweisungen an die entsprechenden Zielgruppen formulieren.			K4		

<b>2.3.4.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist bereit, sich in einem Erfahrungsaustausch mit Kolleg/innen über Erfolge und Misserfolge im Umgang mit Störungen einzubringen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.3.4.1.	... kann mindestens 3 Methoden zur Durchführung von Debriefings mithilfe eines Beispiels beschreiben.	K2				
2.3.4.2.	... kann das eigene Verhalten in Störungs- und Stresssituationen beschreiben und bewerten.	K4				
2.3.4.3.	... kann aufgrund einer Analyse des eigenen Verhaltens im Störfall Ziele zur Verbesserung formulieren.	K5				

2.3.5. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, während einer Störung die Kommunikation zwischen den zuständigen Stellen sicherzustellen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.3.5.1.	... kann die zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel im Störfall korrekt einsetzen.			K3		
2.3.5.2.	... kann seine Kommunikation im Störfall nachvollziehbar dokumentieren.			K3		
2.3.5.3.	... kann die besonderen Anforderungen an das Kommunikationsverhalten im Störfall verständlich erklären.	K2				

2.3.6. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Störungssituation einzuschätzen und gemäss den vorgesehenen Eskalationsstufen vorzugehen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.3.6.1.	... kann eine Störungssituation mithilfe einer Störungs-Checkliste korrekt einschätzen.			K3		
2.3.6.2.	... kann die definierten Eskalationsstufen in ihrer korrekten Reihenfolge beschreiben.		K2			
2.3.6.3.	... kann der bestimmten Eskalationsstufe entsprechend die spezifische Massnahme zielführend durchführen.			K3		

**2.4. Berufliche Handlungskompetenz:** Umdisposition von Fahrzeugen und übrigen Ressourcen vornehmen

Sind aufgrund einer Störung zusätzliche Fahrzeuge notwendig so organisiert die Fachperson öffentlichen Verkehr mithilfe der entsprechenden Systeme Ersatzmaterial. Sie kontrolliert die Verfügbarkeit der notwendigen Infrastruktur und personellen Ressourcen. Sie analysiert die Realisierbarkeit und die Auswirkungen auf das übrige Verkehrssystem. Ist die Lösung umsetzbar, informiert sie das betroffene Personal und koordiniert die nächsten Schritte.

**2.4.1.** Die Fachperson öffentlichen Verkehr kann Fahrzeugressourcen bei ungeplanten Abweichungen an den richtigen Ort disponieren.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlichen Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.4.1.1.	...kann das Verkehrsnetz des eigenen Betriebs bildlich darstellen.		K2			
2.4.1.2.	... kann die verschiedenen Möglichkeiten Fahrzeugausfälle zu ersetzen nachvollziehbar erklären.		K2			

**2.4.2.** Die Fachperson öffentlichen Verkehr verfügt über grundlegende Fahrzeugkenntnisse.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlichen Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.4.2.1.	... kann die wesentlichen Merkmale der unterschiedlichen Fahrzeugtypen verständlich beschreiben.		K2	K2		
2.4.2.2.	... kann anhand eines Beispiels erklären, welche Abhängigkeiten zwischen dem Fahrzeugeinsatz und der Infrastruktur bestehen.		K2	K2		

<b>2.4.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über gute Kenntnisse der Liniennetze und der Haltestellen der Region.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.4.3.1.	... kann mindestens 5 Besonderheiten der Linien des betriebseigenen Verkehrsnetzes aufzählen.		K1			
2.4.3.2.	... kann für konkrete Störungsfälle die entsprechenden Ausweichrouten aufzeigen.		K2			
2.4.3.3.	... kann die möglichen Ausweichrouten und die entsprechenden Liniennutzungen anschaulich erklären.			K2		
2.4.3.4.	... kann bei der Planung von Massnahmen im Störfall die Besonderheiten des eigenen Betriebs berücksichtigen.			K3		

<b>2.4.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, auch unter Druck (z.B. bei kurzfristigen Änderungen) ihre Aufgabe korrekt auszuführen.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.4.4.1.	... kann die notwendigen Massnahmen bei Abweichungen vom Regelbetrieb richtig priorisieren.			K3		

**2.5. Berufliche Handlungskompetenz:** Den Einsatz des Personals während einer Störung vor Ort koordinieren

Die Fachperson öffentlicher Verkehr koordiniert vor Ort (im Zug oder auf der Haltestelle) die Einsätze der Mitarbeitenden und anderen beteiligten internen und externen Stellen. Er ist dabei ständig mit der Betriebszentrale in Kontakt und achtet auf die Umsetzung der entsprechenden Anweisungen und der vorgegebenen Prozesse. Er ist Relaisstation für Kommunikation.

**2.5.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, während einer Störung auf dem Fahrzeug oder vor Ort die zugewiesenen Arbeiten weiterzuleiten und zu koordinieren.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
2.5.1.1.	... kann die Aufgaben, welche typischerweise im Störfall vor Ort ausgeführt werden müssen, anhand eines Beispiels erläutern.		K2			
2.5.1.2.	... kann im Störfall beurteilen, welche Arbeiten vor Ort durchzuführen sind.			K4		
2.5.1.3.	... kann im Störfall auf dem Fahrzeug gemäss den definierten Prozessen handeln.			K3		

**2.5.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat ein vertieftes Verständnis der Prozesse, Checklisten und Zuständigkeiten im Störfall.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
2.5.2.1.	... kann die Kommunikationsprozesse im Störfall situativ anwenden.			K3		
2.5.2.2.	... kann die im Störfall zu beachtenden rechtlichen Grundlagen, Meldechecklisten und deren Anwendungen verständlich erklären.		K2			

<b>2.5.3.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, Überblick über die Situation zu behalten sowie eine klare Kommunikation innerhalb der beteiligten Stellen sicherzustellen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
2.5.3.1.	... kann im Störfall mit allen Beteiligten klar und verständlich kommunizieren.			K3		
2.5.3.2.	... kann im Störfall die zur Unterstützung erforderlichen Stellen einbeziehen.			K3		
2.5.3.3.	... kann im Störfall die Koordination der beteiligten Stellen vor Ort sicherstellen.			K3		

<b>2.5.4.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr kann die Störungssituation vor Ort richtig einschätzen um entsprechende Informationen an verantwortliche Stellen weiterzugeben.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
2.5.4.1.	... kann in einer Störungssituation vor Ort die vorgesehenen Eskalationsstufen einbeziehen.			K3		
2.5.4.2.	... kann die Information vor Ort der beteiligten Stellen sicherstellen.			K3		

**2.6. Berufliche Handlungskompetenz: Ersatzlösungen organisieren**

Bei grossen Verspätungen, Fahrzeugblockierungen etc. erarbeitet die Fachperson öffentlicher Verkehr im Rahmen ihrer Kompetenzen und unter Einbezug vorhandener Checklisten Ersatzlösungen für die Weiterreise der Kundinnen und Kunden. Sie klärt, ob Extrahalte angeordnet werden, Anschlusssicherungen, Reisealternativen oder Ersatzfahrzeuge bereitgestellt werden können. Die Fachperson öffentlicher Verkehr weist das betroffene Fahrpersonal an oder organisiert die erforderlichen Ersatzfahrzeuge. Die Fachperson öffentlicher Verkehr unterstützt das Personal vor Ort von der Betriebszentrale aus. Bei Bedarf und entsprechenden vorhandenen Systemen ist sie für Direktdurchsagen in die Fahrzeuge und an die Haltestellen zuständig. Die Fachperson öffentlicher Verkehr stellt sicher, dass die erforderlichen Einträge und Änderungen in den Systemen erfolgen. Am Ende der Störung unterstützt sie unter Berücksichtigung aller getroffenen Massnahmen den Übergang in den Regelbetrieb.

**2.6.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, im Rahmen der betrieblichen Kompetenzen Ersatzlösungen bzw. das Bereitstellen von Extrafahrzeugen für die Weiterreise zu organisieren.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
2.6.1.1.	... kann die vordefinierten Prozesse zur Bereitstellung von Ersatzlösungen im Störfall anwenden.			K3		
2.6.1.2.	... kann die Zuständigkeiten bei der Organisation von Extrafahrzeugen, welche für die Umsetzung der Ersatzlösungen erforderlich sind, auswendig aufzählen.	K1				
2.6.1.3.	... kann innerhalb ihres Verantwortungsbereichs Extrafahrzeuge für die Weiterreise in einer angemessenen Zeit organisieren.			K3		
2.6.1.4.	... kann im Rahmen der Rückführung in den Regelbetrieb alle getroffenen Massnahmen entsprechend berücksichtigen.			K3		

**2.6.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat vertiefte Kenntnisse der Fachsprache.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
2.6.2.1.	... kann die im Störfall zentralen Fachbegriffe in eigenen Worten erklären.		K2			
2.6.2.2.	... kann die Fachsprache im Störfall für alle Beteiligten verständlich anwenden.			K3		



<b>2.6.3.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, bei Ersatzlösungen die Fahrplankenntnisse und Kenntnisse der örtlichen Gegebenheiten sicher einzusetzen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
2.6.3.1.	... kann im Störfungsfall die Konsequenzen auf das Fahrplansystem vollständig beschreiben.		K2			
2.6.3.2.	... kann auf einer stummen Karte geografische Punkte, die für Kundinnen und Kunden im Störfungsfall wichtig sind, korrekt eintragen.		K1			

<b>2.6.4.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr kennt die öV-Transportmittel und kennt die Anfälligkeiten von Transportketten.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
2.6.4.1.	... kann die zweckdienlichen öV-Transportmittel im Störfungsfall vollständig aufzählen.		K1			
2.6.4.2.	... kann die Folgen von Unterbrüchen in der Transportkette anhand eigener Beispiele nachvollziehbar beschreiben.		K2			

<b>2.6.5.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist bestrebt, eine effiziente Kommunikation und Zusammenarbeit mit allen beteiligten Stellen sicherzustellen sowie allen Beteiligten lösungsorientiert zu begegnen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
2.6.5.1.	... kann im Störfungsfall mit den beteiligten Stellen lösungsorientiert zusammenarbeiten.			K3		

<b>2.6.6.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist um eine hohe Kunden- und Qualitätsorientierung bemüht.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.6.6.1.	... kann im Störfall kundenorientiert handeln.			K3		
2.6.6.2.	... kann die Qualität der Leistungen im Störfall gewährleisten.			K3		

<b>2.6.7.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Konsequenzen des eigenen Handelns im Störfall abzuschätzen und entsprechend vorausschauend zu handeln.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.6.7.1.	... kann die Konsequenzen des eigenen Handelns im Störfall vor Ort abschätzen.			K4		
2.6.7.2.	... kann im Störfall vor Ort vorausschauend handeln.			K3		

<b>2.6.8.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, das eigene Verhalten nach einer Störungssituation zu reflektieren und Massnahmen abzuleiten.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.6.8.1.	... kann das eigene Verhalten im Störfall kritisch reflektieren.			K4		
2.6.8.2.	... kann Verbesserungsmaßnahmen zum eigenen Verhalten im Störfall aufzeigen.			K5		

**2.7. Berufliche Handlungskompetenz:** Bei Ereignissen oder Störungen die Kundinnen und Kunden informieren und betreuen

Sind im Störfall die Massnahmen bereit zur Umsetzung, informiert die Fachperson öffentlicher Verkehr die Kundinnen und Kunden über die verschiedenen Kanäle. Dies beinhaltet direkte Durchsagen in den Fahrzeugen und an den Haltestellen, die Aktualisierung der Anzeigetafeln in den Fahrzeugen und vor Ort, Informationen über Medien wie Internet usw. Sie bereitet die Informationen aufgrund von Informationsbausteinen auf und achtet auf Verständlichkeit und Vollständigkeit.

