



Bildungsplan

zur Verordnung des SBFJ vom 5. Januar 2021 über die berufliche Grundbildung für

Fachfrau öffentlicher Verkehr / Fachmann öffentlicher Verkehr mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)

vom 23. November 2020

Berufsnummer 74115

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
Prämissen zur Zukunftsfähigkeit des Berufsbilds.....	4
2. Berufspädagogische Grundlagen	5
2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung.....	5
2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz.....	6
2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)	7
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte	8
3. Qualifikationsprofil	9
3.1. Berufsbild	9
3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen	11
3.3. Anforderungsniveau des Berufes	11
4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort	12
Erstellung	30
Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität	31
Anhang 2: Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes	32
Glossar	34

Abkürzungsverzeichnis

BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz), 2004
BBV	Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung), 2004
BiVo	Verordnung über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung)
EBA	eidgenössisches Berufsattest
EFZ	eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
OdA	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverband)
öV	öffentlicher Verkehr
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SBBK	Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
SDBB	Schweiz. Dienstleistungszentrum Berufsbildung Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
üK	überbetrieblicher Kurs
VöV	Verband öffentlicher Verkehr

1. Einleitung

Als Instrument zur Förderung der Qualität¹ der beruflichen Grundbildung für Fachfrau öffentlicher Verkehr und Fachmann öffentlicher Verkehr 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.

¹ vgl. Art. 12 Abs. 1 Bst. c Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV) und Art. [Zahl] der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo) für Fachfrau öffentlicher Verkehr EFZ / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ

Prämissen zur Zukunftsfähigkeit des Berufsbilds

Die Abbildung des technologischen Fortschritts bildet eine wesentliche Massgabe in der praktischen Umsetzung der Ausbildung. Die Digitalisierung und wachsende Intelligenz von Basissystemen in der Planung, Lenkung und Steuerung des öffentlichen Verkehrs (öV) wird in der Ausbildung auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik aufgegriffen und integriert. Neben der Anforderung an die Lernenden, Optimierungen in ihren Tätigkeiten systemunabhängig zu entwickeln, wächst deshalb künftig auch der Stellenwert der Analyse und Bewertung von systemisch erzeugten Daten. Dies soll jeweils dem Stand der Technologie entsprechend in der betrieblichen Ausbildung adäquat berücksichtigt werden können.

Exemplarisch bedeutet das, dass Lernende befähigt werden, nicht nur bestehende Leit- und Stellwerktechnik zu beherrschen, sondern auch mit neuen Technologien und Systemen zu interagieren. Die Entwicklungen im Rahmen der Brancheninitiative «Smartrail 4.0» erfahren dabei besondere Bedeutung. Aus diesem Umgang mit neuen digitalen Technologien und Werkzeugen resultiert die Anforderung, variantenbasiert zu denken und handeln, beispielsweise hinsichtlich der Gestaltung der Fahrpläne, Kapazitätsplanungen und Ressourcenanforderungen. Dadurch soll das Verständnis im Umgang mit innovativen IT-Mittel und daraus generierten Daten gefördert und deren Auswirkungen auf die zukünftige Entwicklung im öV entwicklungssoffen vermittelt werden können.

Die Kommunikation mit den Nutzerinnen und Nutzern von Transportangeboten ist erfolgsrelevant für das öV-System und breit anwendbar. In der Ausbildung kann diese Kompetenz einerseits systembasiert vermittelt werden, in dem die Auswirkungen des eigenen Handelns bei der Bedienung von Systemen auf die Kundinnen und Kunden erlernt werden. Andererseits können auch im direkten Kundenkontakt die Dialogfähigkeit gefördert und Kundenbedürfnisse unmittelbar erfahren werden. Übergeordnetes Ziel ist, ein umfassendes Verständnis des Gesamtsystems öV jeweils aus der Perspektive der Kundenbedürfnisse zu vermitteln.

Die unterschiedlichen Bedürfnisse der Transportunternehmen (beispielsweise ZSTEBV-Prüfung) werden möglichst berücksichtigt. Durch spezifische betriebliche Vertiefungen soll in Zusammenarbeit mit den beteiligten Akteuren wie etwa den Berufsfachschulen ausreichende Flexibilität geschaffen werden, um den Bedürfnissen Rechnung zu tragen. Ein ausgewogenes Umsetzungskonzept stützt diese Anliegen über den gesamten Verlauf der Ausbildung. Die Befähigung und Einsetzbarkeit der Lernenden wird dadurch optimal auf deren Bedürfnisse und die Planung und den Bedarf der Ausbildungsbetriebe ausgerichtet.

Die künftigen Lernenden, welche sich für eine Laufbahn als Fahrdienstleiter/in resp. Zugverkehrsleiter/in interessieren, werden im Rahmen der Berufsorientierung und Rekrutierung über die dafür notwendigen zusätzlichen (insbesondere medizinischen und psychologischen) Voraussetzungen sowie Qualifizierungsschritte (Prüfung gemäss ZSTEBV) offen informiert.

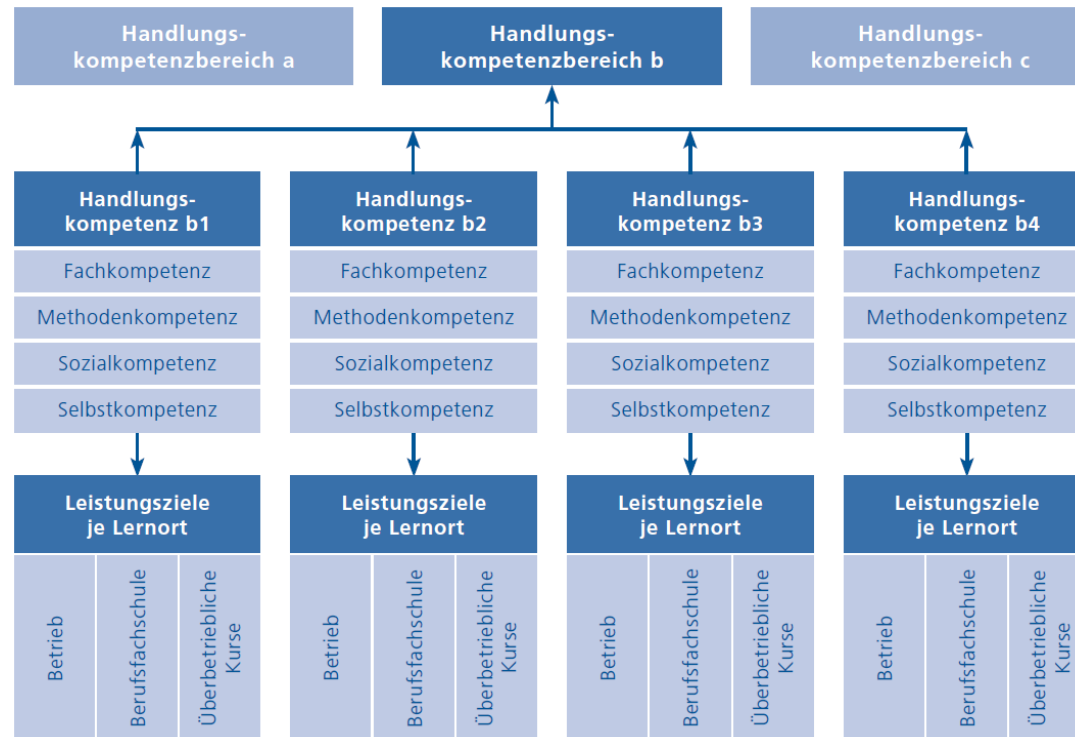
2. Berufspädagogische Grundlagen

2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung

Der vorliegende Bildungsplan ist die berufspädagogische Grundlage der beruflichen Grundbildung Fachfrau öffentlicher Verkehr EFZ / 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 öffentlicher Verkehr EFZ / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ umfasst **vier Handlungskompetenzbereiche**. Diese umschreiben und begründen die Handlungsfelder des Berufes und grenzen sie voneinander ab.

Beispiel: Planen und Umsetzen des Kundenangebots

Jeder Handlungskompetenzbereich umfasst eine bestimmte Anzahl **Handlungskompetenzen**. So sind im Handlungskompetenzbereich «b Sicherstellen des operativen Betriebs» vier 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 2.4).

