

Inhaltsverzeichnis

1	Das eigene Verkehrsunternehmen repräsentieren	1
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
2	Fahrzeuge pflegen und warten	21
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
3	Betriebsbereitschaft des KOM prüfen	61
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
4	Mit Kunden der Verkehrsunternehmen umgehen	131
4.1	Kunden im ÖPNV	132
4.2	Persönlichkeit, Personenwahrnehmung und der Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen	135
4.3	Rolle	139

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

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

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