
Berufsprüfung für Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Unterstützung Themenwahl Projektarbeit

Mai 2021

Version 11.0

1 Themenwahl Projektarbeit

Ausgangslage

Im Rahmen der Berufsprüfung <Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr> erstellen Sie eine Projektarbeit im Umfeld des öffentlichen Verkehrs zu einer komplexen praktischen Fragestellung im Themenbereich eines der Vertiefungsmoduls <Komplexe Ressourcenplanung>, <Verkaufs- und Marketingprozesse führen> oder <Einen eigenen Bereich / ein eigenes Team führen>. Die Erarbeitung der Projektarbeit findet im Zeitraum vom **15.10.2021** bis **10.12.2021** (spätester Einreichungstermin) statt. Den konkreten Auftrag zur Erstellung der Projektarbeit versenden wir spätestens am **14.10.2021** per Post.

Es empfiehlt sich, bereits vorgängig in Rücksprache mit den Verantwortlichen Ihres Betriebes ein konkretes Thema für die Projektarbeit auszuwählen. So können Sie bei Erhalt des Auftrags zur Erstellung der Projektarbeit möglichst ohne Verzögerung starten. Die Wahl des Bereichs kann unabhängig vom Besuch des entsprechenden Vertiefungsmoduls erfolgen. Dieses Dokument soll Sie in der Themenwahl unterstützen.

Hilfe bei der Themenwahl

Sie finden nachstehend pro Vertiefungsmodul eine Themenliste. Diese Liste umfasst eine auf den Inhalten des entsprechenden Moduls aufbauende Auswahl von Themengebieten. Für jedes Themengebiet ist eine mögliche betriebliche Fragestellung beschrieben, damit Sie sich eine bessere Vorstellung des Themengebiets machen können. Das konkrete Thema für Ihre Projektarbeit muss einem der aufgeführten Themengebiete zuzuordnen sein. Die von Ihnen bearbeitete betriebliche Fragestellung kann sich aber von den aufgeführten Beispielen unterscheiden.

Wir schlagen vor, dass Sie bei der Auswahl wie folgt vorgehen:

1. Lesen Sie die Themenliste des entsprechenden Vertiefungsmoduls und markieren Sie Themengebiete, die Sie besonders interessieren.
2. Überlegen Sie sich für die markierten Themengebiete, ob in Ihrer beruflichen Praxis eine aktuelle betriebliche Fragestellung besteht, die Sie als Ausgangslage für die Projektarbeit wählen könnten. Zur Veranschaulichung sind pro Themengebiet Beispiele betrieblicher Fragestellungen festgehalten. Für die Projektarbeit geeignet sind komplexe praktische Fragestellungen. Eine „komplexe Fragestellung“ zeichnet sich dadurch aus, dass die Ausgangslage noch nicht geklärt und die Lösung der Fragestellung noch offen ist.
3. Besprechen Sie nach Möglichkeit mit den Verantwortlichen Ihres Betriebs, ob die Bearbeitung der gewählten Fragestellung im Rahmen einer Projektarbeit auch aus betrieblicher Sicht erwünscht ist.

Sie sind gut vorbereitet, wenn...

- ... Ihr gewähltes Thema eindeutig einem Themengebiet aus der Themenliste des entsprechenden Vertiefungsmoduls zuordenbar ist.
- ... das gewählte Thema auf einer Fragestellung basiert, deren Ausgangslage noch analysiert werden muss und deren Lösung noch nicht bekannt ist.
- ... das gewählte Thema ist aus Sicht Ihres Betriebes relevant ist.
- ... das Thema idealerweise mit den Verantwortlichen Ihres Betriebs abgesprochen ist.

Sie treffen Ihre Themenwahl selbstständig und können nach Erhalt des konkreten Auftrags für die Projektarbeit am **15. Oktober 2021** direkt mit Ihren Ausarbeitungen starten.