**2.7.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Kundinnen und Kunden richtig zu informieren.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.7.1.1.	... kann das vom Betrieb eingesetzte Informationstool selbstständig bedienen.			K3		
2.7.1.2.	... kann ausführlich beschreiben, welche Informationen für die Kundinnen und Kunden im Störfall hilfreich sind.		K2			
2.7.1.3.	... kann Informationen zur Störungssituation sinnvoll auswählen und hilfreich zusammenstellen.		K3	K3		
2.7.1.4.	... kann die Kundinnen und Kunden zum richtigen Zeitpunkt über Störungen bzw. Störungsende informieren.			K3		

**2.7.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, Informationen verständlich aufzubereiten.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
2.7.2.1.	... kann die Durchsagestandards sicher einhalten.			K3		
2.7.2.2.	... kann die Kernelemente einer korrekten Durchsage aufzählen.		K1			

**3. Handlungskompetenzbereich:**

**Sicherstellen des Betriebs des Fahrzeugverkehrs, der Sicherheit und der Qualität der Fahrzeuge**

**3.1. Berufliche Handlungskompetenz:** Betriebliche Informationen erstellen und verwalten und den Dienst vorbereiten

Die Fachperson öffentlicher Verkehr stellt die für eine Dienstschicht notwendigen Informationen adressatengerecht und betriebskonform zusammen, prüft sie auf Vollständigkeit und Konsistenz. Wo sie die Informationen nicht selber erstellt, kennt sie deren Ersteller und fordert sie ein. Sie verwaltet die betrieblichen Informationen und stellt deren Verfügbarkeit sicher. Die Fachperson öffentlicher Verkehr bereitet sich auf eine bevorstehende Dienstschicht vor. Die Fachperson öffentlicher Verkehr informiert sich mittels der zur Verfügung stehenden Informationsmittel über die Besonderheiten einer Dienstschicht (bekannte Abweichungen zum geplanten Ablauf, Baustellen, Schadensmeldung an Fahrzeugen, Gruppenanzeigen, Events, etc.) und die eingesetzten Fahrzeuge (Fahrzeugtyp, Spezialfahrzeug).

**3.1.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die betrieblichen Informationen fristgerecht und gemäss den betrieblichen Standards zu erstellen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
3.1.1.1.	... kann das betriebliche Planungs- und Informationsprogramm selbstständig bedienen.			K3		
3.1.1.2.	... kann die betrieblichen Fristen und Standards zu Informationen ordnungsgemäss einhalten.			K3		
3.1.1.3.	... kann unter Einhaltung und Berücksichtigung der betrieblichen Standards einen vollständigen Tages-Informationsbogen erstellen.			K3		

<b>3.1.2.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr kann sich in die Situation der beteiligten Personen und Adressaten hinein versetzen und erkennt deren Bedürfnisse.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
3.1.2.1.	... kann die verschiedenen Adressaten für die betrieblichen Informationen vollständig benennen.			K1		
3.1.2.2.	... kann die Bedürfnisse der verschiedenen Adressaten nachvollziehbar erläutern.			K2		
3.1.2.3.	... kann die betrieblichen Informationen adressatengerecht formulieren.			K3		

<b>3.1.3.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat eine umfassende Kenntnis der betriebsinternen Vorschriften.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
3.1.3.1.	... kann die für die Informationserstellung notwendigen Reglemente und Vorschriften benennen.		K1			
3.1.3.2.	... kann korrekt angeben, wo die betriebsinternen Vorschriften und Prozesse zu finden sind.			K1		
3.1.3.3.	... kann die betrieblichen Informationskanäle situationsgerecht nutzen.			K3		
3.1.3.4.	... kann die betriebsinternen Reglement, Vorschriften und Prozesse situationsgerecht und sicher anwenden.			K3		

3.1.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr kennt die verschiedenen Fahrzeug- und Wagentypen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.1.4.1.	... kann die verschiedenen Fahrzeug- und Wagentypen anhand von Bildern unterscheiden.		K1			
3.1.4.2.	... kann die unterschiedlichen Merkmale der Wagen / Fahrzeuge für spezielle Verkehrssituationen korrekt zuordnen.	K2		K2		

3.1.5. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, sich vorausschauend und sorgfältig auf eine Dienstschicht vorzubereiten.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.1.5.1.	... kann das betriebliche Informationstool zur Vorbereitung der Schicht sicher nutzen.			K3		
3.1.5.2.	... kann die für die Dienstschicht relevanten Arbeits- und Hilfsmittel gezielt und effizient auswählen.			K3		
3.1.5.3.	... kann sich anhand des Einsatzplanes sorgfältig und vollständig auf die Dienstschichtvorbereiten.			K3		
3.1.5.4.	... kann die Hilfsmittel zur Vorbereitung auf eine Dienstschicht ökologisch und effizient einsetzen.			K3		
3.1.5.5	... wendet Massnahmen zur Nutzung des Energieeffizienzpotentials im Wagen – und Fahrzeugverkehr (Heizung, Lüftung, Kühlung etc.) an.			K3		

**3.2. Berufliche Handlungskompetenz:** Feststellen von Abweichungen und Defekten am Fahrzeug und der Infrastruktur vor Ort sowie von nicht unmittelbar sicherheitsrelevanten Einrichtungen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr kontrolliert und erkennt bei Inbetriebnahme des Fahrzeugs oder während des Einsatzes die nicht unmittelbar sicherheitsrelevanten Einrichtungen an Fahrzeugen und der Infrastruktur (Komforteinrichtungen wie Klima/Heizung, Beleuchtung, WC-Anlagen, Türen, Sitzpolster, Ablagen, Haltestelleninfrastruktur, Billettautomaten etc.), sowie die Funktionsfähigkeit der Kommunikationsmittel, meldet vorhandene Defekte über den entsprechenden Meldeweg und trägt sie in die dafür vorgesehenen Hilfsmittel ein. Kleinere Defekte und Abweichungen werden von der Fachperson öffentlicher Verkehr direkt behoben. Verunreinigungen meldet die Fachperson öffentlicher Verkehr an die entsprechende Stelle. Sie macht während der Dienstschicht eine Sichtreinigung (Wegräumen von Zeitungen, Flaschen, herumliegenden Gegenständen). Die Fachperson öffentlicher Verkehr überprüft, ob alle Türen funktionieren.

**3.2.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, im Rahmen ihrer Aufgaben und Kompetenzen, Abweichungen und Defekte am Fahrzeug und der Infrastruktur zu erkennen und zu beschreiben.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
3.2.1.1.	... kann die Fahrzeugdokumente gezielt nutzen.			K3		
3.2.1.2.	... kann anhand von Beispielen Abweichungen und Defekte am Fahrzeug oder der Infrastruktur sofort erkennen.			K3		
3.2.1.3.	... kann Abweichungen und Defekte am Fahrzeug oder der Infrastruktur sachgerecht beschreiben.		K2			

<b>3.2.2.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über ein grundlegendes technisches Verständnis und über die nötigen Kenntnisse der eingesetzten Fahrzeuge.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.2.2.1.	... kann die sicherheitsrelevanten Spezialitäten der Wagen / Fahrzeuge korrekt erklären.			K2		
3.2.2.2.	... kann technische Defekte an Fahrzeugen in eigenen Worten beschreiben.			K2		
3.2.2.3.	... kann die Einrichtungen und Apparaturen der Wagen / Fahrzeuge in ihrem Kompetenzbereich einwandfrei bedienen.			K3		
3.2.2.4.	... kann die technischen Konsequenzen von Defekten technisch korrekt beschreiben.			K2		
3.2.2.5.	... kann zutreffend beurteilen, ob ein Defekt an den Wagen / Fahrzeugen sicherheitsrelevant ist.			K4		
3.2.2.6.	... kann Energieeffizienzmassnahmen bei der Heizung, Kühlung und Lüftung von Fahrzeugen beschreiben.			K2		
3.2.2.7.	... kann Komforteinrichtungen wie Heiz- und Klimaanlage im Rahmen der vorhandenen Möglichkeiten unter energetischen Gesichtspunkten regulieren..			K3		

<b>3.2.3.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat die nötigen Kenntnisse der entsprechenden Vorschriften und Abläufe.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.2.3.1.	... kann die Prozesse und Vorschriften bei Defekten am Fahrzeug richtig benennen.			K1		
3.2.3.2.	... kann korrekt angeben, wo die Vorschriften und Prozesse zu Defekten am Fahrzeug zu finden sind.			K1		
3.2.3.3.	... kann bei definitiv festgestellten Defekten die betrieblichen Informationskanäle nutzen.			K3		



<b>3.2.4.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, einzuschätzen, ob sie Unregelmässigkeiten (z.B. herunterhängende Kabel) selbst beheben kann oder die zuständige Stelle informieren muss.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.2.4.1.	... kann die Prozesse und Vorschriften bei Unregelmässigkeiten an Fahrzeugen situationsgerecht und sicher anwenden.			K3		
3.2.4.2.	... kann einschätzen, ob sie Unregelmässigkeiten an den Fahrzeugen selbst beheben kann oder die zuständige Stelle informieren muss.			K4		

<b>3.2.5.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, im Rahmen ihrer Kompetenzen kleinere Defekte und Verunreinigungen selber zu beheben.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.2.5.1.	... kann kleinere Defekte an Fahrzeugen und der Infrastruktur erkennen und der zuständigen Stelle melden.			K3		
3.2.5.2.	... kann den Prozess zur Behebung der Verunreinigung der Fahrzeuge schrittweise erläutern.		K2			
3.2.5.3.	... kann eine differenzierte Schadensmeldung erstellen.		K2			

**3.3. Berufliche Handlungskompetenz:** Das Fahrzeug evakuieren und sichern

Die Fachperson öffentlicher Verkehr leitet die Evakuierung eines Fahrzeugs unter Berücksichtigung von Sicherheitsaspekten ruhig und überlegt ein, wenn beispielsweise das Fahrzeug auf offener Strecke blockiert ist. Sie spricht sich mit den beteiligten Stellen ab und meldet die relevanten Informationen weiter. Sie geht durch das Fahrzeug und stellt damit sicher, dass alle Kundinnen und Kunden das Fahrzeug verlassen haben. Sie verriegelt die Türen. Die Fachperson öffentlicher Verkehr nimmt die Sicherung des Fahrzeugs gemäss Checkliste vor. Sie sichert das Fahrzeug mit den vorhandenen Bremsmitteln.

