

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR UNTERRICHT UND KULTUS

Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen

Fachkraft im Fahrbetrieb

**Unterrichtsfächer: Betriebsorganisation
Fahrzeugtechnik
Fahrbetrieb
Kundenservice
Englisch**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

Februar 2011

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 22.02.2011 (AZ VII.3-5S9414F30-1-7.13400) für verbindlich.

Herausgeber:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215
Internet: www.isb.bayern.de

Herstellung und Vertrieb:

Offsetdruckerei + Verlag Alfred Hintermaier, Inh. Bernhard Hintermaier,
Nailastr. 5, 81737 München, Telefon 089 6242970, Telefax 089 6518910
E-Mail: shop@hintermaier-druck.de

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG

SEITE

- 1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule
- 2 Ordnungsmittel und Studentafeln
- 3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen
- 4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien
- 5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder
- 6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

1
2
3
4
4
5

LEHRPLANRICHTLINIEN

Jahrgangsstufe 10

Betriebsorganisation
Fahrzeugtechnik
Kundenservice

7
8
11

Jahrgangsstufe 11

Betriebsorganisation
Fahrzeugtechnik
Fahrbetrieb
Kundenservice

13
14
15
16

Jahrgangsstufe 12

Betriebsorganisation
Fahrzeugtechnik
Fahrbetrieb
Kundenservice

18
19
20
23

ANHANG:

Mitglieder der Lehrplankommission
Verordnung über die Berufsausbildung

24

EINFÜHRUNG

1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 BayEUG die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemein bildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Aufgabe der Berufsschule konkretisiert sich in den Zielen,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet,
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln,
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken,
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont,
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln,
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und der Gesellschaft gerecht zu werden,
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemein bildenden Unterricht und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf die Kernfragen unserer Zeit eingehen wie

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung ihrer jeweiligen kulturellen Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte.

2 Ordnungsmittel und Stundentafeln

Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien¹ liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 14.06.2002 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb vom 17. Juli 2002 (BGBl. I, Nr. 48, S. 2612 ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb ist keinem Berufsfeld zugeordnet. Die Ausbildungszeit beträgt 3 Jahre.

Stundentafeln

Den Lehrplanrichtlinien liegen die folgenden Stundentafeln zugrunde:

Blockunterricht	12 Block-	10 Block-	10 Block-
	wochen		
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	4	3	3
Politik und Gesellschaft	4	3	3
Sport	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
	13	11	11
Betriebsorganisation (BTO)	4	4	4
Fahrzeugtechnik (FZT)	14	8	4
Fahrbetrieb (FBT)	-	7	11
Kundenservice (KDS)	7	8	8
Englisch	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
	26	28	28
Zusammen	39	39	39

Wahlunterricht²

¹ Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von herkömmlichen Lehrplänen darin, dass die Formulierungen der Lernziele und Lerninhalte aus den KMK-Rahmenlehrplänen im Wesentlichen unverändert übernommen werden.

² gemäß BSO in der jeweils gültigen Fassung

3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen

Lernen hat die Entwicklung der individuellen Persönlichkeit zum Inhalt und zum Ziel. Geplantes schulisches Lernen erstreckt sich dabei auf vier Bereiche:

- Aneignen von bildungsrelevantem Wissen,
- Einüben von manuellen bzw. instrumentellen Fertigkeiten und Anwenden einzelner Arbeitstechniken, aber auch gedanklicher Konzepte,
- produktives Denken und Gestalten, d. h. vor allem selbstständiges Bewältigen berufstypischer Aufgabenstellungen,
- Entwickeln einer Wertorientierung unter besonderer Berücksichtigung berufsethischer Aspekte.

Diese vier Bereiche stellen Schwerpunkte dar, die einen Rahmen für didaktische und methodische Entscheidungen geben. Im konkreten Unterricht werden sie oft ineinanderfließen.

Die enge Verknüpfung von Theorie und Praxis ist das grundsätzliche didaktische Anliegen der Berufsausbildung. Für die Berufsschule heißt das: Theoretische Grundlagen und Erkenntnisse müssen praxisorientiert vermittelt werden und zum beruflichen Handeln befähigen. Neben der Vermittlung von fachlichen Kenntnissen und der Einübung von Fertigkeiten sind im Unterricht verstärkt überfachliche Qualifikationen anzubahnen und zu fördern.

