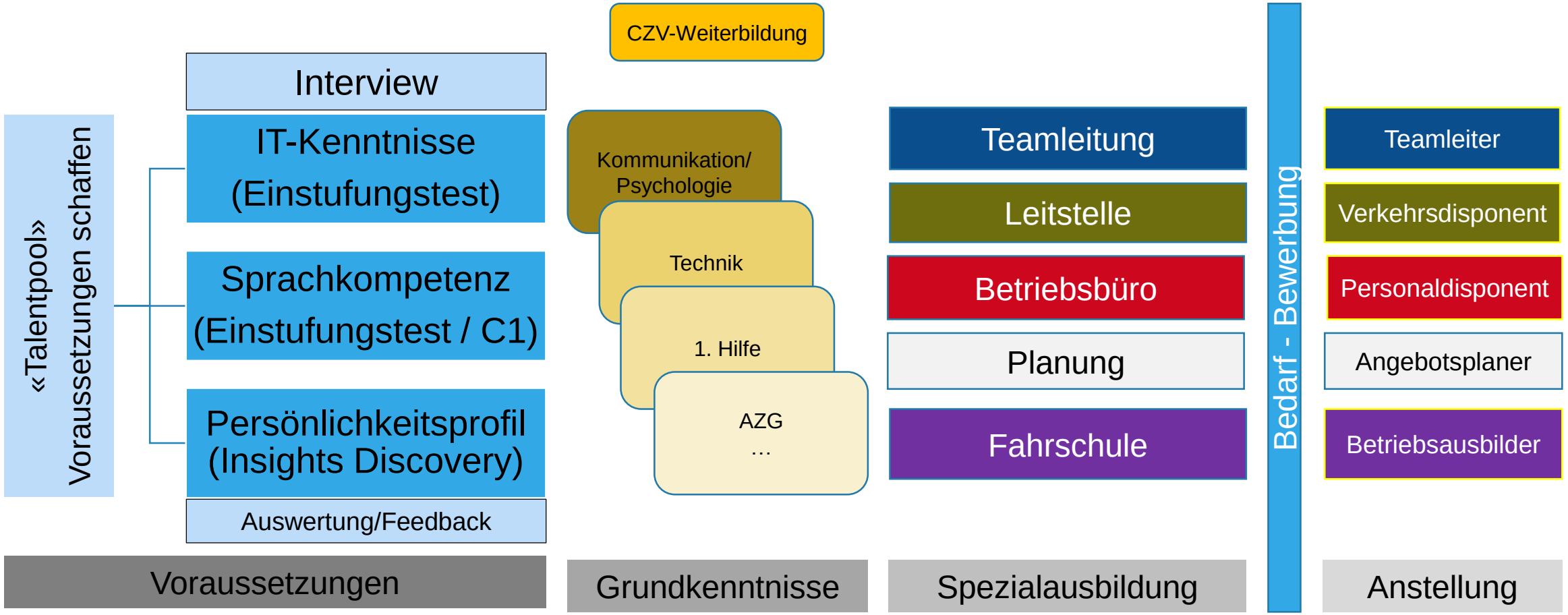
Immer
einen Blick
voraus.
vbl
verkehrsbetriebe
luzern
verbindet uns

Entwicklungskonzept für betriebsnahe Funktionen

Teamleiter / Verkehrs- und Personaldisponent / Angebotsplaner /Betriebs- und Praxisbilder



verkehrsbetriebe luzern verbindet uns

Kommunikation

Ausschreibung und Kommunikation via «vbl aktuell» am 21. September 2016

Text «vbl aktuell»

Entwicklungskonzept für betriebsnahe Funktionen: Pilot-Lehrgang für Anwärterinnen und Anwärter als „Verkehrsdisponent/in Leitstelle“

- Entwicklungskonzept
- Erste Spezialausbildung in Fachrichtung Verkehrsdisponent Leitstelle

Wir suchen

Anwärter/innen für die Ausbildung zur/zum „Verkehrsdisponent/in Leitstelle“

Im Hinblick auf eine mögliche zukünftige Stellenbesetzung auf unserer Leitstelle als Verkehrsdisponent/in starten wir demnächst mit einer betriebsinternen Ausbildung.