**3.3.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr kennt die korrekten Abläufe und Checklisten zur Evakuierung eines Fahrzeugs.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
3.3.1.1.	... kann die vorhandenen Checklisten zur Evakuierung eines Fahrzeugs anwenden.			K3		

**3.3.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr kooperiert mit den beteiligten Stellen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
3.3.2.1.	... kann die Funktion der beteiligten Stellen in den verschiedenen Evakuationssituationen korrekt beschreiben.		K2			
3.3.2.2.	... kann die Funktion und Bedürfnisse der kooperierenden Stellen bei Evakuationen nachvollziehbar beschreiben.		K2			
3.3.2.3.	... kann mit den bei einer Evakuation beteiligten Stellen klar kommunizieren.			K3		

3.3.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, eine Evakuierung vorzunehmen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.3.3.1.	... kann die Vorgehensweise bei einer Evakuierung in einzelnen Schritten erläutern.		K2			
3.3.3.2.	... kann eine Evakuierung sicher durchführen.			K3		

3.3.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr handelt und kommuniziert auch in schwierigen Situationen ruhig und strukturiert.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.3.4.1.	... kann bei Evakuierungen Informationen strukturieren und adressatengerecht formulieren.			K3		
3.3.4.2.	... kann in schwierigen Situationen ruhig kommunizieren.			K3		

3.3.5. Die Fachperson öffentlicher Verkehr beachtet die Vorschriften zur Arbeitssicherheit, zur Schutzausrüstung und zum Gesundheitsschutz jederzeit.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.3.5.1.	... kann die eigene Situation bezüglich der Kriterien der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes (Ergonomie) jederzeit beurteilen.	K3		K3		
3.3.5.2.	... kann die entsprechende Schutzausrüstung konsequent und richtig einsetzen.	K3		K3		
3.3.5.3.	... kann die Folgen des eigenen Handelns in Bezug auf die Arbeitssicherheit abschätzen.	K4		K4		
3.3.5.4.	... kann gefährliche Situationen sowie Verletzungen der Vorgaben zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz erkennen und angemessen reagieren.		K3			

<b>3.3.6.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr dokumentiert mithilfe einer Checkliste den Vorfall und meldet diesen korrekt.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.3.6.1.	... kann mithilfe der vorhandenen Checkliste einen Vorfall korrekt beschreiben.			K2		
3.3.6.2.	... kann die gebräuchlichen Kommunikationsvorschriften im Evakuationsfall korrekt aufzählen.		K1			
3.3.6.3.	... kann einen Vorfall an der richtigen Stelle melden.			K3		

<b>3.3.7.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, das Fahrzeug nach einer Evakuierung im Rahmen ihrer Kompetenzen und Zuhilfenahme von Checklisten zu sichern.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.3.7.1.	... kann mithilfe der entsprechenden Checkliste das Fahrzeug korrekt sichern.			K3		
3.3.7.2.	... kann die notwendigen Sicherungselemente korrekt bedienen.			K3		
3.3.7.3.	... kann die Sicherheitsvorschriften bei verschiedenen Fahrzeugtypen beschreiben.	K2				

**3.4. Berufliche Handlungskompetenz:** Fahrzeuge auf ihre Sicherheit überprüfen, Fahrbereitschaft erstellen

Bemerkt die Fachperson öffentlicher Verkehr während der Fahrt oder im Stillstand Defekte an den Fahrzeugen, kontrolliert sie zuerst, ob dieser Defekt bereits vorher bestand. Dazu konsultiert sie das Bordbuch. Sie versucht den Schaden zu beheben oder meldet ihn der entsprechenden Stelle, damit der Schaden möglichst rasch behoben werden kann. Sie bringt einen Schadenkleber an (z.B. bei defekter Türe). Die Fachperson öffentlicher Verkehr schätzt bei Defekten ein, ob diese die Sicherheit des Fahrzeugs beeinträchtigen und ob die Weiterfahrt möglich ist. Sie beachtet die Vorschriften genau. Kann die Fachperson öffentlicher Verkehr das Ausmass des Schadens nicht selber beurteilen bzw. die Sicherheit einer Weiterfahrt nicht einschätzen oder lässt sich der Defekt nicht beheben, meldet sie dies der Leitstelle, welche die Entscheidungen trifft. Falls sich das Fahrzeug noch in einem grösseren Bahnhof/Haltestelle befindet, fordert sie eine technische Fachperson an. Meldet die Fachperson öffentlicher Verkehr einen Defekt an die Leitstelle, trägt sie diesen einerseits ins Bordbuch ein und informiert andererseits die Kolleg/innen auf dem Fahrzeug, damit diese nicht nochmals eine Meldung machen. Die Fachperson öffentlicher Verkehr stellt die Fahrbereitschaft des Zuges her. Weiter kontrolliert die Fachperson öffentlicher Verkehr während der Fahrt die Sauberkeit des Fahrzeuges, nimmt kleinere Reinigungen (Wegwerfen von Gratiszeitungen) selber vor oder fordert Reinigungspersonal bei der Leitstelle an.

**3.4.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, während der Fahrt oder bei Stillstand sicherheitsrelevante Defekte am Fahrzeug zu beheben oder der Leitstelle zu melden.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.4.1.1.	... kann feststellen, ob alle sicherheitsrelevanten Systeme funktionieren.			K3		x
3.4.1.2.	... kann abschätzen, ob ein Defekt im Stillstand oder während der Fahrt behoben werden kann.			K3		x
3.4.1.3.	... kann die korrekten Ansprechpartner und Kommunikationsmittel bei einem sicherheitsrelevanten Defekt am Fahrzeug genau benennen.	K1				x

<b>3.4.2.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über ein grundlegendes technisches Verständnis sowie detaillierte Kenntnisse der eingesetzten Fahrzeuge.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.4.2.1.	... kann die technischen Spezialitäten der Wagen / Fahrzeuge korrekt erklären.	K2				x
3.4.2.2.	... kann die notwendigen Grundlagen, die es für die Fahrbereitschaft der Wagen / Fahrzeuge braucht, fachgerecht umschreiben.	K2				x
<b>3.4.3.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über ein vertieftes Verständnis der betriebsinternen Prozesse.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.4.3.1.	... kann die betriebsinternen Prozesse bezüglich eines Defekts am Fahrzeug in eigenen Worten erklären.			K2		x
<b>3.4.4.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr führt jederzeit die geforderten Arbeitsmittel (Schadenkleber, Taschenlampe etc.) mit und setzt diese korrekt ein.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.4.4.1.	... kann alle geforderten Arbeitsmittel für den Fall eines sicherheitsrelevanten Defekts am Fahrzeug vollständig aufzählen.	K1				x
3.4.4.2.	... kann verständlich erklären, warum alle Ausrüstungsgegenstände jederzeit mitzuführen sind.	K2				x
3.4.4.3.	... kann den betriebsinternen Material-Bestellprozess in eigenen Worten erläutern.			K2		x
3.4.4.4.	... kann die mitgeführten Arbeitsmittel bei einem Defekt am Fahrzeug korrekt einsetzen.			K3		x

<b>3.4.5. Die Fachperson öffentlicher Verkehr achtet stets darauf mögliche Defekte zu erkennen.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.4.5.1.	... kann jederzeit erkennen, ob sicherheitsrelevante Defekte am Fahrzeug vorhanden sind.			K4		x
3.4.5.2.	... kann den Abgleich des Soll / Ist-Zustandes der sicherheitsrelevanten Elemente auf dem Fahrzeug proaktiv vornehmen.			K3		x

<b>3.4.6. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Sicherheitsrelevanz eines entdeckten Defekts sowie die Fähigkeit, diesen selbst zu beheben, einzuschätzen.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.4.6.1.	... kann abschätzen, ob entdeckte Defekte für die Sicherheit und Gesundheit relevant sind.			K4		x
3.4.6.2.	... kann begründen, welche Defekte die Sicherheit und Gesundheit gefährden und welche nicht.	K3				x

<b>3.4.7. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die erforderlichen Daten für die Zugsaufnahme aufzunehmen, die erforderliche Bremsrechnung zu erstellen und die entsprechenden Dokumente auszustellen.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.4.7.1.	... kann die Fahrzeugbeschriftungen richtig lesen und interpretieren.	K2				x
3.4.7.2.	... kann Daten für die Zugsaufnahme mit den notwendigen Hilfsmitteln unter Berücksichtigung der jeweiligen Vorschriften vollständig und fehlerfrei verarbeiten.	K3		K3		x
3.4.7.3.	... kann Bremsrechnungen anhand der vorhandenen Daten korrekt erstellen.	K3		K3		x

**3.5. Berufliche Handlungskompetenz:** Abfahrtserlaubnis erteilen

An gewissen Bahnhöfen/Haltestellen erstellt die Fachperson öffentlicher Verkehr die Bereitschaft zur Abfahrt. Zur vorgesehenen Abfahrtszeit fertigt sie sekundengenau das Fahrzeug ab. Sie stellt fest, ob das Signal Fahrt anzeigt und erteilt den Abfahrtsbefehl (ortsfest, per SMS, per Telefon oder mit Hand- und Pfeifsignalen). Sie schliesst die Türen und stellt sicher, dass dabei niemand verletzt wird.