Lernen wird erleichtert, wenn der Zusammenhang zur Berufs- und Lebenspraxis deutlich zu erkennen ist. Dabei spielen konkrete Handlungssituationen, aber auch in der Vorstellung oder Simulation vollzogene Operationen sowie das gedankliche Nachvollziehen und Bewerten von Handlungen eine wichtige Rolle. Methoden, die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsplanung angemessen berücksichtigt werden. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des Einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Dieses Konzept lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen. Die Auswahl der Unterrichtsmethoden orientiert sich an den aktuellen Empfehlungen der Unterrichtswissenschaften.

Im Unterricht ist zu achten auf

- eine sorgfältige und rationelle Arbeitsweise,
- Sparsamkeit beim Ressourceneinsatz,
- die gewissenhafte Beachtung aller Maßnahmen, die der Unfallverhütung und dem Umweltschutz dienen,
- sorgfältigen Umgang mit der deutschen Sprache in Wort und Schrift.

Im Hinblick auf die Fähigkeit, Arbeit selbstständig zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren, sind vor allem die bewusste didaktische und methodische Planung des Unterrichts, die fortlaufende Absprache der Lehrer für die einzelnen Fächer bis hin zur gemeinsamen Planung fächerübergreifender Unterrichtseinheiten erforderlich. Darüber hinaus ist im Sinne einer bedarfsgerechten Berufsausbil-

derung eine kontinuierliche personelle, organisatorische und didaktisch-methodische Zusammenarbeit mit den anderen Lernorten des dualen Systems sicherzustellen.

4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft der Lehrer seine Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung.

Die Inhalte der Lehrplanrichtlinien werden innerhalb einer Jahrgangsstufe in der Reihenfolge behandelt, die sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Abstimmung des Unterrichts ergibt. Sind mehrere Lernfelder in einem Fach gebündelt, so ist deren Reihenfolge nicht verbindlich. Ebenso sind dann die Zeitrichtwerte der Lernfelder als Anregung gedacht.

5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

Jahrgangsstufe 10

Betriebsorganisation

Das eigene Verkehrsunternehmen repräsentieren 48 Std.

Fahrzeugtechnik

Fahrzeuge pflegen und warten 48 Std.

Betriebsbereitschaft des Kraftomnibusses (KOM) überprüfen 120 Std.

168 Std.

Kundenservice

Mit Kunden der Verkehrsunternehmen umgehen 84 Std.

Jahrgangsstufe 11

Betriebsorganisation

Bei der Gestaltung von Betriebsabläufen mitwirken 40 Std.

Fahrzeugtechnik

Betriebsbereitschaft von Schienenfahrzeugen überprüfen 80 Std.

Fahrbetrieb

Personenverkehr durchführen 70 Std.

Kundenservice

Dienstleistungen von Verkehrsunternehmen anbieten und erbringen

80 Std.

Jahrgangsstufe 12**Betriebsorganisation**

Die Arbeitsbedingungen mitgestalten

40 Std.

Fahrzeugtechnik

Elektronische Geräte einsetzen

40 Std.

Fahrbetrieb

Fahrzeuge auf dem Schienennetz einsetzen

40 Std.

Fahrzeuge sicher und kundenfreundlich führen

70 Std.

110 Std.

Kundenservice

Kostenbewusst handeln

80 Std.

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Die Fachkräfte im Fahrbetrieb arbeiten in Unternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs. Zu ihren Aufgaben gehört das Führen von Kraftomnibussen und/oder schienengebundenen Fahrzeugen nach der Verordnung über den Bau und Betrieb der Straßenbahnen. Damit verbunden sind die sichere und fahrgastfreundliche Beförderung der Fahrgäste sowie der direkte Kundenservice vor Ort. Außerdem verkaufen sie die Leistungen ihres Unternehmens. Sie wirken mit bei Kundendienst und Marketing sowie bei Planung und Disposition von Fahrbetrieb und Fahrzeugeinsatz.