2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz

Handlungskompetenzen umfassen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Damit Fachleute 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



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	Wissen	Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab. Beispiel: a.1.10 Sie benennen die Kapazitäten der wichtigsten Verkehrsmittel, die Vorgaben und Standards. (Berufsfachschule)
K 2	Verstehen	Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten. Beispiel: b.1.2 Sie beschreiben die unterschiedlichen Kundeninformationssysteme und deren Vor- und Nachteile. (Berufsfachschule)
K 3	Anwenden	Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an. Beispiel: c.2.7 Sie informieren Kundinnen und Kunden mündlich oder schriftlich in der ersten Landessprache sowie in einer zweiten Landessprache oder auf Englisch und zeigen ihnen gegebenenfalls alternative Reise- oder Transportmöglichkeiten auf. (Betrieb)
K 4	Analyse	Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus. Beispiel: a.1.2 Sie analysieren die technologischen und gesellschaftlichen Entwicklungen / Trends und ordnen die für den öV relevanten Einflussfaktoren zu. (Berufsfachschule)
K 5	Synthese	Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen. Beispiel: b.2.3 Sie schätzen in unterschiedlichen Übungssituationen unter Zeitdruck das Ausmass und die Auswirkungen einer Abweichung ab und bestimmen die Sofortmassnahmen. (üK)
K 6	Beurteilen	Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien. Beispiel: d.2.3 Sie erarbeiten Optimierungsvorschläge und bewertet diese. Dabei berücksichtigen sie gesetzliche und betriebliche Vorgaben zu Sicherheit, Wirtschaftlichkeit und Kundenorientierung. (Betrieb)

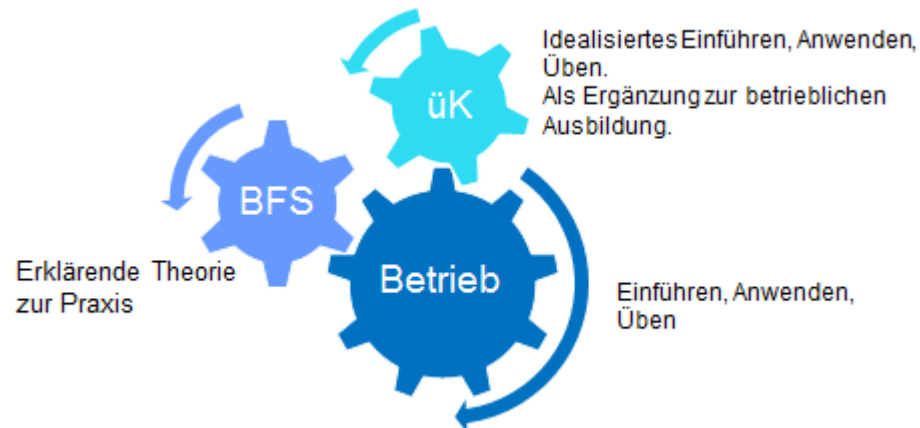
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte

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 Handelsschulen 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 beschreibt das Berufsbild sowie die zu erwerbenden Handlungskompetenzen und das Anforderungsniveau des Berufes. Es zeigt auf, über welche Qualifikationen eine Fachfrau öffentlicher Verkehr EFZ oder ein Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ verfügen muss, um den Beruf auf dem erforderlichen Niveau kompetent auszuüben.

Neben der Beschreibung der Handlungskompetenzen dient das Qualifikationsprofil auch als Grundlage für die Ausgestaltung der Qualifikationsverfahren. Darüber hinaus unterstützt es die Einstufung des Berufsbildungsabschlusses im nationalen Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung) bei der Erarbeitung der Zeugniserläuterung.

3.1. Berufsbild

Arbeitsgebiet

Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ sind hauptsächlich in Planungsabteilungen und Verkehrszentralen von Transportdienstleistungsanbietern für Personen und Güter tätig. Die Transportdienstleistungen werden von Reisenden im Berufs- oder Freizeitverkehr oder von Güterverkehrskundinnen und -kunden in Anspruch genommen. Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ übernehmen in ihrem Unternehmen je nach Tätigkeitsfeld Aufgaben in der Planung und Umsetzung des Kundenangebots, der Überwachung, der Lenkung und Sicherung des operativen Betriebs, der Kundeninformation und -lenkung sowie der Analyse und Optimierung der Angebote und Betriebsabläufe.

Sie arbeiten mit Linienvorgesetzten, Betriebspersonal, technischem Personal, Ressourcenverwalterinnen und -verwaltern sowie mit externen Partnern wie Bestellern, Aufsichtsbehörden, Blaulichtorganisationen, Infrastrukturunternehmen oder Bauunternehmen zusammen.

Wichtigste Handlungskompetenzen

Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ erstellen Angebots- und Betriebskonzepte für verschiedene Ereignisse und Zusatzangebote und entwickeln Fahrplanvarianten. Sie ermitteln den Bedarf an Infrastruktur, Personal und Fahrzeugen und arbeiten Personal- und Fahrzeugeinsatzpläne aus.

Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ überwachen und lenken Betriebsabläufe. Sie erkennen Abweichungen vom Normalbetrieb, schätzen die Auswirkungen solcher Abweichungen ab und leiten entsprechende Massnahmen ein, um die Transportkette aufrechtzuerhalten oder wiederherzustellen. Sie passen die Infrastruktur-, Personal- und Fahrzeugeinsätze situationsgerecht an und

führen diese nach Beendigung einer Abweichung wieder in den Normalbetrieb über.

Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ planen und erfassen Kundeninformationen in den entsprechenden Systemen. Sie kommunizieren mit Kundinnen und Kunden sowie Ansprechpartnern über verschiedene Kanäle. Weiter stellen sie sicher, dass Kundenströme optimal gelenkt werden. Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ unterstützen Kundinnen und Kunden in jeder Betriebssituation. Sie nehmen Rückmeldungen entgegen und bearbeiten sie.

Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ erheben Betriebsdaten sowie Informationen und bereiten diese auf. Sie nehmen Soll-Ist-Analysen der entsprechenden Konzepte und Abläufe vor, leiten Optimierungsmassnahmen ab, leiten diese an die zuständige Stelle weiter oder setzen sie in ihrem Kompetenzbereich selber um. Sie überprüfen die Wirksamkeit von Optimierungsmassnahmen und leiten die Erkenntnisse an die zuständige Stelle weiter.

Berufsausübung

Transportdienstleistungen für Personen und Güter werden rund um die Uhr erbracht. Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ sind bereit, unregelmässige Arbeitszeiten zu leisten. Sie sind vertraut mit den internen und externen Vorschriften, verfügen über ein hohes Sicherheitsbewusstsein und handeln auch im gestörten Betrieb verantwortungsbewusst.

Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ setzen digitale Kompetenzen ein, um die gegenwärtigen und zukünftigen betrieblichen Systeme sicher und effizient zu handhaben. Sie denken und handeln ganzheitlich und vernetzt sowie kosten- und nutzenbewusst, wenn sie Lösungen beurteilen, bewerten und Entscheidungen treffen.

Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ arbeiten im Team mit Fachspezialistinnen und Fachspezialisten oder selbständig ausführend. Sie zeigen ein ausgeprägtes Verständnis für Kundenbedürfnisse und verhalten sich gegenüber Kundinnen und Kunden sowie Ansprechpartnern dienstleistungsorientiert. Sie informieren und kommunizieren situationsbezogen und adressatengerecht in der ersten Landessprache, einer zweiten Landessprache und auf Englisch.

Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ verfügen über Verhandlungsgeschick und Durchsetzungsvermögen. Sie bleiben auch in Ausnahmesituationen ruhig und handeln sachlich und überlegt. Sie haben ein ausgeprägtes Verständnis der komplexen Abläufe und Zusammenhänge, welche zur Erbringung der Transportdienstleistungen nötig sind.

Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Effiziente, nachhaltige und gut ausgebaute Transportdienstleistungen für Personen und Güter sind national und international stark nachgefragt und bilden einen wichtigen wirtschaftlichen Faktor. Als gut ausgebildete Fachkräfte tragen Fachleute öffentlicher Verkehr EFZ zur Bereitstellung und Weiterentwicklung von kundenfreundlichen, sicheren, qualitativ hochstehenden sowie umweltverträglichen und energieeffizienten Lösungen bei und leisten damit einen Beitrag für eine zukunftsgerichtete Mobilität.

Allgemeinbildung

Die Allgemeinbildung beinhaltet grundlegende Kompetenzen zur Orientierung im persönlichen Lebenskontext und in der Gesellschaft sowie zur Bewältigung von privaten und beruflichen Herausforderungen.

