



VÖV UTP

Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

Wegleitung zur Prüfungsordnung

Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Dählhölzliweg 12
CH-3000 Bern 6
www.voev.ch / www.utp.ch

info@voev.ch / info@utp.ch
Tel + 41 31 359 23 23
Fax + 41 31 359 23 10

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	4
1.1.	Zweck der Wegleitung	4
1.2.	Berufsbild	4
1.3.	Kommission für Qualitätssicherung (QS-Kommission)	7
2.	Informationen zum Erlangen des Fachausweises	8
2.1.	Administratives Vorgehen	8
3.	Zulassungsbedingungen	9
4.	Modulbeschreibungen	10
4.1.	Übersicht über das Modulsystem	10
4.2.	Modulinhalte	10
5.	Modulprüfungen / Kompetenznachweise	14
5.1.	Gültigkeitsdauer	16
5.2.	Organisation, Zugang zu den Prüfungen, Durchführung	16
5.3.	Beschwerde an die QS-Kommission	16
6.	Abschlussprüfung	16
6.1.	Administratives Vorgehen	17
6.2.	Organisation und Durchführung	17
6.2.1.	Prüfungsteil 1: Projektarbeit	17
6.2.2.	Prüfungsteil 2: Systemwissen und eigene Rolle im öV	18
6.2.3.	Prüfungsteil 3: Präsentation und handeln in authentischen Situationen	18
6.3.	Rahmenbedingungen	18

Anhang 1: Glossar	20
Anhang 2: Modulidentifikationen	22
Basismodul 1: Das Gesamtsystem „öffentlicher Verkehr“	22
Basismodul 2: Angebotsgestaltung	24
Basismodul 3: Produktion/Betriebsführung	27
Basismodul 4: Ereignismanagement	29
Basismodul 5: Marketing	31
Basismodul 6: Dienstleistung und Verkauf	33
Basismodul 7: Fachliche Führung	35
Basismodul 8: Selbstmanagement	37
Basismodul 9: Prozess- und Projektmanagement	40
Vertiefungsmodul 10: Komplexe Ressourcenplanung	42
Vertiefungsmodul 11: Verkaufs- und Marketingprozesse führen	44
Vertiefungsmodul 12: Ein eigenes Team / einen eigenen Bereich führen	46

1. Einleitung

Der eidgenössische Fachausweis zum Spezialist öV/zur Spezialistin öV wird durch die bestandene Abschlussprüfung erworben. An der Abschlussprüfung werden die in den Modulbeschreibungen aufgeführten sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen vernetzt geprüft. Die Kompetenzen wurden in einem Verfahren mit Praktikern/Praktikerinnen und Fachleuten ermittelt und zu einem Kompetenzprofil zusammengefasst. Der Fokus lag dabei auf den alltäglichen Arbeitssituationen, die ein Spezialist öV/eine Spezialistin öV bei der Ausübung seines/ihres Berufes bewältigen muss.

1.1. Zweck der Wegleitung

Die Wegleitung ermöglicht den Prüfungskandidaten und Prüfungskandidatinnen einen Einblick in wichtige Aspekte der eidgenössischen Berufsprüfung für Spezialist/Spezialistin öV. Sie beruht auf der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung Spezialist/Spezialistin öV vom 21.03.2011 mit Änderung vom 13.08.2014.

Die Wegleitung beinhaltet:

- Alle wichtigen Informationen zur Vorbereitung und Durchführung der Abschlussprüfung
- Informationen zu den 12 Modulen und Modulprüfungen
- Eine detaillierte inhaltliche Beschreibung der Abschlussprüfung

1.2. Berufsbild

1 Arbeitsgebiet	<p>Der/die Spezialist/-in öV arbeitet in nationalen, regionalen oder lokalen Bahn-, Bus- oder Schifffahrtsunternehmen. Er/sie ist als Spezialist/in vor allem in der Linie operativ tätig. Er/sie befasst sich mit den klassischen öV-Disziplinen wie Planung, Steuerung, Produktion, Führung, Marketing, Verkauf, Ereignismanagement.</p> <p>Typische Arbeitsorte für den/die Spezialist/-in sind Planungsbüros und –abteilungen für Verkehrsangebot und Betrieb im Personen- und im Güterverkehr, Dispositionsstellen für Personal und Fahrzeuge, Stellwerke, Leitstellen und Betriebsleitzentralen, Verkaufsstellen, Fachdienste für Marketing und Fahrausweis-distribution</p>
------------------------	--

<p>2 Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen</p>	<p>Der/die Spezialist/-in öV</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzt spezialisiertes Fachwissen im gesamten Bereich des öffentlichen Verkehrs ein; • berücksichtigt die Zusammenhänge, Wechselwirkungen und Abhängigkeiten im System öffentlicher Verkehr in seiner Arbeit; • ist belastbar, kann unter hohem Zeitdruck und in Stresssituationen sicher und zuverlässig handeln; • hält Vorgaben und Vorschriften ein; • kommuniziert sicher mit verschiedensten Personengruppen; • informiert verständlich innerhalb des Betriebes und gegenüber den Kunden; • führt Mitarbeitende hierarchisch und/oder fachlich; • setzt materielle und personelle Ressourcen wirtschaftlich ein.
<p>3 Berufsausübung</p>	<p>Der/die Spezialist/-in öV ...</p> <p>... in der Planung und Gestaltung des Angebotes</p> <ul style="list-style-type: none"> • bringt bei der Leistungserbringung situationsgerecht und proaktiv sein Wissen und Verständnis über das Gesamtsystem öV ein; • gestaltet das Angebot des öffentlichen Verkehrs im Sinne einer Jahresplanung professionell mit; • erstellt die gesamte Angebotsplanung im Fahrplan; • plant das entsprechende Rollmaterial ein; • erstellt die Dienstpläne des Personals; • plant das langfristige Angebot des öffentlichen Verkehrs mit einem Zeithorizont von 3 - 5 Jahren mit. <p>...in der Produktion / Betriebsführung</p> <ul style="list-style-type: none"> • überwacht und regelt den Betriebsablauf in den zugeteilten Bereichen; • legt bei Abweichungen vom Sollzustand die operativen Prioritäten und Verkehrsfolgen fest. <p>...im Ereignismanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • verschafft sich bei Ereignissen eine Gesamtübersicht über die Situation vor Ort; • leitet die wichtigen Informationen an die verschiedenen Stellen weiter; • informiert die Kunden; • leitet die notwendigen Massnahmen zur Wiederherstellung des Regelbetriebs ein; • führt ein entsprechendes Reporting und rapportiert an die vorgesetzten Stellen. <p>...im Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • wendet die Grundsätze des Marketing in einer öV-Unternehmung an; • identifiziert die verschiedenen Kundensegmente und deren Bedürfnisse; • leitet Konsequenzen für die Leistungserbringung im öffentlichen Verkehr ab. <p>...in der Dienstleistung und im Verkauf</p> <ul style="list-style-type: none"> • orientiert sich an den Bedürfnissen der Kunden; • trägt im eigenen Bereich zu einer hohen Kundenzufriedenheit bei.

	<ul style="list-style-type: none"> • <p>...in der Führung</p> <ul style="list-style-type: none"> • führt einen eigenen Bereich oder ein kleines oder mittleres Team auf der Basis von strategischen Vorgaben. <p>...im Selbstmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • wendet Selbstmanagement, insbesondere das Stress- und Konfliktmanagement, an; • setzt Arbeits- und Entscheidungstechniken ein; • geht vorausschauend mit Stresssituationen um; • ist belastbar. <p>...im Prozess- und Projektmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • managt kleinere Projekte und Prozesse in seinem Arbeitsumfeld. <p>...in der Führung von Verkaufs- und Marketingprozessen</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzt die strategischen Vorgaben im Bereich Marketing und Verkauf in der eigenen Organisationseinheit geplant und zielgerichtet um.
<p>4 Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur</p>	<p>Der/die Spezialist/-in öV trägt mit seiner/ihrer täglichen Arbeit zur individuellen Mobilität der einzelnen Gesellschaftsmitglieder bei. Ferner ermöglicht er/sie einen umweltfreundlichen und schnellen Transport verschiedenster Güter für das In- und Ausland bei.</p>

1.3. Kommission für Qualitätssicherung (QS-Kommission)

Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Fachausweiserteilung werden einer Kommission für Qualitätssicherung (QS-Kommission) übertragen. Die QS-Kommission setzt sich aus 10 - 13 Mitgliedern zusammen und wird durch den Vorstand des Verbandes öffentlicher Verkehr (VöV) für eine Amtsdauer von 4 Jahren gewählt.

Die QS-Kommission setzt für die Durchführung der Abschlussprüfung eine Prüfungsleitung ein. Diese ist für die organisatorische Umsetzung, die Begleitung der Experten und Expertinnen vor Ort und die Beantwortung von Fragen der Prüfungskandidaten und -kandidatinnen vor Ort verantwortlich. Die Prüfungsleitung addiert die in den einzelnen Positionen erteilten Punkte und rechnet diese gemäss der SBBK-Richtlinie in Noten des Prüfungsteils um. Sie präsentiert den Vertretern und Vertreterinnen der QS-Kommission den Verlauf der Abschlussprüfung in einer Notensitzung und stellt die Anträge zur Erteilung des Fachausweises.

Die Prüfungsexperten und -expertinnen beurteilen die schriftlichen Prüfungsarbeiten und legen gemeinsam die Punktezahlen fest. Sie nehmen die mündlichen Prüfungen ab, erstellen Notizen zum Prüfungsgespräch sowie zum Prüfungsablauf, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Punktezahl fest.

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten 6 Wochen vor Beginn der Abschlussprüfung ein Verzeichnis der Experten und Expertinnen. Sie können bis 4 Wochen vor Prüfungsbeginn ein Ausstandbegehren an die QS-Kommission einreichen. Das Ausstandbegehren ist zu begründen.

Die QS-Kommission kann administrative Aufgaben und die Geschäftsführung an ein Sekretariat übergeben. Bei weiteren Fragen können sich die Kandidaten und Kandidatinnen an das Prüfungssekretariat wenden.

Kontaktadresse des Prüfungssekretariats ist VöV, Dählhölzliweg 12, 3000 Bern 6,

2. Informationen zum Erlangen des Fachausweises

Um den Fachausweis Spezialist/Spezialistin öV zu erlangen, müssen verschiedene Bedingungen erfüllt sein. Wie die Prüfungskandidaten und Prüfungskandidatinnen schrittweise vorgehen können und welche Voraussetzungen sie erfüllt haben müssen, wird im folgenden Kapitel dargestellt.

2.1. Administratives Vorgehen

Folgende Schritte müssen für eine erfolgreiche Anmeldung zur Abschlussprüfung beachtet werden. Diese sind aus der Sicht der Kandidaten und Kandidatinnen dargestellt:

Schritt 1: Ausschreibung der Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung wird mindestens 6 Monate vor Prüfungsbeginn ausgeschrieben. Die Ausschreibung informiert über:

- Prüfungsdaten
- Prüfungsgebühr
- Anmeldestelle
- Anmeldefrist
- Ablauf der Prüfung

Termine und Formulare sind im Internet unter www.voev.ch zu finden bzw. zu beziehen.

Schritt 2: Prüfen der Zulassungsbedingungen

Die Kandidaten und Kandidatinnen prüfen, ob sie die Zulassungsbedingungen erfüllen, die unter Ziff. 3.31 der Prüfungsordnung aufgeführt sind. Können alle Nachweise erbracht werden, so wird die Anmeldung ausgefüllt.

Schritt 3: Anmeldung zur Abschlussprüfung

Zur Anmeldung verwenden die Kandidaten und Kandidatinnen das vorgegebene Formular. Der Anmeldung beizulegen sind:

- Eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
- Kopien der Modulabschlüsse (Attestkarte) bzw. der entsprechenden Gleichwertigkeitsbestätigungen;
- Angabe der Prüfungssprache;
- Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- Angabe der Wahl des Bereichs für die Projektarbeit (Die Wahl des Bereichs kann unabhängig vom Besuch des entsprechenden Vertiefungsmoduls erfolgen).

Schritt 4: Entscheid über die Zulassung

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten mindestens 4 Monate vor Beginn der Abschlussprüfung den schriftlichen Entscheid über die Zulassung. Bei einem ablehnenden Entscheid werden eine Begründung und die Rechtsmittelbelehrung angeführt.

Schritt 5: Einzahlung der Prüfungsgebühr

Die Kandidaten und Kandidatinnen entrichten nach erfolgter Zulassung zur Abschlussprüfung die Prüfungsgebühr.

Schritt 6: Erhalt der Aufgabenstellung für die Projektarbeit

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten 14 Wochen vor dem ersten Tag der Abschlussprüfung die Aufgabenstellung für die Projektarbeit. Sie müssen die Aufgabenstellung während eines Zeitraums von 8 Wochen bearbeiten und in Form eines 20-30 Seiten (exklusiv der Deckblätter und Anhänge, die weitere 10 Seiten an Umfang nicht überschreiten dürfen) umfassenden Berichts dokumentieren. Der Bericht ist 6 Wochen vor dem 1. Tag der Abschlussprüfung einzureichen.