In verschiedenen Ausbildungsmodulen werden Sie die Arbeit als Verkehrsdisponent/in kennenlernen und auf Ihre Einsätze vorbereitet. Gleichzeitig bringen Sie sich als Anwärter/in in eine gute Ausgangslage, um bei Bedarf eine freie Stelle zu besetzen.

Ihre Hauptaufgaben

- Überwachung und Leitung des gesamten Fahrbetriebs auf allen Buslinien, welche am Betriebsleitsystem angeschlossen sind
  - Einsatz und Koordination von Einsatzkursen, Bahnersatz- und Extrafahrten
  - Ergreifen von präventiven Massnahmen bevor Betriebsstörungen eintreten
  - Mitarbeit bei der Koordination des Kontrolldienstes etc.
- Disposition von Fahrdienstmitarbeitenden bei kurzfristigen Abmeldungen
- Rechtzeitige und umfassende Information der Fahrgäste und Fahrdienstmitarbeitenden bei Unregelmässigkeiten
  - Weiterleiten von Suchmeldungen
  - Erfassen von Meldungen (Störfälle, Betriebsereignisse etc.) und weiterleiten an die zuständigen Stellen
  - Hilfestellung bei technischen Störungen an Fahrzeugen
  - Telefonische Auskunftserteilung an Kunden etc.
- Einsätze im Fahrdienst als Trolley- und Autobuschauffeur oder -chauffeuse (ca. 30%)

Sie bringen mit

- mehrjährige Fahrpraxis als Trolley- und Autobuschauffeur oder –chauffeuse
- gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (Niveau C1)
- gute Kenntnisse von MS Office
- gutes Koordinations- und Organisationsgeschick
- schnelle Auffassungsgabe und lösungsorientiertes Vorgehen
- grosses Verantwortungsbewusstsein
- Freude am Umgang und der Kommunikation mit Fahrdienstmitarbeitenden und Kunden
- Sie sind teamfähig, belastbar und behalten auch in hektischen Situationen den Überblick.

Wir legen Wert darauf, dass Sie eine vollständige Bewerbung einreichen und in einem Motivationsschreiben zu folgenden Punkten Stellung nehmen:

- Ihre Gründe, weshalb Sie sich für diese Stelle bewerben
- Ihre bisherigen Organisationserfahrungen und besuchte Weiterbildungen

Während der Ausbildung werden Sie weiter im Fahrdienst eingesetzt. Ihr Vorgesetzter bleibt weiterhin der aktuelle Teamleiter.