3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →			
a	Planen und Umsetzen des Kundenangebots	a1: Angebots- und Betriebskonzepte für Transportdienstleistungen erstellen	a2: Fahrplanvarianten entwickeln und beurteilen	a3: Bedarf an Infrastruktur-, Personal- oder Fahrzeugressourcen zur Umsetzung des Transportauftrags ermitteln	a4: Personaleinsatzpläne, Fahrzeugeinsatzpläne oder die Zuteilung der Infrastrukturressourcen zur Erfüllung des Transportauftrags ausarbeiten
b	Sicherstellen des operativen Betriebs	b1: Betriebsablauf von Transportdienstleistungen im Normalbetrieb sicherstellen	b2: Abweichungen vom Normalbetrieb bei der Ausführung von Transportdienstleistungen erkennen und Massnahmen einleiten	b3: Infrastruktur, Personal- und Fahrzeugeinsatz für Transportaufträge während einer Abweichung vom Normalbetrieb anpassen	b4: Infrastruktur, Personal und Fahrzeuge für Transportaufträge nach Abweichungen in den Normalbetrieb überführen
c	Kommunizieren mit Kundinnen und Kunden sowie Ansprechpartnern	c1: Kundeninformation im Personen- oder Güterverkehr planen und in den Systemen erfassen	c2: Kundinnen und Kunden im Personen- oder Güterverkehr informieren und Kundenströme lenken	c3: Rückmeldungen von Ansprechpartnern und Kundinnen und Kunden im Personen- oder Güterverkehr entgegennehmen und bearbeiten	
d	Optimieren von Angeboten und Betriebsabläufen	d1: Betriebsdaten und Informationen für die Optimierung von Betriebskonzepten oder -abläufen von Transportdienstleistungen erheben und aufbereiten	d2: Soll-Ist-Analysen von Betriebsabläufen von Transportdienstleistungen erstellen und Optimierungsmassnahmen ableiten	d3: Wirksamkeit der Optimierungsmassnahmen für Transportdienstleistungen überprüfen	

3.3. Anforderungsniveau des Berufes

Das Anforderungsniveau des Berufes ist im Bildungsplan mit den zu den Handlungskompetenzen zählenden Leistungszielen an den drei Lernorten weiter beschrieben. Zusätzlich zu den Handlungskompetenzen wird die Allgemeinbildung gemäss Verordnung des SBFI vom 27. April 2006 über die Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung vermittelt (SR 412.101.241).

4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort

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.

Handlungskompetenzbereich a: Planen und Umsetzen des Kundenangebots

Handlungskompetenz a.1: Angebots- und Betriebskonzepte für Transportdienstleistungen erstellen

Fachleute öffentlicher Verkehr erhalten den Auftrag, ein Angebots- und Betriebskonzept unter Einhaltung von terminlichen Vorgaben zu erstellen oder anzupassen. Sie beschaffen sich die Informationen zum Mengengerüst der Kunden oder Güter. Weiter klären sie Start, Ziel und Zeitpunkt des Transports ab und bei Gütern, um welches Transportgut es sich handelt. Anschliessend ermitteln Fachleute öffentlicher Verkehr die freie Kapazität und bestimmt das benötigte Zusatzangebot. Sie klären mit den Ansprechpartnern die zur Verfügung stehenden Ressourcen und passen wenn nötig die Planung an. Dabei sind sie sich der Abhängigkeiten im Gesamtsystem öV bewusst. Die vorgegebenen betrieblichen Systeme setzen sie effizient ein. Im nächsten Schritt erstellen Fachleute öffentlicher Verkehr Varianten unter Berücksichtigung der finanziellen Rahmenbedingungen und der örtlichen Gegebenheiten sowie möglicher Risiken. Sie prüfen die verschiedenen Varianten in Bezug auf den wirtschaftlichen Ressourceneinsatz, die Qualität und die Kundenzufriedenheit. Anschliessend präsentieren sie die Varianten der Auftraggeberin/dem Auftraggeber adressatengerecht und begründen ihre Wahl. Nach der Freigabe der favorisierten Variante erarbeiten sie das Konzept inklusive Termine und Fristen zu Handen der Ansprechpartner.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
a.1.1 Sie ermitteln die betrieblichen und gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie weitere relevante Informationen zum Auftrag. (K3)	a.1.1 Sie beschreiben das Gesamtsystem öV Schweiz und leiten die Erfolgsfaktoren und Herausforderungen ab. (K3) a.1.2 Sie analysieren die technologischen und gesellschaftlichen Entwicklungen/Trends und ordnen die für den öV relevanten Einflussfaktoren zu. (K4) a.1.3 Sie skizzieren das öV-Netz der Schweiz und im angrenzenden Ausland und beschreiben die geografischen, wirtschaftlichen und touristischen Merkmale. (K3) a.1.4 Sie beschreiben die am öV-System beteiligten Akteure und deren Abhängigkeiten. (K2)	

	<p>a.1.5 Sie erläutern, wie öV-Leistungen bestellt werden, wer dafür zuständig ist und welche Wettbewerbssituation sich daraus ergibt. (K2)</p> <p>a.1.6 Sie benutzen die relevanten gesetzlichen Grundlagen des öV-Systems in einer gegebenen Situation. (K3)</p> <p>a.1.7 Sie beschreiben, wie eine Trasse im Eisenbahnverkehr erstellt, bestellt und vergeben wird. (K2)</p> <p>a.1.8 Sie gliedern Informationen nach deren auftragsbezogenen Relevanz und stellen gegebenenfalls Rückfragen. (K4)</p>	
<p>a.1.9 Sie ermitteln die frei verfügbaren Kapazitäten und berechnen den zusätzlichen Bedarf. Dabei setzen sie die vorgegebenen betrieblichen Systeme effizient ein. (K4)</p>	<p>a.1.9 Sie erklären die Begriffe Frequenzen und Auslastung in Bezug zum Personenverkehr und zum Güterverkehr. (K2)</p> <p>a.1.10 Sie benennen die Kapazitäten der wichtigsten Verkehrsmittel, die Vorgaben und Standards. (K1)</p> <p>a.1.11 Sie ermitteln aufgrund von Frequenz- und Kapazitätsangaben die Auslastung der Verkehrsmittel und leiten den Handlungsbedarf ab. (K4)</p>	
<p>a.1.12 Sie erarbeiten realisierbare Varianten. (K3)</p>	<p>a.1.12 Sie erläutern die Begriffe Reisekette/Transportkette. (K2)</p> <p>a.1.13 Sie wenden die Grundlagen zur Berechnung von Varianten des Fahrzeugeinsatzes in einer gegebenen Situation an. (K3)</p> <p>a.1.14 Sie begründen auftrags- und kundenspezifische Zusatzleistungen in Bezug zu den Varianten. (K2)</p>	<p>a.1.12 Sie erstellen anhand eines Praxisbeispiels eine Reisekette/Transportkette. (K3)</p>

<p>a.1.15 Sie bewerten die Varianten in Bezug auf den wirtschaftlichen Ressourceneinsatz, die Qualität und die Kundenzufriedenheit. (K5)</p>	<p>a.1.15 Sie beschreiben das Qualitätsversprechen des Anbieters im Kontext der Kundenzufriedenheit. (K2) a.1.16 Sie stellen die Varianten in einer gegebenen Situation gegenüber und bewertet diese unter betriebswirtschaftlichen Grundsätzen. (K4)</p>	<p>a.1.15 Sie analysieren eine Transportkette exemplarisch in Bezug auf den wirtschaftlichen Ressourceneinsatz, die Qualität und die Kundenzufriedenheit. (K4)</p>
<p>a.1.17 Sie präsentieren der Auftraggeberin / dem Auftraggeber die ausgearbeiteten Varianten, schlagen ihre favorisierte Variante vor und begründen ihre Wahl. (K6)</p>	<p>a.1.17 Sie stellen das ausgearbeitete Konzept einer Zielgruppe stufengerecht vor und wenden dabei die Grundsätze der Präsentationstechnik an. (K3) a.1.18 Sie führen Verhandlungen erfolgreich zum Abschluss, indem sie sich verständlich ausdrücken, sachlich argumentieren, Abkürzungen vermeiden, Mimik/Gestik gezielt einsetzen sowie auf korrekte Kleidung und Körperhygiene achten. (K3)</p>	
<p>a.1.19 Sie erarbeiten das Konzept der ausgewählten Variante inklusive Termine und Fristen zu Händen der Ansprechpartner. (K3)</p>	<p>a.1.19 Sie erstellen ein Konzept mit logischer Abfolge. (K3)</p>	