Nicht das Produkt, sondern der Kunde steht im Mittelpunkt der Arbeit. Dabei wird vom Leitbild eines Mitarbeiters ausgegangen, der funktionsübergreifend eingesetzt wird. Diese funktionsübergreifende Tätigkeit, die von den Mitarbeitern überwiegend im rollenden Fahrzeug alleinverantwortlich und in Kommunikation mit der Leitstelle geleistet werden muss, erfordert

Eigeninitiative und Verantwortungsbewusstsein,
 vorausschauendes Handeln,
 Team- und Kommunikationsfähigkeit,
 geistige Flexibilität und Mobilität,
 die Fähigkeit zur Nutzung technischer und organisatorischer Hilfsmittel und
 die Bereitschaft zur ständigen Fortbildung.

Eine große Bedeutung hat die situationsgerechte Unterrichtung der Fahrgäste. Die Schulung der sprachlichen Ausdrucksfähigkeit erfordert besondere Aufmerksamkeit: Fachkräfte im Fahrbetrieb sollen nicht nur Standard-Ansagen machen, sondern in Sondersituationen Kunden verständlich und prägnant informieren. Auch in der Kommunikation mit der Leitstelle oder bei technischen Störungen oder bei Unfällen sind präzise Aussagen in Wort und Schrift wesentlich, damit zielgerichtet die notwendigen Maßnahmen getroffen werden können.

Die Lehrplanrichtlinie enthält keine methodische Festlegung. Die ganze Bandbreite ist einsetzbar, sollte aber möglichst abwechslungsreich im Sinne von ganzheitlichen Handlungen/Geschäftsprozessen angewendet werden. Lernfelder zielen zudem darauf ab, Aspekte der Persönlichkeitsbildung und gesellschaftlich relevante Kompetenzen wie Teamfähigkeit, Methodenkompetenz und Sozialkompetenz zu fördern.

Ausgangspunkt der didaktisch-methodischen Gestaltung der Lernsituationen in den einzelnen Lernfeldern ist der Arbeitsprozess des entsprechenden beruflichen Handlungsfeldes. Das Konzept der vollständigen Handlung wird durch die Zielformulierungen der einzelnen Lernfelder abgebildet. Die Inhalte sind daher unter arbeitsplanerischen, arbeitsprozessbestimmenden, fachlichen und betriebsspezifischen bzw. gesellschaftlichen Aspekten benannt, sie stellen Mindestanforderungen, jedoch keine vollständige Auflistung dar.

Sachgerechte Dokumentation und mediale Aufbereitung sind Unterrichtsprinzip. In diesem Zusammenhang sollte das Unterrichtsfach Deutsch in die Erarbeitung der beruflichen Handlungskompetenz einbezogen werden.

Lernfelder können zeitlich nacheinander oder parallel angeboten werden. Dies erfordert eine besonders exakte Abstimmung zwischen den Kollegen. Zur Veranschaulichung der fachlichen Kenntnisse sowie zur Einübung von Fertigkeiten sind Stundenanteile in den jeweiligen Lernfeldern ausgewiesen, um exemplarisch fachpraktische Lerninhalte (fpL) vermitteln zu können.

Bis zur Zwischenprüfung müssen die Lernfelder 1 - 5³ und prüfungsrelevante Teile des LF 7 unterrichtet worden sein.

³ Die Nummerierung der Lernfelder bezieht sich auf den bundeseinheitlichen Rahmenlehrplan, der - ebenso wie die Ausbildungsordnung - parallel zur Lehrplanrichtlinie beachtet werden soll.

LEHRPLANRICHTLINIEN**BETRIEBSORGANISATION****Jahrgangsstufe 10**

Lernfeld	48 Std.
Das eigene Unternehmen repräsentieren	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler erkennen ihren Beruf als kundenorientierten Dienstleistungsberuf für den öffentlichen Personennahverkehr. Dabei begreifen sie, dass sie ihr Unternehmen repräsentieren. Sie ordnen die Stellung und das Leistungsangebot ihres Unternehmens in den Verkehrsmarkt ein und berücksichtigen die Auswirkungen des Personenbeförderungsrechts auf das Leistungsangebot ihres Unternehmens. Sie erkennen die Bedeutung der planerischen Vorgaben für das Betriebsgeschehen. Sie wenden Sicherheitsvorschriften situationsgerecht an.	
Inhalte Dienstleistungsberuf Gesetzliche Bestimmungen und Verordnungen über die Durchführung des ÖPNV und die Personenbeförderung Unternehmer Auftragsunternehmer Genehmigungen Kunde Eigentumsformen Verkehrsverbände, Verkehrsgemeinschaften, Tarifgemeinschaften Verkehrsplanung: <ul style="list-style-type: none">• Nahverkehrsplan• Nahverkehrsentwicklungsplan• Liniennetzplan• Tarifzonenplan Fahrplan Arbeitsumwelt Schutzmaßnahmen Präsentationsformen Kommunikation	