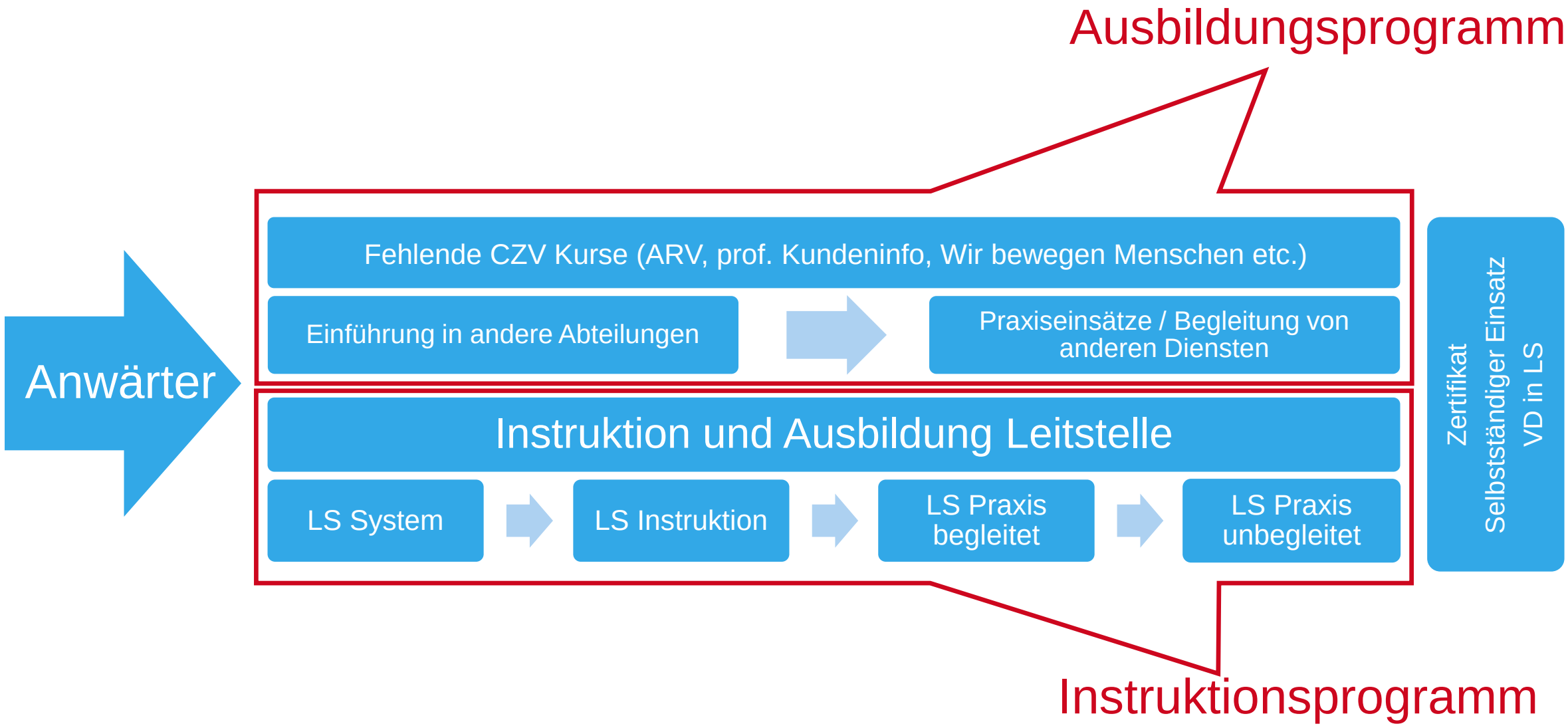
Bei Fragen wenden Sie sich an Herrn Dominik Birrer, Leiter Leitstelle, oder Herrn Walter Jenny, Leiter Personal. Sie geben Ihnen gerne Auskunft.

Sind Sie interessiert? Bitte senden Sie Ihre vollständige Bewerbung bis **16. Oktober 2016** an Herrn Walter Jenny, Leiter Personal.