Schritt 7: Erhalt des Aufgebots

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten mindestens 6 Wochen vor Beginn der Abschlussprüfung ein Aufgebot. Dieses beinhaltet:

- Das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Abschlussprüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel.
- Das Verzeichnis der Experten und Expertinnen.

Schritt 8: Bei Bedarf Ausstandbegehren formulieren

Die Kandidaten und Kandidatinnen können bis mindestens 4 Wochen vor Prüfungsbeginn ein Ausstandbegehren bei der QS-Kommission einreichen. Das Begehren ist zu begründen.

3. Zulassungsbedingungen

Für die Zulassungsbedingungen gilt Ziff. 3.31 der Prüfungsordnung.

Als gleichwertige Ausweise werden insbesondere die folgenden Berufsabschlüsse betrachtet: Betriebsdisponent/in (Bahn), Betriebssekretär/in (Bahn), Kondukteur/in, Betriebssekretär/in (Post), Betriebsassistent/in (Post) oder uniformierte/r Postbeamter/Postbeamtin.

Die geforderte Berufserfahrung muss bei Ablauf der Anmeldefrist für die Abschlussprüfung erfüllt sein.

4. Modulbeschreibungen

Die Grundstruktur der Ausbildung entspricht dem Modell „Berufsprüfung nach modularem System mit Abschlussprüfung“. Bevor die Kandidaten und Kandidatinnen zur Abschlussprüfung antreten können, müssen alle 9 Basismodule bestanden sowie eine Modulprüfung in einer der drei Vertiefungsrichtungen nach Wahl abgeschlossen sein.

4.1. Übersicht über das Modulsystem

Der Weg zum Fachausweis sieht folgendermassen aus:

9 obligatorische Modulprüfungen	Basismodul 1: Das Gesamtsystem öffentlicher Verkehr	Basismodul 4: Ereignismanagement	Basismodul 7: Fachliche Führung
	Basismodul 2: Angebotsgestaltung	Basismodul 5: Marketing	Basismodul 8: Selbstmanagement
	Basismodul 3: Produktion / Betriebsführung	Basismodul 6: Dienstleistung und Verkauf	Basismodul 9: Prozess- und Projektmanagement
	Modulprüfungen		
Wahl eines von drei Vertiefungsmodulen	Vertiefungsmodul 10: Komplexe Ressourcenplanung	Vertiefungsmodul 11: Verkaufs- und Marketingprozesse führen	Vertiefungsmodul 12: Einen eigenen Bereich / ein Team führen
	Modulprüfung	Modulprüfung	Modulprüfung
Abschluss- prüfung	Praxisarbeit	Praxisarbeit	Praxisarbeit
	Abschlussprüfung Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr		

4.2. Modulinhalte

Die beruflichen Handlungskompetenzen sind in folgende 12 Module gegliedert. 9 Module sind Pflichtmodule und müssen abgeschlossen sein bevor die Vertiefungsrichtung aus einem der 3 Wahlmodule gewählt wird.

- Basismodul 1: Das Gesamtsystem „öffentlicher Verkehr“
- Basismodul 2: Angebotsgestaltung
- Basismodul 3: Produktion / Betriebsführung

- Basismodul 4: Ereignismanagement
- Basismodul 5: Marketing
- Basismodul 6: Dienstleistung und Verkauf
- Basismodul 7: Fachliche Führung
- Basismodul 8: Selbstmanagement
- Basismodul 9: Prozess- und Projektmanagement
- Vertiefungsmodul 10: Komplexe Ressourcenplanung
- Vertiefungsmodul 11: Verkaufs- und Marketingprozesse führen
- Vertiefungsmodul 12: Einen eigenen Bereich / ein Team führen

Die 12 Module bilden die zentralen Handlungsfelder ab, welche die Berufsausübung des/der Spezialisten/-in öV ausmachen,

Basismodul 1: Das Gesamtsystem „öffentlicher Verkehr“

Das Gesamtsystem öV beinhaltet alle Partner/innen, die es bei der Leistungserbringung zu berücksichtigen gilt. Dazu gehören: Kunden, Politik und öffentliche Verwaltung, Verbände, andere Verkehrsunternehmen, Interessenvertretungen und viele mehr. Das Gesamtsystem öV zeichnet sich also durch vielfältige und komplexe Vernetzungen und Abhängigkeiten aus. Der/Die Spezialist/-in öV verfügt über ein umfassendes Verständnis über das Gesamtsystem öV und ist in der Lage, dieses bei der Leistungserbringung situationsgerecht und proaktiv einzubringen.

Basismodul 2: Angebotsgestaltung

Der/Die Spezialist/-in gestaltet das Angebot des öffentlichen Verkehrs im Sinne einer Jahresplanung professionell mit. Verschiedene Datenerhebungen und -verarbeitungen von Planungsfaktoren für den öV vermitteln dem/der Spezialist/-in ein Grundwissen über die Angebotsgestaltung. Darauf aufbauend, erstellt er/sie die gesamte Angebotsplanung im Fahrplan, plant das entsprechende Rollmaterial ein und erstellt die Dienstpläne des Personals.

Basismodul 3: Produktion / Betriebsführung

Der/Die Spezialist/-in öV ist verantwortlich für die Überwachung und Regelung des Betriebsablaufs in ihm/ihr zugeteilten Bereichen. Bei Abweichungen vom Sollzustand legt er/sie die operativen Prioritäten und Verkehrsfolgen fest. Er/Sie ist zudem in der laufenden Disposition und im Dispatching für die Überwachung des Verkehrs verantwortlich. Er/Sie übernimmt die fachliche Führung des Personals und trifft alle Stichentscheidungen und beachtet dabei je vier Eckwerte: Sicherheit, Pünktlichkeit, Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit.

Basismodul 4: Ereignismanagement

Im Ereignisfall verschafft sich der/die Spezialist/-in eine Gesamtübersicht über die Situation vor Ort. Dabei ist er mit dem Ereignismanager im laufenden Kontakt und leitet die wichtigen Informationen an die verschiedenen Stellen weiter. Er/Sie betreut die Kundenlenkenden vor Ort, informiert die Kunden und leitet die notwendigen Massnahmen zur Wiederherstellung des Regelbetriebs ein. Dabei legt er/sie ein besonderes Augenmerk auf die Sicherheit, Pünktlichkeit und Information aller Betroffenen. Er/Sie führt ein entsprechendes Reporting und rapportiert bei Abweichungen an die vorgesetzten Stellen.

Basismodul 5: Marketing

Der/Die Spezialist/-in öV verfügt über ein fundiertes Wissen im Bereich der Marketingaktivitäten. Dadurch ist er in der Lage, die verschiedenen Kundensegmente mit deren Kundenbedürfnissen zu identifizieren und mögliche Konsequenzen für die Leistungserbringung im öffentlichen Verkehr abzuleiten.

Basismodul 6: Dienstleistung und Verkauf

Der/Die Spezialist/-in öV ist geschult in einem professionellen Umgang mit dem Kunden und leistet damit aktiv einen Beitrag zu einer hohen Kundenzufriedenheit. Er/Sie nutzt sein/ihr Verständnis im Bereich der Kundengewinnung, Kundenbindung und Kundenrückgewinnung, um den eigenen Beitrag im Rahmen der Leistungserbringung zu formulieren.

Basismodul 7: Fachliche Führung

Der/Die Spezialist/-in kommt im Rahmen seiner fachlichen Führung mit Weisungskompetenz immer wieder in die Lage, kleine und mittlere Teams zu leiten. Er/Sie leitet die Mitarbeitenden bei der täglichen Arbeit kompetent an und erteilt regelmässig Rückmeldungen zur Leistungserbringung. Er/Sie führt zielgerichtete Teamsitzungen durch, sorgt für eine effiziente Informationsweitergabe ans Team und moderiert Workshops im Sinne der fachlichen Führung ohne Weisungskompetenz.

Basismodul 8: Selbstmanagement

Zum Selbstmanagement gehören das Stressmanagement, der Umgang mit Arbeits- und Entscheidungstechniken und das Konfliktmanagement. In allen drei Bereichen verfügt der der/die Spezialist/-in öV über profundes Wissen. Er/Sie ist belastbar und geht vorausschauend mit Stresssituationen um. Er/Sie ist in der Lage verschiedene Arbeits- und Entscheidungstechniken anzuwenden und Konflikte methodengestützt zu bearbeiten. Dabei ist er stets um eine optimale und tragfähige Lösung bemüht.

Basismodul 9: Prozess- und Projektmanagement

Der öV ist stets um ein gutes Funktionieren seiner Prozesse im Rahmen des KVP bemüht. Der/Die Spezialist/-in öV betreut die Einhaltung und Umsetzung der vorgegebenen Prozesse in seinem/ihrer Arbeitsbereich. Er/Sie steuert auch die Optimierung bestehender Arbeitsprozesse und berücksichtigt die Ideen der Mitarbeitenden. Des Weiteren arbeitet der/die Spezialist/-in als Projektleiter oder Projektmitarbeiter in verschiedenen Projekten mit. Leitet er das Projektteam, so führt er das Projektmanagement methodengestützt durch und achtet auf geeignete Rahmenbedingungen.

Vertiefungsmodul 10: Komplexe Ressourcenplanung

Der/Die Spezialist/-in öV plant das langfristige Angebot des öffentlichen Verkehrs mit einem Zeithorizont von 3 - 5 Jahren. Er/Sie erfasst den Bedarf von den verschiedenen Anspruchsgruppen und studiert die Datenlage. Auf dieser Basis erarbeitet er/sie verschiedene Fahrplanvarianten. Er/Sie erarbeitet im weiteren Konzepte auf Basis von Marktanalysen und beschreibt darin die neue Leistung umfassend. Das Konzept beinhaltet Varianten, die er/sie mittels einer Nutzwertanalyse beurteilt. Die Konsequenzen und die Konzepte der verschiedenen

Varianten werden den Anspruchsgruppen präsentiert. Im Rahmen des Einkaufs resp der Offerterstellung bei einer Leistungserbringung ist der/die Spezialist/-in für das korrekte Ausschreibungsverfahren mitverantwortlich.

Vertiefungsmodul 11: Verkaufs- und Marketingprozesse führen

Der/Die Spezialist/-in öV setzt die strategischen Vorgaben im Bereich Marketing und Verkauf in der eigenen Organisationseinheit professionell und zielgerichtet um. Dazu gehört die Erstellung verschiedener Konzeptionen (z.B. Marketingplan), der Offertstellungsprozess, die Neukundenakquisition, die Kundenbindung und Kundenrückgewinnung, das Planen und Umsetzen von Verkaufsförderungsmaßnahmen, die Pflege der Kundenbeziehungen und verschiedene Aktivitäten im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit. Diese werden von ihm/ihr aktiv geplant und gemeinsam mit dem Team zielgerichtet umgesetzt.

Vertiefungsmodul 12: Einen eigenen Bereich / ein Team führen

Der/Die Spezialist/-in öV ist für die Führung eines eigenen Bereichs oder eines Teams verantwortlich. Dabei führt er/sie das Personal, die Finanzen und die Organisation auf der Basis von strategischen Vorgaben. Er/Sie ist in der Lage, im Rahmen der Personalführung die Personalbeschaffung, die Einführung neuer Mitarbeitenden, die Personalbetreuung und –entwicklung sowie Personalbeurteilung professionell zu leiten. Im Rahmen der finanziellen Führung erstellt der/die Spezialist/-in das Budget für den eigenen Bereich und kontrolliert die laufende Entwicklung. Er/Sie sorgt ausserdem für die entsprechende Infrastruktur und achtet auf die Einhaltung der Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsvorschriften im eigenen Bereich.