FAHRZEUGTECHNIK
Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	48 Std.
Fahrzeuge pflegen und warten	fpL 12 Std.
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler können Struktur und Aufbau von Fahrzeugen beurteilen, können Pflege- und Wartungsaufgaben selbstständig und verantwortungsbewusst an Fahrzeugen und Zubehör durchführen. Sie entscheiden sachgerecht über die notwendigen Betriebs- und Hilfsstoffe. Sie wirken bei Beschaffungsvorgängen mit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen diese Aufgaben umweltbewusst durch und leiten die Reststoffe und Abfälle einer umweltgerechten Entsorgung zu. Sie informieren über die Durchführung der Aufgaben.</p>	
Inhalte	
Fahrzeugarten	
Fahrzeugmaße und -daten	
Ausrüstungsgegenstände und Zubehör	
Betriebsanleitungen	
Betriebliche Regelungen zur Fahrzeugpflege und Wartung	
Reinigung	
Betriebsstoffe	
Hilfsstoffe	
Gesetzliche und betriebliche Vorschriften zum Umgang mit Betriebs- und Hilfsstoffen	
Elektrizität	
Melden und dokumentieren	

FAHRZEUGTECHNIK
Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	120 Std.
Betriebsbereitschaft des KOM überprüfen	fpL 36 Std.
Ziele Die Schülerinnen und Schüler können die Überprüfung der Betriebsbereitschaft von KOM planvoll und unter Beachtung von betrieblichen und gesetzlichen Vorschriften durchführen. Sie kennen die zu prüfenden Aggregate, wenden Prüfmethoden an, kennen die Kriterien der Prüfung, beurteilen die Ergebnisse und leiten entsprechende Maßnahmen ein. Bei auftretenden Störungen werden diese eingegrenzt und entsprechend den Möglichkeiten behoben oder andere geeignete Maßnahmen zur Störungsbeseitigung eingeleitet.	
Inhalte Motortypen Motormanagement Alternative Antriebe Schmierung Kühlung Kupplung Getriebe Wellen und Gelenke Elektrische Anlage Abgasbehandlung Fahrwerk Lenkung Räder und Reifen Bremsen Kupplungseinrichtungen Prüfmethoden Störungssuche Störungsbeseitigung Störungsmeldung Unfallverhütungsvorschriften Abschleppen Gesetzliche Vorschriften und Verordnungen Türen, Steuerungen, Anfahrsperrung, Notlöseeinrichtungen	

Fahrzeugführerplatz

Innenbeleuchtung, Lüftung, Heizung, Klimaanlage

Beschriftungen und Sinnbilder

Informationseinrichtungen

Notfallausrüstung

Abfahrkontrolle

Kontrollgerät

KUNDENSERVICE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld**84 Std.****Mit Kunden der Verkehrsunternehmen umgehen****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler agieren im Umgang mit Kunden sachkundig, situationsgerecht und zielgruppenorientiert und berücksichtigen deren Bedürfnisse. Sie erkennen, dass sie häufig die ersten und einzigen Kontaktpersonen ihrer Kunden sind und dass die Professionalität ihres eigenen Verhaltens entscheidenden Einfluss sowohl auf das Vertrauensverhältnis zwischen Verkehrsunternehmen und Kunden als auch auf die Atmosphäre am Arbeitsplatz hat.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen ihr eigenes Verhalten gegenüber Mitarbeitern und Kunden ein, und sie entwickeln auf dem Boden psychologischer Grundkenntnisse die Fähigkeit, Zusammenhänge zwischen eigenem Verhalten und den Reaktionen der Menschen ihrer Umgebung herzustellen. Konflikträchtige Situationen versuchen sie rechtzeitig zu erkennen, Konflikte zu vermeiden und im Konfliktfall deeskalierend zu wirken.

In der Kommunikation mit Kunden setzen sie Standardsoftware und moderne Informationssysteme ein.