2 Themenlisten

Vertiefungsmodul 10: <Komplexe Ressourcenplanung>

Themengebiete	Beispiele betrieblicher Fragestellungen
Bedarfsanalyse	<ul style="list-style-type: none">Die Geschäftsleitung hat aufgrund steigender Frequenzen beschlossen, den Rollmaterial-einsatz auf ihrem Netz zu optimieren. Dabei stellt sich primär die Frage, wo neues doppelstöckiges Rollmaterial sinnvoll eingesetzt werden müsste. Sie erhalten den Auftrag für diese Bedarfsanalyse.
Mehrjahresplanung (inkl. Berücksichtigung politischer Prozesse)	<ul style="list-style-type: none">Ein Besteller will im Rahmen des bestehenden 4-jährigen Vereinbarungsrhythmus zwei Jahre vor dem entsprechenden Fahrplanwechsel das Angebot kritisch durchleuchten und mögliche Verbesserungen suchen. Sie erhalten von Ihrer Geschäftsleitung den entsprechenden Auftrag.
Effizienzsteigerung	<ul style="list-style-type: none">Der Kostendruck im öffentlichen Verkehr steigt stetig an. Die Geschäftsleitung will die Effizienz der Produktion steigern. Sie erhalten den Auftrag, für Ihren Verantwortungsbereich geeignete Massnahmen auszuarbeiten.
Qualitätssteigerung	<ul style="list-style-type: none">Die Geschäftsleitung hat beschlossen, aufgrund der geplanten Einführung eines flächendeckenden Bonus/Malus Systems in zwei Jahren durch das BAV eine systematische Qualitätserfassung einzuführen, um Malus zu vermeiden. Sie erhalten den Auftrag zur Konzeption.
Offertstellung	<ul style="list-style-type: none">Eine EVU (Eisenbahnverkehrsunternehmung) möchte bei Ihnen Leistungen für Zugbegleitung einkaufen. Sie erhalten von der Geschäftsleitung den Auftrag, ein geeignetes Angebot zu offerieren.
Konzepte Randregionen	<ul style="list-style-type: none">In Ihrer Unternehmung betreiben Sie Buslinien in ländlichem Gebiet mit tiefer touristischer Nutzung. Der Kostendeckungsgrad dieser Linien ist zu tief. Sie wurden durch den

	<p>Besteller aufgefordert, Massnahmen zur Steigerung des Kostendeckungsgrades zu formulieren.</p>
<p>Konzepte Randstunden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie betreiben eine Bahnlinie / eine Buslinie mit ausgesprochener Nutzung als Zubringer im Pendlerverkehr zum nationalen Fernverkehr. Sie müssen das Fahrplanangebot aus Kostengründen redimensionieren. Sie erhalten von der Geschäftsleitung den Auftrag, ein entsprechendes Angebot auszugestalten.
<p>Nachtangebote</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ihre Geschäftsleitung erkennt in der Region eine Steigerung des Bedürfnisses für Fahrplanangebote nach Mitternacht. Sie erhalten den Auftrag, ein geeignetes Angebot zu skizzieren.
<p>Personalplanung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ihre Unternehmung hat den Zuschlag für den Betrieb eines zusätzlichen Angebots erhalten. Ihr Personalbedarf für die Leistungserbringung erhöht sich um 30%. Sie erhalten den Auftrag, diesen Mehrbedarf über 5 Jahre sicherzustellen.
<p>Demographischer Wandel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auf Grund der demographischen Entwicklung werden Sie von der Geschäftsleitung beauftragt, mögliche Folgen auf die Angebote Ihrer Unternehmung und entsprechende Gegenmassnahmen bezüglich Ressourcenplanung aufzuzeigen.
<p>Ortsbuskonzept</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ihr Unternehmen erhält die Möglichkeit, in einer grösseren Ortschaft (> 10'000 Einwohner) einen Ortsbus anzubieten. Die Geschäftsleitung hat Sie beauftragt, Erschliessungsvarianten und deren Folgen für den Betrieb aufzuzeigen
<p>Stagnierende Fahrgastzahlen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In Ihrem Betrieb stagnieren die Fahrgastzahlen auf Ihrer Hauptlinie seit zwei Jahren. Sie wurden von der GL beauftragt, die Situation zu analysieren und Lösungswege aufzuzeigen.