5. Modulprüfungen / Kompetenznachweise

Die Kandidaten und Kandidatinnen absolvieren 9 obligatorische Modulprüfungen im Bereich der Basismodule und eine Modulprüfung im Bereich der Vertiefungsmodul. Alle Modulprüfungen werden jeweils als „bestanden“ oder „nicht bestanden“ bewertet. Für die Zulassung zur Abschlussprüfung ist ein erfolgreicher Abschluss aller neun Basismodule sowie eines Vertiefungsmoduls zwingend. Die Modulprüfungen sind wie folgt aufgebaut:

Ebene	Basismodul	Prüfungsform	Dauer
System öV	BM1: Gesamtsystem öV	Fallstudie (Analyse) Präsentation und Fachgespräch*	90 min
	BM2: Angebotsgestaltung	Schriftliche Prüfungsfragen	60 min
	BM3: Produktion / Betriebsführung	Schriftliche Prüfungsfragen	60 min
Kundenprozess	BM4: Ereignismanagement	Critical Incidents	60 min
	BM5: Marketing	Schriftliche Prüfungsfragen	60 min
	BM6: Dienstleistung und Verkauf	Critical Incidents	60 min
Führungsprozess	BM7: Fachliche Führung	Schriftliche Prüfungsfragen	60 min
	BM8: Selbstmanagement	Postkorb	60 min
Supportprozess	BM9: Prozess- und Projektmanagement	Schriftliche Prüfungsfragen	60 min

Ebene	Vertiefungsmodul	Prüfungsform	Dauer
System öV / Kundenprozess / Führungsprozess	VM10 – VM12: Vertiefungsmodul	Fallstudie (Konzeptaufgabe) Präsentation und Fachgespräch*	90 min

* mündliche Prüfung

Den Prüfungen liegen folgende Rahmenbedingungen zugrunde:

- Pro Modul 60 bis 90 Min. Prüfung
- BM1 und VM10/VM11/VM12: schriftliche und mündliche Prüfung, die Fallstudie wird vor der Prüfung erarbeitet.
- BM2 – BM9: schriftliche Prüfungen
- Abdeckung der zentralen Fachkompetenzen des Moduls
- Kompetenzstufe bzw. Komplexität der Prüfungsfragen: K1 – K3, Schwerpunkt: K2 und K3.
- Auswertung durch Musterlösungen und ein detailliertes, kriterienorientiertes Bewertungssystem.

- Vorbereitung auf die Abschlussprüfung: Mehrere Modulprüfungen (BM1, BM4, BM6, BM8, VM10/VM11/VM12) dienen dazu, die Kandidat/innen mit Prüfungsformen vertraut zu machen, die auch in der Abschlussprüfung zum Einsatz kommen.

Auswertung der Modulprüfungen

Die Modulprüfungen werden kriterienbasiert ausgewertet. Die Resultate werden in einer Attestkarte festgehalten. Diese ist bei der Anmeldung zur Abschlussprüfung vorzuweisen.

5.1. Gültigkeitsdauer

Nach erfolgreichem Abschluss eines Moduls ist dieses während 5 Jahren als Zulassung zur Abschlussprüfung gültig. Stichtag ist der Anmeldeschluss für die Abschlussprüfung.

5.2. Organisation, Zugang zu den Prüfungen, Durchführung

Die Punkte..

- Ausschreibung
- Zugang
- Durchführung
- Organisation

... der Modulprüfungen werden von den einzelnen Bildungsanbietern geregelt.

5.3. Beschwerde an die QS-Kommission

Gegen Entscheide der Vorbereitungsinstitute betreffend Nichtbestehen von Modulabschlüssen kann innert 30 Tagen nach Eröffnung des Entscheids bei der QS-Kommission schriftlich Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge des Beschwerdeführers/der Beschwerdeführerin und die Begründung mit Angabe der Beweismittel enthalten. Die QS-Kommission entscheidet endgültig.

Wird die Beschwerde abgewiesen, werden die Kosten des Verfahrens dem Beschwerdeführer / der Beschwerdeführerin auferlegt.

6. Abschlussprüfung

Die Kandidaten und Kandidatinnen können die Abschlussprüfung antreten, wenn sie alle zehn Modulqualifikationen (9 Basismodule und 1 Vertiefungsmodul) bestanden und einen einschlägigen Praxisnachweis erbracht haben. Folgende Rahmenbedingungen liegen der Abschlussprüfung zugrunde:

Die Abschlussprüfung besteht aus drei Teilen:

- 1. Prüfungsteil: Projektarbeit im Vorfeld der Abschlussprüfung / Expertengespräch
- 2. Prüfungsteil: Systemwissen und eigene Rolle im öV
- 3. Prüfungsteil: Präsentation und handeln in authentischen Situationen

Bei der Abschlussprüfung werden die in den Modulbeschreibungen aufgeführten sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen anhand vernetzter Aufgaben geprüft. Es werden die zentralen Kompetenzen aus allen Modulen abgedeckt, den fachlichen und methodischen Kompetenzen wird jedoch ein besonderes Gewicht gegeben. Die Auswertung erfolgt durch ein detailliertes, kriterienorientiertes Bewertungssystem. Die Kriterien sind dabei aus den Kompetenzdimensionen abgeleitet.

6.1. Administratives Vorgehen

Sämtliche organisatorischen Angaben zur Abschlussprüfung sind unter www.voev.ch verfügbar.

6.2. Organisation und Durchführung

Die Abschlussprüfung besteht aus drei Teilen. Nachfolgend werden die drei Prüfungsteile detailliert beschrieben.

6.2.1. Prüfungsteil 1: Projektarbeit und Expertengespräch

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten 14 Wochen vor dem ersten Prüfungstag eine Aufgabenstellung für die Projektarbeit. Diese wird in einem der drei Vertiefungsmodule durchgeführt, wobei die Kandidaten und Kandidatinnen einen der drei Bereiche wählen können.

Die Projektarbeit umfasst eine komplexe praktische Fragestellung. Entscheidend ist dabei eine theoretische Reflexion der Fragestellung und die Ableitung eines Umsetzungskonzepts. Die Kandidaten und Kandidatinnen orientieren sich dabei an folgender Struktur:

1. Beschreibung der Ausgangslage / Praxissituation
2. Analyse der Problemstellung
3. Ableitung der zentralen Fragestellung
4. Theoretische Aufarbeitung der zentralen Inhalte
5. Konzepterstellung
6. Reflexion

Die Kandidaten und Kandidatinnen dokumentieren ihre Ausarbeitungen in Form eines 20-30 Seiten umfassenden Berichts (exklusiv der Deckblätter und Anhänge, die weitere 10 Seiten an Umfang nicht überschreiten dürfen) und reichen diesen 6 Wochen vor dem Tag der Abschlussprüfung ein.

Im Rahmen eines Expertengesprächs wird die fachliche Richtigkeit der Projektarbeit geprüft. Während einer 40minütigen mündlichen Prüfung legen die Kandidatinnen und Kandidaten die wichtigsten Erkenntnisse ihrer Projektarbeit dar und diskutieren diese in Form eines Fachgesprächs mit den Prüfungsexpert/-innen.

Bewertung von Projektarbeit und Expertengespräch

Die Bewertung der Projektarbeit und des Expertengesprächs erfolgt kriterienorientiert. Die Bewertung des Expertengesprächs wird durch zwei Prüfungsexperten/-expertinnen vorgenommen. Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten für ihre Leistungen in der Projektarbeit und im Expertengespräch je eine Punktzahl. Die Prüfungsleitung rechnet die Punktezahl in die Note für den Prüfungsteil 1 um.

6.2.2. Prüfungsteil 2: Systemwissen und eigene Rolle im öV

Der zweite Prüfungsteil der Abschlussprüfung ist die schriftliche Prüfung Systemwissen und eigene Rolle im öV. Dabei werden vier handlungsorientierte Prüfungsmethoden eingesetzt. Folgende vier Prüfungsaufgaben werden dabei bewältigt.

1. Fallstudie zum „Gesamtsystem öV“
2. Postkorb zur Rolle „Disposition“ oder „Ereignismanager“
3. Konzeptaufgabe zur Rolle „Planung“
4. Mini-Cases zum „Gesamtsystem öV“

Bewertung der schriftlichen Prüfung

Die Bewertung erfolgt kriterienorientiert durch zwei Prüfungsexperten/-expertinnen. Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten pro Aufgabe (Fallstudie, Postkorb, Konzeptaufgabe, Mini-Cases) eine Punktzahl. Die Prüfungsleitung rechnet die Punktezahl in die Note für den Prüfungsteil Systemwissen und eigene Rolle im öV um.

6.2.3. Prüfungsteil 3: Präsentation und handeln in authentischen Situationen

Im Rahmen der mündlichen Prüfung Präsentation und handeln in authentischen Situationen werden zwei unterschiedliche handlungsorientierte Prüfungsaufgaben eingesetzt:

1. Präsentation der Projektarbeit
2. Mini-Cases zur Berufsidentität, Rolle und zu Trends im öV.

Bewertung der mündlichen Prüfung

Es erfolgt eine kriterienorientierte Bewertung. Diese wird durch zwei Prüfungsexperten/-expertinnen vorgenommen. Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten für ihre Leistungen in den beiden Aufgaben (Präsentation, Mini-Cases) jeweils eine Punktzahl. Die Prüfungsleitung rechnet die Punktezahl in die Note für den Prüfungsteil Präsentation und handeln in authentischen Situationen um.

6.3. Rahmenbedingungen

Sprache

Die Abschlussprüfung wird bei Erreichen der gemäss Ziffer 4.11 der Prüfungsordnung festgelegten Mindestzahl an Kandidaten und Kandidatinnen, welche die Zulassungsbedingungen erfüllen, in den drei Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch durchgeführt.

Zugelassenes Material

Zur Prüfung wird zusätzliches Material in Form von persönlichen Unterlagen zugelassen.

Notengebung

Die Abschlussprüfung besteht aus drei Prüfungsteilen mit insgesamt 8 Einzelaufgaben. Die Bewertungen aller drei Prüfungsteile fliessen zu je einem Drittel in die Gesamtnote ein.

In jeder Aufgabe werden Beurteilungskriterien eingesetzt. Die genaue Anzahl sowie die Gewichtung der Kriterien sind in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt. Pro Beurteilungskriterium wird eine 4-stufige Skala eingesetzt. Die Punktevergabe erfolgt dabei in folgender Form:

- 0 = 0 Punkte, nicht sichtbar
- 1 = 1 Punkt, teilweise erfüllt
- 2 = 2 Punkte, erfüllt
- 3 = 3 Punkte, Erwartungen übertroffen

Die Tabelle gibt die Punktevergabe und Gewichtung wieder.

Teil	Aufgabe	Anzahl Beurteilungskriterien	Maximale Punktzahl pro Aufgabe	Gewichtung	Maximale Punktzahl pro Aufgabe	Maximale Punktzahl pro Teil
1. Teil	Projektarbeit	6	18	3	$\Sigma = 54$	$\Sigma = 78$
	Expertengespräch	4	12	2	$\Sigma = 24$	
2. Teil	Fallstudie	6	18	1	$\Sigma = 18$	$\Sigma = 72$
	Postkorb	6	18	1	$\Sigma = 18$	
	Konzeptaufgabe	6	18	1	$\Sigma = 18$	
	Mini-Case (schr.)	6	18	1	$\Sigma = 18$	
3. Teil	Präsentation	4	12	2	$\Sigma = 24$	$\Sigma = 48$
	Mini-Case (mdl.)	4	12	2	$\Sigma = 24$	

Die Noten werden gemäss SBBK-Richtlinie wie folgt berechnet:

$$\frac{\text{Erhaltene Punktzahl} \times 5}{\text{Maximale Punktzahl}} + 1 = \text{Note}$$

Für die Beurteilung und Notengebung gilt der Abschnitt 6 der Prüfungsordnung.

6.4. Beschwerde an das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFJ

Gegen Entscheide der QS-Kommission wegen Nichtzulassung zur Abschlussprüfung oder Verweigerung des Fachausweises kann innert 30 Tagen nach ihrer Eröffnung beim SBFJ Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge des Beschwerdeführers oder der Beschwerdeführerin und deren Begründung enthalten. Das Merkblatt für eine Beschwerde kann unter www.sbfj.admin.ch bezogen werden.

Über die Beschwerde entscheidet in erster Instanz das SBFJ. Seine Entscheidung kann innert 30 Tagen nach Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden.