Inhalte

Kundengruppen im ÖPNV

Externe Kunden

Interne Kunden

Potenzielle Kunden

Persönlichkeit

Persönlichkeitsstörungen

Rolle

Gruppe

Gruppenverhalten

Kommunikation

Interaktion

Korrespondenz

Standardsoftware anwenden

Nonverbale Kommunikation

Mimik, Gestik, Körpersprache

Äußeres Erscheinungsbild

Gesprächsführung

Fremdsprachige Standardformulierungen Konfliktsituation Deeskalation
--

BETRIEBSORGANISATION
Jahrgangsstufe 11**Lernfeld****40 Std.****Bei der Gestaltung von Betriebsabläufen mitwirken****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Erstellung von Bedienungsplänen, Fahrzeugeinsatzplänen, Personaleinsatzplänen und bei der Antragstellung bei Behörden mit. Sie erarbeiten Vorschläge zur Verbesserung der Bedienungs- und Beförderungsqualität und beraten und unterstützen die Betriebsleitung bei der Gestaltung des Betriebsablaufs und der Betriebseinrichtungen. Sie beobachten Kundengewohnheiten, erfassen und bearbeiten Kundenwünsche und Beschwerden. Sie führen Kundenbefragungen durch und helfen bei der Auswertung.

Inhalte

Bedienungspläne

Streckennetz

Fahrpläne

Fahrzeugeinsatz- und -umlaufpläne

Fuhrparkmanagement

Personaleinsatzpläne

Dienstpläne

Sozialvorschriften

Kundenbefragungen

Kundenzählungen

Verkehrszählungen

Kundenverhalten

Verkehrsströme

Leitstellen

Qualitätssicherung

Beschwerdemanagement

Korrespondenz

Textverarbeitung

Haltestellen

FAHRZEUGTECHNIK
Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	80 Std.
Betriebsbereitschaft von Schienenfahrzeugen überprüfen	fpL 24 Std.
Ziele Die Schülerinnen und Schüler können die Überprüfung der Betriebsbereitschaft von Schienenfahrzeugen planvoll und unter Beachtung von betrieblichen und gesetzlichen Vorschriften durchführen. Sie kennen die zu prüfenden Aggregate, wenden Prüfmethoden an, kennen die Kriterien der Prüfung, beurteilen die Ergebnisse und leiten entsprechende Maßnahmen ein. Bei auftretenden Störungen werden diese eingegrenzt und entsprechend den Möglichkeiten behoben oder andere geeignete Maßnahmen zur Störungsbeseitigung eingeleitet.	
Inhalte Fahrzeuggestaltung Fahrzeugmaße Laufwerke Bremsen Antriebe Fahrsteuerung Stromabnehmer und Schleifer Signaleinrichtungen der Schienenfahrzeuge Bahnräumer und Schienenräumer Kupplungseinrichtungen Fahrzeugführerplatz Innenbeleuchtung, Lüftung, Heizung Beschriftungen und Sinnbilder Türen, Steuerungen, Anfahrsperrung, Notlöseeinrichtungen Störungssuche, Störungsbeseitigung, Störungsmeldung Unfallverhütungsvorschriften Notfallausrüstung Abschleppen Gesetzliche Vorschriften und Verordnungen Funktionskontrolle Abfahrkontrolle	

FAHRBETRIEB
Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	70 Std.
Personenverkehr durchführen	fpL 12 Std.
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten Fahrzeuge entsprechend dem Beförderungsauftrag für den Personenverkehr vor. Sie richten Bordinformationssysteme ein und bedienen sie. Die Fahrten führen sie nach den vorgegebenen Plänen durch. Sie beachten im Personenverkehr gesetzliche und betriebliche Vorschriften. Sie kommunizieren mit der Leitstelle und beachten deren Anweisungen und tauschen Informationen mit anderen Beteiligten aus. Den Ablauf und die Ergebnisse der Beförderungsaufträge dokumentieren sie.</p>	
Inhalte	
Gesetzliche Vorschriften	
Genehmigung	
Personenverkehr	
Sonderformen des Linienverkehrs	
Bordinformationssysteme	
Betriebliche Informationssysteme	
Innerbetrieblicher Informationsaustausch	
Beschilderung	
Beförderungsvertrag	
Beförderungsbedingungen	
Beförderungsentgelt	
Beförderungstarife	
Fahrtauftrag	
ÖPNV Nahverkehrspläne	
Sozialvorschriften	
Wirtschaftliche und umweltschonende Fahrweise	
Fremdsprachige Kommunikation	
Dokumentation	
Meldepflichten	