Luzern, 21. September 2016

verkehrsbetriebe luzern verbindet uns

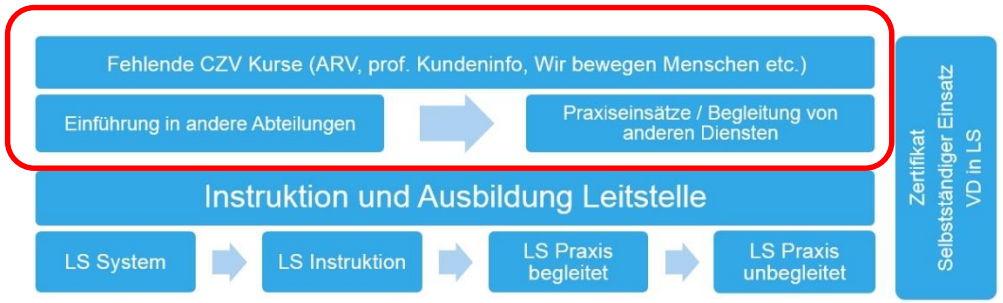
Ausbildung Leitstelle



vbl verkehrsbetriebe luzern verbindet uns

Einführung in andere Abteilungen / Praxiseinsätze

Ausschnitt aus Ausbildungsprogramm



5 Anhang: Einführung in andere Abteilungen

Ziele bei allen Themen

Der Anwärter…
- zählt die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten der Abteilung auf
- weiss, wann und wie er seine Ansprechpartner erreicht
- bekommt einen Einblick in die Prozesse der Abteilung und erklärt die Nahtstellen zur Leitstelle
- erklärt, welche Informationen die andere Abteilung von der Leitstelle benötigt
- analysiert und reflektiert die Zusammenarbeit und seine Rolle darin und hält seine Erkenntnisse schriftlich fest

Thema	Weitere Ziele / Inhalte	Zuständig	Datum / Zeitbedarf	Visum
Baustellen	Dienstavis Baustellen, Baustellenliste, Übergabeobjekte Rückmeldungen, Linienumstellungen	Thomas Blättler	1h	
Bereitstellung	Anwesenheitszeiten, Piketteinsätze, Abschleppen, Wasser-/Ölverlust, Bewirtschaftung BMS, Busbestellungen, kurzfristige Fahrzeugwechsel, Tipps und Tricks für Störungsbehebung an FZ	Michael Fankhauser	1h	
Beschwerdemanagement	Aufgaben der Leitstelle, positive und negative Beispiele, Sonderfälle, Sinn und Unternehmerischer/Kundendienstlicher Nutzen, Zahlen und Entwicklung	Daniela Willimann	30‘	

verkehrsbetriebe luzern verbindet uns

Instruktion neuer VD auf der Leitstelle

Ausschnitte Instruktionsprogramm

Betrieb:

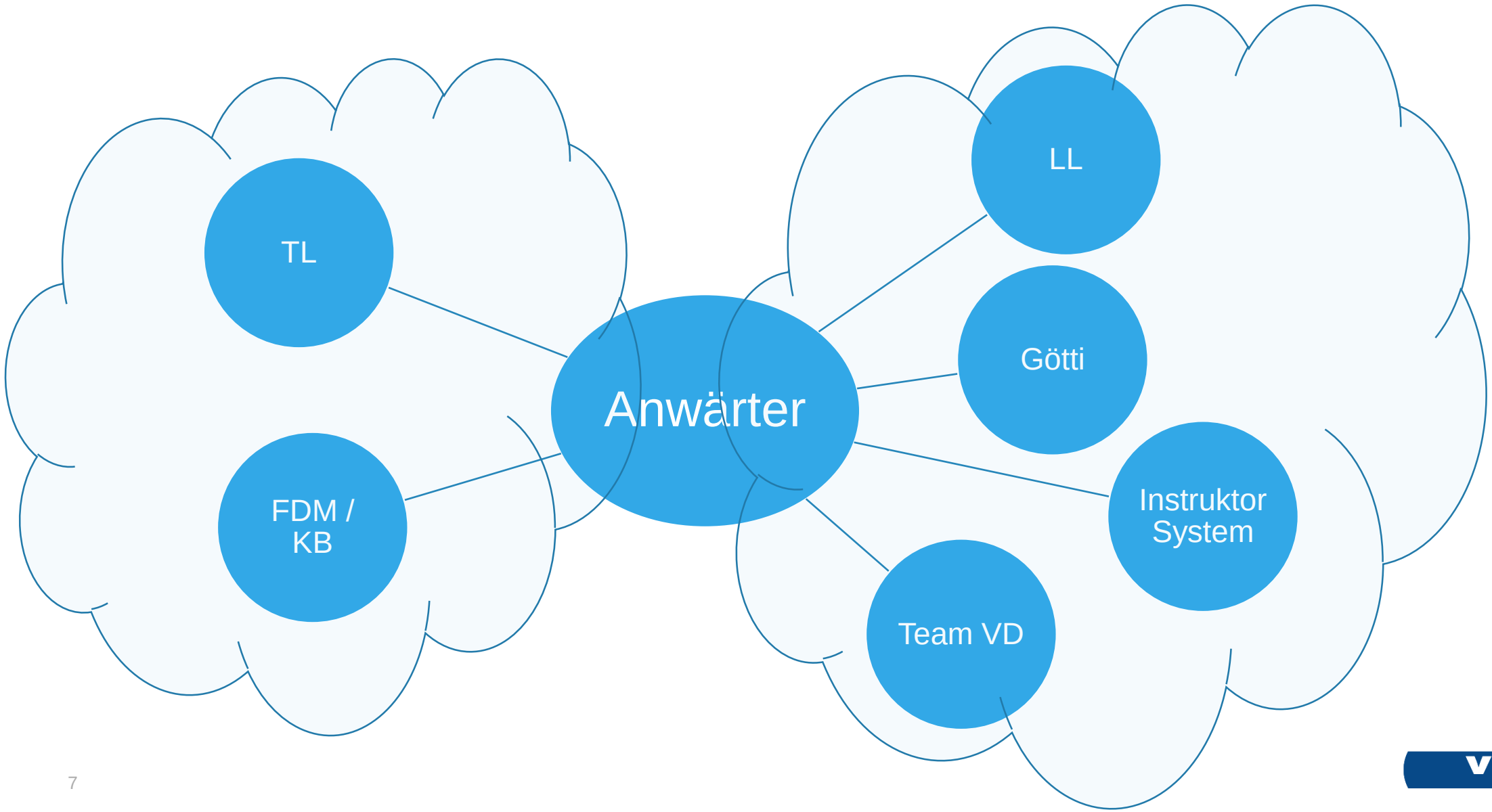
5.1. Betriebsüberwachung

Min	Inhalt	Methoden	Hilfsmittel / Bemerkungen
30‘	5.1.1. Kann jederzeit Auskunft über den Zustand aller von ihm überwachten Linien geben.	Erklären (Begründen)	Linienbild
30‘	5.1.2. Kennt und überwacht seine getroffen Massnahmen (Kurzwendungen / Fahrzeugwechsel / Fahrplanversatz / Trigger auf Hast.)	Erklären (Begründen)	Tischregister (Aus- / Eintritte)
20‘	5.1.3. Überwachung der Ausfahrten im Weinbergli und in Rothenburg	Zeigen / Erklären	Ausfahrtslisten Weinbergli und Rothenburg. Ausfahrendes Fahrzeug zu spät anmelden lassen (Ereignistabelle / Umlaufkontrolle)
15‘	5.1.4. Kundenberater Einsatz – An- / Anmeldung	Zeigen / Erklären	Handfunkgerät / Funkliste
15‘	5.1.5. Er kennt seine Ressourcen (Kundenberater wer und wo, Teamleiter wer und wo)	Zeigen / Erklären	Funkliste / Teamleiter Anwesenheitsliste
15‘	5.1.6. Tell-Bus Überwachung (CHL) / Umleitungen bei Störungen auf der Autobahn	Zeigen / Erklären	Einsatzplan Carreisen (E-Mail) / Tischregister (CHL Tellbus) / G2 Client

Aufgabe	Instruiert von	Wann	Instruiert von	Wann
5.1. Betriebsüberwachung	- - -	- - -	- - -	- - -
5.1.1. Kann jederzeit Auskunft über den Zustand aller von ihm überwachten Linien geben				
5.1.2. Kennt und überwacht seine getroffenen Massnahmen				
5.1.3. Überwachung der Ausfahrten im Weinbergli und in Rothenburg				
5.1.4. Kundenberater Einsatz – An- / Abmeldung				
5.1.5. Kennt seine Ressourcen Kundenberater / Teamleiter				
5.1.6. Tell-Bus Überwachung / Umleitungen bei Störungen auf der Autobahn				
5.1.7. Überwacht Telebus Anmeldung				

