

## 2. Bildungsgrundlagen und Berufsbild

### Übersicht über die berufliche Grundbildung

Die berufliche Grundbildung als Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ basiert auf übergreifenden Dokumenten. Diese definieren, welche Elemente in der dreijährigen Ausbildung integriert werden und zum eidgenössischen Fähigkeitszeugnis als Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ führen.

So funktioniert die berufliche Grundbildung Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ:

1	Berufsbildungsgesetz und Berufsbildungsverordnung	Das Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG) und die dazugehörige Verordnung (BBV) aus dem Jahr 2003 sind seit dem 1. Januar 2004 in Kraft. Im Berufsbildungsgesetz und in der Berufsbildungsverordnung ist festgelegt, wie die berufliche Grundbildung geregelt und gestaltet wird. Sie bilden sozusagen das Dach der beruflichen Grundbildung und gelten für alle Berufe. ↓
2	Bildungsverordnung und Bildungsplan pro Beruf	Jeder Beruf – so auch die berufliche Grundbildung Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ – hat eine Bildungsverordnung und einen Bildungsplan, in denen die wichtigsten Bestandteile des Lehrberufs definiert sind: <ul style="list-style-type: none"><li>• Handlungskompetenzen</li><li>• Lektionenzuteilung</li><li>• Überbetriebliche Kurse</li><li>• Qualifikationsverfahren</li><li>• Ausweise und Titel</li></ul> Im Bildungsplan kann man nachlesen, welches die Lernziele des Lehrberufs sind. ↓
3	Ausbildungsprogramme	In der beruflichen Grundbildung Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ gibt es für jeden Lernort – Lehrbetrieb, Berufsfachschule und überbetriebliche Kurse – auf der Grundlage der Bildungsverordnung und des Bildungsplanes abgestimmte Ausbildungsprogramme. Sie bilden die Grundlage für Ihre Ausbildung.  Hier wird festgelegt, welche Leistungsziele Sie in einem bestimmten Zeitraum an einem Lernort erarbeiten. ↓

4	Lerndokumentation	Die Lerndokumentation dient Ihnen dazu, die gemachten Arbeiten in Ihrer praktischen Ausbildung am Arbeitsplatz zu dokumentieren und über Ihre Lernfortschritte nachzudenken. ↓
5	Bildungsberichte	Der Bildungsbericht dient dazu, mit dem Berufsbildner oder der Berufsbildnerin regelmässig in einem bestimmten Zeitabstand über die gemachten Fortschritte zu sprechen und eine Standortbestimmung vorzunehmen. ↓
6	Lehrzeugnis	Die Bildungsberichte dienen als Basis für das Lehrzeugnis, das am Ende der beruflichen Grundbildung ausgestellt wird. ↓
7	Abschlussprüfung	Abschlussprüfungen (Qualifikationsverfahren) werden durch die Organisation der Arbeitswelt (OdA) und durch den Kanton festgelegt und durchgeführt. Der Lehrbetrieb muss Sie für die Abschlussprüfung anmelden und Sie im Betrieb auf die Prüfung (praktischer Teil) vorbereiten. ↓
8	Ausweise	Eidg. Fähigkeitszeugnis EFZ, eidg. Berufsmaturitätszeugnis. Der Bund regelt in den Bildungsverordnungen, respektive in der Verordnung über die eidgenössische Berufsmaturität, wer ein Fähigkeitszeugnis oder ein Berufsmaturitätszeugnis erhält.

### Zusammenfassung und Zusammenhang

Welcher Zusammenhang besteht zwischen dem Bildungsplan Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ, dem Ausbildungsprogramm, den Lernberichten und dem Bildungsbericht?

- Der Bildungsplan zeigt auf, welches die Leistungsziele der beruflichen Grundbildung als Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ sind.
- In den Ausbildungsprogrammen wird festgelegt, welche Leistungsziele Sie an einem Lernort in eine bestimmten Zeitraum erarbeiten.
- Die Lernberichte dienen Ihnen dazu, die gemachten Arbeiten am Arbeitsplatz zu dokumentieren und über Ihre Lernfortschritte nachzudenken.
- Der Bildungsbericht dient dazu, mit dem Berufsbildner oder der Berufsbildnerin regelmässig in einem bestimmten Zeitabstand über die gemachten Fortschritte zu sprechen und eine Standortbestimmung vorzunehmen.

### Eigenverantwortung

Besprechen Sie Anpassungen an Ihrem Ausbildungsprogramm mit Ihrem Berufsbildner oder Ihrer Berufsbildnerin. Zögern Sie nicht, frühzeitig das Gespräch zu suchen, wenn Sie das Gefühl haben, in einem wichtigen Ausbildungsbereich noch Lücken zu haben. Engagieren Sie sich für Ihre berufliche Grundbildung, indem Sie Verantwortung übernehmen.