Fahrzeugeinsatz	<ul style="list-style-type: none"> • Bis dato wurden in Ihrem Unternehmen auf allen Buslinien Normbusse eingesetzt. Sie erkennen in den letzten Jahren eine Zunahme an benötigten Verstärkerfahrten. Diese Verstärkerfahrten erfolgen jeweils nicht geplant und somit ohne Abgeltung. Sie erhalten von der Geschäftsleitung den Auftrag, nach den Ursachen und möglichen Lösungsansätzen zu suchen.
Fahrgastzahlen	<ul style="list-style-type: none"> • Auf Grund einer grossen Angebotsveränderung sind Sie gezwungen, Ihr bewährtes Zählsystem neu zu organisieren. Sie erhalten von der Geschäftsleitung den Auftrag, die Rahmenbedingungen und die Prozesse neu zu regeln. Die Geschäftsleitung ist an einer absoluten Zählsicherheit interessiert.
Fahrplanungsprozesse	<ul style="list-style-type: none"> • Die Geschäftsleitung hat festgestellt, dass die bestehenden Prozesse „Angebotsplanung/ Fahrplanung“ nicht mehr zeitgemäss sind. Sie erhalten in Ihrer Unternehmung an einem neuen Arbeitsplatz die Möglichkeit, diese Prozesse neu zu gestalten.

Vertiefungsmodul 11: <Verkaufs- und Marketingprozesse führen>

Themengebiete	Beispiele betrieblicher Fragestellungen
Verkaufs- und Distributionsstrategie	<ul style="list-style-type: none"> Die Geschäftsleitung Ihrer Unternehmung hat aufgrund der aktuellen Zahlen beschlossen, mittels einer neu zu erstellenden Verkaufs- und Distributionsstrategie einen Beitrag zu einer besseren Kostendeckung bzw. Rentabilisierung der verschiedenen Verkaufskanäle zu leisten. Sie wurden mit dieser Aufgabe betraut.
Marketingkonzept	<ul style="list-style-type: none"> Mit der Eröffnung des neuen Gotthardbasistunnels verlagert sich der Verkehr von der Bergstrecke in den neuen Basistunnel. Das Angebot über die Gotthardbergstrecke soll mittelfristig kostendeckend betrieben werden. Sie erhalten den Auftrag, ein Marketingkonzept in den Dimensionen „Price“, „Place“ und „Promotion“ zu entwickeln.
Operative Marketingplanung	<ul style="list-style-type: none"> Der/Die Marketingleiter/in Ihrer Unternehmung stellt Ihnen die neue strategische Ausrichtung vor. Für die Vermarktung Ihres Angebots steht Ihnen ein Jahresbudget von CHF 250'000 zur Verfügung. Sie erhalten den Auftrag, den Marketingplan in der Dimension „Promotion“ für das kommende Jahr zu erstellen.
Operative Verkaufsplanung	<ul style="list-style-type: none"> Der/Die Leiter/in Verkauf Ihrer Unternehmung kündigt Ihnen an, für das kommende Jahr das Ergebnis Ihrer Verkaufsstelle zu verbessern und beauftragt Sie, den operativen Verkaufsplan zu erstellen und dabei eine Ergebnisverbesserung von 5% zu erzielen.
Planung und Umsetzung von Verkaufsförderungsmassnahmen	<ul style="list-style-type: none"> Die Verkehrserträge in Ihrer Unternehmung entwickeln sich in der ersten Hälfte des Geschäftsjahres unter den Erwartungen. Sie erhalten den Auftrag, für das zweite Semester gezielte Verkaufsförderungsmassnahmen, zu planen, damit die Verkehrserträge Ende Jahr wieder im Soll sind.