KUNDENSERVICE
Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	80 Std.
Dienstleistungen von Verkehrsunternehmen anbieten und erbringen	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler informieren und beraten Kunden bei der Vorbereitung und Durchführung von Fahrten und erteilen einfache Auskünfte in einer Fremdsprache. Sie verkaufen und kontrollieren Fahrscheine und setzen Dienstleistungen kundensorientiert und im betrieblichen Interesse um. Sie geben Auskünfte auch über touristische Ziele und betreuen Fahrgäste. Sie wirken beim Marketing mit.	
Inhalte Tarifgebiet Tarife Fahrpreise Fahrpläne Anschlussverbindungen Fahrgastbetreuung Kommunikation Information Beratungsgespräch Verkaufsgespräch Vertriebswege Verkaufsunterstützungssysteme Verkauf Rede- und Fragetechniken Ansagen Konfliktbewältigung Touristische Ziele Häufig besuchte Einrichtungen Fahrzeugbesetzung Gepäck Kundenorientiertes Verhalten an Haltestellen Mietwagen- und Taxieinsatz Fundsachen	

Ersatzverkehr

Fremdsprachige Standardauskünfte

BETRIEBSORGANISATION
Jahrgangsstufe 12**Lernfeld** **40 Std.****Die Arbeitsbedingungen mitgestalten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler kennen die besonderen Belastungen des Fahrdienstes und stellen sich in ihrem Lebens- und Arbeitsstil darauf ein; insbesondere berücksichtigen sie bei ihrer Ernährung die Erhaltung der Fahrtüchtigkeit. Sie beachten gesetzliche Vorschriften über die gesundheitlichen Anforderungen für den Einsatz im Fahrdienst.

Die Schülerinnen und Schüler setzen Techniken der Stressbewältigung ein. Sie erkennen Situationen besonderer psychischer Belastungen und wissen, welche Hilfsangebote in und außerhalb des Betriebes zur Verfügung stehen.

Sie fördern die Zusammenarbeit und die Kommunikation am Arbeitsplatz und nehmen Einfluss auf die ergonomische Gestaltung des Arbeitsplatzes.

Inhalte

Gesundheit

Ernährung

Drogen, Alkohol, Medikamente

Motivation

Leistungsfähigkeit des Fahrers

Ergonomie

Fahrzeugführerplatz

Licht und Sehen

Klima, Heizung, Lüftung

Schichtdienst – Biorhythmus

Teamarbeit

Innerbetriebliche Kommunikation

Stressbewältigung

Bewältigung von Extremsituationen

Sozialvorschriften

FAHRZEUGTECHNIK
Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	40 Std.
Elektrische Geräte einsetzen	fpL 10 Std.
Ziele Die Schülerinnen und Schüler sind unter Beachtung des Kontrollgerätes und der Anzeigen von Kontrollinstrumenten in der Lage, Fahraufträge optimiert auszuführen. Im Bedarfsfall bedienen sie elektronische Geräte und nutzen Informationssysteme. Sie unterstützen die an den Leitsystemen tätigen Betriebsbediensteten. Bei der manuellen bzw. automatisierten Abfertigung von Fahrzeugen an Haltestellen wirken sie mit und bedienen Sicherheitseinrichtungen.	
Inhalte Kontrollgerät Warnsysteme Informations- und Kommunikationsgeräte Informationseinrichtungen Funksprechverkehr Komfortelektronik Sicherheitselektronik Leitsysteme Haltestelleneinrichtungen Haltepunktsicherung	