### Berufsbild und Handlungskompetenzen

Im Bildungsplan Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ ist festgehalten, welche Handlungskompetenzen Sie während Ihrer beruflichen Grundbildung erlernen sollen. Sie sind in der „Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen“ im Qualifikationsprofil dargestellt. Daraus ersehen Sie, welche Handlungskompetenzen für Lernende Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ von Bedeutung sind und was sie im Groben beinhalten. An dieser Übersicht können Sie sich orientieren.

Lesen Sie zudem die Ziele und Anforderungen, die zu einer Handlungskompetenz gehören, im Bildungsplan nach, sodass Ihnen die Inhalte und Ziele Ihrer beruflichen Grundbildung klar sind.

Ihr Berufsbildner oder Ihre Berufsbildnerin ist darum bemüht, Ihnen während der beruflichen Grundbildung alle erforderlichen Handlungskompetenzen beizubringen und Sie beim Erlernen zu unterstützen. Es ist aber gut, wenn Sie selbst immer einen Überblick über Ihren aktuellen Bildungsstand haben und die zu erreichenden Ziele kennen.

Die folgende Grafik zeigt Ihnen auf, welche Handlungskompetenzen in der beruflichen Grundbildung als Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ wichtig sind.



### **Beurteilen Sie Ihre Handlungskompetenzen**

Ziel Ihrer beruflichen Grundbildung ist, dass Sie als Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ handlungsfähig sind. Daher spricht man von Handlungskompetenz. Sie bildet sozusagen das Dach der Teilkompetenzen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz. Kompetenz ist individuell und bedeutet die Fähigkeit eines Menschen, sich in einer Situation richtig zu verhalten, eine Aufgabe selbstständig anzugehen, die geforderte Leistung zu erbringen und auch mit den Menschen, die man im Beruf trifft, richtig umzugehen.

In jedem Beruf werden spezifische Anforderungen an die Handlungskompetenzen der Berufsleute gestellt. Das Berufsbild Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ finden Sie im Anhang an dieses Kapitel.

## Berufsbild Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ

### Arbeitsgebiete

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

- Sie üben Assistentztätigkeiten 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 kundenorientierten 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.

### Tätigkeiten

Fachleute öffentlicher Verkehr arbeiten in unterschiedlichen Verkehrsbetrieben. Sie sind zum Beispiel als Kontrollpersonen in Fahrzeugen tätig oder planen von der Zentrale aus den Einsatz von Personal und Fahrzeugen.

Fachleute öffentlicher Verkehr arbeiten in schweizerischen, städtischen oder regionalen Bahn-, Tram- und Busbetrieben. Sie sind in Fahrzeugen, in Bahnhöfen oder in einer Zentrale tätig. Dabei arbeiten sie selbstständig oder unterstützen Fachspezialisten und Fachspezialistinnen. Sie sind im Schwerpunkt Zugbegleitung oder Planung tätig.

Fachleute öffentlicher Verkehr mit Schwerpunkt Planung nehmen die Einteilung des Personals und der Fahrzeuge vor. So stellen sie sicher, dass es zu keinen Engpässen kommt. Sie erstellen Fahrpläne und organisieren, wenn nötig, vor Ort Umleitungen, sodass der Verkehr reibungslos funktioniert.

Im Schwerpunkt Zugbegleitung arbeiten Fachleute öffentlicher Verkehr auf dem Bahnhof oder im Zug. Sie kontrollieren zum Beispiel Fahrausweise und geben Auskunft über freie Plätze, bediente Haltestellen oder Anschlüsse für die Weiterreise. Wenn eine Störung auftritt, informieren sie die Kundschaft vor Ort. Ausserdem sichern sie das Fahrzeug bei Defekten oder in Notsituationen.

Fachleute öffentlicher Verkehr sind zum Beispiel auch im Bereich des Störmanagements und der Kundeninformation oder bei verschiedenen Veranstaltungen tätig. Wenn ein Angebot oder eine Verbindung nicht wie geplant ausgeführt werden kann, prüfen die Berufsleute, ob eine Alternative vorhanden ist. Fachleute öffentlicher Verkehr gehen offen auf Menschen zu, sind sprachgewandt und bewahren auch in schwierigen Situationen Ruhe. Sie achten darauf, dass gesetzliche Vorgaben sowie betriebliche, ökologische und technische Kriterien eingehalten werden.