Bern, 3. September 2014

Die Präsidentin der QS-Kommission

Franziska Lottenbach

Anhang 1: Glossar

Begriff/Abkürzung	Bedeutung
Ausstandbegehren	Ein Ausstandbegehren ist ein Antrag auf Änderung des für eine Prüfung zugeteilten Experten bzw. der für eine Prüfung zugeteilte Expertin.
Beurteilungskriterium	Ein Beurteilungskriterium gibt an, nach welchem Massstab eine Kompetenz überprüft wird. Zum Massstab zählen das fachliche Wissen und die verlangten Fertigkeiten. Die Kriterien werden vor einer Prüfung formuliert und geben an, was erwartet wird, welche Leistungen erfüllt, welche Fertigkeiten vorhanden sein müssen, um eine gute Leistung zu erbringen. Sie dienen als Grundlage für die Korrektur oder Bewertung einer Prüfung.
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation. Zuständige eidgenössische Behörde des Bundes für die Berufsbildung.
Critical Incidents	Form von Prüfungen. Ein Critical Incident beschreibt eine arbeitsplatzrelevante Situation, die durch ausgewählte Kompetenzen gelöst werden kann. Den Kandidaten/Kandidatinnen wird eine Praxissituation präsentiert anhand derer sie ihr konkretes Vorgehen beschreiben.
Fachkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf das Fachwissen bezogen, über das eine Person verfügt. Hierzu gehören zum Beispiel: fundierte fachliche Kenntnisse und das Erkennen von Zusammenhängen.
Fallstudie	Bei einer Fallstudie wird auf Basis authentischen (Praxis-) Materials (Datenmaterial, Prozessbeschreibungen, Statistiken, Anspruchsgruppenanalysen etc.) ein reeller, komplexer und vielschichtiger Fall oder eine reelle, komplexe und vielschichtige Praxissituation analysiert und bearbeitet.
Handlungsfeld	Unter Handlungsfeldern versteht man in der Pädagogik zusammengehörige Aufgabenkomplexe mit beruflichen sowie lebens- und gesellschaftsbedeutenden Handlungssituationen. Handlungsfelder sind immer mehrdimensional, indem sie berufliche, gesellschaftliche und individuelle Problemstellungen miteinander verknüpfen. Aus diesen Handlungsfeldern werden Lernfelder für die berufliche Ausbildung konzipiert.
Konzeptaufgabe	Bei einer Konzeptaufgabe erstellen die Kandidaten und Kandidatinnen ein Konzept (Planungskonzept, Marketingkonzept, Gegenkonzept etc.), das auf einem komplexen Praxisszenario gründet.
Kritische Erfolgsfaktoren	Qualitätsrelevante Faktoren, die Aussagen dazu machen, welche Anforderungen eine Person erfüllen muss, damit sie eine Arbeitssituation professionell bewältigen kann. Die kritischen Erfolgsfaktoren berücksichtigen fachliche, methodische, soziale und persönliche Faktoren.

(Handlungs-) Kompetenz	(Handlungs-) Fähigkeit eines Individuums; häufig in Zusammenhang mit <i>beruflicher</i> (Handlungs-) Kompetenz. Die berufliche Handlungskompetenz bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft des Menschen, in beruflichen Situationen sach- und fachgerecht, persönlich durchdacht und in gesellschaftlicher Verantwortung zu handeln und seine Handlungsmöglichkeiten ständig weiter zu entwickeln. Die berufliche Handlungskompetenz besteht aus der Fachkompetenz, der Methodenkompetenz, der Sozialkompetenz und der Selbstkompetenz.
K-Stufen	K-Stufen machen Aussagen zum Komplexitätsgrad von Lernzielen. Diese sind auf sechs Ebenen angeordnet, wobei Ebene 1 den geringsten und Ebene 6 den höchsten Komplexitätsgrad angibt. Um zu handlungskompetenten Berufsleuten zu werden, müssen Lernziele aus allen sechs K-Stufen erreicht werden. K1=Wissen, K2=Verstehen, K3=Anwenden, K4=Analyse, K5=Synthese, K6=Beurteilung.
Mini-Cases	Mini-Cases beschreiben problematische Ereignisse oder Situationen aus dem Arbeitsalltag einer Fachperson. Den Kandidaten und Kandidatinnen werden diese Mini-Cases vorgelegt, bei der diese eine mögliche Handlung beschreiben und diese begründen müssen.
Methodenkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die Methodik, das methodische Vorgehen und den Umgang mit Hilfsmitteln, die den Berufsleuten zur Ausübung ihrer Tätigkeit zur Verfügung stehen, bezogen.
Postkorb	Bei der Postkorb-Aufgabe werden die Kandidaten und Kandidatinnen mit typischen Informationen (Informationen aus IT-Systemen, Telefonnachrichten, E-Mail, SMS, Formulare, Aktennotizen etc.) konfrontiert, die die Kandidierenden in ihrem Arbeitsbereich typischerweise bearbeiten. Unter Zeitdruck müssen die Kandidaten und Kandidatinnen die Informationen verarbeiten, die richtigen Aktionen festlegen, in eine Reihenfolge bringen und ihre Entscheidungen begründen.
Selbstkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die persönlichen Fähigkeiten einer Berufsperson bezogen. Zum Beispiel die Fähigkeit zur kritischen Selbstreflexion, das Einschätzen des eigenen Handelns und der Wirkung auf andere.
Sozialkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die sozialen Fähigkeiten bezogen, die von einer Person im Rahmen ihrer Tätigkeiten gefordert werden. Hierzu gehören zum Beispiel: Einfühlungsvermögen, Umgang mit Personen aus verschiedenen Kulturen, gepflegter Umgang mit Kunden.
QS-Kommission	Qualitätssicherungskommission bzw. Kommission für Qualitätssicherung.

Anhang 2: Modulidentifikationen

Basismodul 1: Das Gesamtsystem „öffentlicher Verkehr“

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Der/Die Spezialist/-in öV agiert im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeiten im Gesamtsystem öV, welches sowohl den Personen- wie auch den Güterverkehr beinhaltet.

Das Gesamtsystem öV beinhaltet verschiedenste Partner/innen – wie zum Beispiel Kunden, Politik und öffentliche Verwaltung, Verbände, andere Verkehrsunternehmen, Interessensvertretungen – die es bei der Leistungserbringung zu berücksichtigen gilt. Speziell ist hierbei, dass der öffentliche Verkehr neben seinen marktwirtschaftlichen Dienstleistungen einen Service public erbringt und aus diesem Grund eng mit dem politischen System in der Schweiz verknüpft ist. Die Erbringung einer Grundversorgung im öffentlichen Bereich prägt die Art und Weise der Leistungserbringung nachhaltig. Der / Die Spezialist/-in öV bewegt sich dabei in einem umfassenden normativen Rahmen (Gesetze und Verordnungen), den es zu berücksichtigen gilt.

Das Gesamtsystem öV zeichnet sich durch vielfältige Vernetzungen und Abhängigkeiten aus. Sowohl das Angebot, wie auch die eingesetzte Infrastruktur bzw. das entsprechende Rollmaterial müssen im Gesamtsystem gedacht werden, um diesen Abhängigkeiten gerecht zu werden.

Der/Die Spezialist/-in öV verfügt über ein umfassendes Verständnis zum Gesamtsystem öV. Er/Sie berücksichtigt bei der Leistungserbringung die Vernetzungen und Abhängigkeiten situationsgerecht und proaktiv. Sie sind sich der Wichtigkeit der verschiedenen Anspruchsgruppen sowie der Zuständigkeiten der beteiligten Stellen für die Planung und Produktion des öV bewusst und handeln in diesem Sinne umsichtig und im vorgegebenen normativen Rahmen.

Typische Arbeitssituation

Der/Die Spezialist/-in öV handelt im Gesamtsystem öV situationsgerecht und unter Berücksichtigung der einzelnen Systemelemente und deren wechselseitigen Beziehungen untereinander. Er/Sie schätzt die Reaktionen, die mit jeder Aktion im System an unterschiedlichen Orten provoziert werden, richtig ein. Das heisst, er/sie schätzt mögliche Reaktionen zum Voraus ab und bezieht diese Einschätzungen konsequent in die eigenen Aktionen ein. Bei komplexen Kundenanfragen oder Reklamationen argumentiert der/die Spezialist/-in öV fundiert und zeigt die Hintergründe nachvollziehbar auf.

Kompetenznachweis

Schriftliche und mündliche Modulprüfung. Die schriftliche Prüfung erfolgt in Form einer Fallstudie (Analyseaufgabe). Die mündliche Prüfung umfasst die Präsentation der Fallstudie und ein Fachgespräch.

Dauer

90 Minuten (60 Minuten schriftlich, 30 Minuten mündlich)

Niveau und Modulnummer

FA-BM1/Bausatz eidg. Fachausweis Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Ziele

Der/ Die Spezialist / -in öV...

...ist in der Lage, die wichtigsten Partner/innen im Gesamtsystem öV zu nennen und die Verbindungen und Abhängigkeiten bzw. die spezifische Interessenslage aufzuzeigen. Dabei werden sowohl der Personen, wie auch der Güterverkehr berücksichtigt.

...verfügt über ein fundiertes Verständnis im Bereich Service Public und kann die volkswirtschaftliche Bedeutung anhand des öffentlichen Verkehrs und die Finanzierungsmodelle aufzeigen.

...ist in der Lage, die Verknüpfungen mit dem politischen System anhand von Beispielen aufzuzeigen und die Konsequenzen für den beruflichen Alltag abzuleiten.

...verfügt über ein Grundlagenwissen zu den für den öV relevanten Gesetzen und Verordnungen.

...kann die verschiedenen Abhängigkeiten und Vernetzungen anhand von Fallbeispielen aufzeigen.

...kann die Verantwortung der Besteller des Personenverkehrs (Bund, Kantone, Gemeinden) und deren Einbindung in den Bestellprozess beschreiben.

...verfügt über ein Grundlagenwissen im aktuellen Produktionssystem Güterverkehr Inland sowie in den europäischen Güterströmen.

...verfügt über umfassende Kenntnis der Systemzusammenhänge in der Produktion des öffentlichen Verkehrs (Planung, Umsetzung, Verantwortung, Zusammenarbeit).

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis „Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 2: Angebotsgestaltung

Voraussetzungen

Modul BM1 Gesamtsystem öV absolviert.

Kompetenz

Der/Die Spezialist/-in öV gestaltet das Angebot des öffentlichen Verkehrs im Sinne einer Jahresplanung professionell.

Er/Sie hat einen vertieften Einblick in die Datenerhebung und -verarbeitung verschiedenster Planungsfaktoren (z.B. Fahrplangvorgaben, Streckenkapazitäten, Pendlerströme). Damit verfügt er/sie über die wichtigen Grundlagen für die Angebotsgestaltung. Darauf aufbauend erstellt er/sie die gesamte Angebotsgestaltung im Fahrplan, plant das entsprechende Rollmaterial und die Dienstpläne des Personals.

Im Rahmen der Angebotsgestaltung kann er/sie die Sinnhaftigkeit der Planungsgrundlagen und -ergebnisse fundiert beurteilen. Er/Sie erkennt Planungsfehler sicher und leitet daraus die geeigneten Massnahmen ab.

Im Rahmen der langfristigen Angebotsplanung arbeitet er/sie bei der Erstellung von Ausschreibungen mit, indem er/sie wichtigen Zahlen, Fakten und Erfahrungen einbringt.

Typische Arbeitssituation

Fahrplangestaltung

Der/Die Spezialist/-in öV macht die gesamte Angebotsgestaltung im Fahrplan. Die Fahrplannerstellung läuft in den folgenden Schritten ab: 1. Fahrplangrundraster entwerfen (grobe Netzgrafik, Anschluss- und Richtzeiten erstellen), 2. Idealfahrplan konzipieren (ohne Kosten und ohne Berücksichtigung von Bedürfnissen spezieller Anspruchsgruppen), 3. Fahrplanentwurf machen (Fahrzeugumlauf und Dienstpläne machen, unter Berücksichtigung der verschiedenen Anspruchsträger und deren Bedürfnissen, Balance von Angebot und Nachfrage beachten)4. definitiver Fahrplan erstellen Diese Schritte werden von der/dem Spezialist/-in öV in eigener Regie vollzogen. Er/Sie analysiert jeden der Schritte auf Machbarkeit. Der/Die Spezialist/-in öV stellt den Erstentwurf dem nächsten Entscheidungsgremium vor. Dieser wird geprüft. Nach Verabschiedung verfasst der/die Spezialist/-in öV den Detailfahrplan.

Rollmaterialplanung

Die Grundplanung für die Lokdienst- und Wagenumläufe stehen dem/der Spezialist/-in öV zur Verfügung. Er/Sie erstellt die feinere Ausarbeitung. Dabei prüft er/sie die Machbarkeit und Sinnhaftigkeit der vorliegenden Planung. Er/Sie beachtet dabei den regelmässigen Unterhalt der Fahrzeuge und den wirtschaftlichen Einsatz. Er/Sie überprüft den Einsatz der Triebfahrzeuge und der Wagen detailliert, ob möglichst wenig Wechsel notwendig sind. Bei Bedarf erarbeitet er/sie Alternativen und diskutiert diese im Team. Dabei arbeitet der/die Spezialist/-in öV mit den Personen aus dem Unterhalt zusammen und stimmt sich mit diesen Personen ab. Er/Sie ist im ständigen Austausch mit den Knotenplanern betreffend der Planung der Abstellorte. Die Planung wird IT-gestützt vorgenommen. Der/Die Spezialist/-in öV erstellt für

den Tagesdienst der Triebfahrzeuge eine Vorlage für die Tagesdisposition zum Überblick. Er/Sie kontrolliert die Planung regelmässig. Beim Standardbetrieb nimmt er/sie die Kontrolle mit freiem Auge vor, bei komplexeren Planungen werden die Fahrten nachgezeichnet.