vbl verkehrsbetriebe luzern verbindet uns

Rollen in der Ausbildung



verkehrsbetriebe luzern
verbindet uns

Ausbildung gemäss Ausbildungsprogramm

verkehrsbetriebe luzern verbindet uns

Ausbildungsprogramm

zum

Verkehrsdisponent Leitstelle

an

vom

8. September 2016

erstellt durch

Dominik Birrer

1

verkehrsbetriebe luzern verbindet uns

Inhaltsverzeichnis

1 Ausgangslage 3

2 Aufbau 3

2.1 Ablauf der Ausbildung 3
2.2 Rollen in der Ausbildung 3
2.3 Ergänzende Ausbildung in CZV Kursen 3
2.4 Einführung in andere Abteilungen 3
2.5 Praxiseinsätze/Begleitung von anderen Diensten 4
2.6 Instruktion und Ausbildung in der Leitstelle 4
2.6.1 Leitstelle System 4
2.6.2 Leitstelle Instruktion 4
2.6.3 Leitstelle Praxis begleitet 4
2.6.4 Leitstelle Praxis unbegleitet 4
2.6.5 Vollständiger Einsatz VD in Leitstelle 4

3 Rückmeldungen / Standortbestimmungen 4

4 Überprüfung Ausbildungsstand 4

5 Anhang: Einführung in andere Abteilungen 5

6 Anhang: Praxiseinsätze/Begleitung von anderen Diensten 7

7 Anhang: Ausbildungsplan und Mengengerüst 8

Vorbemerkung:
Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für beide Geschlechter.

Das Ausbildungsprogramm wurde zu Beginn vorgelegt und besprochen bzw. alle Themen während der Ausbildungszeit behandelt.

Datum: _____

Unterschrift Vorgesetzter _____

Unterschrift Mitarbeiter _____

2

verkehrsbetriebe luzern verbindet uns

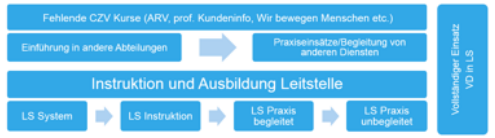
1 Ausgangslage

Dieses Ausbildungsprogramm regelt die Ausbildung für „Anwärterinnen und Anwärter für Verkehrsdisponent Leitstelle". Der Ablauf ist methodisch aufgebaut und **wird aufgrund der individuellen Laufbahn und Erfahrung des Anwärters** zwischen Anwärter und Leiter Leitstelle zusammengestellt.

2 Aufbau

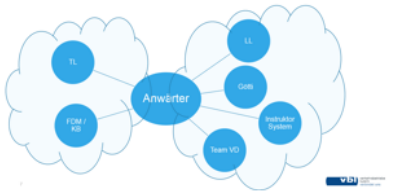
2.1 Ablauf der Ausbildung

Die Ausbildung verläuft gemäss Ausbildungsprogramm. Während der Ausbildung werden weiterhin Fahr- oder KB-Dienste im angestammten Einsatzgebiet geleistet.



2.2 Rollen in der Ausbildung

TL	Der angestammte TL bleibt Vorgesetzter des Anwärters.
LL	Leiter Leitstelle ist für die Ausbildung und Einsatz in der Leitstelle verantwortlich.
Götti	Im Leitstellenteam übernimmt ein VD die Funktion eines Götti und unterstützt den Anwärter in allen Belangen
Instr.	Richard Walker ist für die Fachinstruktion Leitstellensystem verantwortlich
Team	Der Anwärter bewegt sich neu in 2 Teams und soll an beiden Orten integriert und wertschätzend behandelt werden



2.3 Ergänzende Ausbildung in CZV Kursen

Folgende CZV Kurse sollten bereits besucht sein oder im Rahmen der Ausbildung VD besucht werden:

- ARV
- Professionelle Kundeninformation
- Strassenverkehrsrecht
- Wir bewegen Menschen, Menschen bewegen uns

2.4 Einführung in andere Abteilungen

Während der Ausbildung finden Einblicke in anderen Abteilungen statt. Dabei sind die vorgegebenen Lernziele zu erfüllen und die Themen zu behandeln.