Handlungskompetenz a.2: Fahrplanvarianten entwickeln und beurteilen		
<p>Fachleute öffentlicher Verkehr erhalten den Auftrag, eine Fahrplanvariante zu entwickeln. Sie klären das Kundenbedürfnis ab, ermitteln die benötigten Ressourcen und klären allfällige rechtliche Vorgaben. Weiter berücksichtigen sie die örtlichen und zeitlichen Aspekte sowie die Abhängigkeiten im Gesamtsystem öV. Dabei verhandeln sie überzeugend mit ihren Ansprechpartnern. Anschliessend entwickeln Fachleute öffentlicher Verkehr den Fahrplan oder beurteilen die vorgeschlagenen Möglichkeiten. Sie prüfen die Lösungen in Bezug auf die Attraktivität des Angebots und schätzen die Kundenakzeptanz sowie die betrieblichen Risiken ab. Weiter berücksichtigen sie die Wirtschaftlichkeit, Umweltverträglichkeit, betrieblichen Rahmenbedingungen wie z.B. technische Anforderungen, Abhängigkeiten von Rollmaterial und Infrastruktur oder die Mitarbeiterverträglichkeit.</p>		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
a.2.1 Sie analysieren das Kundenbedürfnis auf Grund der Bestellung. (K4)		
a.2.2 Sie klären den Bedarf und die Verfügbarkeit der betrieblichen Ressourcen. Dabei verhandeln sie überzeugend mit ihren Ansprechpartnern. (K3)	a.2.2 Sie beschreiben die betrieblichen Ressourcen Personal, Fahrzeuge, Infrastruktur und finanzielle Mittel. (K2)	
a.2.3 Sie erstellen Fahrplanvarianten unter Berücksichtigung der Fahrplanstabilität. (K3)	<p>a.2.3 Sie beschreiben den Aufbau und die Hierarchie des Fahrplans. (K2)</p> <p>a.2.4 Sie erläutern, mit welchen Instrumenten und nach welchen Vorgaben ein Fahrplan erstellt wird. (K2)</p> <p>a.2.5 Sie erstellen einen Fahrplanentwurf für ein Zusatzangebot. (K3)</p>	a.2.3 Sie erstellen Fahrplanvarianten für ein Zusatzangebot unter Berücksichtigung der Fahrplanstabilität. (K3)
a.2.6 Sie beurteilen die erstellten Fahrplanvarianten in Bezug auf das Kundenbedürfnis, die Wirtschaftlichkeit und die Attraktivität. (K6)	<p>a.2.6 Sie berechnen die Kosten einer Extraleistung. (K3)</p> <p>a.2.7 Sie erörtern die Umweltfaktoren und die Möglichkeiten zur Kostenoptimierung. (K4)</p>	a.2.6 Sie vergleichen anhand eines Praxisbeispiels Fahrplanvarianten in Bezug auf das Kundenbedürfnis, die Wirtschaftlichkeit und die Attraktivität. (K5)

Handlungskompetenz a.3: Bedarf an Infrastruktur-, Personal- oder Fahrzeugressourcen zur Umsetzung des Transportauftrags ermitteln

Fachleute öffentlicher Verkehr erhalten den Auftrag, den Ressourcenbedarf für einen Transportauftrag zu ermitteln. Sie klären die Details des Auftrags und nehmen eine erste Ressourcenabschätzung nach betriebspezifischen Richtlinien vor. Im nächsten Schritt prüfen sie die zur Verfügung stehenden und passenden Ressourcen. Fachleute öffentlicher Verkehr wählen die beste Variante unter Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse, der Wirtschaftlichkeit sowie der gesetzlichen und technischen Gegebenheiten aus. Anschliessend bilden sie die Reservationen in den Systemen ab und informieren die Ansprechpartner.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
a.3.1 Sie verschaffen sich eine Übersicht zum Transportauftrag und klären ab, wenn nötig. (K3)	a.3.1 Sie erklären die Begriffe Grundleistung, Extraleistung und Services. (K2)	
a.3.2 Sie überprüfen den Transportauftrag in Bezug auf gesetzliche, betriebliche und topografische Gegebenheiten. (K3)	<p>a.3.2 Sie beschreiben die im öV eingesetzten Fahrzeuge sowie die personelle Besetzung hinsichtlich Einsatzmöglichkeiten, technischen Gegebenheiten, Ausrüstung und Komfortmerkmalen. (K2)</p> <p>a.3.3 Sie beschreiben die Infrastrukturanlagen, welche für das Erbringen eines Transportauftrages relevant sind. (K2)</p> <p>a.3.4 Sie wenden die Bestimmungen des Arbeitszeitgesetzes (AZG) und der AZG-Verordnung an. (K3)</p>	<p>a.3.2 Sie überprüfen anhand eines Praxisbeispiels einen Transportauftrag in Bezug auf gesetzliche, technische und topografische Gegebenheiten. (K3)</p> <p>a.3.3 Sie führen anhand von Praxisbeispielen Bedarfs- und Frequenzanalysen durch. (K3)</p>
a.3.5 Sie leiten den geeigneten Ressourceneinsatz ab und begründen ihre Wahl. (K5)	a.3.5 Sie zeigen die gesetzlichen und betrieblichen Sicherheitsvorgaben einer Transportdienstleistung in Bezug auf Kundinnen und Kunden, Personal, Fahrzeuge und Infrastruktur auf. (K3)	<p>a.3.5 Sie leiten aus einem Praxisbeispiel den geeigneten Ressourceneinsatz ab und begründen ihre Wahl. (K4)</p> <p>a.3.6 Sie ermitteln einen allfälligen Zusatzbedarf und bestimmen die nötigen Ressourcen. (K3)</p>
a.3.7 Sie reservieren die ermittelten Ressourcen gemäss betriebspezifischen Vorgaben und informieren die Ansprechpartner. (K3)		

Handlungskompetenz a.4: Personaleinsatzpläne, Fahrzeugeinsatzpläne oder die Zuteilung der Infrastrukturressourcen zur Erfüllung des Transportauftrags ausarbeiten

Fachleute öffentlicher Verkehr erhalten den Auftrag, die Bestellung für einen Transportauftrag umzusetzen. Sie überprüfen die Machbarkeit, die Sicherheitsbestimmungen und die Qualität. Danach geben sie die definitiven Planungsentscheide in den Systemen ein. Dabei berücksichtigen sie die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben, die Kompetenzmatrix des Personals sowie die Mitarbeiterbedürfnisse. Bei Unstimmigkeiten reagieren Fachleute öffentlicher Verkehr zeitnah und situationsgerecht und stellen den Sollzustand her. Zum Schluss aktivieren sie die Einträge in den Systemen und kommunizieren die Detailplanung gemäss den Terminen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>a.4.1 Sie überprüfen die Realisierbarkeit der Bestellung und leiten falls nötig Korrekturen oder Anpassungen ein. (K3)</p>	<p>a.4.1 Sie erstellen auftragsbezogen einen Personaleinsatzplan unter Berücksichtigung der verfügbaren Ressourcen und unter Anwendung der betrieblichen sowie gesetzlichen Vorgaben. (K3)</p> <p>a.4.2 Sie erstellen auftragsbezogen einen Fahrzeugeinsatzplan unter Berücksichtigung der verfügbaren Ressourcen und unter Anwendung der betrieblichen sowie gesetzlichen Vorgaben. (K3)</p> <p>a.4.3 Sie beschreiben die Auswirkungen von Intervallen zum Unterhalt und zur Erneuerung der Infrastruktur auf den Betriebsablauf. (K2)</p> <p>a.4.4 Sie erläutern den Inhalt, den Sinn und Zweck der Instandhaltung von Fahrzeugen und der Infrastruktur. (K2)</p>	<p>a.4.1 Sie leiten Planungsvarianten der Personal- und Fahrzeugressourcen aus einem ausgearbeiteten Fahrplan ab. (K3)</p>
<p>a.4.5 Sie bestimmen situationsbezogen den Ressourceneinsatz. (K4)</p>	<p>a.4.5 Sie teilen Mitarbeitenden Personaleinsätze unter Berücksichtigung deren Kompetenzen und Bedürfnissen zu. (K3)</p> <p>a.4.6 Sie stellen mögliche Interessenskonflikte und Auswirkungen auf die Personalmotivation gegenüber und schlagen Lösungsmöglichkeiten vor. (K4)</p>	<p>a.4.5 Sie erstellen anhand eines Praxisbeispiels einen Umlaufplan für Fahrzeuge sowie einen Dienstplan für das benötigte Personal. (K4)</p> <p>a.4.6 Sie analysieren anhand eines Praxisbeispiels den Fahrzeugeinsatz in Bezug auf die verschiedenen Infrastrukturabhängigkeiten. (K4)</p>
<p>a.4.7 Sie geben die definitiven Planungsentscheide in den Systemen ein und stellen sicher, dass die betreffenden Stellen termingerecht verständigt werden. (K3)</p>	<p>a.4.7 Sie informieren Mitarbeitende und weitere betroffene Stellen adressatengerecht und inhaltlich vollständig über einen Planungsentscheid. (K3)</p>	