**3.5.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Abfahrtserlaubnis zuverlässig und zeitgerecht zu erteilen und ist um sekundengenaue Pünktlichkeit bemüht.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.5.1.1.	... kann den Prozess der Abfahrterlaubnis in der richtigen Reihenfolge erklären.	K2				x
3.5.1.2.	... kann den Prozess der Abfahrterlaubnis jederzeit korrekt und selbstständig durchführen (ortsfest, per SMS, per Telefon oder mit Hand- und Pfeifsignalen).			K3		x
3.5.1.3.	... kann die Situation beim Abfertigen des Zuges jederzeit in Bezug auf Sicherheit einschätzen.			K4		x

**3.5.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat detaillierte Kenntnisse des Fahrplans.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.5.2.1.	... kann genau angeben, wo die für die Abfahrtserlaubnis nötigen Fahrplaninformationen zu finden sind.	K1				x
3.5.2.2.	... kann die Abfahrtszeiten der befahrenen Strecke am richtigen Ort nachschlagen.	K3				x



<b>3.5.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über grundlegende Kenntnisse der Signalisation.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.5.3.1.	... kann die Fahrbegriffe korrekt wiedergeben.	K1				x
3.5.3.2.	... kann die für das Zugpersonal wichtigen Signale richtig zuordnen.	K2				x

<b>3.5.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist bestrebt, eine koordinierte Zusammenarbeit mit Fahrzeugführern und anderen Fahrzeugbegleitern zu pflegen.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.5.4.1.	... kann die Erfolgsfaktoren für die Zusammenarbeit beim Abfahrtserlaubnisprozess zwischen den Beteiligten genau beschreiben.	K2				x
3.5.4.2.	... kann die Funktionscodes zur Anmeldung auf dem Mobiltelefon korrekt anwenden.			K3		x
3.5.4.3.	... kann Möglichkeiten für die Förderung der Zusammenarbeit mit Fahrzeugführern und anderen Fahrzeugbegleitern nachvollziehbar beschreiben.			K2		x

<b>3.5.5.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist sich bewusst, dass sie beim Schliessen der Türen die Sicherheit einsteigender Kundinnen und Kunden gewährleisten muss.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.5.5.1.	... kann die Folgen von Fehlhandlungen beim Schliessen der Türen richtig einschätzen.	K4				x
3.5.5.2.	... kann in kritischen Momenten bei der Türschliessung situationsgerecht reagieren.	K3				x
3.5.5.3.	... kann beim Abfahrtserlaubnisprozess die sicherheitsrelevanten Faktoren identifizieren.	K4				x

<b>3.5.6.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr kann bei allfälligen Verspätungen mögliche Probleme für Kundinnen und Kunden einschätzen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.5.6.1.	... kann adäquate Lösungen und entsprechende Anschlüsse bei Verspätungen kundengerecht ermitteln.			K3		x
3.5.6.2.	... kann bei Verspätungen Durchsagen gemäss den Vorgaben des TUs durchführen.			K3		x
3.5.6.3.	... kann Kundinnen und Kunden bei Verspätungen korrekte Auskünfte geben.			K3		x

**3.6. Berufliche Handlungskompetenz:** Fahrzeuge im Not- Störfall sichern

Die Fachperson öffentlicher Verkehr unterstützt in Not- oder Störfällen das Rangieren des Fahrzeugs, das sie begleitet. (Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn ein Fahrzeug im Tunnel stecken bleibt). Sie erhält die Aufforderung zum Auslösen des Rangierprozesses von der Leitstelle. Sie kuppelt und/oder entkuppelt die Verbindungen zwischen den Wagen. Die Fachperson öffentlicher Verkehr beachtet bei der Rangierfahrt die entsprechenden Signale (z.B. Zwergsignal) und übermittelt deren Bedeutung an das Fahrpersonal. Sie ist sich der Verantwortung und der Gefahren beim Arbeiten im Gleisbereich bewusst (elektrische Spannung, Luftdruck).

**3.6.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat fundierte Kenntnis der Signale und Vorschriften im Rangierdienst.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.6.1.1.	... kann die Rangiersignale korrekt benennen.	K1				x
3.6.1.2.	... kann die Vorschriften im Rangierdienst mit eigenen Worten erklären.	K2				x

**3.6.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, im Not- oder Störfall das Fahrzeug verantwortungsbewusst zu rangieren.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.6.2.1.	... kann im Störfall mit dem Lokführer bzw. der Lokführerin und der Leitstelle klar und korrekt kommunizieren.	K3		K3		x
3.6.2.2.	... kann per Handzeichen mit Funk / Mobile oder Pfeifsignalen das Rangieren korrekt unterstützen.	K3		K3		x
3.6.2.3.	... kann die für das Rangieren gültigen Unterstützungsprozesse umsetzen.	K3		K3		x

<b>3.6.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr kann kuppeln und entkuppeln.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.6.3.1.	... kann die Art der Kupplungseinrichtung richtig benennen.	K1				x
3.6.3.2.	... kann die Reihenfolge des Kupplungs- und Entkupplungsprozesses korrekt darstellen.	K2		K2		x
3.6.3.3.	... kann in der korrekten Reihenfolge kuppeln und entkuppeln.	K3		K3		x

<b>3.6.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist sich der Gefahren im Gleisbereich bewusst und hält die Vorschriften zur Arbeitssicherheit und zur persönlichen Schutzausrüstung jederzeit ein.</b>						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
3.6.4.1.	... kann die Stromsignale korrekt erklären.	K2				x
3.6.4.2.	... kann bei Unfällen oder Störungen im Zusammenhang mit Strom vorsichtig handeln.	K3		K3		x
3.6.4.3.	... kann die Vorschriften zur Arbeitssicherheit und zur persönlichen Schutzausrüstung bei Arbeiten im Gleisbereich mit eigenen Worten erläutern.	K2				x
3.6.4.4.	... kann sich sicher und geschützt im Gleisfeld bewegen.			K3		x
3.6.4.5.	... kann mögliche Gefahren im Gleisfeld rechtzeitig erkennen und einschätzen.			K4		x

**3.7. Berufliche Handlungskompetenz:** Arbeiten bei Dienstschluss im Rahmen der Zugbegleitung ausführen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr übergibt das Fahrzeug an der vorhergesehenen Stelle an den nachfolgenden / die nachfolgenden Fahrzeugbegleiter/in. Sie gibt wertvolle Hinweise zu Besonderheiten im Fahrzeug oder Schäden am Fahrzeug. Sofern eine persönliche Übergabe nicht möglich ist, hinterlässt sie diese Hinweise im Dienstabteil bzw. Führerstand. An der Endhaltestelle oder wenn das Fahrzeug weggestellt wird, nimmt die Fachperson öffentlicher Verkehr die Innenrevision des Fahrzeuges vor und sammelt allfällige Fundgegenstände ein. Sie stellt sicher, dass alle Kundinnen und Kunden das Fahrzeug verlassen haben. Wird das Fahrzeug weggestellt, löscht sie die Lichter und verriegelt die Türen. Sie gibt die Fundgegenstände bei der vorgesehenen Stelle ab. Ist das Fundbüro bereits geschlossen, beschriftet sie die Fundgegenstände und deponiert sie in den dafür vorgesehenen Schliessfächern.

**3.7.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, das Fahrzeug an den nachfolgenden / die nachfolgende Fahrzeugbegleiter/in ordnungsgemäss weiterzugeben.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
3.7.1.1.	... kann das Fahrzeug an den nachfolgenden / die nachfolgende Fahrzeugbegleiter/in ordnungsgemäss weitergeben.			K3		x
3.7.1.2.	... kann entsprechende Hilfsmittel wie Checklisten für die Übergabe zweckdienlich einsetzen.			K3		x
3.7.1.3.	... kann verständlich über betriebsrelevante Vorkommnisse informieren und aufklären.			K3		x

**3.7.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist bestrebt verständlich über betriebsrelevante Vorkommnisse zu informieren und aufzuklären.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
3.7.2.1.	... kann den Unterschied zwischen relevanten und irrelevanten Informationen bei der Fahrzeugübergabe nachvollziehbar erklären.	K2				x
3.7.2.2.	... kann die wichtigsten Informationen auf einem aktuellen Lastzettel interpretieren.	K2				x
3.7.2.3.	... kann die Personengruppen und Kommunikationsmittel für die Informationsweitergabe bei Dienstschluss richtig auswählen.			K3		x

**3.7.3.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, an Endhaltestellen oder bei Wegstellen des Fahrzeugs die Innenrevision des Fahrzeugs vorzunehmen und Fundgegenstände sicherzustellen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
3.7.3.1.	... kann eine komplette Innenrevision selbstständig durchführen.			K3		x
3.7.3.2.	... kann den Prozess zur Behandlung von Fundgegenständen inklusive Informationen zu Fundbüros genau erläutern.	K2				x

**4. Handlungskompetenzbereich:**

**Begleiten und Betreuen der Kundinnen und Kunden vor Ort**

**4.1. Berufliche Handlungskompetenz:** Kundinnen und Kunden vor und während der Fahrt Auskunft erteilen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist vor der Abfahrt des Fahrzeuges auf dem Perron präsent und gibt bei Fragen kompetent Antwort. Sie geht aktiv auf Kundinnen und Kunden zu und leistet falls nötig Hilfestellung beim Einsteigen. Sie lenkt die Kundinnen und Kunden in Wagen, in welchen noch freie Plätze verfügbar sind. Sie informiert die Kundinnen und Kunden auf der Haltestelle oder im Fahrzeug gemäss den Standards der Unternehmung über abfahrende Fahrzeuge, bediente Haltestellen, Anschlüsse etc. Die Fachperson öffentlicher Verkehr erteilt Auskünfte zum Angebot und zu den Tarifen und überprüft diese entsprechend den Vorgaben der Unternehmung. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist während der ganzen Zeit Ansprechperson für die Kundinnen und Kunden.