### **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. Operationscenter 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.**

### Quellen:

Bildungsplan Fachfrau / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ  
BIZ-BERUFSINFO, © SDBB Bern / Laufbahnenzentrum (LBZ) Zürich

## Übersicht der Handlungskompetenzen

Blau umfasst die Handlungskompetenzen des Schwerpunktes Planung, grün diejenigen des Schwerpunktes Zugbegleitung.

1	<b>Planen des Einsatzes von Personal und Fahrzeugen</b>	1.1 Einsatzplanung des Personals für eine bestimmte Periode selbstständig erstellen	1.2 Einsatzplanung der Fahrzeuge für eine bestimmte Periode selbstständig 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
		2.1 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				
2	<b>Bewältigen unvorhergesehener Abweichungen vom Regelbetrieb</b>		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				
		3.1 Betriebliche Informationen erstellen und verwalten und den Dienst vorbereiten										
3	<b>Sicherstellen des Betriebs des Fahrzeugverkehrs, der Sicherheit und der Qualität der Fahrzeuge</b>			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					
		4.1 Kundinnen und Kunden vor und während der Fahrt Auskunft erteilen	4.2 Kundinnen und Kunden vor und während der Fahrt betreuen									
4	<b>Begleiten und Betreuen der Kundinnen und Kunden vor Ort</b>											



## Handlungskompetenzen an Beispielen erklärt

### Fachkompetenz

Unter Fachkompetenz wird die Fähigkeit verstanden, berufstypische Aufgaben und Sachverhalte selbstständig zu bewältigen. Wie schnell und gut arbeitet jemand, wie gut kann er oder sie das Wissen fachlich umsetzen?

**Ein Beispiel für Fachkompetenz:** Ein lernender Koch kennt die wichtigsten französischen Weine mit ihren Traubensorten und weiss, wozu welcher Wein am besten passt.

### Methodenkompetenz

Methodenkompetenz bedeutet die Fähigkeit, sich etwas möglichst gut zu merken oder eine Aufgabe geschickt zu lösen. Das methodische Vorgehen beinhaltet die Fähigkeit, Aufgaben zu bewältigen, indem vorher geplant, eine Lösungsstrategie entwickelt und auch erfolgreich angewendet wird. Angehende Berufsleute müssen also über gewisse Fähigkeiten verfügen, mit den vorhandenen Mitteln oder Betriebseinrichtungen sinnvoll umzugehen und die Arbeit zu planen.

**Ein Beispiel für Methodenkompetenz:** Eine lernende Kauffrau kann nach einigem Üben gute Protokolle verfassen. Sie weiss, wie sie während der Sitzung vorgeht, was sie wie notiert und wie sie nach der Sitzung das Protokoll strukturiert und verständlich formuliert.

### Sozialkompetenz

Unter Sozialkompetenz werden alle persönlichen Fähigkeiten und Einstellungen verstanden, mit denen sich eine Person auf andere ausrichtet und dabei auch das Verhalten und die Einstellungen des Gegenübers beeinflusst. Der Begriff beschreibt die Fähigkeit, Teamgeist, Motivation und Begeisterung in der Zusammenarbeit mit anderen zu zeigen und für gemeinsame Ziele zu nutzen, zum Beispiel mit Kundinnen und Kunden, Vorgesetzten oder Kollegen und Kolleginnen. Dieser Kompetenzbereich zeigt sich darin, wie jemand im Team arbeitet, mit Konflikten umgeht, informiert und kommuniziert.

**Ein Beispiel für Sozialkompetenz:** Ein lernender Gärtner hat den Auftrag, zusammen mit seinem Chef einen Garten neu zu gestalten. Er muss herausfinden, welche Vorstellungen die Auftraggeber haben, wie der Garten genutzt wird und muss die Kunden dementsprechend beraten. Mögen sie immergrüne Sträucher oder bevorzugen sie Bambus? Wie erklärt er der Hausherrin, dass der Boden für den gewünschten Rosengarten nicht geeignet ist?

### Selbstkompetenz

Der Begriff der Selbstkompetenz bezeichnet Fähigkeiten und Einstellungen, in denen sich die Haltung eines Menschen zur Arbeit ausdrückt. Dies können sein: Zuverlässigkeit, Selbstständigkeit, Belastbarkeit. Auch gute Umgangsformen und Lernbereitschaft gehören in diesen Bereich der Handlungskompetenz.

**Ein Beispiel für Selbstkompetenz:** Eine Fachfrau Betreuung muss am Morgen die Betten im Altersheim neu beziehen. Diese Arbeit gefällt ihr nicht, sie findet sie langweilig und anstrengend. Wie kann sie sich trotzdem motivieren und die Arbeit gut erledigen? Vielleicht kann sie sich auf den Ausflug am Nachmittag in den nahen Park freuen?