Handlungskompetenzbereich b: Sicherstellen des operativen Betriebs

Handlungskompetenz b.1: Betriebsablauf von Transportdienstleistungen im Normalbetrieb sicherstellen

Fachleute öffentlicher Verkehr informieren sich bei Arbeitsbeginn über die aktuelle Betriebslage, die Extraleistungen sowie die vorgesehenen Intervalle/Umlenkungen. Sie beziehen diese Informationen aus den betrieblichen Systemen und sprechen sich gegebenenfalls direkt mit ihren Teamkolleginnen und Teamkollegen ab. Sie überwachen und bedienen die relevanten Systeme für Betriebsabläufe unter Berücksichtigung der geltenden Vorschriften. Dabei handeln sie kundenorientiert und sind sich der Zusammenhänge der eingesetzten Systeme bewusst. Fachleute öffentlicher Verkehr tragen relevante Informationen und Daten zusammen, verarbeiten diese laufend und leiten sie wenn notwendig weiter. Sie informieren die verschiedenen Ansprechpartner über die vorhandenen Kommunikationskanäle klar und zeitgerecht und dokumentieren während des ganzen Ablaufs die Geschehnisse.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b.1.1 Sie beschaffen sich bei ihrem Schichtbeginn einen Überblick der für die Tätigkeit nötigen Informationen und schätzen die Auswirkungen ab. (K3)	b.1.1 Sie wenden die schweizerischen Fahrdienstvorschriften an. (K3) b.1.2 Sie beschreiben die unterschiedlichen Kundeninformationssysteme und deren Vor- und Nachteile. (K2)	
b.1.3 Sie priorisieren die relevanten Informationen und beschaffen sich, wenn nötig, weitere Informationen. Dabei kommunizieren sie adressatengerecht und sind sich ihrer Verantwortung bewusst. (K4)		
b.1.4 Sie richten ihren Arbeitsplatz situationsbezogen ein und nehmen die relevanten Systeme in Betrieb. (K3)		

<p>b.1.5 Sie überwachen aufmerksam und vorausschauend den laufenden Betrieb, entnehmen den vorhandenen Systemen die benötigten Informationen und bedienen die Systeme situationsbezogen. (K3)</p>		<p>b.1.5 Sie erstellen in unterschiedlichen Übungssituationen komplexe Rangierabläufe. (K3)</p> <p>b.1.6 Sie bestimmen in unterschiedlichen Übungssituationen den Fahrzeugeinsatz mit Hilfe verschiedener Systeme. (K3)</p> <p>b.1.7 Sie gewährleisten in unterschiedlichen Übungssituationen einen sicheren Weichenunterhalt. (K3)</p>
<p>b.1.8 Sie übergeben bei Schichtende die relevanten Informationen gemäss betriebsspezifischen Vorgaben. (K3)</p>		

Handlungskompetenz b.2: Abweichungen vom Normalbetrieb bei der Ausführung von Transportdienstleistungen erkennen und Massnahmen einleiten

Fachleute öffentlicher Verkehr stellen im System eine Abweichung vom Normalbetrieb fest oder werden darüber informiert. Im Gefährdungsfall leiten sie Sofortmassnahmen ein und kommunizieren diese laufend den betroffenen Stellen. Sie überlegen sich ihre Handlungsmöglichkeiten und priorisieren diese. Überschreitet die Abweichung ihren Verantwortungsbereich, informieren sie die übergeordnete Stelle. Liegt die Abweichung in ihrem Verantwortungsbereich, leiten Fachleute öffentlicher Verkehr die weiteren Schritte ein. Gibt es für die Abweichung einen definierten Prozess, gehen sie gemäss Vorgabe vor. Bei Bedarf holen sie sich beim Team Unterstützung. Sie besprechen die Optionen und Konsequenzen der Folgeentscheidungen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b.2.1 Sie stellen eine Abweichung vom Normalbetrieb fest oder werden darüber informiert. (K3)	b.2.1 Sie erläutern typische Abweichungen vom Normalbetrieb und beschreiben die betrieblichen sowie die externen Einflüsse und deren Auswirkungen. (K2)	b.2.1 Sie stellen in unterschiedlichen Übungssituationen Abweichungen vom Normalbetrieb fest. (K3)
b.2.2 Sie schätzen das Ausmass ab, wenden die betrieblich vorgegebenen Prozesse an und reagieren bei Gefährdungen sofort. (K5)	b.2.2 Sie beschreiben die Vor- und Nachteile von Checklisten. (K2) b.2.3 Sie analysieren vorgegebene Situationen hinsichtlich Gefährdungen und leiten die Konsequenzen für die Kundinnen und Kunden und den Betrieb ab. (K4)	b.2.2 Sie wenden in Übungssituationen verschiedene Checklisten an. (K3) b.2.3 Sie schätzen in unterschiedlichen Übungssituationen unter Zeitdruck das Ausmass und die Auswirkungen einer Abweichung ab und bestimmen die Sofortmassnahmen. (K5)
b.2.4 Sie bestimmen die Empfänger und setzen die geeigneten Kommunikationsmittel ein. Dabei kommunizieren sie den relevanten Inhalt termin- und adressatengerecht. (K3)		
b.2.5 Sie leiten Massnahmen ein um die Auswirkung auf Kundinnen und Kunden und den Betrieb so gering wie möglich zu halten. (K4)	b.2.5 Sie segmentieren die Kundinnen und Kunden im öV, beschreiben deren Bedürfnisse im Normalbetrieb sowie bei Abweichungen und die spezifischen Massnahmen. (K2)	

b.2.6 Sie leiten Massnahmen zur Abweichungsbehebung ein. (K3)	b.2.6 Sie beschreiben die Aufgaben der vorhandenen Institutionen und Fachdienste bei der Abweichungsbehebung. (K2)	
b.2.7 Sie handeln selbständig innerhalb ihres Verantwortungsbereichs und fordern bei Bedarf gezielt Unterstützung an. (K4)		

Handlungskompetenz b.3: Infrastruktur, Personal- und Fahrzeugeinsatz für Transportaufträge während einer Abweichung vom Normalbetrieb anpassen

Anhand der vorhandenen Informationen definieren Fachleute öffentlicher Verkehr die nötigen Arbeitsschritte. Dabei behalten sie den Überblick und halten die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften ein, die sie nach Dringlichkeit priorisieren. Wenn erforderlich, geben Fachleute öffentlicher Verkehr die nötigen Informationen an beteiligte Stellen weiter. Allenfalls bieten sie situationsbezogen erforderliche Stellen auf. Aufgrund der laufend neu eingehenden Informationen beurteilen Fachleute öffentlicher Verkehr die Situation neu, treffen bei Bedarf Massnahmen und setzen diese um. Dabei richten sie den Fokus auf die Kundinnen und Kunden. Jeden ausgeführten Arbeitsschritt halten sie im System fest.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b.3.1 Sie passen aufgrund der vorliegenden Informationen den Ressourceneinsatz in den Systemen an und informieren die betroffenen Stellen termingerecht. (K3)		b.3.1 Sie passen in unterschiedlichen Übungssituationen den Ressourceneinsatz in den entsprechenden Systemen an und bestimmen die zu informierenden Stellen. (K3)
b.3.2 Sie stellen die Lenkung der Reisenden und Güter situationsbezogen sicher. (K4)		
b.3.3 Sie verarbeiten laufend neue Informationen und passen die Lösungsvariante auf die veränderten Bedingungen an. Dabei behalten sie den Überblick und bleiben ruhig und fokussiert. (K6)	b.3.3 Sie priorisieren Informationen nach deren Relevanz und leiten situationsbezogen Aufgaben an beteiligte Stellen weiter. (K4)	

Handlungskompetenz b.4: Infrastruktur, Personal und Fahrzeuge für Transportaufträge nach Abweichungen in den Normalbetrieb überführen