**4.1.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, den Kundinnen und Kunden vor und während der Fahrt selbständig und kompetent Auskunft zu erteilen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.1.1.1.	... kann die Information der Kundinnen und Kunden vor und während der Fahrt gemäss den Vorgaben sicherstellen.			K3		
4.1.1.2.	... kann die entsprechenden Hilfsmittel für Auskünfte und Informationen für Kundinnen und Kunden vor und während der Fahrt sicher einsetzen.			K3		

4.1.2. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über fundierte Netzkenntnisse, um zu Strecken, Fahrplan und Verbindungen kompetent Auskunft geben zu können.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla-nung	Zug-beglei-tung
4.1.2.1.	... kann Fragen zum Verkehrsnetz seines Betriebes bzw. Einsatzgebiets korrekt beantworten.		K2			
4.1.2.2.	... kann anhand eines Fallbeispiels die gesamte Transportkette das öV-System für Kundinnen und Kunden vor Ort beschreiben.		K2	K2		
4.1.2.3.	... kann anhand der entsprechenden Hilfsmittel korrekte Fahrplanauskünfte geben.		K3	K3		
4.1.2.4.	... kann die unterschiedlichen Informationsmittel und Fahrplanimprime zieleffizient nutzen.		K3			

4.1.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat ein umfassende Kenntnis des Angebots und der Tarife von Fahrausweisen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla-nung	Zug-beglei-tung
4.1.3.1.	... kann Fragen zu Angebot und Tarifen des öffentlichen und kombinierten Verkehrs im eigenen Einsatzgebiet korrekt beantworten.		K2	K2		
4.1.3.2.	... kann Kundinnen und Kunden zu Angeboten und Tarifen des öffentlichen und kombinierten Verkehrs beraten.		K5	K5		

4.1.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über vertiefte Anwenderkenntnisse der technischen Hilfsmittel.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla-nung	Zug-beglei-tung
4.1.4.1.	... kann alle betriebseigenen Hilfsmittel zur Informationsbeschaffung vor Ort sicher bedienen.			K3		



4.1.5. Die Fachperson öffentlicher Verkehr schätzt die Dringlichkeit von Kundenfragen und weiteren Aufgaben richtig ein und kann aufgrund dieser Einschätzung Prioritäten setzen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.1.5.1.	... kann die Dringlichkeit von Kundenanfragen richtig einschätzen und entsprechend darauf reagieren.			K3		
4.1.5.2.	... kann Entscheide zu möglichen Lösungen für die Kundinnen und Kunden situationgerecht fällen und begründen.	K3				
4.1.5.3.	... kann anhand der getroffenen Entscheidung der Kundenlösungen die daraus folgenden Massnahmen umsetzen.			K3		

**4.2. Berufliche Handlungskompetenz:** Kundinnen und Kunden vor und während der Fahrt betreuen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist vor und während der Fahrt für die Betreuung der Kundinnen und Kunden zuständig. Sie reagiert auf komplexe Fragen lösungsorientiert indem sie durch gezieltes Nachfragen und aktives Zuhören den Kern des Problems erkennt und mögliche Lösungen vorschlägt. Bei Reklamationen von Kundinnen und Kunden reagiert die Fachperson öffentlicher Verkehr verständnisvoll und schlägt im Rahmen ihrer Kompetenzen kulante Lösungen vor. Sie zeigt der Kundin oder dem Kunden auf, welche Stelle gegebenenfalls noch besser helfen kann. Benötigt eine Kundin oder ein Kunde Unterstützung beim Einsteigen so hilft die Fachperson öffentlicher Verkehr der Situation entsprechend und benutzt falls notwendig die der Behinderung entsprechenden Hilfsmittel. Während der Fahrt kontrolliert die Fachperson öffentlicher Verkehr die Fahrausweise gemäss den betrieblichen Prozesse und verkauft wo möglich auch Fahrausweise. Sie setzt dabei die entsprechenden Hilfsmittel ein und macht die Kundinnen und Kunden auf Umsteigemöglichkeiten und ev. Ankunftszeiten aufmerksam. Im Rahmen der Durchführung der verschiedenen Dienstleistungen vor und während der Fahrt ist die Fachperson öffentlicher Verkehr stets freundlich und zuvorkommend und gibt den Reisenden das Gefühl willkommen zu sein. Gibt es Probleme mit aggressiven oder randalierenden Kundinnen und Kunden so schätzt die Fachperson öffentlicher Verkehr die Situation rasch auf deren Eskalationspotential ein. Sie setzt die situativ richtigen Deeskalationstechniken ein, informiert die entsprechenden Stellen über die Vorfälle und fordert falls notwendig Unterstützung an. Dabei steht immer die eigene Sicherheit und die Sicherheit der Kundinnen und Kunden im Vordergrund. Erleidet eine Person vor oder während der Fahrt einen Unfall oder eine gesundheitliche Notsituation so leistet die Fachperson öffentlicher Verkehr Erste Hilfe. Sie benachrichtigt die entsprechenden Stellen und koordiniert die notwendigen Massnahmen.

**4.2.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, eine kundenorientierte Rolle einzunehmen und aufmerksam, hilfsbereit und rollenkonform auf die verschiedenen Kundinnen und Kunden einzugehen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.2.1.1.	... kann in den unterschiedlichen Situationen kundenorientiert handeln.	K3				
4.2.1.2.	... kann Kundenbedürfnisse erkennen und entsprechend reagieren.			K3		

4.2.2. Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über fundierte Kenntnisse einer kundengerechten Kommunikation.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.2.2.1.	... kann die Grundlagen von Kommunikation mit Kundinnen und Kunden verständlich beschreiben.	K2				
4.2.2.2.	... kann nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik, Körpersprache) bewusst und wirkungsvoll einsetzen.	K3				
4.2.2.3.	... kann proaktiv auf Kundinnen und Kunden zugehen und Unterstützung anbieten.			K3		
4.2.2.4.	... kann die für die Beantwortung von Fragen der Kundinnen und Kunden notwendige Abklärungen vornehmen.			K4		

4.2.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist bereit, Beschwerden und Kritik von Kundinnen und Kunden entgegenzunehmen und im Kontakt mit schwierigen Kundinnen und Kunden Ruhe zu bewahren.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.2.3.1.	... kann ihren Handlungsspielraum im Umgang mit Beschwerden ausschöpfen.	K3				
4.2.3.2.	... kann den betrieblichen Prozess im Umgang mit Kundenreklamationen Schritt für Schritt anwenden.	K3		K3		
4.2.3.3.	... kann Kundenreklamationen im Rahmen des eigenen Handlungsspielraums vor Ort erledigen.			K3		

<b>4.2.4.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist bestrebt, Kundinnen und Kunden bei der Suche nach freien Plätzen oder geh- oder sehbehinderten Kundinnen und Kunden beim Einsteigen zu helfen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
4.2.4.1.	... kann unterschiedliche Behinderungsformen sicher erkennen und weiss, wie damit umzugehen ist.	K3				
4.2.4.2.	... kann verantwortungsbewusst und sicher mit Kundinnen und Kunden mit eingeschränkter Mobilität umgehen.			K3		
4.2.4.3.	... kann im Umgang mit behinderten Kundengruppen auf die Personen zugehen und entsprechend handeln.			K3		
4.2.4.4.	... kann die Hilfsmittel für den Einstieg geh- oder sehbehinderter Personen sicher bedienen und beachtet dabei auch die ergonomischen Aspekte zur Gewährleistung der eigenen Gesundheit.			K3		

<b>4.2.5.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, Fahrausweise der Kundinnen und Kunden genau zu überprüfen und/oder ihnen welche zu verkaufen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
4.2.5.1.	... kann die unterschiedliche Kontrollformen im Nah-, Fern- und Regionalverkehr verständlich beschreiben		K2			
4.2.5.2.	... kann Fahrausweiskontrollen gemäss den betrieblichen Vorgaben korrekt durchführen.			K3		
4.2.5.3.	... kann Fahrausweisverkäufe im Einsatzgebiet eigenverantwortlich durchführen.			K3		

4.2.6. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, konfliktreiche Situationen einzuschätzen, Ruhe zu bewahren und nötigenfalls Hilfe anzufordern.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
4.2.6.1.	... kann das Eskalationspotential einer schwierigen Kundensituation frühzeitig und zutreffend einschätzen.	K4				
4.2.6.2.	... kann verschiedene Handlungsoptionen und Deeskalationsstrategien im Umgang mit Konfliktsituationen verständlich beschreiben.	K2				
4.2.6.3.	... kann die unterschiedlichen Stellen, die in einer Konfliktsituation Hilfestellung leisten können inklusive deren Aufgaben nachvollziehbar erklären.	K2				
4.2.6.4.	... kann die eigene Handlung in Konfliktsituationen reflektieren und die geeigneten Schlüsse daraus ziehen.	K4				

4.2.7. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist bereit die eigene Sicherheit und die der Kundinnen und Kunden an oberste Stelle zu setzen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
4.2.7.1.	... kann Gefahren für die Sicherheit der Kundinnen und Kunden rechtzeitig erkennen.			K4		
4.2.7.2.	... kann in Gefahrensituationen gemäss den Vorgaben handeln.			K3		
4.2.7.3.	... kann in sicherheitsgefährdenden Situationen sofort und gemäss Vorgaben reagieren.			K3		

4.2.8. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, Erste Hilfe zu leisten.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.2.8.1.	... kann Erste Hilfe entsprechend des Nothelferkurses (inkl. der Bedienung eines Defibrillators) sicher leisten.	K3				
4.2.8.2.	... kann den Meldeprozess für die Unterstützung in medizinischen Notfällen selbstständig anwenden.	K3		K3		
4.2.8.3.	... kann verständlich beschreiben, was die eigenen Aufgaben im medizinischen Notfall sind.	K2				
4.2.8.4.	... kann alle Hilfsmittel zur Erste Hilfe, die zur Verfügung stehen, fachkundig einsetzen.			K3		

**4.3. Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenbetreuung während eines Ereignisses oder bei betrieblichen Abweichungen sicherstellen

Die Fachperson öffentlicher Verkehr betreibt Kundenlenkung, so dass sich die Kundin oder der Kunde in einer ungewohnten Betriebssituation möglichst effizient und sicher bewegen kann und dadurch der Verkehr möglichst reibungslos und ohne Verspätungen verkehren kann. Ist die Fachperson öffentlicher Verkehr während eines Ereignisses als Aufsicht oder für die Kundenberatung im Bahnhof oder auf der Haltestelle im Einsatz, steht sie den Kundinnen und Kunden als Ansprechperson zur Verfügung. Sie gibt Auskunft über Betriebsabläufe und Reiseverbindungen. Sind zu viele Personen auf einem Bahnsteig und ist die Sicherheit der Kundinnen und Kunden gefährdet, spricht sie sich mit dem Ereignismanager im Büro oder mit dem Sicherheitspersonal über die zu treffenden Massnahmen ab. Weiter kontrolliert die Fachperson öffentlichen Verkehr, ob die Kundeninformationen z.B. auf Schildern und Tafeln gut sichtbar sind und sorgt um Ersatz, sollte die Information nicht mehr vorhanden sein. Sie achtet darauf, dass die Durchsagen über die Lautsprecher sowie die Anzeigetafeln die korrekten Informationen weitergeben. Ist etwas nicht in Ordnung, meldet die Fachperson öffentlichen Verkehr die Situation an den Ereignismanager. Während eines Ereignisses behandelt die Fachperson öffentlichen Verkehr die Information der Kundinnen und Kunden prioritär. Sie erkennt das gesteigerte Informationsbedürfnis der Kundinnen und Kunden im Ereignisfall. Sie bereitet Abweichungen zum Regelbetrieb, Ersatzangebote und weitere zweckdienliche Informationen gemäss den Standards der Transportunternehmung auf und kommuniziert mit Hilfe der zur Verfügung stehenden Mittel und Medien. Sie weist auf besondere Situationen hin. Kommt es zu Ereignissen, die eine psychische Belastung zur Folge haben können, beobachtet auch ihr eigenes Verhalten und setzt bewusst passende Bewältigungsmassnahmen um. Falls notwendig, nimmt sie professionelle Hilfe in Anspruch.