<p>CRM – Kundenbeziehungen auf- und ausbauen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eine Analyse hat ergeben, dass die durchschnittlichen Erträge Ihrer Kunden leicht sinken. Sie haben sich in Vergangenheit einen ansehnlichen Kundenstamm erarbeitet. Zusätzlich zur prioritären Kundenbindung ist es die Aufgabe, den Kundenwert auch weiterzuentwickeln. Sie wurden von Ihren Vorgesetzten beauftragt, entsprechende Massnahmen vorzuschlagen. • Ihre Unternehmung wird in den kommenden Jahren die Dienstleistungen weiter ausbauen und will aktiver mit den Fahrgästen in den Dialog treten. Sie haben den Auftrag erhalten, ein Konzept für den Aufbau einer aktiven Kundenbeziehung zu erstellen.
<p>Einführung eines neuen Angebots</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eine Gemeinde im Mittelland mit rund 12'000 Einwohnern erhält einen Ortsbus. Das fahrplanmässige Angebot wurde definiert, der Fahrplan ist bekannt. Sie werden beauftragt, das Angebot am Markt erfolgreich einzuführen. Dabei sind Sie verantwortlich für die Bildung der Fahrpreise, Fahrausweissortiment, Vertrieb, Kundenservices und Marketing-Kommunikation.
<p>Einführung neuer Verkaufsgeräte (Kommunikation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Im kommenden Jahr werden die bisherigen Billettautomaten durch neue Geräte ersetzt. Die neuen Geräte verfügen über eine grössere Sortimentsauswahl und eine neue Benutzerführung. Sie planen die öffentliche Kommunikation der Einführung. • Im kommenden Jahr werden die bisherigen Chauffeurverkaufsgeräte in Ihren Bussen durch neue Geräte ersetzt. Dadurch erhöht sich das Verkaufssortiment. Sie planen die öffentliche Kommunikation der Einführung.

<p>PR / Öffentlichkeitsarbeit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In einem halben Jahr wird eine neue Lokomotive / ein neuer Bus ausgeliefert. Sie erhalten von der Geschäftsleitung den Auftrag, die Inbetriebnahme der neuen Lokomotive / des neuen Busses mediengerecht zu inszenieren und die Aufmerksamkeit der Öffentlichkeit auf Ihre Unternehmung zu ziehen. • Eine öV-Linie (definierter Abschnitt zwischen zwei Zentren) feiert ihr 100 – Jahr Jubiläum. Für das Jubiläumsjahr sind mehrere „Jubiläumsmassnahmen“ zu planen.
<p>Partnerschaften</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ihre Transportunternehmung hat sich zum Ziel gesetzt, die Verkehrserträge in den kommenden Jahren kontinuierlich zu steigern. Sie vertreten Ihre Unternehmung in der regionalen Tourismusorganisation. Sie erhalten den Auftrag, dieses Gremium für nutzenstiftende Partnerschaften / Kooperationen zu gewinnen.
<p>Kundenreaktionen (Konzeption)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Menge der Kundenreaktionen nimmt stetig zu. Es bestehen in Ihrer Unternehmung noch keine Grundlagen zum Umgang mit Kundenreaktionen. Sie wurden mit der Aufgabe betraut, diese Grundlagen zu konzipieren.

Vertiefungsmodul 12: <Einen eigenen Bereich / ein eigenes Team führen>

Themengebiete	Beispiele betrieblicher Fragestellungen
<p>Überprüfen Personalprozesse</p>	<ul style="list-style-type: none"> Die Geschäftsleitung Ihrer Unternehmung überlegt sich aufgrund der Kostenentwicklung über die letzten Jahre, den Personalbeschaffungsprozess durch Auslagerung der Rekrutierung zu optimieren. Sie wurden beauftragt, geeignete Entscheidungsgrundlagen und Massnahmen zu erarbeiten.
<p>Arbeitsprozessqualität</p>	<ul style="list-style-type: none"> Die Geschäftsleitung hat entschieden, in der ganzen Unternehmung den Kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) einzuführen. Sie wurden beauftragt, die Implementierung in Ihrem Team vorzunehmen.
<p>Umwelt- und Sicherheitsmanagement</p>	<ul style="list-style-type: none"> Die Geschäftsleitung hat ein Ziel bezüglich Anzahl Berufsunfälle definiert. Die Unfallstatistik zeigt, dass sich in Ihrem Bereich überdurchschnittlich viele Berufsunfälle (Bagatelunfälle) ereignen. Sie wurden beauftragt, geeignete Massnahmen zu ergreifen, um die Konzernvorgaben zu erfüllen. Die Überprüfung der Sicherheitskennzahlen zeigt eine Zunahme der Aggressionen und Tötlichkeiten gegenüber Ihren Mitarbeitenden auf. Ihre Vorgesetzten haben Sie beauftragt, geeignete Massnahmen für eine Stabilisierung bzw. Abnahme der Anzahl Fälle auszuarbeiten.
<p>Personalbeschaffung</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sie haben von der Geschäftsleitung ein neues Aufgabengebiet erhalten. Die Geschäftsleitung hat Sie beauftragt, das bestehende Team möglichst optimal um maximal 8 auf 14 Personen zu erweitern. Eine offene Stelle in Ihrer Organisationseinheit ist neu zu besetzen. Die Geschäftsleitung hat vor einiger Zeit beschlossen, nach Möglichkeit zunächst intern zu rekrutieren. Die vergangenen Rekrutierungsprozesse zeigten, dass kaum geeignete interne Bewerbungen eintreffen. Sie wurden beauftragt, geeignete Massnahmen zu erarbeiten.