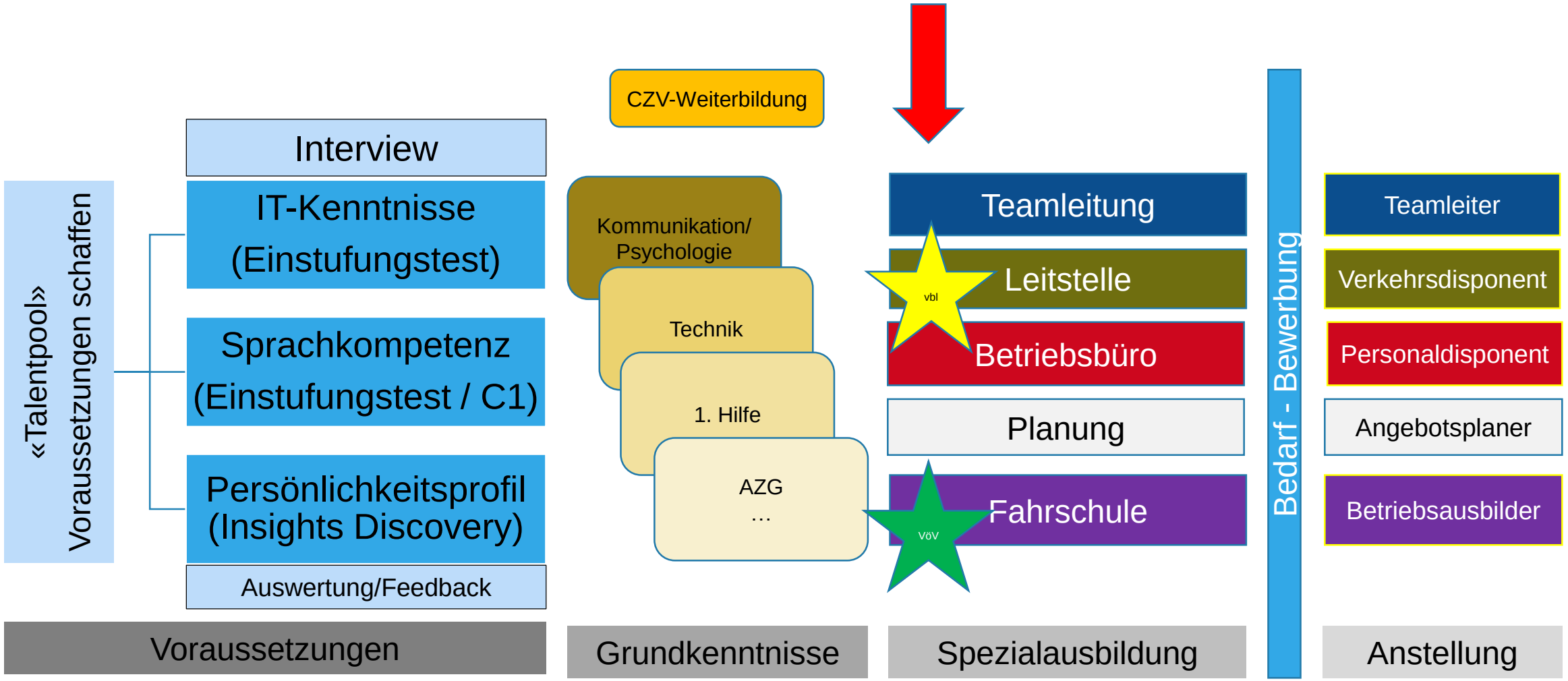
Diese Einblicke dauern insgesamt 2 Tage und können aus terminlichen Gründen auf mehrere Tage verteilt werden. Das Programm befindet sich im Anhang 5.

3

verkehrsbetriebe luzern verbindet uns

Entwicklungskonzept für betriebsnahe Funktionen

Teamleiter / Verkehrs- und Personaldisponent / Angebotsplaner /Betriebs- und Praxisbilder



verkehrsbetriebe luzern verbindet uns

Abschluss

verkehrsbetriebe
luzern
verbindet uns