**4.3.1.** Die Fachperson öffentlichen Verkehr ist in der Lage, im Ereignisfall in der Kundenlenkung den Überblick zu behalten und für die Kundinnen und Kunden offen und auskunftsbereit präsent zu sein.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlichen Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
4.3.1.1.	... kann Ereignisse in Bezug auf ihre Auswirkung für den Betrieb zuverlässig einschätzen.			K4		
4.3.1.2.	... kann im Ereignisfall ruhig und aktiv auf die Kundinnen und Kunden und ihre Bedürfnisse eingehen.			K3		
4.3.1.3.	... kann auf die verschiedenen Kundenbedürfnisse in einer ungewohnten Betriebssituation vor Ort sicher reagieren.			K5		

4.3.2. Die Fachperson öffentlicher Verkehr hat vertiefte Strecken- und Fahrplankenntnisse.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.3.2.1.	... kann über das Streckennetz des eigenen Einsatzgebietes vollständig Auskunft geben.		K3			
4.3.2.2.	... kann bei einem Ereignis oder im Fall von betrieblichen Abweichungen Fahrplaninformationen kundengerecht ermitteln.		K3	K3		

4.3.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist bemüht, eine schnelle und wahrheitsgetreue Information zu organisieren und fortlaufend über den aktuellen Stand des Ereignisses zu informieren.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.3.3.1.	... kann bei einem Ereignis oder im Fall von betrieblichen Abweichungen die verschiedenen Hilfsmittel zur Kundeninformation situationsgerecht anwenden.			K3		
4.3.3.2.	... kann bei einem Ereignis oder im Fall von betrieblichen Abweichungen die notwendigen Informationen bei der Ansprechstelle organisieren.			K3		
4.3.3.3.	... kann bei einem Ereignis oder im Fall von betrieblichen Abweichungen erhaltene Informationen interpretieren und zielgruppengerecht weitergeben.			K3		
4.3.3.4.	... kann bei einem Ereignis oder im Fall von betrieblichen Abweichungen Veränderungen in der Situation vor Ort laufend an die unterstützenden Stellen rückmelden.			K3		



4.3.4. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, im Ereignisfall Ruhe zu bewahren.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.3.4.1.	... kann im Ereignisfall Ruhe vermitteln.	K3				
4.3.4.2.	... kann im Ereignisfall unter Einbezug der unterstützenden Stellen, Entscheide vor Ort umsetzen.			K3		
4.3.4.3.	... kann während eines Ereignisses die Übersicht behalten.			K3		

4.3.5. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, die Information der Kundinnen und Kunden während eines Ereignisses sicherzustellen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.3.5.1.	... kann Kundinnen und Kunden während eines Ereignisses klar und verständlich informieren.		K3			
4.3.5.2.	... kann Kundeninformationen im Ereignisfall im eigenen Verantwortungsbereich der Situation entsprechend koordinieren.			K3		

4.3.6. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, während des Einsatzes vor Ort widersprüchliche Informationen und Abweichungen zu erkennen und die entsprechenden Informationen laufend an das Ereignismanagement weiterzugeben.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.3.6.1.	...kann Informationen für die Kundinnen und Kunden auf deren Verständlichkeit prüfen.		K3	K3		
4.3.6.2.	... kann widersprüchliche Informationen für Kundinnen und Kunden verständlich umformulieren.		K3	K3		

4.3.7. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, in belastenden Situationen unterstützende Massnahmen einzuleiten.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.3.7.1.	... kann Ereignisse, die zu einer psychischen Belastung (z.B. Unfälle, Aggressionen, Naturereignisse) führen können, beschreiben.	K2				
4.3.7.2.	... kann mögliche Reaktionsmuster auf psychische Belastungen beschreiben.	K2				
4.3.7.3.	... kann Massnahmen oder Hilfsmittel zur Verhinderung oder zum Abbau psychischer Belastung (Bewältigungsstrategien) beschreiben.	K2				
4.3.7.4.	... kann ihre eigenen Reaktionsmuster erkennen und eigene Bewältigungsstrategien anwenden.	K4		K4		
4.3.7.5.	... kann die Unterstützungsangebote des eigenen Betriebs und die entsprechenden Kontaktpersonen (z.B. Defusing Vorgesetzter, Nachbetreuung in der Unternehmung, öffentliche Stellen) adäquat nutzen.			K3		

**4.4. Berufliche Handlungskompetenz:** Für Kundinnen und Kunden Transportalternativen suchen und anbieten

Wenn ein Angebot oder eine Verbindung nicht wie geplant ausgeführt werden kann, prüft die Fachperson öffentlicher Verkehr, ob eine bestehende Transportalternative vorhanden ist, ein Ersatzangebot aus betrieblicher Sicht sinnvoll oder aus Kundensicht zwingend notwendig und realisierbar ist. Die Fachperson öffentlicher Verkehr klärt das konkrete Kundenbedürfnis anhand bekannter Auslastungszahlen oder mit Hilfe des Personals vor Ort ab. Sie organisiert zweckdienliche Lösungen oder setzt ein vorbereitetes Standardkonzept um. Die Fachperson öffentlicher Verkehr informiert die Kundinnen und Kunden direkt oder via die vor Ort anwesenden Mitarbeiter über die angebotenen Lösungen.

**4.4.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, mögliche Ersatzlösungen bzw. Transportalternativen (Taxi, Bus) effizient zu organisieren.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.4.1.1.	... kann verschiedene Ersatzlösungen und Transportalternativen, die sie den Kundinnen und Kunden direkt vor Ort anbieten kann, korrekt beschreiben.	K2				
4.4.1.2.	... kann verschiedene Ersatzlösungen bzw. Transportalternativen prüfend bewerten und auf dieser Basis entscheiden.	K5		K5		
4.4.1.3.	... kann Ersatzlösungen und Alternativen gemäss dem Standardkonzept effizient organisieren.			K3		

**4.4.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über die für die Beratung zu Ersatzlösungen notwendigen Kenntnisse.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.4.2.1.	... kann die Routen und Ausweichrouten zu zentralen Reiserouten auswendig aufzählen.		K1			
4.4.2.2.	... kann anhand eines konkreten Fallbeispiels mögliche Ersatzlösungen aufzeigen.		K2			
4.4.2.3.	... kann nachvollziehbar beschreiben, welche Kompetenzen sie für die Organisation von Ersatzlösungen vor Ort hat.			K2		

<b>4.4.3.</b> Die Fachperson öffentlicher Verkehr gewährleistet die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden bezüglich der Organisation der Ersatzlösungen.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Planung	Zugbegleitung
4.4.3.1.	... kann die Kommunikation der Ersatzlösungen gegenüber den Kundinnen und Kunden sicherstellen.			K3		

**4.5. Berufliche Handlungskompetenz:** Kundinnen und Kunden in einer zweiten Landessprache informieren und beraten

Wird die Fachperson öffentlicher Verkehr von Personen in einer zweiten Landessprache angesprochen, so wechselt sie die Sprache und gibt die Auskunft in der zweiten Landessprache. Sie fragt nach, ob die Kundin oder der Kunde die Information verstanden hat und verweist auf weitere Unterstützungsmöglichkeiten. Sie schliesst das Gespräch mit den korrekten Höflichkeitsstandards ab. Die Fachperson öffentlicher Verkehr spricht die notwendigen Informationen über Mikrofon auf Deutsch und in der zweiten Landessprache korrekt und verständlich. Sie verwendet dazu die üblichen Übersetzungsstandards.

**4.5.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, sich in einer zweiten Landessprache mündlich sicher zu verständigen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.5.1.1.	... kann in einer zweiten Landessprache auf dem Niveau A2 verstehen und sprechen.		K3			
4.5.1.2.	... kann einer Kundin oder einem Kunden in einer zweiten Landessprache korrekt Auskunft geben.	K3		K3		

**4.5.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über grundlegende Kenntnisse der Grammatik und des Vokabulars in der zweiten Landessprache.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.5.2.1.	... kann den angemessenen Grund- und Fachwortschatz in einer zweiten Landessprache korrekt anwenden.		K3			
4.5.2.2.	... kann die grundlegenden grammatikalischen Strukturen einer zweiten Landessprache korrekt anwenden.		K3			

4.5.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist sich bewusst, dass eine sichere Kommunikation in einer zweiten Landessprache ein Zeichen gelebter Kundenorientierung ist.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.5.3.1.	... kann in einer zweiten Landessprache verständlich sprechen.		K3			
4.5.3.2.	... kann einen kurzen Text in einer zweiten Landessprache fliessend vorlesen.		K3			
4.5.3.3.	... kann eine kurze "Standardinformation" in einer zweiten Landessprache korrekt kommunizieren.	K3		K3		
4.5.3.4.	... kann die betriebseigenen Informationsstandards in einer zweiten Landessprache sicher anwenden.			K3		

**4.6. Berufliche Handlungskompetenz:** Kundinnen und Kunden in Englisch informieren und beraten

Wird die Fachperson öffentlicher Verkehr von Personen in Englisch angesprochen, so wechselt sie die Sprache und gibt die Auskunft auf Englisch. Sie fragt nach, ob die Kundin oder der Kunde die Information verstanden hat und verweist auf weitere Unterstützungsmöglichkeiten. Sie schliesst das Gespräch mit den korrekten Höflichkeitsstandards ab. Die Fachperson öffentlicher Verkehr spricht die notwendigen Informationen über Mikrofon einerseits auf Deutsch und auf Englisch korrekt und verständlich. Sie verwendet dazu die üblichen Übersetzungsstandards.

**4.6.1.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist in der Lage, sich in Englisch mündlich sicher zu verständigen.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.6.1.1.	... kann in Englisch auf dem Niveau A2 verstehen und sprechen.		K3			
4.6.1.2.	... kann einer Kundin oder einem Kunden auf Englisch korrekt Auskunft geben.	K3		K3		

**4.6.2.** Die Fachperson öffentlicher Verkehr verfügt über grundlegende Kenntnisse der Grammatik und des Vokabulars in Englisch.

Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.6.2.1.	... kann den angemessenen Grund- und Fachwortschatz in Englisch korrekt anwenden.		K3			
4.6.2.2.	... kann die grundlegenden grammatikalischen Strukturen der englischen Sprache korrekt anwenden.		K3			

4.6.3. Die Fachperson öffentlicher Verkehr ist sich bewusst, dass eine sichere Kommunikation auf Englisch ein Zeichen gelebter Kundenorientierung ist.						
Leistungsziel	Die Fachperson öffentlicher Verkehr ...	üK	BFS	Betrieb	Pla- nung	Zug- beglei- tung
4.6.3.1.	... kann ein verständliches Englisch sprechen.		K3			
4.6.3.2.	... kann einen kurzen Text in Englisch fliessend vorlesen.		K3			
4.6.3.3.	... kann eine kurze "Standardinformation" in Englisch korrekt kommunizieren.	K3		K3		
4.6.3.4.	... kann die betriebseigenen Informationsstandards in Englisch sicher anwenden.			K3		



## **Genehmigung und Inkrafttreten**

Der vorliegende Bildungsplan tritt am **1. Januar 2015** in Kraft.

Bern, 4. September 2014

### **Verband öffentlicher Verkehr VöV**

Michel Joye  
Präsident VöV

Ueli Stückelberger  
Direktor VöV

Dieser Bildungsplan wird durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) nach Art. 9, Absatz 1, der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Fachfrau öffentlicher Verkehr EFZ und Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ vom  
genehmigt.

Bern, 10. September 2014

STAATSEKRETARIAT FÜR BILDUNG, FORSCHUNG UND INNOVATION

Leiter Abteilung berufliche Grundbildung und höhere Berufsbildung:

Jean-Pascal Lüthi

## Änderung des Bildungsplans vom 17. April 2015

Der Bildungsplan vom 01. September 2014 wird wie folgt geändert:

### Änderungsverzeichnis

#### Verschiebung von Leistungszielen

Leistungsziel alt	Leistungsziel neu	Formulierung Leistungsziel	Neu auf Seite
1.9.7.2	1.8.1.5		40
1.10.5.4	1.1.1.5	... kann Kennzahlen und Elemente des Qualitätsmanagements korrekt aufzeigen und deren Zusammenhänge nachvollziehbar erklären.	13
1.11.5.2	1.2.3.5	... kann die resultierenden Merkmale aus dem Fahrplanbedarf oder der Fahrzeugumlaufplanung pro charakteristischen Fahrzeugtyp benennen.	21
1.11.5.3	1.2.1.6	... kann in eigenen Worten beschreiben, was unter Vorhaltung für die Instandhaltung zu verstehen ist.	19
1.11.5.2	1.2.3.6	... kann die wirtschaftlichen Zusammenhänge von Vorhaltung und Verfügbarkeit von Fahrzeugen aufzeigen.	21
1.11.5.3	1.2.3.7	... kann Optimierungspotentiale zwischen der Fahrzeugumlaufplanung und den Vorhaltungen erklären.	21

Begründung:

Die Leistungsziele waren dem Schwerpunkt Planung und dort der Berufsfachschule zugeordnet. In der Berufsfachschule erhalten jedoch alle Lernenden über alle drei Lehrjahre denselben Unterricht. Aus diesem Grund wurden die Lernziele auf andere Handlungskompetenzdimensionen verteilt.

#### Neue Leistungsziele

Leistungsziel neu	Formulierung Leistungsziel	Seitenangabe
1.11.5.2	... kann die wirtschaftlichen Zusammenhänge von Vorhaltung und Verfügbarkeit von Fahrzeugen bestimmen.	51
1.11.5.3	... kann Optimierungspotentiale zwischen der Fahrzeugumlaufplanung und den Vorhaltungen aufzeigen.	51

Begründung:

Die neuen Leistungsziele wurden formuliert, damit die Themen im Schwerpunkt in der Praxisausbildung im Betrieb vertieft werden können.

Der Bildungsplan vom 01.09.2014 wird wie folgt geändert:

Die Änderung des Bildungsplans tritt mit der Genehmigung durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) am 1. Mai 2015 in Kraft.

Bern, 17. April 2015

**Verband öffentlicher Verkehr VöV**

Michel Joye

Präsident VöV

Ueli Stückelberger

Direktor VöV

Die Änderung des Bildungsplans wird vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) genehmigt.

Bern, 23. April 2015

Staatssekretariat für Bildung,

Forschung und Innovation (SBFI)

Leiter Abteilung Berufliche Grundbildung und Maturitäten

Jean-Pascal Lüthi

## Anhang Verzeichnis der Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Fachfrau/Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis vom 10. September 2014.	<i>Elektronisch</i> Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI ( <a href="http://www.sbf.admin.ch/bvz/berufe">www.sbf.admin.ch/bvz/berufe</a> ) <i>Printversion</i> Bundesamt für Bauten und Logistik ( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a> )
Bildungsplan Fachfrau/Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ vom 1. September 2014	Verband öffentlicher Verkehr VöV
Ausbildungsprogramm / Lehrplan für Betriebe	Verband öffentlicher Verkehr VöV
Lern- und Leistungsdokumentation	Verband öffentlicher Verkehr VöV
Bildungsbericht	Verband öffentlicher Verkehr VöV (Vorlage SDBB   CSFO, <a href="mailto:info@sdbb.ch">info@sdbb.ch</a> / <a href="http://www.sdbb.ch">www.sdbb.ch</a> )
Qualitätsempfehlungen für Lehrbetriebe	Qualicarte, <a href="http://www.berufsbildung.ch">www.berufsbildung.ch</a>
Mindestanforderungen an Lehrbetriebe	Verband öffentlicher Verkehr VöV
Ausbildungsprogramm / Lehrplan für die üK	Verband öffentlicher Verkehr VöV
Lehrmittel und Kursunterlagen für die überbetrieblichen Kurse	Verband öffentlicher Verkehr VöV / Login
Leistungsdokumentation üK	Verband öffentlicher Verkehr VöV
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	Verband öffentlicher Verkehr VöV
Rahmenlehrplan für den Unterricht in den Berufskennnissen an Berufsfachschulen	Verband öffentlicher Verkehr VöV
Einheitliches Lehrmittel für den berufskundlichen Unterricht	Verband öffentlicher Verkehr VöV
Wegleitung zum Qualifikationsverfahren	Verband öffentlicher Verkehr in Koordination mit Vertretung Prüfungsorganisation
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren (inkl. Kompetenznachweise und Bewertungsblätter Lernorte Betrieb/üK)	Verband öffentlicher Verkehr VöV
Notenblätter Erfahrungsnoten	Vorlage SDBB   CSFO, <a href="mailto:info@sdbb.ch">info@sdbb.ch</a> / <a href="http://www.sdbb.ch">www.sdbb.ch</a> /
Notenblatt QV-Noten	Vorlage SDBB   CSFO, <a href="mailto:info@sdbb.ch">info@sdbb.ch</a> / <a href="http://www.sdbb.ch">www.sdbb.ch</a> /
Organisationsreglement Kommission Berufsentwicklung und Qualität	Verband öffentlicher Verkehr VöV
EKAS Richtlinie, Nr. 6512 Arbeitsmittel	Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit <a href="http://www.ekas.admin.ch">www.ekas.admin.ch</a>
EKAS Informationsbroschüre Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit <a href="http://www.ekas.admin.ch">www.ekas.admin.ch</a>
Informationsmittel zur Ergonomie an industriellen und gewerblichen Arbeitsplätzen	SUVA, <a href="https://extra.suva.ch/suva/">https://extra.suva.ch/suva/</a>
Schutzmassnahmen für schwangere Frauen und stillende Mütter (SECO-Broschüre 710.233) sowie für jugendliche Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer (SECO-Broschüre 710.063)	SECO, <a href="http://www.seco.admin.ch">www.seco.admin.ch</a>
STEBV, Verordnung über die sicherheitsrelevanten Tätigkeiten im Eisenbahnbereich vom 4.11.2009	Bundesrecht Systematische Sammlung 742.141.2

ZSTEBV, Verordnung des UVEK über die Zulassung zu sicherheitsrelevanten Tätigkeiten im Eisenbahnbereich, vom 18.12. 2013	Bundesrecht Systematische Sammlung 742.141.22
VTE, Verordnung des UVEK über die Zulassung zum Führen von Triebfahrzeugen der Eisenbahnen vom 27.11. 2009	Bundesrecht Systematische Sammlung, 742.141.21

---

**Glossar** (\*siehe Lexikon der Berufsbildung (2011), dritte, überarbeitete Auflage, SDDB Verlag, Bern, [www.lex.berufsbildung.ch](http://www.lex.berufsbildung.ch))

### **Berufsbildungsverantwortliche\***

Der Sammelbegriff Berufsbildungsverantwortliche schliesst alle Fachleute ein, die den Lernenden während der beruflichen Grundbildung einen praktischen oder schulischen Bildungsteil vermitteln: Berufsbildner/in in Lehrbetrieben, Berufsbildner/in in üK, Lehrkraft für schulische Bildung, Prüfungsexpert/in.

### **Bildungsbericht\***

Im Bildungsbericht wird die periodisch stattfindende Überprüfung des Lernerfolgs im Lehrbetrieb festgehalten. Diese findet in Form eines strukturierten Gesprächs zwischen Berufsbildner/in und lernender Person statt.

### **Bildungsplan**

Der Bildungsplan ist Teil der BiVo und beinhaltet neben den berufspädagogischen Grundlagen, das Qualifikationsprofil sowie die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen mit den Leistungszielen je Lernort. Verantwortlich für die Inhalte des Bildungsplans ist die nationale OdA. Der Bildungsplan wird von der OdA erlassen und vom BBT genehmigt.

### **Dienst**

Bezeichnet Tagesarbeitspensum eines Mitarbeitenden. Andere Begriffe sind Tour, Schicht, etc.

### **Ereignisse**

Planbare Abweichungen vom Regelbetrieb

### **Europäischer Qualifikationsrahmen (EQR)**

Der Europäische Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (EQR) hat zum Ziel, berufliche Qualifikationen und Kompetenzen in Europa vergleichbar zu machen. Um die nationalen Qualifikationen mit dem EQR zu verbinden und dadurch mit den Qualifikationen von anderen Staaten vergleichen zu können, entwickeln verschiedene Staaten nationale Qualifikationsrahmen (NQR).

### **Fahrzeuge**

Der Begriff Fahrzeuge beinhaltet das gesamte Rollmaterial auf Schienen, Busse oder Postautos des öffentlichen Verkehrs.