<p>Einführung neuer Mitarbeitenden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In Ihrem Führungsbereich haben in letzter Zeit zwei Mitarbeitende kurz nach Stellenantritt gekündigt. Sie erhalten von Ihrem/Ihrer Vorgesetzten den Auftrag, geeignete Gegenmassnahmen zu erarbeiten. • Die Geschäftsleitung überlegt sich, aufgrund der wirtschaftlichen Unsicherheit verschiedene Stellen zunächst für max. 1 Jahr mit Temporärarbeitern zu besetzen. Sie wurden beauftragt, entsprechende Entscheidungsgrundlagen auszuarbeiten.
<p>Personalbeurteilung / Personalentwicklung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie haben die jährlichen Personalbeurteilungsgespräche mit Ihren Mitarbeitenden abgeschlossen und dabei festgestellt, dass das heutige System mangelhaft ist. Sie haben Ihre Feststellungen der HR-Abteilung weitergeleitet und werden nun von dieser beauftragt, geeignete Massnahmen zu erarbeiten. • Aufgrund verschiedener Abgänge hoch motivierter Mitarbeiter in Ihrer Unternehmung hat die Geschäftsleitung beschlossen, der Weiterentwicklung von Leistungsträgern besonderes Augenmerk zu schenken. Sie wurden beauftragt, geeignete Massnahmen zu erarbeiten.
<p>Strategieumsetzung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Geschäftsleitung hat aufgrund der geänderten wirtschaftlichen Rahmenbedingungen eine neue Strategie für das nächste Jahr verabschiedet. Sie haben den Auftrag erhalten, diese in Ihrem Team umsetzen. • Die Geschäftsleitung hat definiert, dass sich die Unternehmung konsequent auf die Kundenorientierung ausrichten will. Sie hat bereits ein entsprechendes Leitbild formuliert. Sie wurden beauftragt, dieses in Ihrer Organisationseinheit umzusetzen.

<p>Infrastrukturbewirtschaftung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgrund einer Zentralisierung von Arbeitsplätzen in ein Gebäude wird Ihr Team von 10 Personen in einigen Monaten umziehen. Sie haben den Auftrag erhalten, den notwendigen Umzug für Ihr Team möglichst effizient und unter Aufrechterhaltung der Dienstleistungen zu organisieren. • Ihre Unternehmung hat soeben ein netzweites Kundenorientierungssystem (Anzeigetafeln an Haltestellen) beschafft. Dessen Bewirtschaftung und Instandhaltung wurde bislang noch nicht geregelt. Sie wurden beauftragt, entsprechende Massnahmen vorzuschlagen.
<p>Finanzielle Führung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Kostenstelle Ihres Bereichs wies in der Vergangenheit unter der Führung Ihres Vorgängers Deckungslücken von >10% auf. Ihre Vorgesetzten haben Sie beauftragt, diese Deckungslücke in den nächsten Abrechnungsperioden zu eliminieren. • Die Geschäftsleitung hat aufgrund des aktuellen Geschäftsgangs entschieden, das gesamte Budget um 20% zu kürzen, ohne die Qualität der Leistungen zu beeinträchtigen. Sie wurden beauftragt, diese Sparrunde in Ihrem Bereich umzusetzen.