Fachleute öffentlicher Verkehr verschaffen sich bei absehbarem Ende der Abweichung einen Gesamtüberblick über die Situation. Dazu gehört, dass sie die relevanten Informationen zusammentragen. Anhand der relevanten Informationen erstellen Fachleute öffentlicher Verkehr eine Prognose, ab wann der Normalbetrieb wieder eingeleitet werden kann. Sie nehmen die Endmeldung entgegen und heben die getroffenen Massnahmen auf. Fachleute öffentlicher Verkehr informieren die involvierten Stellen gemäss betrieblichen Vorgaben und leiten den Übergang in den Normalbetrieb ein. Während des ganzen Prozesses dokumentieren sie den Verlauf und die Änderungen gemäss betrieblichen Vorgaben.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b.4.1 Sie verschaffen sich bei absehbarem Ende einer Abweichung einen Gesamtüberblick über die zu bewirtschaftenden Ressourcen. (K3)		
b.4.2 Sie sprechen mit den beteiligten Stellen den optimalen Zeitpunkt für die Überführung in den Normalbetrieb ab. Dabei berücksichtigen sie die verschiedenen Einflussfaktoren und deren Auswirkungen. (K3)		
b.4.3 Sie argumentieren bei der Absprache fachlich korrekt und mit Verhandlungsgeschick, um das bestmögliche Resultat für die Überführung in den Normalbetrieb zu erzielen. (K4)		
b.4.4 Sie leiten nach Festsetzung des definitiven Zeitpunkts die Massnahmen für den Normalbetrieb nach publiziertem Fahrplan ein. (K3)		b.4.4 Sie überführen in unterschiedlichen Übungssituationen Ressourcen zum geeigneten Zeitpunkt in den Normalbetrieb. (K4)
b.4.5 Sie ergreifen selbständig innerhalb ihres Verantwortungsbereichs Folgemaassnahmen um den Sollzustand herzustellen. (K5)		
b.4.6 Sie dokumentieren den Verlauf und die Änderungen gemäss betrieblichen Vorgaben. (K3)		

Handlungskompetenzbereich c: Kommunizieren mit Kundinnen und Kunden sowie Ansprechpartnern

Handlungskompetenz c.1: Kundeninformation im Personen- oder Güterverkehr planen und in den Systemen erfassen

Fachleute öffentlicher Verkehr erhalten den Auftrag, Kundeninformationen im Normalbetrieb oder bei Abweichungen vom Normalbetrieb in den Systemen zu erfassen. Sie tragen die vorhandenen Informationen zusammen und priorisieren diese nach Relevanz und Zeit. Allfällige Unklarheiten klären sie bei ihren Ansprechstellen/-partnern ab. Anschliessend bestimmen Fachleute öffentlicher Verkehr die Zielgruppe und wählen die zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle aus. Sie formulieren die Informationen adressatengerecht und gemäss den betrieblichen Standards in hoher Qualität. Dabei ist das kundenorientierte Denken und Handeln stets im Zentrum. Anschliessend nehmen Fachleute öffentlicher Verkehr die entsprechenden Einträge in den Systemen vor. Dabei planen sie allfällige Vorlaufzeiten und legen den Zeitpunkt der Aktivierung fest.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c.1.1 Sie priorisieren die relevanten Informationen und klären allfällige Unklarheiten mit den Ansprechpartnern. (K4)	c.1.1 Sie beschreiben die unterschiedlichen Kommunikationskanäle im öV und deren Vor- und Nachteile. (K2) c.1.2 Sie wenden mündlich und schriftlich den branchenspezifischen Grundwortschatz in der ersten und zweiten Landessprache sowie auf Englisch an. (K3)	
c.1.3 Sie erfassen die Kundeninformationen vollständig, termin- und adressatengerecht in den Systemen. (K3)	c.1.3 Sie erklären den Aufbau und die Elemente einer Kundeninformation im öV. (K2) c.1.4 Sie wählen den richtigen Kundeninformationskanal und begründen ihre Rolle als öV-Mitarbeitende für eine effektive Kundeninformation. (K3)	c.1.3 Sie erstellen anhand von Fallbeispielen adressatengerechte Kundeninformationen. (K3) c.1.4 Sie bestimmen anhand von Fallbeispielen die einzusetzenden Systeme und begründen ihre Wahl. (K3)
c.1.5 Sie überprüfen die Informationsausgabe auf inhaltliche Korrektheit, betriebliche Standards und technische Umsetzbarkeit. (K3)		c.1.5 Sie überprüfen anhand von Fallbeispielen unterschiedliche Kundeninformationen auf inhaltliche Korrektheit. (K3)

Handlungskompetenz c.2: Kundinnen und Kunden im Personen- oder Güterverkehr informieren und Kundenströme lenken

Fachleute öffentlicher Verkehr erhalten Informationen im Ereignisfall oder bei geplanten Abweichungen, welche Auswirkungen auf die Kundinnen und Kunden haben. Sie tragen die nötigen Informationen zusammen und besorgen sich bei Bedarf zusätzliche Informationen. Sie überprüfen bestehende oder aktivierte Kundeninformationen auf deren Aktualität. Danach schätzen sie wenn möglich das Ausmass ab, um die verhältnismässigen und angemessenen Informationskanäle festzulegen. Sie passen, wenn nötig, die Informationskanäle und Kundeninformationen an oder schaffen neue. Dabei beachten Fachleute öffentlicher Verkehr die betrieblichen Vorgaben und örtlichen Gegebenheiten. Sie informieren adressatengerecht und zeitnah, um Lücken in der Transportkette zu vermeiden. Weiter zeigen sie alternative Transportwege auf. Dabei steht die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden im Zentrum.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c.2.1 Sie schätzen anhand der vorliegenden Informationen das Ausmass ab. (K3)		
c.2.2 Sie prüfen situationsbezogen, wer welche Informationen benötigt. (K3)	c.2.2 Sie formulieren anhand von Fallbeispielen der Situation angepasste, zielgruppengerechte Botschaften. (K3) c.2.3 Sie verweisen Medienschaffende an die zuständigen Stellen. (K3) c.2.4 Sie wenden die Regeln des Datenschutzes an. (K3)	c.2.2 Sie lenken in Übungssituationen Reisende und Güter bei Abweichungen vom Normalbetrieb situationsbezogen. (K3)
c.2.5 Sie wählen situationsbezogen die angemessenen Informationskanäle. (K3)		
c.2.6 Sie bereiten aussagekräftige Informationen adressatengerecht auf und bestimmen den Zeitpunkt der Ausgabe. (K3)		
c.2.7 Sie informieren Kundinnen und Kunden mündlich oder schriftlich in der ersten Landessprache sowie in einer zweiten Landessprache oder auf Englisch und zeigen ihnen gegebenenfalls alternative Reise- oder Transportmöglichkeiten auf. (K3)	c.2.7 Sie erstellen schriftliche und mündliche Kundeninformationen in der ersten Landessprache, in einer zweiten Landessprache und auf Englisch. (K3)	c.2.7 Sie machen beispielhaft mündliche Ansagen für verschiedene Abweichungen vom Normalbetrieb unter Zeitdruck. (K3)

Handlungskompetenz c.3: Rückmeldungen von Ansprechpartnern und Kundinnen und Kunden im Personen- oder Güterverkehr entgegennehmen und bearbeiten

Fachleute öffentlicher Verkehr nehmen eine Kundenrückmeldung über Systeme oder direkt entgegen und fragen bei Unklarheiten nach. Sie entscheiden, ob sie den Fall weiterbearbeiten oder an eine zuständige Stelle weiterleiten. Wenn sie den Fall weiterbearbeiten, geben sie der Kundin oder dem Kunden eine erste Rückmeldung im Sinne einer Empfangsbestätigung. Anschliessend holen sie intern die relevanten Informationen ein. Sie klären ab, ob ein Fehler des Unternehmens vorliegt. Wenn ja, veranlassen Fachleute öffentlicher Verkehr entsprechende Korrekturmassnahmen selbst oder geben sie an die entsprechende Stelle weiter. Anschliessend informieren sie die Kundin oder den Kunden adäquat. Dabei halten sie die Feedbackregeln ein und nehmen ihre Kompetenzen zur Kulanz wahr. Zum Schluss dokumentieren sie die Kundenrückmeldung und die getroffenen Massnahmen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c.3.1 Sie nehmen eine Kundenrückmeldung in der ersten Landessprache sowie kurze Rückmeldungen auch in einer zweiten Landessprache oder auf Englisch entgegen und dokumentieren diese. (K3)	c.3.1 Sie wenden die Feedbackregeln situationsbezogen an. (K3) c.3.2 Sie begründen die Kunden- und Dienstleistungsorientierung in Bezug zu Unternehmenszielen. (K2)	c.3.1 Sie führen in unterschiedlichen Übungssituationen anspruchsvolle Kundengespräche. (K3)
c.3.3 Sie klassifizieren die Kundenrückmeldung und beziehen gegebenenfalls weitere Stellen ein. (K3)		
c.3.4 Sie bearbeiten die Kundenrückmeldung in ihrem Zuständigkeitsbereich. (K3)		
c.3.5 Sie geben eine Rückmeldung gemäss den betrieblichen Standards in der ersten Landessprache sowie kurze Rückmeldungen mündlich oder schriftlich auch in einer zweiten Landessprache oder auf Englisch. (K3)	c.3.5 Sie wenden einen Grundwortschatz und Grammatik in einer zweiten Landessprache und auf Englisch zu berufsspezifischen Themen mündlich und schriftlich an. (K3)	