### **Fahrzeugeinsatzplanung**

Nummernbezogene Fahrzeugplanung

### **Fahrzeugumlaufplanung**

Bezeichnet die Fahrzeugtypen genaue Einsatzplanung.

### **Fahrzeugplanung**

Umfasst Fahrzeugeinsatzplanung, Fahrzeugumlaufplanung, Fahrzeugrevisionsplanung, Instandhaltungsplanung und Fahrzeugersatzplanung.

### **Handlungskompetenz (HK)**

Handlungskompetenz zeigt sich in der erfolgreichen Bewältigung einer beruflichen Handlungssituation. Dazu setzt eine kompetente Berufsfachperson selbstorganisiert eine situationsspezifische Kombination von Kenntnissen, Fertigkeiten und Haltungen ein. In der Ausbildung erwerben die Lernenden die erforderlichen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen zur jeweiligen Handlungskompetenz.

### **Handlungskompetenzbereich (HKB)**

Berufliche Handlungen, d.h. Tätigkeiten, welche ähnliche Kompetenzen einfordern oder zu einem ähnlichen Arbeitsprozess gehören, sind in Handlungskompetenzbereiche gruppiert.

### **Individuelle praktische Arbeit (IPA)**

Die IPA ist eine der beiden Möglichkeiten der Kompetenzprüfung im Qualifikationsbereich praktische Arbeit. Die Prüfung findet im Lehrbetrieb anhand eines betrieblichen Auftrags statt. Sie richtet sich nach der Wegleitung des SBFI.

### **Kommission für Berufsentwicklung und Qualität (Kommission B&Q)**

Jede Verordnung über die berufliche Grundbildung definiert in Abschnitt 10 die Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität für den jeweiligen Beruf oder das entsprechende Berufsfeld.

Die Kommission B&Q ist ein verbundpartnerschaftlich zusammengesetztes, strategisches Organ mit Aufsichtsfunktion und ein zukunftsgerichtetes Qualitätsgremium nach Art. 8 BBG<sup>16</sup>.

### **Lehrbetrieb\***

Der Lehrbetrieb ist im dualen Berufsbildungssystem ein Produktions- oder Dienstleistungsunternehmen, in dem die Bildung in beruflicher Praxis stattfindet. Die Unternehmen brauchen eine Bildungsbewilligung der kantonalen Aufsichtsbehörde.

### **Leistungsziele (LZ)**

Die Leistungsziele konkretisieren die Handlungskompetenz und gehen auf die aktuellen Bedürfnisse der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung ein. Die Leistungsziele sind bezüglich der Lernortkooperation aufeinander abgestimmt. Sie sind für Lehrbetrieb, Berufsfachschule und üK meistens unterschiedlich, die Formulierung kann auch gleichlautend sein (z.B. bei der Arbeitssicherheit, beim Gesundheitsschutz oder bei handwerklichen Tätigkeiten).

### **Lerndokumentation\***

Die Lerndokumentation ist ein Instrument zur Förderung der Qualität der Bildung in beruflicher Praxis. Die lernende Person hält darin selbständig alle wesentlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen fest. Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner ersieht aus der Lerndokumentation den Bildungsverlauf und das persönliche Engagement der lernenden Person.

### **Lernende Person\***

Als lernende Person gilt, wer die obligatorische Schulzeit beendet hat und auf Grund eines Lehrvertrags einen Beruf erlernt, der in einer Bildungsverordnung geregelt ist.

### **Lernorte\***

Die Stärke der dualen beruflichen Grundbildung ist der enge Bezug zur Arbeitswelt. Dieser widerspiegelt sich in der Zusammenarbeit der drei Lernorte untereinander, die gemeinsam die gesamte berufliche Grundbildung vermitteln: der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule und die überbetrieblichen Kurse.

### **Nationaler Qualifikationsrahmen der Schweiz (NQR-CH)**

Der nationale Qualifikationsrahmen der Schweiz (NQR-CH) dient im Inland als Orientierungshilfe des Schweizer Berufsbildungssystems und im Ausland als Instrument für dessen Positionierung. Mit dem Ziel, das Berufsbildungssystem der Schweiz (in Verbindung mit dem EQR) national und international transparent und vergleichbar zu machen, orientiert er sich an den Kompetenzen, über die eine Person mit einem bestimmten Abschluss verfügt.

---

<sup>16</sup> SR 412.10

### **Organisation der Arbeitswelt (OdA)\***

„Organisationen der Arbeitswelt“ ist ein Sammelbegriff für Trägerschaften. Diese können Sozialpartner, Berufsverbände und Branchenorganisationen sowie andere Organisationen und Anbieter der Berufsbildung sein. Die für einen Beruf zuständige OdA definiert die Bildungsinhalte im Bildungsplan, organisiert die berufliche Grundbildung und bildet die Trägerschaft für die überbetrieblichen Kurse.

### **Qualifikationsbereiche\***

Grundsätzlich werden drei Qualifikationsbereiche in der Bildungsverordnung festgelegt: praktische Arbeit, Berufskennnisse und Allgemeinbildung.

- **Qualifikationsbereich Praktische Arbeit:** Für diesen existieren zwei Formen: die individuelle praktische Arbeit (IPA) und die vorgegebene praktische Arbeit (VPA).
- **Qualifikationsbereich Berufskennnisse:** Die Berufskennnisprüfung bildet den theoretischen/schulischen Teil der Abschlussprüfung. Die lernende Person wird schriftlich oder mündlich geprüft. In begründeten Fällen kann die Allgemeinbildung zusammen mit den Berufskennnissen vermittelt und geprüft werden.
- **Qualifikationsbereich Allgemeinbildung:** Dieser Qualifikationsbereich setzt sich aus der Erfahrungsnote, der Vertiefungsarbeit und der Schlussprüfung zusammen. Wird die Allgemeinbildung integriert vermittelt, so wird sie gemeinsam mit dem Qualifikationsbereich Berufskennnisse geprüft.

### **Qualifikationsprofil**

Das Qualifikationsprofil beschreibt die Handlungskompetenzen, über die eine lernende Person am Ende der Ausbildung verfügen muss. Das Qualifikationsprofil wird aus dem Tätigkeitsprofil entwickelt und dient als Grundlage für die Erarbeitung des Bildungsplans.

### **Qualifikationsverfahren (QV)\***

Qualifikationsverfahren ist der Oberbegriff für alle Verfahren, mit denen festgestellt wird, ob eine Person über die in der jeweiligen Bildungsverordnung festgelegten Handlungskompetenzen verfügt.

### **Staatssekretariat für Bildung Forschung und Innovation (SBFI) (BBT)**

Zusammen mit den Verbundpartnern (OdA, Kantone) ist das SBFI zuständig für die Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des Berufsbildungssystems. Es sorgt für Vergleichbarkeit und Transparenz der Angebote im gesamtschweizerischen Rahmen.

### **Störungen**

Ungeplante Abweichungen vom Regelbetrieb

### **Unterricht in den Berufskennnissen**

Im Unterricht in den Berufskennnissen der Berufsfachschule erwirbt die lernende Person berufsspezifische Qualifikationen. Die Ziele und Anforderungen sind im Bildungsplan festgehalten. Die 6 Semesterzeugnisnoten für den Unterricht in den Berufskennnissen fließen als Erfahrungsnote in die Gesamtnote des Qualifikationsverfahrens ein.

### **Überbetriebliche Kurse (üK)\***

In den üK wird ergänzend zur Bildung in Betrieb und Berufsfachschule der Erwerb grundlegender praktischer Fertigkeiten vermittelt.

### **Verbundpartnerschaft\***

Berufsbildung ist eine gemeinsame Aufgabe von Bund, Kantonen und OdA. Gemeinsam setzen sich die drei Partner für eine qualitativ hoch stehende Berufsbildung ein und streben ein ausreichendes Lehrstellenangebot an.



### **Verordnung des BBT über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo)**

Die BiVo eines Berufes regelt insbesondere Gegenstand und Dauer der beruflichen Grundbildung, die Ziele und Anforderungen der Bildung in beruflicher Praxis und der schulischen Bildung, den Umfang der Bildungsinhalte und die Anteile der Lernorte sowie die Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel. Die OdA stellt dem BBT in der Regel Antrag auf Erlass einer BiVo und erarbeitet diese gemeinsam mit Bund und Kantonen. Das Inkrafttreten einer BiVo wird verbundpartnerschaftlich bestimmt, Erlassinstanz ist das BBT.

### **Vor Ort**

Bei Tätigkeiten arbeitet die Fachperson öffentlicher Verkehr in Fahrzeugen oder auf dem Bahnhof oder Haltestelle oder am Ereignis- oder Störungsort.

### **Ziele und Anforderungen der beruflichen Grundbildung**

Die Ziele und Anforderungen an die berufliche Grundbildung sind in der BiVo und im Bildungsplan festgehalten. Im Bildungsplan sind sie in Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele für die drei Lernorte Betrieb, Berufsfachschule und üK gegliedert.

## Abkürzungsverzeichnis

<b>AZG</b>	Arbeitszeitgesetz
<b>AZGV</b>	Arbeitszeitgesetzverordnung
<b>BAFU</b>	Bundesamt für Umwelt]
<b>BAG</b>	Bundesamt für Gesundheit]
<b>BAV</b>	Bundesamt für Verkehr
<b>BBG</b>	Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz), 2004
<b>BBV</b>	Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung), 2004
<b>BFS</b>	Berufsfachschule
<b>BLS</b>	BLS AG Privatbahn Schweiz
<b>EBA</b>	eidgenössisches Berufsattest
<b>EFZ</b>	eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
<b>GAV</b>	Gesamtarbeitsvertrag
<b>OdA</b>	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverband)
<b>öV</b>	öffentlicher Verkehr
<b>RhB</b>	Rhätische Bahn
<b>SBB</b>	Schweizerische Bundesbahnen
<b>SBBK</b>	Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
<b>SBFI</b>	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
<b>SDBB</b>	Schweiz. Dienstleistungszentrum Berufsbildung   Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
<b>SECO</b>	Staatssekretariat für Wirtschaft]
<b>SUST</b>	Schweizerische Unfalluntersuchungsstelle
<b>Suva</b>	Schweiz. Unfallversicherungsanstalt]
<b>tpg</b>	Transports publics genevois
<b>üK</b>	überbetriebliche Kurse
<b>VBZ</b>	Verkehrsbetriebe Zürich
<b>VöV</b>	Verband öffentlicher Verkehr
<b>VUU</b>	Verordnung über unabhängige Unfalluntersuchungsstelle