

# Inhaltverzeichnis

<b>1</b>	<b>Das eigene Verkehrsunternehmen repräsentieren .....</b>	<b>1</b>
1.1	Mensch und Verkehr – Eine sehr kurze Geschichte des Verkehrs .....	2
1.2	Die wachsende Bedeutung des öffentlichen Personenverkehrs.....	5
1.3	Die Mobilitätsmanager: Warum Dienstleistung im öffentlichen Personenverkehr immer wichtiger wird .....	8
1.4	Der Beitrag des Fahrpersonals zu Kundenorientierung, Kostensenkungen und Wettbewerbsfähigkeit.....	14
1.5	Die Entwicklungen im Verkehrsmarkt richtig einschätzen und nutzen.....	16
1.6	Aufgaben .....	20
<b>2</b>	<b>Fahrzeuge pflegen und warten.....</b>	<b>21</b>
2.1	Fahrzeugarten .....	22
2.2	Ausrüstungsgegenstände und Zubehör .....	31
2.3	Betriebsanleitungen .....	32
2.4	Betriebliche Regelungen zur Fahrzeugpflege und Wartung.....	34
2.5	Reinigung.....	37
2.6	Betriebs- und Verkehrssicherheit (Busse) .....	38
2.7	Gesetzliche und betriebliche Vorschriften zum Umgang mit Betriebs- und Hilfsstoffen.....	51
2.8	Elektrizität .....	52
2.9	Melden und dokumentieren.....	55
2.10	Aufgaben .....	58
<b>3</b>	<b>Betriebsbereitschaft des KOM prüfen .....</b>	<b>61</b>
3.1	Der Antrieb/Kraftstrang .....	62
3.2	Betriebsstoffe .....	78
3.3	Grundlagen Elektrik.....	80
3.4	Alternative Antriebe und Kraftstoffe .....	85
3.5	Omnibusaufbau und Omnibustypen .....	88
3.6	Fahrzeuginnenraum.....	91
3.7	Das Fahrwerk.....	96
3.8	Bremsen .....	105
3.9	Störungsmeldungen .....	115
3.10	Relevante Rechtsvorschriften .....	124
3.11	Aufgaben .....	129
<b>4</b>	<b>Mit Kunden der Verkehrsunternehmen umgehen .....</b>	<b>131</b>
4.1	Kunden im ÖPNV.....	132
4.2	Persönlichkeit, Personenwahrnehmung und der Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen .....	135
4.3	Rolle .....	139

4.4	<b>Gruppe</b> .....	140
4.5	<b>Kommunikation</b> .....	142
4.6	<b>Konflikte</b> .....	151
4.7	<b>Korrespondenz</b> .....	159
4.8	<b>Aufgaben</b> .....	163
5	<b>Dienstleistungen von Verkehrsunternehmen anbieten und erbringen</b> .....	165
5.1	<b>Marketing</b> .....	166
5.2	<b>Produktpolitik</b> .....	169
5.3	<b>Preispolitik</b> .....	185
5.4	<b>Vertriebspolitik</b> .....	192
5.5	<b>Kommunikationspolitik</b> .....	199
5.6	<b>Weitere Marketingaspekte</b> .....	207
5.7	<b>Aufgaben</b> .....	209
6	<b>Personenverkehr durchführen</b> .....	211
6.1	<b>Einordnung des öffentlichen Personenverkehrs</b> .....	212
6.2	<b>Rechtliche Genehmigungsgrundlagen gewerbsmäßiger Personenbeförderungen</b> ... .	213
6.3	<b>Nahverkehrspläne</b> .....	218
6.4	<b>Dienstleistungsaufträge</b> .....	219
6.5	<b>Linienverkehr und seine Sonderformen</b> .....	220
6.6	<b>Gelegenheitsverkehr</b> .....	222
6.7	<b>Beförderungsvertrag und gesetzliches Schuldverhältnis</b> .....	224
6.8	<b>Rechte und Pflichten bei der Beförderung</b> .....	225
6.9	<b>Klarheit für die Kunden: Beschilderung, Beschriftung und Durchsagen</b> .....	227
6.10	<b>Fahrauftrag, mitzuführende Papiere, Abfahrtkontrolle</b> .....	229
6.11	<b>Dokumentation und Meldungen</b> .....	232
6.12	<b>Informationssysteme</b> .....	235
6.13	<b>Aufgaben</b> .....	239
7	<b>Betriebsbereitschaft von Schienenfahrzeugen überprüfen</b> .....	241
7.1	<b>Fahrzeuggestaltung und Fahrzeugmaße</b> .....	243
7.2	<b>Stromzufuhr</b> .....	253
7.3	<b>Laufwerke / Fahrwerke</b> .....	254
7.4	<b>Bremsen</b> .....	258
7.5	<b>Antriebe</b> .....	262
7.6	<b>Fahrzeugsteuerung</b> .....	267
7.7	<b>Signaleinrichtungen</b> .....	271
7.8	<b>Bahnräumer / Schienenräumer</b> .....	271
7.9	<b>Kupplungseinrichtungen</b> .....	272
7.10	<b>Fahrzeugführerplatz</b> .....	273
7.11	<b>Sinnbilder</b> .....	275
7.12	<b>Innenbeleuchtung, Heizung und Lüftung</b> .....	276
7.13	<b>Türen und deren Sicherheitseinrichtungen</b> .....	276