Handlungskompetenzbereich d: Optimieren von Angeboten und Betriebsabläufen

Handlungskompetenz d.1: Betriebsdaten und Informationen für die Optimierung von Betriebskonzepten oder -abläufen von Transportdienstleistungen erheben und aufbereiten

Fachleute öffentlicher Verkehr erhalten den Auftrag, für einen definierten zu überprüfenden Bereich und Zeitraum Betriebsdaten zu erheben und adressatengerecht aufzubereiten. Dabei kann es sich beispielsweise um die Auslastung der Fahrten (Kapazitäten von Personen oder Gütern), den Anteil unproduktiver Leistungen (z.B. Leerfahrten oder Dienstfahrten) oder die Pünktlichkeit der Fahrten handeln. Sie verschaffen sich zuerst in den betrieblichen Systemen oder bei den Fachstellen einen Überblick aller schon vorliegenden Daten und Informationen. Danach erheben sie fehlende Daten mit geeigneten Vorgehensweisen, bereiten alle Daten adressatengerecht auf und überprüfen sie auf Plausibilität und Vollständigkeit.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d.1.1 Sie klären den Auftrag in Bezug auf Ausgangslage, Ziel und betriebliche Relevanz. Wenn nötig stellen sie Rückfragen. (K3)		
d.1.2 Sie beschaffen und prüfen allenfalls vorhandenen Datengrundlagen und bestimmen fehlende Daten. (K4)	d.1.2 Sie leiten aus Daten auftragsbezogene relevante Aussagen und Kennzahlen ab. (K4)	
d.1.3 Sie wählen geeignete Vorgehensweisen für die Datenerhebung und für die zielgruppengerechte Darstellung. (K4)	d.1.3 Sie vergleichen verschiedene Vorgehensweisen der Datenerhebung nach Eignung und Einsatzmöglichkeiten. (K4)	
d.1.4 Sie erheben fehlende Daten und bereiten die vorhandenen und neuen Daten auf. (K4)		d.1.4 Sie werten Daten unterschiedlicher Praxisbeispiele aus und bereiten diese für eine weitere Bearbeitung auf. (K4)
d.1.5 Sie überprüfen die Daten auf Plausibilität und Vollständigkeit. (K5)	d.1.5 Sie beurteilen Qualität und Verlässlichkeit von verschiedenen Datenquellen. (K5)	d.1.5 Sie untersuchen aufbereitete Daten in Bezug auf Vollständigkeit und Plausibilität. (K4) d.1.6 Sie visualisieren aufbereitete Daten adressatengerecht. (K3)

Handlungskompetenz d.2: Soll-Ist-Analysen von Betriebsabläufen von Transportdienstleistungen erstellen und Optimierungsmassnahmen ableiten

Fachleute öffentlicher Verkehr prüfen Daten auf Soll-Ist und stellen einen Optimierungsbedarf fest. Wenn nötig beschaffen sie sich weitere Informationen. Anschliessend arbeiten sie Optimierungsvorschläge aus und bewerten diese. Dabei berücksichtigen sie gesetzliche und betriebliche Vorgaben und Standards in Bezug auf Sicherheit, Wirtschaftlichkeit, Qualität und Kundenorientierung. Zum Schluss stellen sie ihre Optimierungsvorschläge der zuständigen Stelle adressatengerecht vor und argumentieren überzeugend.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d.2.1 Sie stellen Abweichungen vom Soll-Ist-Zustand fest. (K4)	d.2.1 Sie erläutern die Zusammenhänge der räumlichen Entwicklung, der Mobilitätsbedürfnisse von Kundinnen und Kunden und der Angebotsgestaltung im öffentlichen Verkehr. (K2) d.2.2 Sie untersuchen Qualitätsmängel von Betriebsabläufen und Transportdienstleistungen. (K4)	d.2.1 Sie erstellen Soll-Ist-Analysen von vorhandenen Daten. (K4)
d.2.3 Sie erarbeiten Optimierungsvorschläge und bewerten diese. Dabei berücksichtigen sie gesetzliche und betriebliche Vorgaben zu Sicherheit, Wirtschaftlichkeit und Kundenorientierung. (K6)	d.2.3 Sie erklären betriebswirtschaftliche Zusammenhänge einer öV-Unternehmung und begründen den kostenbewussten Einsatz der Ressourcen. (K2) d.2.4 Sie erstellen die Kostenkalkulation für ein Angebot und legen den Verkaufspreis fest. (K3) d.2.5 Sie planen den Ressourceneinsatz für ein Angebot und stellen dieses zuhanden der Kundin/des Kunden zusammen. (K5)	d.2.3 Sie werten Soll-Ist-Analysen aus und leiten methodengestützt Optimierungsmassnahmen ab. (K5)
d.2.6 Sie stellen ihre Optimierungsvorschläge der zuständigen Stelle adressatengerecht vor und argumentieren überzeugend. (K6)		d.2.6 Sie stellen Optimierungsvorschläge aus Soll-Ist-Analysen adressatengerecht einem definierten Zielpublikum vor. (K5)

Handlungskompetenz d.3: Wirksamkeit der Optimierungsmassnahmen für Transportdienstleistungen überprüfen

Fachleute öffentlicher Verkehr stellen einen Bedarf fest oder erhalten den Auftrag, Optimierungsmassnahmen für Transportdienstleistungen zu überprüfen. Zuerst vergleichen sie das Vorher-Nachher und bestimmen die erreichte Veränderung. Anschliessend halten sie positive wie negative Erkenntnisse und Auswirkungen fest. Zum Schluss stellen sie die Ergebnisse der zuständigen Stelle in geeigneter Form zur Verfügung.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d.3.1 Sie vergleichen das Vorher-Nachher und bestimmen die erreichte Veränderung. (K3)	d.3.1 Sie begründen, wie und warum die Qualität von Transportdienstleistungen gemessen und ausgewertet wird. (K2) d.3.2 Sie stellen die Elemente und den Ablauf eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) an einem Beispiel dar. (K3)	d.3.1 Sie vergleichen anhand von Fallbeispielen das Vorher-Nachher und bestimmen den Erfolg der Optimierungsmassnahme. (K3)
d.3.3 Sie dokumentieren die Erkenntnisse und die Auswirkungen von Optimierungsmassnahmen. (K5)		
d.3.4 Sie stellen die Ergebnisse der zuständigen Stelle in geeigneter Form zur Verfügung. (K3)		

Erstellung

Der Bildungsplan wurde von der unterzeichnenden Organisation der Arbeitswelt erstellt. Er bezieht sich auf die Verordnung des SBFJ vom 5. Januar 2021 über die berufliche Grundbildung für Fachfrau öffentlicher Verkehr / Fachmann öffentlicher Verkehr mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ).

Der Bildungsplan orientiert sich an den Übergangsbestimmungen der Bildungsverordnung.