Dienstpläne erstellen

In der Arbeitsvorbereitung werden ca. 5 Wochen im Voraus die Einteilung des Personals IT-gestützt geplant. Dabei überprüft der/die Spezialist/-in öV den Personalbestand des Personals im Zusammenhang mit den zu belegenden Touren. Er/Sie führt erste Massnahmen zum Ausgleich von Unter- und allenfalls Überbesetzungen durch und nimmt dazu ersten Kontakt mit dem Personal auf. Dabei beachtet er/sie gesetzliche Grundlagen und Einsatzvereinbarungen, die Kompetenzen bzw. Wünsche des Personals. Neben den standardmässig geplanten Touren, berücksichtigt er/sie auch den Personalbedarf des Event- bzw. Bedarfsverkehrs. In der Avor arbeitet der/die Spezialist/-in öV selbständig und alleine. Auf der Basis der Arbeitsvorbereitung erstellt der/die Spezialist/-in öV die Detailplanung. Jeder Dienst wird einer Person aus dem Personal definitiv zugewiesen. Hier arbeitet der/die Spezialist/-in öV mit den Einteiler/innen der anderen Standorte zusammen und hilft bei Bedarf aus. Sollte es einen Engpass bei der Einteilung des Personals geben, dann prüft er/sie andere Lösungsmöglichkeiten. Der/Die Spezialist/-in öV schaut, ob bei einer geplanten Tour Personal abgezogen werden kann. Hier nimmt er/sie Qualitätsverluste zugunsten der Planung aller Touren in Kauf. Bei der Erstellung der Dienstpläne berücksichtigt der/die Spezialist/-in öV auch die Ferien. Diese plant der/die Spezialist/-in öV periodisch. Er/Sie stellt die maximale Anzahl Ferienwochen zusammen. Er/Sie animiert die Mitarbeitenden die gewünschten Ferien nach Priorisierung einzugeben. Der/Die Spezialist/-in öV beachtet nach erfolgter Eingabe der Mitarbeitenden, dass die Arbeitszeitgesetze eingehalten sind. Er/Sie erstellt die Planung und analysiert wo es allenfalls Verstärkung braucht. Die Personalbeschaffung wird vom Spezialist/von der Spezialistin öV frühzeitig in die Wege geleitet.

Kompetenznachweis

Schriftliche Modulprüfung bei der ein Set (Multiple-Choice-Fragen, Textaufgaben einfach, Textaufgabe komplex, situative Frage, Visualisierungsaufgabe) aus verschiedenen Prüfungsfragen schriftlich beantwortet wird.

Dauer

60 Minuten

Niveau und Modulnummer

FA-BM2/Bausatz eidg. Fachausweis Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Ziele

Der/Die Spezialist/-in öV...

...ist in der Lage, für einen langfristigen Zeithorizont Fahrplanvarianten auszuarbeiten unter Berücksichtigung der baulichen Folgen, der notwendigen Kapazitäten des Personen- und Güterverkehrs und den Interessen der verschiedenen Anspruchsgruppen.

...ist in der Lage, den Fahrplan federführend zu erstellen.

...ist in der Lage aufbauend auf einer vorliegenden Grundplanung Alternativen für die Fahrplangestaltung zu entwickeln.

...ist in der Lage den grafischen Fahrplan so zu erstellen, dass sämtliche Anschlüsse abgestimmt sind.

...ist in der Lage, das Rollmaterial zu planen und mit den betroffenen Stellen abzustimmen.

...ist in der Lage, aus der Basis von vorliegenden Bestellungen zusätzliches Rollmaterial zu organisieren.

...ist in der Lage, unter Berücksichtigung der Strassenverhältnisse und der versch. Gesetze der Strassenteilstücke das Rollmaterial entsprechend zu planen.

...ist in der Lage, den Wagenumlauf so zu planen, dass die Reinigung und Unterhalt des Rollmaterials gewährleistet werden kann.

...ist in der Lage, die Dienstpläne und Ferienplanung des Personals zu erstellen und bei Bedarf zusätzliches Personal zu beschaffen.

...verfügt über fundierte Grundlagen der Gesprächsführung und des Umgangs mit schwierigen Gesprächssituationen.

...ist in der Lage, auf der Basis der Dienstpläne und der demografischen Entwicklungen im Team den mittelfristigen Personalbestand zu ermitteln und die entsprechenden Anträge zu stellen.

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis „Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 3: Produktion/Betriebsführung

Voraussetzungen

Modul BM 1 Gesamtsystem öV absolviert.

Kompetenz

Der/Die Spezialist/-in öV setzt das Angebot im Regelfall im Bereich des öffentlichen Verkehrs professionell um. Er/Sie ist in der laufenden Disposition und im Dispatching für die Überwachung des Verkehrs verantwortlich und ist der/die Chef/in eines Sektors. Er/Sie übernimmt die fachliche Führung des Personals, trifft Stichentscheidungen und beachtet dabei je 4 Eckwerte (Sicherheit, Pünktlichkeit, Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit). Der/Die Spezialist/-in öV ist verantwortlich für die Überwachung und Regelung des Betriebsablaufs in ihm/ihr zugeteilten Bereichen. Bei Abweichungen vom Sollzustand legt er/sie die operativen Prioritäten und Verkehrsfolgen fest.

Er/Sie gibt im Rahmen der Lenkung (Disposition) die wichtigen Informationen an verschiedene Stellen bzw. Personen weiter.

Typische Arbeitssituation

Der/Die Spezialist/-in öV sorgt für die Einhaltung des Fahrplans. Er/Sie disponiert die Züge aufgrund der verfügbaren Gleise und Trassen mittels Sicherungsanlagen. Dabei optimiert er die Parameter Fahrplan, Zeit, Geschwindigkeit, Energieverbrauch, Anschlüsse, Kundenaufkommen, Personaleinsatz, und Lok- und Rollmaterialumläufe. Diese Arbeit fällt 24 Stunden an. Die Kommunikation mit den beteiligten Stellen erfolgt weitgehend IT-gestützt. Der/Die Spezialist/-in öV darf keine Meldung übersehen. Er/Sie informiert das Begleitpersonal über Änderungen. Bei Schwierigkeiten setzt er/sie sich mit der vorgesetzten Person in Verbindung. Je nach Kompetenzregelung agiert er/sie eigenverantwortlich oder in Zusammenarbeit mit der vorgesetzten Person.

Kompetenznachweis

Schriftliche Modulprüfung bei der ein Set (Multiple-Choice-Fragen, Textaufgaben einfach, Textaufgabe komplex, situative Frage, Visualisierungsaufgabe) aus verschiedenen Prüfungsfragen schriftlich beantwortet wird.

Dauer

60 Minuten

Niveau und Modulnummer

FA-BM3/Bausatz eidg. Fachausweis Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Ziele

Der/Die Spezialist/-in öV...

...in der Lage, den Betriebsablauf zu überwachen und zu disponieren und arbeitet dabei eng mit seinem/ihrem Team zusammen.

...ist in der Lage den Betriebsablauf so zu überwachen, dass er/sie bei einer Abweichung des Sollzustands umgehend reagieren kann.

...analysiert seine/ihre Planungen regelmässig, ob sämtliche Vernetzungen und rechtlichen Bestimmungen berücksichtigt wurden und leitet daraus Erkenntnisse für die nächste Planung ab.

...kann im Regelfall alle wichtigen Informationen an die beteiligten Stellen unverzüglich und adressatengerecht weitergeben.

...ist in der Lage, seine/ihre Arbeit und die seines/Ihres Teams regelmässig in Bezug auf Pünktlichkeit, Sicherheit, Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit zu reflektieren und bei Bedarf die entsprechenden Massnahmen abzuleiten.

...ist in der Lage, Abweichung von den formulierten, betrieblichen Vorgaben zu erfassen und in der Folge zu bearbeiten.

...ist in der Lage die Kundenbestellung termingerecht zu erfüllen und dabei den Überblick über die zur Verfügung stehenden Ressourcen nicht zu verlieren.

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis „Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 4: Ereignismanagement

Voraussetzungen

Module BM 1 Gesamtsystem öV, BM 2 Angebotsgestaltung, BM 3 Produktion / Betriebsführung absolviert

Kompetenz

Der/Die Spezialist/-in öV gibt im Störfall im Rahmen der Lenkung (Disposition) die wichtigen Informationen an die verschiedenen Stellen unverzüglich und adressatengerecht weiter. Im Ereignisfall ist er/sie mit dem Ereignismanager im laufenden Kontakt und holt die wichtigen Informationen für die Erstellung der entsprechenden situativen Verkehrskonzepte und deren Anpassung ab. Er/Sie betreut die Kundenlenkungen vor Ort, koordiniert und betreut die Pendlerströme und hilft den Fahrgästen. Je nach Situation ergreift er/sie die richtigen Massnahmen, um einen effizienten Ablauf sicherzustellen. Im Krisenfall betreut der/die Spezialist/-in öV die Mitarbeitenden vor Ort. Er/Sie koordiniert die Kommunikation und Information der Fahrdienstleiter und der betreffenden Behörden vor Ort. Er/Sie füllt die entsprechenden Formulare aus und erstellt Meldungen an die entsprechenden Behörden.

Im Ereignisfall stellt er/sie ein effizientes Störungsmanagement sicher und leitet die notwendigen Massnahmen zur Wiederherstellung des Regelbetriebs ein. Dabei legt er/sie ein besonderes Augenmerk auf die Sicherheit, Pünktlichkeit und die Information der Kund/innen. Er/Sie sorgt für eine entsprechende Information der Betroffenen und die notwendigen Dokumentationen. Er/Sie führt ein entsprechendes Reporting und rapportiert bei Abweichungen an die vorgesetzten Stellen.

Typische Arbeitssituation

Im Falle eines Ereignisses (technische Störungen, Unfälle, Personenschaden, Störungen an Aussenanlagen etc.) verschafft sich der/die Spezialist/-in öV eine Gesamtübersicht über die Situation vor Ort. Er/Sie klärt mit der Betriebsleitstelle ab, welche Massnahmen bereits ausgelöst wurden und erstellt Prognosen für die Verkehrsleitzentrale, bis wann die Störung voraussichtlich dauert. Er/Sie präzisiert und konkretisiert die Ereignisbeschreibungen, damit die Verantwortlichen die nötigen Schritte veranlassen können. Je nach Grösse des Ereignisses fordert er/sie bei den Verantwortlichen weitere Personen an. Der/Die Spezialist/-in öV betreut bei Bedarf den/die Fahrer/in. Wenn der/die Fahrer/in intensiver betreut werden muss, avisiert er/sie die verantwortliche Person bzw. psychologische Betreuung. Er/Sie ist die Ansprechperson für die Blaulichtorganisationen und die Untersuchungsbehörden. Er/Sie stellt sicher, dass eine betriebliche Ansprechperson vor Ort ist, bis die Störung behoben ist.

Kompetenznachweis

Schriftliche Modulprüfung bei der Critical Incidents (Kurze Fallbeschreibungen, die eine arbeitsplatzrelevante Situation darstellen, welche anhand der geforderten Erfahrungen und Kompetenzen im Bereich Kundenprozess gelöst werden kann.) beantwortet werden.

Dauer

60 Minuten

Niveau und Modulnummer

FA-BM4/Bausatz eidg. Fachausweis Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Ziele

Der/Die Spezialist/-in öV...

...ist in der Lage, im Störfall den Personaleinsatz kurzfristig sicherzustellen.

...kann im Störfall auf Basis der relevanten Informationen ein Konzept erstellen und alle wichtigen Umsetzungsschritte in die Wege leiten.

...ist um eine zeitgerechte und zielgruppenadäquate Kommunikation mit den beteiligten Personen bemüht.

...kann die Kunden vor Ort umfassend informieren.

...kann die Kundenlenkung vor Ort professionell abwickeln.

...zeigt sich belastbar und legt auch in Stresssituationen Wert auf eine gute Kommunikation mit dem Kunden.

...ist in der Lage seine/ihre Konzepte im Störfall in Hinblick auf einen effizienten Ressourceneinsatz und eine effiziente Kundenlenkung und auf Machbarkeit zu überprüfen und bei Bedarf geeignete Massnahmen abzuleiten.

...ist in der Lage, situative Verkehrskonzepte (Notfallkonzepte) zu erstellen und die relevanten Informationen an die beteiligten Dienste weiterzuleiten.

...ist sicher im Setzen von Prioritäten und achtet auf eine möglichst effiziente Organisation der unterstützenden Systeme.

...verfügt über ein fundiertes methodisches Wissen im Bereich Situationen analysieren, Probleme erkennen, Prioritäten setzen und Vernetzungen erkennen.

...verfügt über Grundkenntnisse der Kommunikation und Information in der Krise.

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis „Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 5: Marketing

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Der/Die Spezialist/-in öV ist sich bewusst, dass er/sie sich in einem komplexen Marktumfeld bewegt. Er/Sie kann die verschiedenen Kundensegmente mit deren Kundenbedürfnissen identifizieren und mögliche Konsequenzen für die Leistungserbringung im öffentlichen Verkehr ableiten.