FAHRBETRIEB
Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	40 Std.
Fahrzeuge auf dem Schienennetz einsetzen	fpL 10 Std.
Ziele	
Die Schülerinnen und Schüler setzen das von ihnen geführte Schienenfahrzeug den von der Linienführung geforderten Ansprüchen gemäß ein. Sie beachten Besonderheiten der Streckenführung, beobachten ihr Fahrzeug, die Strecke und die Haltestellen und reagieren der Situation angepasst.	
Inhalte	
Gesetzliche Bestimmungen und Verordnungen für den Betrieb von Straßenbahnen	
Straßenbahn	
U-Bahn	
Stadtbahn	
Signale	
Betriebsanlagen	
Streckenführung	
Brücken	
Tunnel	
Haltestellen	
Fahrtreppen und Fahrsteige	
Bahnkörper	
Schiene, Weichen/Kreuzungen	
Oberbau	
Lichter, Raum	
Bahnübergänge	
Zugsicherung	
Energieversorgung	
Fahrleitungen	
Beleuchtungen	
Betrieb der Fahrzeuge	
Fahrordnung	
Teilnahme am Straßenverkehr	
Störungen	
Schienenersatzverkehr	

FAHRBETRIEB
Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	70 Std.
Fahrzeuge sicher und kundenfreundlich führen	fpL 20 Std.
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen ihr Fahrzeug sicher und umsichtig. Dabei beachten sie den übrigen Verkehr und die Umwelt. Sie berücksichtigen die vielfältigen Aspekte der Fahrgastsicherheit vor und nach dem Ein- und Aussteigen sowie während der Fahrt. Die Schülerinnen und Schüler führen ihr Fahrzeug kundenorientiert und wirtschaftlich. Sie führen Kontrollen der Fahrgäste im Auftrag ihres Unternehmens durch. Bei Zwischenfällen handeln sie umsichtig und schadensmindernd.</p>	
Inhalte	
Verkehrsumwelt	
Partnerkunde	
Straßenkunde	
Topografie	
Wetter, Jahreszeit und Tageszeit	
Defensives und energiesparendes Fahren	
Eigenschaften von Fahrzeugen	
Fahrphysik	
Fahrtechniken, Fahrmanöver (Kreuzen, Begegnen, Überholen, Gefälle)	
Anfahren, Halten, gleichmäßiges Fahren	
Einfädeln	
Verhalten in besonderen Verkehrssituationen	
Sicherungssysteme	
Sicherheit und Komfort der Fahrgäste, Besetzung	
Fahrgastpflichten	
Haftung und Versicherung	
Gefährdungshaftung und Verschuldenshaftung	
Unfälle – Zwischenfälle – Störfälle	
Fahrgastinformation	
Kommunikation und Interaktion	
Nonverbale Kommunikation	
Gesprächsführung	
Kundenkontrolle	

Konfliktsituation

Deeskalation

KUNDENSERVICE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	80 Std.
Kostenbewusst handeln	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen, dass Verkehrsunternehmen nur bei wirtschaftlicher Leistungserbringung auf dem Markt bestehen können.</p> <p>Sie können die Berechnungsfaktoren von Kostensätzen im Personenverkehr nennen. Auf der Grundlage dieser Kostensätze ermitteln sie Angebotspreise.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler können die wesentlichen Einnahmequellen der öffentlichen Verkehrsunternehmen benennen und die Rolle der öffentlichen Hand darstellen. Sie erkennen, dass durch die Ausweitung eines bedarfsgerechten Beförderungsangebots und durch gezieltes Marketing die Einnahme- und Ertragsituation verbessert werden kann.</p> <p>Sie können die wirtschaftlichen Auswirkungen von organisatorischen und technischen Änderungen im Fahrbetrieb einschätzen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wirken bei qualitätssichernden Maßnahmen und bei der Kostenerfassung mit.</p>	
Inhalte	
Kostenrechnung	
Kostensatz	
Angebotserstellung für Sonderverkehre und Gelegenheitsverkehr	
Marketing	
Materialbewirtschaftung	
Qualitätssicherung	
Schadensfälle	
Korrespondenz	
Textverarbeitung	
Finanzierung	
Zuschüsse	
Eigenwirtschaft	
Gemeinwirtschaft	
Wirtschaftliche und materialschonende Fahrweise	

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission:

Alexander Biehounek
Wolfgang Klose
Oliver Konitz
Klaus Restetzki
Harald Ruben
Alex Schaurer
Thomas Hochleitner

Berufliche Schule Direktorat 3 Nürnberg
Städt. BS f. Fahrzeug- und Luftfahrttechnik München
Stadtwerke Ausbildungszentrum München
Berufliche Schule Direktorat 3 Nürnberg
VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg
IHK für München und Oberbayern München
ISB, München