## Inhaltverzeichnis

7.14	<b>Störungssuche, Störungsbeseitigung und Störungsmeldung.....</b>	279
7.15	<b>Unfallverhütungsvorschriften UVV und andere Gesetze.....</b>	280
7.16	<b>Notfallausrüstung.....</b>	281
7.17	<b>Abschleppen.....</b>	281
7.18	<b>Gesetze, Vorschriften und Verordnungen.....</b>	281
7.19	<b>Wagenüberprüfung .....</b>	284
7.20	<b>Aufgaben .....</b>	284
8	<b>Bei der Gestaltung von Betriebsabläufen mitwirken.....</b>	287
8.1	<b>Produktentwicklung: Verkehrsströme, Bedienungspläne, Streckennetze und Fahrpläne .....</b>	288
8.2	<b>Fahrzeugeinsatz und Umlaufpläne .....</b>	292
8.3	<b>Fuhrparkmanagement .....</b>	295
8.4	<b>Dienstpläne, Personalbedarfe und Personaldisposition .....</b>	300
8.5	<b>Sozialvorschriften und die Arbeit in Verkehrsunternehmen .....</b>	303
8.6	<b>Leitstellen.....</b>	305
8.7	<b>Qualitätssicherung.....</b>	308
8.8	<b>Beschwerdemanagement .....</b>	309
8.9	<b>Aufgaben .....</b>	310
9	<b>Die Arbeitsbedingungen mitgestalten .....</b>	311
9.1	<b>Leistungsfähigkeit .....</b>	312
9.2	<b>Gesundheit .....</b>	312
9.3	<b>Ernährung.....</b>	313
9.4	<b>Alkohol, Medikamente, illegale Drogen .....</b>	315
9.5	<b>Stressbewältigung .....</b>	318
9.6	<b>Schichtdienst – Biorhythmus .....</b>	320
9.7	<b>Ergonomie .....</b>	321
9.8	<b>Fahrzeugführerplatz .....</b>	321
9.9	<b>Licht und Sehen.....</b>	322
9.10	<b>Klima, Heizung, Lüften .....</b>	323
9.11	<b>Innerbetriebliche Kommunikation und Teamarbeit.....</b>	324
9.12	<b>Motivation .....</b>	324
9.13	<b>Bewältigung von Extremsituationen .....</b>	325
9.14	<b>Aufgaben .....</b>	326
10	<b>Fahrzeuge auf dem Schienennetz einsetzen .....</b>	329
10.1	<b>Straßenbahnen, Stadtbahnen, U-Bahnen.....</b>	330
10.2	<b>Signale.....</b>	331
10.3	<b>Betriebsanlagen.....</b>	336
10.4	<b>Bahnanlagen.....</b>	338
10.5	<b>Energieversorgung.....</b>	344
10.6	<b>Tunnel .....</b>	347
10.7	<b>Haltestellen .....</b>	349

XII      **Inhaltverzeichnis**

10.8	<b>Betrieb der Fahrzeuge</b> .....	351
10.9	<b>Aufgaben</b> .....	355
11	<b>Kostenbewusst handeln</b> .....	357
11.1	<b>Kaufmännische Grundlagen in Verkehrsunternehmen</b> .....	358
11.2	<b>Kosten- und Leistungsrechnung in Verkehrsunternehmen</b> .....	364
11.3	<b>Wirtschaftliches Handeln im Verkehrsunternehmen</b> .....	371
11.4	<b>Aufgaben</b> .....	378
12	<b>Fahrzeuge sicher und kundenfreundlich führen</b> .....	379
12.1	<b>Verkehrsumwelt</b> .....	380
12.2	<b>Partnerkunde</b> .....	382
12.3	<b>Topografie und Straßenkunde</b> .....	383
12.4	<b>Wetter, Jahres- und Tageszeit</b> .....	385
12.5	<b>Defensives und energiesparendes Fahren</b> .....	387
12.6	<b>Fahrphysikalische Eigenschaften bei Bussen</b> .....	391
12.7	<b>Fahrdynamische Eigenschaften von Schienenfahrzeugen</b> .....	395
12.8	<b>Verhalten in besonderen Verkehrssituationen</b> .....	402
12.9	<b>Sicherungssysteme</b> .....	406
12.10	<b>Sicherheit und Komfort der Fahrgäste</b> .....	410
12.11	<b>Störfälle und Unfälle</b> .....	417
12.12	<b>Haftung</b> .....	420
12.13	<b>Aufgaben</b> .....	421
13	<b>Einsatz elektronischer Geräte</b> .....	423
13.1	<b>Allgemeines</b> .....	424
13.2	<b>Aufbau und Funktion ausgewählter elektronischer Geräte</b> .....	437
13.3	<b>Beteiligung elektronischer Geräte an betrieblichen Abläufen</b> .....	459
13.4	<b>Aufgaben</b> .....	465
 <b>Serviceteil</b>		
	<b>Weiterführende Literatur</b> .....	468
	<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	470