Er/Sie verfügt über ein fundiertes Wissen im Bereich der Marketingaktivitäten (Produktgestaltung, Kommunikation, Vertrieb etc.).

Dieses Wissen ermöglicht ihm/ihr ein umfassendes Verständnis über die Kundensegmente und Marktbearbeitungsaktivitäten im öffentlichen Verkehr. Dieses Verständnis ermöglicht ihm/ihr bei der eigenen Leistungserbringung regelmässig eine Marktsicht einzunehmen und allenfalls Konsequenzen für das eigene Handeln abzuleiten.

Typische Arbeitssituation

Die Kund/innen im öffentlichen Verkehr werden immer anspruchsvoller, die Kundenbedürfnisse immer heterogener. So haben die Pendler/innen andere Erwartungen und Wünsche wie zum Beispiel eine Reisegruppe, welche einen Tagesausflug machen. Dazu gehören auch die Bedürfnisse des Langsamverkehrs und die Beachtung der neuen Mobilitätsdienstleistungen (z.B. Fahrradmitnahme und -verleih, Mobility, Hauslieferdienste etc). Die Institutionen des öffentlichen Verkehrs sind gefordert, diese unterschiedlichen Kundensegmente mit den entsprechenden Produkten bzw. Dienstleistungspaketen möglichst abgestimmt zu bedienen.

Es ist von zentraler Bedeutung, dass der/die Spezialist/-in öV in seiner/ihrer Leistungserbringung den verschiedenen Kundensegmenten wie den damit verbundenen Kundenbedürfnissen gerecht werden. Er/Sie nutzt das fundierte Marktverständnis für eine möglichst optimale Ausgestaltung der eigenen Leistungserbringung.

Kompetenznachweis

Schriftliche Modulprüfung bei der ein Set (Multiple-Choice-Fragen, Textaufgaben einfach, Textaufgabe komplex, situative Frage, Visualisierungsaufgabe) aus verschiedenen Prüfungsfragen schriftlich beantwortet wird.

Dauer

60 Minuten

Niveau und Modulnummer

FA-BM5/Bausatz eidg. Fachausweis Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Ziele

Der/Die Spezialist/-in öV...

- ...kann die wichtigste Konkurrenz ausserhalb des Systems identifizieren.
- ...verfügt über ein Grundlagenwissen im Bereich Dienstleistungsmarketing.
- ...beschreibt verschiedene Kundensegmente an Hand der jeweiligen Besonderheiten und der Konsequenzen für den öffentlichen Verkehr.
- ...kann die Produkte / Dienstleistungspakete (Marktlösungen) für die verschiedenen Kundensegmente im Bereich des öffentlichen Verkehrs nachvollziehen.
- ...kann die Marketingmassnahmen im Bereich der Kommunikation und des Vertriebs für die verschiedenen Kundensegmente im Bereich des öffentlichen Verkehrs nachvollziehen.
- ...analysiert unterschiedliche Kundenbedürfnisse und identifiziert daraus potentielle Spannungsfelder bei der Angebotsgestaltung und –umsetzung.
- ...setzt bei der eigenen Leistungserbringungen eine konsequente Marktorientierung um.
- ...kann die Bedürfnisse des Langsamverkehrs und der neuen Mobilitätsdienstleistungen in Zusammenhang mit dem öV beschreiben.

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis „Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 6: Dienstleistung und Verkauf

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Die Angebotsplanung muss die Kundenbedürfnisse weitestmöglich abdecken. Der/Die Spezialist/-in öV ist sich bewusst, dass die Dienstleistungsqualität und die Kundenzufriedenheit in der direkten Interaktion mit den Kunden entsteht.

Er/Sie kann an Hand von relevanten Faktoren für die Dienstleistungsqualität die Interaktion mit dem Kunden professionell gestalten und leistet damit aktiv einen Beitrag zu einer hohen Kundenzufriedenheit.

Er/Sie nutzt sein Verständnis im Bereich der Kundengewinnung, Kundenbindung und Kundenrückgewinnung, um den eigenen Beitrag im Rahmen der Leistungserbringung zu formulieren. Dabei nimmt er/sie eine konsequente Kundenorientierung ein.

Typische Arbeitssituation

Der/Die Spezialist/-in öV ist im Rahmen der Leistungserbringung täglich mit den Kunden und Ihren Bedürfnissen konfrontiert. Sei es bei der Angebotsplanung, wie auch bei der Angebotsumsetzung, setzt er/sie den Kunden ins Zentrum der Betrachtung. Bei allen Handlungen berücksichtigt er/sie die Frage nach der Wirkung auf den Kunden. Er/Sie analysiert regelmässig die eigenen Leistungen in Bezug auf eine hohe Dienstleistungsqualität und optimiert diese bei Bedarf.

Kompetenznachweis

Schriftliche Modulprüfung bei der Critical Incidents (Kurze Fallbeschreibungen, die eine arbeitsplatzrelevante Situation darstellen, welche anhand der geforderten Erfahrungen und Kompetenzen im Bereich Kundenprozess gelöst werden kann.) beantwortet werden.

Dauer

60 Minuten

Niveau und Modulnummer

FA-BM6/Bausatz eidg. Fachausweis Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Ziele

Der/Die Spezialist/-in öV...

...verfügt über ein Grundlagenwissen im Bereich Verkauf und Dienstleistungsqualität

...verfügt über einen Einblick in die Kundengewinnungs-, Kundenbindungs- und Kundenrückgewinnungsmassnahmen im öffentlichen Verkehr und leitet den eigenen Beitrag systematisch.

...setzt zentrale Erfolgsfaktoren für Dienstleistungsqualität in einem Arbeitsbereich um.

...zeigt bei der Leistungserbringung eine konsequente Kundenorientierung.

...analysiert die eigene Leistungserstellung regelmässig in Bezug auf die Faktoren für Dienstleistungsqualität und leitet bei Bedarf Optimierungsmassnahmen ab.

...ist in der Lage, die Planung, Durchführung und Nachbereitung von Fahrausweiskontrollen vorzunehmen.

...kann mit dem Spannungsfeld zwischen Kontrolle und Dienstleistungshaltung situationsgerecht umgehen.

...kann innovative Mobilitätsdienstleistungen und Beratungsangebote (Velomitnahme national, international, Veloverleih, Hauslieferdienste, Mobility, u.a.) in die Angebotsplanung integrieren

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis „Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 7: Fachliche Führung

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Im Bereich des öffentlichen Verkehrs übernimmt der/die Spezialist/-in öV fachliche Führung mit Weisungskompetenz (z.B. Schichtleiter/in) bzw. fachliche Führung ohne Weisungskompetenz (z.B. Ausübung von Querschnittfunktionen / Führen in der Matrix). Dabei arbeitet er/sie mit verschiedenen Personen oder Teams zusammen.

Er/Sie leitet die Mitarbeitenden bei der täglichen Arbeit so an, dass diese die Aufträge effizient umsetzen können. Er/Sie erteilt regelmässige Rückmeldungen zur Leistungserbringung. Schwierige Gespräche mit den Mitarbeitenden führt er/sie sofort und professionell. Er/sie achtet auf eine professionelle Leistungserbringung und nimmt – wenn vorhanden – die Weisungskompetenz situationsgerecht wahr. In regelmässigen Abständen kontaktiert er die Linienvorgesetzten, um eine Informationsweitergabe sicherzustellen.

Er/Sie kommt im Rahmen seiner fachlichen Führung immer wieder in die Lage, kleinere und mittlere Teams zu leiten. Er/Sie führt zielgerichtet Teamsitzungen durch, sorgt für eine effiziente Informationsweitergabe ans Team und moderiert Workshops.

Typische Arbeitssituation

Fachliche Führung mit Weisungskompetenz

Für den/die Spezialist/-in öV gehört die fachliche Personalbetreuung zu seinen Aufgaben. Er/Sie erteilt den Mitarbeitenden Arbeitsaufträge und überwacht deren Umsetzung. Er/Sie sorgt dabei für einen konsequenten Einsatz der standardisierten Hilfsmittel. Im Rahmen der Auftragsabwicklung unterstützt er/sie die Mitarbeitenden bei Bedarf und es erfolgt regelmässig eine Leistungsbeurteilung im Sinne eines day-to-day Feedbacks. Dabei fördert er/sie eine aktive Rückmeldekultur. Der/Die Spezialist/-in öV pflegt einen kollegialen Stil der fachlichen Führung und geht dabei auf die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeitenden ein. Er/Sie nimmt sich bewusst Zeit für seine/ihre Mitarbeitenden und bringt ihnen Wertschätzung entgegen.

Fachliche Führung ohne Weisungskompetenz

Der/Die Spezialist/-in öV führt eine Arbeitsgruppe ziel- und mitarbeiterorientiert. Er/Sie führt im Rahmen der fachlichen Führung Arbeitsgruppensitzungen durch und versendet für die Sitzung eine Einladung an die Mitglieder. Er/Sie fordert diese vorgängig auf, weitere Themen und Traktanden aus ihrer Sicht einzugeben. Der/Die Spezialist/-in öV achtet bei der Sitzungsleitung darauf, dass sich alle Mitarbeitenden mit ihren Bedürfnissen einbringen können. Er/Sie thematisiert Probleme bzw. kritische Punkte frühzeitig, authentisch und lösungsorientiert. Der/Die Spezialist/-in öV argumentiert im Rahmen der Arbeitssitzungen seine/ihre fachlichen Anliegen nachvollziehbar und überzeugend. Dabei geht er mit dem Spannungsfeld zwischen der Durchsetzung von inhaltlichen Anliegen und einer möglichst neutralen Moderation der Arbeitsgruppensitzung professionell um.

Kompetenznachweis

Schriftliche Modulprüfung bei der ein Set (Multiple-Choice-Fragen, Textaufgaben einfach, Textaufgabe komplex, situative Frage, Visualisierungsaufgabe) aus verschiedenen Prüfungsfragen schriftlich beantwortet wird.

Dauer

60 Minuten

Niveau und Modulnummer

FA-BM7/Bausatz eidg. Fachausweis Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Ziele

Der/Die Spezialist/-in öV...

...ist in der Lage, das Personal bei ihrer Leistungserbringung mittels konkreter Arbeitsaufträge und produktiver Rückmeldungen zu betreuen.

...ist in der Lage, schwierige operative Führungssituationen methodengestützt und lösungsorientiert zu bewältigen.

...ist in der Lage, seine/ihre Aktivitäten im Zusammenhang mit den Teamsitzungen professionell auszugestalten.

...ist in der Lage, die Weitergabe von Informationen an das Team professionell zu gestalten.

...ist in der Lage, Meetings und Workshops zielgerichtet vorzubereiten und so durchzuführen, dass ein höchst mögliches Mass an Kooperation zwischen den Teilnehmenden entsteht.

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis „Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 8: Selbstmanagement

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Der/Die Spezialist/-in öV ist belastbar und geht vorausschauend mit Stresssituationen um.

Er/Sie kann sich durch ein geeignete Selbstmanagement- / Arbeits- und Entscheidungstechniken führen.

Der/Die Spezialist/-in öV kann Konflikte methodengestützt bearbeiten und einer tragfähigen Lösung zuführen.

Typische Arbeitssituation

Stressmanagement

Der/Die Spezialist/-in öV ist im beruflichen Alltag mit Stresssituationen konfrontiert, die belastend sind und auf Dauer das Wohlbefinden und die Leistungsfähigkeit beeinträchtigen können. Beispiele sind Ressourcenengpässe, kritische Situationen und Entscheidungen im operativen Geschäft, mit Mitarbeitenden, Zeitdruck, Arbeitsbelastung u. a.

Der/Die Spezialist/-in öV geht proaktiv mit diesen Stresssituationen um. Er/Sie erkennt frühzeitig Stressoren und Belastungsquellen, setzt sich mit ihnen auseinander und versucht, deren Ursachen und Auswirkungen zu verstehen. Er / Sie identifiziert vorhandene Ressourcen und Unterstützungen. Der/Die Spezialist/-in öV vergleicht und bewertet verschiedene Lösungsansätze und plant ein systematisches Vorgehen für das Stressmanagement. Bei der Umsetzung nutzt er/sie effektive Stressmanagementtechniken, z. B. soziale Unterstützung von Kolleg/innen, Entspannungsverfahren, u. a. In schwierigen, überfordernden Stresssituationen zieht der/die Spezialist/-in öV externe Personen hinzu (Kolleg/innen, ggf. Fachpersonen) und lässt sich fachkundig beraten.

Neben dem individuellen Stressmanagement analysiert der Spezialist/-in öV auch den Optimierungsbedarf der organisationalen Strukturen und Prozesse sowie die Unterstützungsmöglichkeiten des Betriebs im Hinblick auf Stressoren. Gemeinsam mit der Geschäftsleitung und den Kolleg/innen sucht er / sie nach effizienten Lösungen und setzt diese um.