Bern, 23. November 2020

Verband öffentlicher Verkehr (VöV)

Der Präsident

Der Geschäftsführer

Dr. Renato Fasciati
Präsident VöV

Ueli Stückelberger
Direktor VöV

Das SBFJ stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, 5. Januar 2021

Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation

Rémy Hübschi
Vizedirektor, Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung für Fachfrau öffentlicher Verkehr und Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ	<i>Elektronisch</i> Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (www.bvz.admin.ch > Berufe A-Z) <i>Printversion</i> Bundesamt für Bauten und Logistik (www.bundespublikationen.admin.ch)
Bildungsplan zur Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung für Fachfrau öffentlicher Verkehr und Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ	Verband öffentlicher Verkehr VöV www.voev.ch
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung inkl. Anhang (Bewertungsraster sowie ggf. Leistungsnachweise überbetriebliche Kurse und/oder Leistungsnachweis Bildung in beruflicher Praxis)	Verband öffentlicher Verkehr VöV www.voev.ch
Lerndokumentation	Verband öffentlicher Verkehr VöV www.voev.ch
Bildungsbericht	Vorlage SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch
Dokumentation berufliche Grundbildung	Verband öffentlicher Verkehr VöV www.voev.ch
Ausbildungsprogramm für die Lehrbetriebe	Verband öffentlicher Verkehr VöV www.voev.ch
Ausbildungsprogramm für die überbetrieblichen Kurse	Verband öffentlicher Verkehr VöV www.voev.ch
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	Verband öffentlicher Verkehr VöV www.voev.ch
Lehrplan für die Berufsfachschulen	Verband öffentlicher Verkehr VöV www.voev.ch
Organisationsreglement Kommission Berufsentwicklung und Qualität	Verband öffentlicher Verkehr VöV www.voev.ch

Anhang 2: Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes

Artikel 4 Absatz 1 Verordnung 5 zum Arbeitsgesetz vom 28. September 2007 (Jugendarbeitsschutzverordnung, ArGV 5; SR 822.115) **verbietet generell gefährliche Arbeiten für Jugendliche**. Als gefährlich gelten alle Arbeiten, die ihrer Natur nach oder aufgrund der Umstände, unter denen sie verrichtet werden, die Gesundheit, die Ausbildung und die Sicherheit der Jugendlichen sowie deren physische und psychische Entwicklung beeinträchtigen können. In Abweichung von Artikel 4 Absatz 1 ArGV 5 können lernende Fachfrau öffentlicher Verkehr EFZ / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ ab 15 Jahren entsprechend ihrem Ausbildungsstand für die aufgeführten gefährlichen Arbeiten herangezogen werden, sofern die folgenden begleitenden Massnahmen im Zusammenhang mit den Präventionsthemen vom Betrieb eingehalten werden:

Ausnahmen vom Verbot gefährlicher Arbeiten (Grundlage: SECO-Checkliste)	
Ziffer	Gefährliche Arbeit (Bezeichnung gemäss SECO-Checkliste)
2	Arbeiten, welche Jugendliche psychisch überbeanspruchen a) Arbeiten, welche die psychische Leistungsfähigkeit von Jugendlichen übersteigen 1) kognitiv: Stress (ständiger Zeitdruck, Daueraufmerksamkeit, zu hohe Verantwortung)
10	Arbeiten in einem ungesicherten Arbeitsumfeld d) Arbeiten in überfall- oder gewaltgefährdeten Bereichen
12	Arbeiten mit Berufsunfallrisiko durch das Überhören von Signalen a) Arbeiten im Gleisfeld mit Zugverkehr b) Arbeiten in einem Bereich mit innerbetrieblichem Rangierverkehr

Gefährliche Arbeit(en) (ausgehend von den Handlungskompetenzen)	Gefahr(en)	Ziffer(n) ³	Präventionsthemen für die Schulung/Ausbildung, Anleitung und Überwachung	Begleitende Massnahmen durch Fachkraft ² im Betrieb						
				Schulung/Ausbildung der Lernenden			Anleitung der Lernenden	Überwachung der Lernenden		
				Ausbildung im Betrieb	Unterstützung UK	Unterstützung BFS		Ständig	Häufig	Gelegentlich
Kundenkontakt über Systeme oder persönlich (c2, c3)	Verbale oder physische Gewaltandrohung	2a1, 10d	Anleitung: Erkennung von Bedrohungen und (potentiell) bedrohlichen Situationen Prävention Eigenschutz und richtiges Verhalten vor, während und nach dem Ereignis Verhaltensanweisung für «schwierige» Situationen Unterstützungsmöglichkeiten kennen und anfordern Meldung, Meldeweg und Care Prozess	1-3 LJ	üK 2 üK 3 üK 4	1-3 LJ	Anleitung und Begleitung durch Fachperson	1-3 LJ		
Operativer Betrieb (b1)	Daueraufmerksamkeit	2a1	Anleitung zur aufmerksamen und vorausschauenden Überwachung des Betriebsablaufes Pausenregelungen und Arbeitsrotationen	1-3 LJ	üK 1	1-3 LJ	Anleitung und Begleitung durch Fachperson	1-3 LJ		
Erhöhter Arbeitsdruck durch Abweichungen vom Normalbetrieb (b2, b3, b4)	Zeitdruck durch ausserordentliche Arbeitssituationen	2a1	Anleiten, wo und wann selbständig Unterstützung anzufordern ist	1-3 LJ	üK 3	2-3 LJ	Anleitung und Begleitung durch Fachperson	1-3 LJ		
Entscheidungen treffen mit hoher Tragweite (a3, a4, b2, b3, b4)	Überforderung im Entscheidungsprozess	2a1	Anleiten, wo und wann selbständig Unterstützung anzufordern ist Abgrenzung der Entscheidungsaufgaben: keine sicherheitsrelevanten Tätigkeiten gemäss ZSTEBV (SR 742.141.22)	1-3 LJ	üK 2 üK 3 üK 4	1-2 LJ	Anleitung und Begleitung durch Fachperson	1-3 LJ		
Kundenlenkung und andere Kontakte ausserhalb des üblichen Arbeitsplatzes (Besprechungen, Augenschein, etc.) (a2, a3, c2, c3, d1)	Gefährdungen durch ungesichertes Arbeitsumfeld: Verkehr, diverse Gefährdungen	12a, 12b	Schulung <ul style="list-style-type: none"> SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Gleisbereich (z.B. FDV 300.8: Arbeitssicherheit, BS SBB 952-61-71: Ich schütze mich) Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben Anleitung zum Verhalten in ungesichertem Arbeitsumfeld unter Berücksichtigung des Tragens von Warnkleidung und Schutzausrüstung	1-3 LJ	üK 2 üK 3 üK 4 üK 5	1-3 LJ	Anleitung und Begleitung durch Fachperson	1-3 LJ		

Legende: ÜK: überbetriebliche Kurse; BFS: Berufsfachschule; LJ: Lehrjahr

² Als Fachkraft gilt, wer im Fachbereich der lernenden Person über ein eidg. Fähigkeitszeugnis (eidg. Berufsattest, wenn in BiVo vorgesehen) oder über eine gleichwertige Qualifikation verfügt.

³ Ziffer gemäss SECO-Checkliste „Gefährliche Arbeiten in der beruflichen Grundbildung“

Glossar (* siehe *Lexikon der Berufsbildung, 4. überarbeitete Auflage 2013, SDDB Verlag, Bern, 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/den OdA erstellt und unterzeichnet.

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).

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 den jeweiligen berufsspezifischen «Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung».

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 BBG⁴.

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).

⁴ SR 412.10

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 Berufsbildung (NQR Berufsbildung)

Mit dem NQR Berufsbildung sollen die nationale und die internationale Transparenz und Vergleichbarkeit der Berufsbildungsabschlüsse hergestellt und damit die Mobilität im Arbeitsmarkt gefördert werden. Der Qualifikationsrahmen umfasst acht Niveaustufen mit den drei Anforderungskategorien «Kenntnisse», «Fertigkeiten» und «Kompetenzen». Zu jedem Abschluss der beruflichen Grundbildung wird eine standardisierte Zeugnislerläuterung erstellt.

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) oder die vorgegebene praktische Arbeit (VPA).
- **Qualifikationsbereich Berufskennnisse:** Die Berufskennnisprüfung bildet den theoretischen/schulischen Teil der Abschlussprüfung. Die lernende Person wird schriftlich oder schriftlich und mündlich geprüft. In begründeten Fällen kann die Allgemeinbildung zusammen mit den Berufskennnissen vermittelt und geprüft werden.
- **Qualifikationsbereich Allgemeinbildung:** Der Qualifikationsbereich richtet sich nach der Verordnung des SBFI vom 27. April 2006 über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung. 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)

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.

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 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 hochstehende Berufsbildung ein und streben ein ausreichendes Lehrstellenangebot an.

Verordnung des SBFI 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 SBFI 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 SBFI.

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)*

Die vorgegebene praktische Arbeit ist die Alternative zur individuellen praktischen Arbeit. Sie wird während der ganzen Prüfungszeit von zwei Expert/innen beaufsichtigt. Es gelten für alle Lernenden die Prüfungspositionen und die Prüfungsdauer, die in der Bildungsverordnung festgelegt sind.

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.