Selbstmanagement / Arbeits- und Entscheidungstechniken

In ihrem/seinen Arbeitsalltag setzt der/die Spezialist/-in öV ein wirksames Selbstmanagement ein. Dieses hilft ihr/ihm, strukturiert und motiviert das eigene Verhalten so zu steuern, dass er/sie die Arbeitsaufgaben bewältigen kann. Der / die Spezialist/-in öV formuliert für sich persönliche Ziele und Arbeitsziele, die realistisch sind und die ihn/sie motivieren. Durch ein geeignetes Zeitmanagement, d. h. durch eine systematische Zeitplanung schafft er / sie sich ausreichend Zeit für das Verfolgen seiner / ihrer Anliegen. Er / Sie geht systematisch und planvoll an die Arbeitsaufgaben heran und setzt dabei Entscheidungstechniken ein wie

Aufgaben planen, Aufgaben priorisieren etc. Er/Sie sorgt dafür, dass der Arbeitsplatz (inkl. Arbeitsmittel, Ablagesystem etc.) so gestaltet ist, dass er die Arbeit ideal unterstützt. Der/Die Spezialist/-in öV achtet auch in schwierigen Phasen darauf, sich selbst zu motivieren und ggf. auch eine gewisse Selbstdisziplin einzusetzen. Der / die Spezialistin öV reflektiert das eigene Arbeitsverhalten, um zu erkennen, wo Stärken und Schwächen sind und wo er / sie in Zukunft etwas anders machen will.

Konfliktmanagement

Der/Die Spezialist/-in öV ist in seiner/ihrer Arbeitstätigkeit immer wieder mit Konflikten konfrontiert. Dies können Konflikte sein, bei denen er/sie in der Rolle als Führungskraft, Dispatcher etc. beteiligt ist, oder wo er/sie in der Vermittlerrolle agieren muss.

Der/Die Spezialist/-in öV analysiert die Konfliktsituation in Bezug auf die Beteiligten und kann einschätzen, auf welcher Eskalationsstufe sich der Konflikt befindet. Ist er/sie selbst im Konflikt involviert, schätzt sie ein, ob eine unbeteiligte Person zur Konfliktlösung beigezogen werden muss. Er/Sie unterscheidet, ob der Konflikt auf fehlendem Können oder Willen resultiert. Auf dieser Basis plant er/sie situationsgerechte Interventionen, setzt diese um und wertet sie aus.

Kompetenznachweis

Schriftliche Modulprüfung in Form eines Postkorbs (Aufgabe ist es, eine nachvollziehbare Lösung zu erarbeiten, die Umgang mit Stresssituationen, Arbeits- und Entscheidungstechniken, Konfliktmanagement einbezieht.).

Dauer

60 Minuten

Niveau und Modulnummer

FA-BM8/Bausatz eidg. Fachausweis Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Ziele

Stressmanagement

Der/Die Spezialist/-in öV...

...ist in der Lage, Stresssituationen zu analysieren und einzuschätzen.

...kann mindestens eine Technik des Stressmanagements (z. B. ein Entspannungsverfahren) nutzbringend einsetzen.

...ist in der Lage, die Grenzen der persönlichen Belastungsfähigkeit realistisch einzuschätzen, um bei Bedarf Hilfe anzufordern.

...ist in der Lage, organisationale Stressoren zu diagnostizieren und proaktiv zu begegnen.

Selbstmanagement / Arbeits- und Entscheidungstechniken

Der/Die Spezialist/-in öV...

...ist in der Lage, persönlich bedeutsame Ziele zu formulieren und die Zielerreichung realistisch zu planen.

- ...kann mindestens zwei Zeitmanagementtechniken (z. B. ABC-Analyse, Pareto-Prinzip, Aktivitätenlisten) fachkundig einsetzen.
- ...plant sein / ihr Arbeitsverhalten sorgfältig und sorgt dafür, dass der Arbeitsplatz die Arbeit unterstützt.
- ...kann sich auch in Durststrecken selbst motivieren und disziplinieren.
- ...reflektiert das eigene Selbstmanagement regelmässig und entwickelt sich darin kontinuierlich weiter.

Konfliktmanagement

Der/Die Spezialist/-in öV...

- ...erkennt Konflikte und spricht diese an.
- ...verfügt über Möglichkeiten, mit Konflikten konstruktiv umzugehen.

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis „Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 9: Prozess- und Projektmanagement

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Der/Die Spezialist/-in öV betreut die Einhaltung und Umsetzung der vorgegebenen Prozesse in seinem/ihrer Arbeitsbereich. Er/Sie steuert die Optimierung bestehender Arbeitsprozesse und berücksichtigt die Ideen der Mitarbeitenden.

Der/Die Spezialist/-in öV leitet kleinere oder Teilprojekte oder arbeitet in Projekten mit. Hierbei leitet er/sie das Projektteam und achtet auf geeignete Rahmenbedingungen. Das Projektmanagement führt er / sie methodengestützt durch.

Typische Arbeitssituation

Prozessmanagement

ÖV-Unternehmen sind vielfach ISO, QIII, SixSigma o.ä. zertifiziert und die hauptsächlich betrieblichen Abläufe und Prozesse sind in den meisten Unternehmungen definiert und schriftlich festgehalten. Der/Die Spezialist/-in öV ist in seinem/ihrer Arbeitsbereich für die Einhaltung der vorgegebenen Prozesse zuständig. Dazu leitet er/sie seine/ihre Mitarbeitenden entsprechend an und überwacht die ordnungsgemässe Ausführung. Zusätzlich engagiert er/sie sich aktiv bei der Optimierung von bestehenden Arbeitsprozessen. Er/Sie analysiert vielfach die Prozesse in der Zusammenarbeit mit den anderen Abteilungen bzw. betroffenen Stellen (dem Netzwerk) und diskutiert mögliche Optimierungen, die er/sie dann umsetzt. Der/Die Spezialist/-in öV formuliert zum Teil den genauen Ablauf für die zentralen Teilprozesse eigenverantwortlich. Er/Sie achtet auf eine Prozess(re-)definition, die sich an den Vorgaben des Unternehmens und an den Kriterien der Effizienz und Effektivität ausrichtet. Hierbei nimmt er/sie Ideen des eigenen Personals entgegen und berücksichtigt diese nach Möglichkeit. Er/Sie begleitet die Umsetzung der Prozesse laufend und leitet allenfalls Optimierungsmassnahmen ab. Ausserdem erstellt er/sie die notwendigen Dokumentationen für eine mögliche Stellvertretung. Der/Die Spezialist/-in öV engagiert sich bei der Durchführung von internen und externen Audits.

Projektmanagement

Der/Die Spezialist/-in öV leitet kleinere bis mittlere interne Projekte oder Teilprojekte. (z.B. Einführung eines neuen Leitsystems, Umgang mit Behinderten im öV, Verhalten bei Pandemiealarm in der eigenen Unternehmung, etc.). Der/Die Spezialist/-in öV managt seine/ihre Projekte mit den gängigen Techniken und Methoden und führt dabei folgende Teilaufgaben aus:- Projektauftrag klären- Zusammensetzung des Projektteams bestimmen- Projektplanung vornehmen- Projektteam führen während der Umsetzung- Kommunikation und Information im und um das Projekt sicherstellen- Projektcontrolling führen. Der/Die Spezialist/-in öV setzt dabei die zur Verfügung stehenden technischen Tools ein. Er/Sie schafft möglichst gute Rahmenbedingungen für die weiteren Projektmitarbeiter/innen. Er/Sie ist präsent und unterstützt wo Bedarf ist. Bei der Arbeit gestaltet er/sie die Beziehung mit den betroffenen

Anspruchsgruppen im Unternehmen aktiv. Er/Sie kann sich in die Welt der Anspruchsgruppen hinein versetzen und spricht deren Sprache.

Kompetenznachweis

Schriftliche Modulprüfung bei der ein Set (Multiple-Choice-Fragen, Textaufgaben einfach, Textaufgabe komplex, situative Frage, Visualisierungsaufgabe) aus verschiedenen Prüfungsfragen schriftlich beantwortet wird.

Dauer

60 Minuten

Niveau und Modulnummer

FA-BM9/Bausatz eidg. Fachausweis Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Ziele

Prozessmanagement

Der/Die Spezialist/-in öV...

- ...ist in der Lage, die Einhaltung der definierten Prozesse in seinem/ihrem Arbeitsbereich sicherzustellen.
- ...ist in der Lage, bestehende Prozesse in Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen methodengestützt zu überprüfen und zu optimieren.
- ...ist in der Lage, neue (Teil-)Prozesse auf Basis der betrieblichen Vorgaben und Kriterien zu definieren, zu formulieren und abzubilden.
- ...verfügt über solide Kenntnisse im Bereich Prozessorganisation, -analyse und -optimierung.
- ...kann gemeinsam mit den betroffenen Mitarbeitenden analysieren, ob die Prozesse ordnungsgemäss umgesetzt wurden und bei Bedarf Optimierungsmassnahmen einleiten.

Projektmanagement

Der/Die Spezialist/-in öV...

- ...ist in der Lage, kleinere oder mittlere interne Projekte fachkundig zu leiten.
- ...verfügt über ein fundiertes Wissen über ausgewählte Teilaufgaben des Projektmanagements (Projektauftrag, Projektplanung, Projektteam zusammenstellen und führen, Kommunikation und Information, Projektcontrolling).
- ...ist in der Lage, den Projektverlauf regelmässig zu analysieren und bei kritischen Rahmenbedingungen oder Störungen angemessen zu reagieren.
- ...ist in der Lage, in inner- oder überbetrieblichen Projektteams qualifiziert mitzuarbeiten.

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis „Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Vertiefungsmodul 10: Komplexe Ressourcenplanung

Voraussetzungen

Erfolgreicher Abschluss aller Basismodule.

Kompetenz

Der/Die Spezialist/-in öV plant das langfristige Angebot des öffentlichen Verkehrs mit einem Zeithorizont von 3 - 5 Jahren.

Er / Sie erfasst den Bedarf von den verschiedenen Anspruchsgruppen und studiert die Datenlage. Auf dieser Basis erarbeitet er/sie verschiedene Fahrplanvarianten. Dabei berücksichtigt er/sie sämtliche Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel die baulichen Folgen. Er/Sie präsentiert die Fahrplanvarianten den verschiedenen Anspruchsgruppen und begleitet den Entscheidungsprozess aktiv und agiert in beratender Funktion.

Er / sie erarbeitet im weiteren Konzepte auf Basis von Marktanalysen und beschreibt darin die neue Leistung umfassend. Er/sie erläutert die aus den verschiedenen Varianten entstehenden Konsequenzen. Er/sie präsentiert diese Konzepte und führt nach Bedarf die Verhandlungen zielgerichtet.

Er / Sie ist im Rahmen des Einkaufs für die Ausschreibungsverfahren verantwortlich. Er erstellt mit einer Projektgruppe die Ausschreibung und koordiniert alle wichtigen Partner/innen.

Typische Arbeitssituation

Der/Die Spezialist/-in öV erhält Ideen z.B. vom Bereich SBB Personenverkehr wie zum Beispiel Umstellung eines Halbstundentaktes auf einen Viertelstundentakt. Diese Ideen werden von dem/der Spezialist/-in öV geprüft und bewertet und wenn möglich in der Folge dann umgesetzt. Dabei wird ein Zeithorizont von 3 - 5 Jahren ins Auge gefasst. Der/Die Spezialist/-in öV erarbeitet verschiedene Varianten und bestückt diese mit entsprechend zu erstellenden Infrastrukturelementen. Diese Elemente werden auf Kosten und bauliche Umsetzung hin überprüft und bewertet. In den meisten Fällen werden künftige Fahrpläne mit einem hochsensiblen IT-Tool simuliert, um Schwachstellen in der Planung rechtzeitig feststellen zu können. Dabei sind unbedingt die notwendigen Kapazitäten für den Güterverkehr zu berücksichtigen. Mit dem Kunden im Güterverkehr bestehen so langfristig keine Vereinbarungen, deshalb muss dieser Bedarf proaktiv von dem/der Spezialist/-in öV berücksichtigt werden. Dies ist eine Auflage des Bundes. Im Weiteren sind bei der Erstellung der Konzepte die verschiedenen Anspruchsgruppen mit zu berücksichtigen.

Kompetenznachweis

Schriftliche und mündliche Modulprüfung. Die schriftliche Prüfung erfolgt in Form einer Fallstudie (Konzeption). Die mündliche Prüfung umfasst die Präsentation der Fallstudie und ein Fachgespräch.

Dauer

90 Minuten (60 Min schriftlich, 30 Min mündlich)

Niveau und Modulnummer

FA-VM10/Bausatz eidg. Fachausweis Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Ziele

Der/Die Spezialist/-in öV...

...ist in der Lage, für einen langfristigen Zeithorizont Fahrplanvarianten auszuarbeiten unter Berücksichtigung der baulichen Folgen, der notwendigen Kapazitäten des Güterverkehrs und den Interessen der verschiedenen Anspruchsgruppen.

...prüft Anträge für Fahrplanänderungen und erstellt Stellungnahmen zu Handen der entsprechenden Stellen (z.B. Fahrplankommission, Fahrplanentscheidgremien) als Entscheidungsgrundlage.

...ist in der Lage, Anträge des BAV zu prüfen und eine Stellungnahme zu Handen des Entscheidungsgremium zu erstellen.

...ist in der Lage, Datenerhebungen zu planen und zu überwachen und die Qualität der Daten regelmässig zu kontrollieren.

...ist in der Lage, Anpassungen für den Fahrplan auf der Basis von vorliegendem Datenmaterial abzuleiten und fundiert zu argumentieren.

...ist in der Lage, auf der Basis von Anfragen, Bedarfs- oder Marktanalysen Konzepte für die Ausgestaltung von Produkten und neuen Leistungen mit den passenden Fahrplänen, der Kosten und allfälliger Konsequenzen auszuarbeiten und zu präsentieren.

...ist in der Lage, eine Ausschreibung mit seinem/ihrem Projektteam zu erstellen.

...wendet zur Situationsanalyse, Entwicklung von Problemlösungen, dem Setzen von Prioritäten und dem Erkennen von Vernetzungen eine fundierte Methodik ein und setzt zur Lösungsfindung Kreativtechniken an.

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis „Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Vertiefungsmodul 11: Verkaufs- und Marketingprozesse führen

Voraussetzungen

Erfolgreicher Abschluss aller Basismodule.

Kompetenz

Der/Die Spezialist/-in öV setzt die strategischen Vorgaben im Bereich Marketing und Verkauf in der eigenen Organisationseinheit professionell und zielgerichtet um. Er/ Sie erstellt die entsprechenden Konzeptionen (z.B. Marketingplan) und sorgt für deren Umsetzung. Dabei bezieht er/sie das Team konsequent mit ein. Die Neukundenakquisition, das Planen und Umsetzen von Verkaufsförderungsmaßnahmen, die Pflege der Kundenbeziehungen, verschiedene Aktivitäten im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit werden von ihm/ihr aktiv geplant und gemeinsam mit dem Team zielgerichtet umgesetzt.

Er/Sie betreut alle wichtigsten Phasen im Offertstellungsprozess professionell. Dabei achtet er/sie auf die Erstellung von fundierten Offerten, eine ansprechende Präsentation und wirkungsvolle Verhandlung beim Kunden.

Neben der Kundengewinnung und Kundenbindung legt er/sie auf die Kundenrückgewinnung ein besonderes Augenmerk. Die Reklamationsbearbeitung erfolgt so, dass eine möglichst hohe Kundenzufriedenheit wieder hergestellt werden kann.

Typische Arbeitssituation

Der/Die Spezialist/-in öV setzt die Vorgaben zur Verkaufsstrategie in seinem/ihrem Arbeitsbereich um. In einem ersten Schritt definiert er/sie – abgeleitet aus der strategischen Stossrichtung – die Verkaufs- und Distributionsstrategie mit seinem/ihrem Leitungsteam. Er/Sie berücksichtigt die Vorgaben der Unternehmensleitung, formuliert die jährlichen Zielsetzungen und überprüft diese. Er/Sie analysiert regelmässig die strategischen Vorgaben, beachtet Neuerungen oder Änderungen und leitet daraus die notwendigen Massnahmen für die operative Umsetzung ab. Er/Sie initiiert die Umsetzung und überwacht den Erfolg. Der/Die Spezialist/-in öV bringt auf Basis seines/ihres Wissens, des engen Kundenkontaktes und der Marktbeobachtung regelmässig Impulse zur Verkaufsstrategie ein (z.B. Ideen zur Weiterentwicklung des Produkts, Verbesserungen in der Kundenbetreuung etc.).

Der/Die Spezialist/-in öV erarbeitet selbstständig Offerten. Dabei richtet er/sie sich nach den Vorgaben der Unternehmensleistung (z.B. Pricingstrategie). Die Offerten werden möglichst genau auf die Bedürfnisse der Kunden massgeschneidert. Sie enthält ein entsprechendes Finanzierungsmodell und die rechtlichen Grundlagen sind ebenfalls berücksichtigt. Der/Die Spezialist/-in öV begleitet den Prozess mit dem potentiellen Kunden bis zur Offertannahme oder -ablehnung.

Kompetenznachweis

Schriftliche und mündliche Modulprüfung. Die schriftliche Prüfung erfolgt in Form einer Fallstudie (Konzeption). Die mündliche Prüfung umfasst die Präsentation der Fallstudie und ein Fachgespräch.

Dauer

90 Minuten (60 Min schriftlich, 30 Min mündlich)

Niveau und Modulnummer

FA-VM11/Bausatz eidg. Fachausweis Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Ziele

Der/Die Spezialist/-in öV...

...setzt die strategischen Vorgaben im Bereich Marketing und Verkauf mit seinem Team um.

...erstellt auf Basis der strategischen Vorgaben einen Marketingplan bzw. weitere Verkauf- und Marketingkonzeptionen.

...stellt die Umsetzung der Konzeptionen sicher.

...führt in regelmässigen Reportings mit der vorgesetzten Person eine Analyse der Zielerreichung durch und leitet bei Bedarf entsprechende Massnahmen ein.

...erstellt selbständig Offerten und betreut den gesamten Offertprozess.

...gestaltet Telefon- und face-to-face Verkaufsgespräche (Gesprächsvorbereitung, Gesprächsaufbau, Bedarfsanalyse, Nutzenargumentation, Einwandbehandlung, Gesprächsabschluss etc.) professionell.

...plant Verkaufsförderungsmassnahmen (VFM) gezielt und führt diese professionell durch.

...pflegt seine/ihre bestehenden Kundenbeziehungen regelmässig und engagiert.

...setzt ein kundengerechtes und effizientes Reklamationsmanagement um.

...führt ausgewählte Massnahmen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit so um, dass wichtige Anspruchsgruppen (intern und extern) berücksichtigt sind.

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis „Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Vertiefungsmodul 12: Ein eigenes Team / einen eigenen Bereich führen

Voraussetzungen

Erfolgreicher Abschluss aller Basismodule.

Kompetenz

Der/Die Spezialist/-in öV ist für die Führung eines eigenen Bereichs verantwortlich, sowohl im Bereich Teamführung als auch im Bereich der Führung einer Flächenorganisation. Dabei führt er/sie das Personal, die Finanzen und die Organisation auf der Basis von strategischen Vorgaben.

Er/Sie achtet auf eine konsequente Umsetzung der Unternehmensstrategien im eigenen Bereich. Er definiert die entsprechenden Zielsetzungen, begleitet und kontrolliert die Umsetzung.

Er/Sie ist in der Lage, im Rahmen der Personalführung die Personalbeschaffung, die Einführung neuer Mitarbeitenden, die Personalbetreuung und –entwicklung und die Personalbeurteilung professionell zu betreuen. Neben der zielgerichteten Betreuung seiner Mitarbeitenden achtet er / sie auf die Arbeitsfähigkeit des ganzen Teams und leitet nach Bedarf. entsprechende Massnahmen ab.

Er/Sie erstellt im Rahmen der finanziellen Führung das Budget für den eigenen Bereich und kontrolliert die laufende Entwicklung.

Er/Sie sorgt für die entsprechende Infrastruktur und achtet auf die Einhaltung der Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsvorschriften im eigenen Bereich.

Typische Arbeitssituation

Strategieumsetzung

Der/Die Spezialist/-in öV setzt die strategischen Vorgaben in seinem/ihrer Arbeitsbereich um. In einem ersten Schritt definiert er/sie – abgeleitet aus den strategischen Massnahmen der Geschäftsleitung – die strategischen Ziele für seinen/ihren Bereich. Er/Sie leitet daraus die notwendigen Massnahmen für die operative Umsetzung ab. In diesen Prozess der Strategieumsetzung, bezieht er/sie sein/ihr Team aktiv mit und führt einen Dialog über die Strategieziele. Ängste der Mitarbeitenden nimmt er/sie ernst und baut Widerstände ab. Er/Sie initiiert auf dieser Basis die Umsetzung der strategischen Massnahmen und überwacht den Erfolg. Er/Sie sorgt für die Umsetzung von neuen Vorschriften oder Vorgaben der Unternehmensleitung resp des BAV/ASTRA bei den Mitarbeitenden.

Personalbeurteilung

Der/Die Spezialist/-in öV beurteilt an Hand des betrieblichen Beurteilungssystems periodisch seine/ihre Mitarbeitenden. Er/Sie bereitet die jährlichen Beurteilungsgespräche (und allfällige Zwischengespräche) fundiert vor. Der/Die Spezialist/-in öV führt die Mitarbeitergespräche strukturiert, möglichst in einem ruhigen und geschützten Gesprächsrahmen. Er/Sie achtet neben einer Beurteilung der Leistungen und des Verhaltens (Zielerreichungsgrad) des Personals auch auf dessen Förderung. Er/Sie formuliert gemeinsam mit den Mitarbeitenden jährliche Zielvereinbarungen und plant die entsprechenden Entwicklungsmassnahmen. Der/Die Spezialist/-in öV dokumentiert den Beurteilungsprozess im betrieblichen Beurteilungssystem gemäss den Vorgaben.

Finanzielle Führung

Der/Die Spezialist/-in öV ist für die Budgeterstellung und -umsetzung in seinem/ihrer Bereich zuständig. Er/Sie erstellt ein Budget für die eigene Abteilung/Bereich, welches auf das Gesamtbudget der Unternehmung abgestimmt ist. Wenn die Budgetierung beim Bereichsleiter liegt, dann gibt er/sie seine/ihre Bedürfnisse entsprechend den Vorgaben ein. Der/Die Spezialist/-in öV nimmt während des Jahres regelmässig Soll-Ist-Vergleiche zur Einhaltung des Budgets vor und leitet bei Bedarf Massnahmen zur Optimierung ab. Er/Sie lokalisiert regelmässig die relevanten Kostentreiber und analysiert die möglichen Einsparungen. Dabei bewertet er/sie die möglichen Lösungsvarianten im Spannungsdreieck von Qualität, Angebote und Nachfrage. Die Optimierungsmassnahmen setzt er/sie mit seinem/ihrer Team konsequent um. Sofern kurzfristige Kostensparmassnahmen angeordnet werden, setzt er/sie diese ebenfalls zielgerichtet um. Der/Die Spezialist/-in öV erstellt regelmässig transparente Kostenzusammenstellungen und rapportiert diese den interessierten Stellen.

Kompetenznachweis

Schriftliche und mündliche Modulprüfung. Die schriftliche Prüfung erfolgt in Form einer Fallstudie (Konzeption). Die mündliche Prüfung umfasst die Präsentation der Fallstudie und ein Fachgespräch.

Dauer

90 Minuten (60 Min schriftlich, 30 Min mündlich)

Niveau und Modulnummer

FA-VM12/Bausatz eidg. Fachausweis Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr

Ziele

Der/Die Spezialist/-in öV...

...ist in der Lage, die strategischen Ziele der Organisation auf seinen/ihren eigenen Bereich herunterzubrechen und deren Umsetzung zu steuern.

...ist in der Lage, auf Basis bestehender Standardprozesse für seinen/ihren Bereich geeignetes Personal zu beschaffen.

...ist in der Lage, neue Mitarbeitende während der Einführungsphase fundiert zu instruieren und zu begleiten.

...ist in der Lage, das Personal bei ihrer Leistungserbringung mittels konkreten Arbeitsaufträgen und produktiven Rückmeldungen zu betreuen.

...ist in der Lage, Mitarbeitende auf Distanz (Führen einer Flächenorganisation) professionell zu betreuen.

...ist in der Lage, die Entwicklung der Mitarbeitenden on- und off-the-job abgestimmt auf die betrieblichen Zielsetzungen und die Wünsche der Mitarbeitenden zu gestalten.

...ist in der Lage, Personalbeurteilungen anhand von vorgegebenen Beurteilungssystemen durchzuführen.

...ist in der Lage, das eigene Team zu motivieren und gute Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden zu schaffen.

...ist in der Lage, für seinen/ihren Bereich ein Budget zu erstellen, dieses entsprechend umzusetzen und bei der vorgesetzten Stelle die Auswertungen zu rapportieren.

...ist in der Lage, die Infrastruktur in seinem/ihrer Arbeitsbereich (eigenverantwortlich oder in Abstimmung mit den internen Stellen) kompetent zu bewirtschaften.

...ist in der Lage, die Umsetzung der QUS-Vorgaben in seinem/ihrer Arbeitsbereich sicherzustellen.

...ist in der Lage, die Grundsätze des KVP im eigenen Arbeitsbereich umzusetzen.

Anerkennung

Teilabschluss für den eidg. Fachausweis „Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre