

Beschleunigte Grundqualifikation EU-Berufskraftfahrer Spezialwissen Bus

**Ideal auch
für Umsteiger**

BUS

 **Akademie**
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen Akademie e.V.

VOGEL 
VERLAG HEINRICH VOGEL

VDV-Akademie e. V. (Hrsg.)

Uwe Beyer | Angelo Caragiuli | Anselm Grommes

Frank Lenz | Dagobert Steinbüchel | Michael Weber-Wernz

Beschleunigte Grundqualifikation

Spezialwissen Bus

EU-Berufskraftfahrer

VDV-Akademie e. V. (Hrsg.)

Uwe Beyer | Angelo Caragiuli | Anselm Grommes

Frank Lenz | Dagobert Steinbüchel | Michael Weber-Wernz

Beschleunigte Grundqualifikation

Spezialwissen Bus

TRAINER-HANDBUCH

 **Akademie**
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen Akademie e.V.

VOGEL 
VERLAG HEINRICH VOGEL

© 2008 Verlag Heinrich Vogel,
in der Springer Fachmedien
München GmbH,
Aschauer Str. 30, 81549 München

Springer Fachmedien München GmbH
ist Teil der Fachverlagsgruppe
Springer Science+Business Media

2. Auflage 2012
Stand 05/2012

Herausgeber VDV-Akademie e.V.
Autoren Uwe Beyer, Angelo Caragiuli,
Anselm Grommes, Frank Lenz, Dagobert
Steinbüchel, Michael Weber-Wernz
Beratung Thomas Arnhold, Reinhold Abel
Bildnachweis Anselm Grommes, Archiv
Verlag Heinrich Vogel, bdo, Bogestra,
Daimler AG, dapd, Fotolia, Frank Lenz, MAN
Presse-Bildarchiv, Markus Fey/Solingen,
Maximilian Dörrbecker (Chumwa)/Wikipedia,
MVV, RKH Kassel, Shutterstock, Solaris,
Stockphoto, Stuttgarter Straßenbahnen,
Thinkstock, üstra AG/Hannover, VAG
Nürnberg, Volvo Bus Image Bank, ZF
Illustrationen Jörg Thamer
Umschlaggestaltung Bloom Project
Layout und Satz Uhl+Massopust, Aalen
Lektorat Ruth Merkle
Druck Schätzl Druck & Medien e.K.,
Donauwörth

Das Werk einschließlich aller seiner Teile
ist urheberrechtlich geschützt. Jede Ver-
wertung außerhalb der engen Grenzen des
Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung
des Verlages unzulässig und strafbar. Das
gilt insbesondere für Vervielfältigungen,
Übersetzungen, Mikroverfilmungen und
die Einspeicherung und Verarbeitung in
elektronischen Systemen.

Das Werk ist mit größter Sorgfalt erarbeitet
worden. Eine rechtliche Gewähr für die
Richtigkeit der einzelnen Angaben kann
jedoch nicht übernommen werden.

Die Umsteiger-Kapitel 6 und 7 wurden mit
freundlicher Genehmigung der Berufsgenos-
senschaft für Transport und Verkehrswirt-
schaft (BG Verkehr) übernommen aus dem
Band „Beschleunigte Grundqualifikation,
Basiswissen LKW/Bus“.

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im
Folgenden die männliche Form (z.B. Fahrer)
verwendet. Alle personenbezogenen
Aussagen gelten jedoch stets für Männer
und Frauen gleichermaßen.

ISBN 978-3-574-24761-3

Inhalt

Vorwort	7
Vorwort des Herausgebers	9
Medienverweis	10
Einführung	14
1 Gewährleistung der Sicherheit und des Komforts der Fahrgäste	17
1.1 Einschätzung der Längs- und Seitwärtsbewegungen des Omnibusses	17
1.2 Positionierung auf der Fahrbahn	32
1.3 Berücksichtigung der Fahrzeugabmessungen	41
1.4 Nutzung spezieller Infrastrukturen	47
1.5 Besonderheiten bei der Beförderung unterschiedlicher Fahrgastgruppen	62
1.6 Lösungen zum Wissens-Check	73
2 Gewährleistung der Sicherheit der Ladung	79
2.1 Sicherheitsvorschriften	79
2.2 Arten, Verteilung der Ladung	86
2.3 Leermasse, Gesamtmasse, Berechnung der Nutzlast	95
2.4 Fahrzeugschwerpunkt	105
2.5 Überladung	113
2.6 Krafteinwirkung	119
2.7 Fahrdynamik, Fahrstabilität	123
2.8 Einsatz der Getriebeübersetzungen	137
2.9 Lösungen zum Wissens-Check	146
3 Kenntnis der Vorschriften für den Personenverkehr	150
3.1 Allgemeine Grundlagen	150
3.2 Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft)	173
3.3 Verkehr mit Schulbussen	180
3.4 Weitere gesetzliche Vorschriften	186
3.5 Allgemeine Beförderungsbedingungen	189
3.6 Freistellungsverordnung (FVO)	200
3.7 Sicherheitsausstattungen in Bussen	203
3.8 Lösungen zum Wissens-Check	212

4 Verhalten, das zu einem positiven Image des Unternehmens beiträgt	216
4.1 Qualitätsbegriff unter Einbeziehung besonderer Kundenanforderungen	216
4.2 Persönliches Auftreten im Kundenkontakt	226
4.3 Kommunikation	249
4.4 Beherrschung der sozialen Situation im Fahrzeug	270
4.5 Arbeitsorganisation	296
4.6 Lösungen zum Wissens-Check	307
5 Kenntnis des wirtschaftlichen Umfelds und der Marktordnung	314
5.1 Markt und Produkte im Personenverkehr	314
5.2 Genehmigungs- und Ausschreibungsarten im Linienverkehr	328
5.3 Der Fahrer im Wettbewerb	361
5.4 Lösungen zum Wissens-Check	369
6 Arbeits- und Verkehrsunfälle/Sicherheitsgerechtes Verhalten	374
7 Verhalten bei Busunfällen	380
8 Fahrpraktische Stunden	385
Abkürzungsverzeichnis	402
Stichwortverzeichnis	409
Übersicht zur Zeiteinteilung	414

Vorwort

Am 01. Oktober 2006 ist das Berufskraftfahrer-Qualifikationsgesetz (BKrFQG) in Kraft getreten. Es basiert auf der EG-Richtlinie 2003/59 und regelt die Aus- und Weiterbildung von Berufskraftfahrern.

Das BKrFQG bedeutet für alle gewerblich tätigen Berufskraftfahrer grundlegende Veränderungen in der Ausbildung. Jeder, dem die Fahrerlaubnis der Klassen D1, D1E, D und DE am 10. September 2008 oder später erteilt wird, benötigt zur gewerblichen Nutzung seines Führerscheins eine Grundqualifikation. Diese kann durch die Teilnahme an einem 140-stündigen Unterricht (inklusive 10 praktischen Stunden) mit anschließender 90-minütiger theoretischer Prüfung erworben werden (beschleunigte Grundqualifikation), durch 7,5-stündige praktische und theoretische Prüfung ohne vorherige Teilnahme an einem Unterricht oder durch die Berufsausbildung zum/zur Berufskraftfahrer/in bzw. zur Fachkraft im Fahrbetrieb.

Der vorliegende Band soll zusammen mit dem Band „Basiswissen Lkw/Bus“ den Unterricht für die beschleunigte Grundqualifikation begleiten. Er eignet sich jedoch ebenfalls für die Vorbereitung auf die 7,5-stündige Prüfung zur Grundqualifikation im Selbststudium.

Die Ziele für die Grundqualifikation werden in der Anlage 1 der Berufskraftfahrer-Qualifikationsverordnung (BkrFQV) definiert und bilden die Rahmenvorgaben für den Unterricht und die Prüfung.

Der Verlag Heinrich Vogel setzt die Inhalte der Anlage 1 in diesem Trainer-Handbuch um. Dabei wurden die Inhalte, in denen die Verordnung nicht zwischen Personen- und Güterverkehr differenziert, in einem Band zusammengefasst, mit Ausnahme des Punktes 3.6 (Verhalten, das zu einem positiven Image des Unternehmens beiträgt), der aufgrund der unterschiedlichen Bedeutung des Themas für die beiden Gruppen separat behandelt wird. Das Spezialwissen für die Busfahrer wird in dem vorliegenden Band behandelt.

Zu jedem der drei Bände sind ein Trainer-Handbuch, ein Arbeits- und Lehrbuch und ein PC-Professional-Multiscreen erhältlich.

Das vorliegende Trainer-Handbuch soll Sie unterstützen, die geforderten Inhalte unter Berücksichtigung pädagogisch/didaktischer Grundsätze in einen zielgerichteten Unterricht umzusetzen. Dazu finden Sie in jedem Kapitel didaktische Hinweise mit Vorschlägen zum möglichen Aufbau des Unterrichts, Zeitansätze und Verweise auf ausgewählte Elemente in der Unterrichtssoftware PC-Professional Multiscreen. Diese Informationen sowie die Kästen mit Hintergrundwissen befinden sich nicht im Arbeits- und Lehrbuch und sind deutlich als Zusatzangaben für den Trainer gekennzeichnet. Die übrigen Texte, Schaubilder und Abbildungen sind mit dem Arbeits- und Lehrbuch identisch, so dass Sie stets genau wissen, was die Teilnehmer vorliegen haben. Alle aufgeführten Zeitansätze sind lediglich Vorschläge für die Gewichtung der Inhalte, andere Schwerpunktsetzungen sind selbstverständlich möglich.

Auf Anregungen und Kritik freuen wir uns. Wir wünschen allen, die mit diesem Buch arbeiten, eine spannende und erfolgreiche Grundqualifikation!

Ihr Verlag Heinrich Vogel

Symbolerläuterung



Ziel



Didaktischer Hinweis/Hinweis zum Ablauf



Lehrzeit



Hintergrundwissen



Medienverweis



Material



Teilnehmerzahl



Warnhinweis



Praxistipp



Aufgabe/Lösung



Hinweis auf ausgewählte Elemente der interaktiven Unterrichtssoftware PC-Professional Multiscreen.

Vorwort des Herausgebers

Der Personenbeförderung mit dem Omnibus wird eine glänzende Zukunft vorausgesagt. Angesichts weltweit wachsender Bevölkerungszahlen und unablässig expandierender Ballungsräume ist städtische und überregionale Mobilität nur mit öffentlichen Beförderungssystemen denkbar. Der Omnibus wird hier eine herausgehobene Rolle spielen. Er ist flexibel, umweltfreundlich und kostengünstig – und erfüllt somit alle relevanten Kriterien für den Verkehr der Zukunft.

Fahrerinnen und Fahrer von Omnibussen werden diesem Bedeutungsgewinn mit Können und Kompetenz begegnen. Sie müssen fachlich exzellent ausgebildet sein und durch regelmäßige Weiterbildung am Ball bleiben. Auch die persönliche Seite muss stimmen: Eine kundenorientierte Einstellung und der Servicegedanke sind zentrale Bestandteile ihrer erfolgreichen Mobilitätskompetenz.

Gesetzgeber und Verkehrsunternehmen setzen auf mehr Qualifikationen der Fahrerinnen und Fahrer, um die steigenden Anforderungen an Mobilität, Sicherheit im Verkehr und Wirtschaftlichkeit umsetzen zu können. Die mit dem Führerschein erworbenen Kenntnisse sind nicht mehr ausreichend. In einer zweiten Prüfung vor der Industrie- und Handelskammer (IHK) muss ein umfangreiches Wissen in technischen, rechtlichen und wirtschaftlichen Themen nachgewiesen werden. Auch Aspekte wie Unternehmensimage, Kundenorientierung und die Möglichkeiten, die eigene Gesundheit zu fördern, bekommen eine zentrale Bedeutung im Wissenskatalog der Fahrerinnen und Fahrer.

Der Lohn für die persönlichen Anstrengungen, die mit der zusätzlichen Ausbildung verbunden sind, ist hoch: Die Fähigkeit, die eigene Tätigkeit professionell ausüben zu können, wird gesteigert und – mindestens genauso wichtig – es lockt ein sicherer Arbeitsplatz in einer boomenden Branche.

Die im Band „Spezialwissen Bus“ zusammengestellten Themen für die beschleunigte Grundqualifikation sind speziell für die Busfahrerin und den Busfahrer konzipiert. Die Beiträge dokumentieren in verständlichen Worten den aktuellen Wissensstand zur Fahrgastsicherheit, zum Unternehmensimage, zum wirtschaftlichen Umfeld und zu den Vor-

schriften des Personenverkehrs. Sie werden abgerundet durch Hinweise und Tipps zur Durchführung der vorgeschriebenen fahrpraktischen Stunden.

Lernen Sie – Ihre Fahrgäste und Ihr Arbeitgeber werden es Ihnen danken.

Michael Weber-Wernz

VDV-Akademie
Geschäftsführer



Medienverweis →



Arbeits- und Lehrbuch
Beschleunigte Grundqualifikation Spezialwissen Bus
Artikelnummer: 24766



PC-Professional Multiscreen
Beschleunigte Grundqualifikation Spezialwissen Bus
Artikelnummer: 24776



Trainer-Handbuch
**Beschleunigte Grundqualifikation
Basiswissen Lkw/Bus**
Artikelnummer: 24760



Prüfungstest
**Beschleunigte Grundqualifikation
Basiswissen Lkw/Bus**
Artikelnummer: 24763

FAHREN LERNEN

Lehrbuch Klasse D

Artikelnummer: 27290

Für die **Weiterbildung gem. BKrFQG** bietet der Verlag
Heinrich Vogel fünf Module à 7 Stunden an.

Borgdorf/Burgmann/Hildach/Lenz/Schlobohm/Steinert/
Strehl

Lehrbuch „Berufskraftfahrer Lkw/Omnibus“

Artikelnummer: 23201

Thomas Arnold

Fahreranweisung für Schulbusfahrer

Artikelnummer: 13973

Goerdts Gatermann

Fahreranweisung Abfahrtskontrolle Omnibus

Artikelnummer: 13989

Aushang DIN A1

Abfahrtskontrolle Omnibus

Artikelnummer: 16353

Gerhard Hole

BOKraft Kommentar

Artikelnummer: 24015

Ratgeber Bußgeld

Artikelnummer: 23009

erhältlich unter:

Tel. 089/203043-1600

Fax 089/203043-2100

oder bei Ihrem Verlag Heinrich Vogel **Fachberater**

www.heinrich-vogel-shop.de und www.eu-bkf.de

Einführung

- ▶ **Die Teilnehmer sollen einen Überblick über den Inhalt des Bandes „Spezialwissen Bus“ und den Ablauf bekommen. Optional kann eine Kennlernrunde und eine Dokumentation des ersten Eindrucks der Teilnehmer voneinander vorweggestellt werden, die im späteren Verlauf des Seminars wieder aufgegriffen werden kann.**

🔄 Seminarauftakt/Begrüßung der Teilnehmer

Wenn Sie die Teilnehmer zum ersten Mal sehen oder die Teilnehmer sich in dieser Zusammensetzung heute zum ersten Mal treffen, können Sie hier eine mehr oder weniger umfangreiche Kennlernrunde durchführen. Die hier festgehaltenen ersten Eindrücke zu den anderen Teilnehmern und zu Ihnen als Trainer sind später für das Kapitel 4 zum Thema Image sehr hilfreich. Sie können diese Thematik hier zu Beginn aber auch ganz ausklammern und in der Einführung lediglich die Inhalte vorstellen. Für eine Kennlernrunde bieten sich z.B. ein paar Leitfragen auf einem Flipchart an (Falls Sie sich für die ausführliche Variante entscheiden, lassen Sie bitte zuvor die Einschätzungen gemäß Punkt 2 im Ablaufplan auf der folgenden Seite machen!):

- Das bin ich beruflich (bisherige Tätigkeiten, Wünsche, Ziele)
- Das bin ich privat (Wohnort, Familie, Hobbys, ...)
- Ich bin hier, weil, ...
- Die Grundqualifikation wird sich für mich gelohnt haben, wenn ...

oder (ebenfalls auf Flipchart)

- Mein Name ...
- Das macht mich aus ...
- Ich fahre gerne Bus, weil ...
- Meine Erwartungen an die Qualifizierung ...

Jeder Teilnehmer beantwortet im Plenum die Leitfragen, die anderen haben Gelegenheit, Fragen zu stellen.

Ablaufplan:

- Sie stellen sich den Teilnehmern vor und erläutern Ihre Rolle als Wissensvermittler, Lernbegleiter und Moderator
- Sie bitten die Teilnehmer, ihren ersten Eindruck über Sie (den Trainer) und zwei weitere Teilnehmer zu notieren – die Notizen sollen dann zur Seite gelegt werden, diese werden später wieder benötigt (machen Sie diesen Schritt vor einer ggf. stattfindenden ausführlichen Vorstellungsrunde, damit die Einschätzungen der Teilnehmer über Sie den Charakter des ersten Eindrucks behalten)
- Falls Ihnen eine kurze Vorstellungsrunde angemessen erscheint, führen Sie diese jetzt durch
- Sie geben den Teilnehmern Informationen zum Anlass des Trainings und zur Einbettung in das Gesamt-Qualifizierungskonzept
- Sie stellen den Teilnehmern die Ziele des Trainings vor und gleichen diese mit den Erwartungen der Teilnehmer ab
- Sie stellen das Programm vor und klären die Organisation des Seminars (Zeitplan auf vorbereitetem Flipchart)

Methoden:

- Kurzvortrag
- Kreativtechnik

Stellen Sie im Anschluss den Tagesablauf vor und erläutern Sie kurz, was die Teilnehmer bei den einzelnen Kapiteln inhaltlich und methodisch erwartet.



Ca. 10 – 45 Minuten, je nach dem ob Sie eine ausführliche Kennlernrunde einbauen oder nicht

Ziele des Bandes Spezialwissen Bus zur beschleunigten Grundqualifikation

Die Ziele dieses Bandes basieren auf der Anlage 1 der BKrFQV und beinhalten folgende Schwerpunkte:

- Kapitel 1 – Gewährleistung der Sicherheit und des Komforts der Fahrgäste
 - Dieses Kapitel behandelt Nr. 1.5 der Anlage 1 der BKrFQV (Fähigkeit zur Gewährleistung der Sicherheit und des Komforts der Fahrgäste).

- Kapitel 2 – Gewährleistung der Sicherheit der Ladung
 - Dieses Kapitel behandelt Nr. 1.6 der Anlage 1 der BKrFQV (Fähigkeit zur Gewährleistung der Sicherheit der Ladung unter Anwendung der Sicherheitsvorschriften und durch die richtige Benutzung des Kraftomnibusses).

- Kapitel 3 – Kenntnis der Vorschriften für den Personenverkehr
 - Dieses Kapitel behandelt Nr. 2.3 der Anlage 1 der BKrFQV (Kenntnis der Vorschriften für den Personenverkehr).

- Kapitel 4 – Verhalten, das zu einem positivem Image des Unternehmens beiträgt
 - Dieses Kapitel behandelt Nr. 3.6 der Anlage 1 der BKrFQV (Fähigkeit zu einem Verhalten, das zu einem positiven Bild des Unternehmens in der Öffentlichkeit beiträgt).

- Kapitel 5 – Kenntnis des wirtschaftlichen Umfelds und der Marktordnung
 - Dieses Kapitel behandelt Nr. 3.8 der Anlage 1 der BKrFQV (Kenntnis des wirtschaftlichen Umfelds des Personenverkehrs und der Marktordnung).

- Umsteiger-Kapitel 6 – Arbeits- und Verkehrsunfälle/Sicherheitsgerechtes Verhalten (Bus-Inhalte aus Kenntnisbereich 3.1)

- Umsteiger-Kapitel 7 – Verhalten bei Busunfällen (Bus-Inhalte aus Kenntnisbereich 3.5)

- Kapitel 8 – Anleitung zu den fahrpraktischen Stunden

Dieses Kapitel behandelt Kenntnisbereich 3.6 der Anlage 1 der BKrFQV

4 Verhalten, das zu einem positiven Image des Unternehmens beiträgt

4.1 Qualitätsbegriff unter Einbeziehung besonderer Kundenanforderungen

- ▶ **Die Teilnehmer sollen die für die Tätigkeit des Omnibusfahrers erforderlichen Kompetenzen erklären können. Weiterhin sollen sie Qualitätskriterien für die von ihnen erbrachte Dienstleistung (insbesondere die Fahrerleistung) definieren und erläutern.**
- 🔄 Zur Vermittlung der Inhalte beachten Sie bitte die ausführlichen Hinweise zu Beginn der einzelnen Abschnitte.
- 🕒 Ca. 120 Minuten:
 - 60 Minuten 4.1.1 – Die unterschiedlichen Rollen des Fahrers
 - 60 Minuten 4.1.2 – Die Qualität der Leistung des Fahrers
- 📺 Dieses Thema wird in der Führerschein-Ausbildung nicht oder nur ansatzweise behandelt.

4.1.1 Die unterschiedlichen Rollen des Fahrers



Bitten Sie die Teilnehmer, in Kleingruppen die verschiedenen Rollen sowie die aus den Rollen resultierenden Anforderungen an den Busfahrer

- aus unternehmerischer Perspektive und
- aus Kundenperspektive

zusammenzutragen und anschließend zu präsentieren (Kreativmaterial)

- Rollen und Anforderungen aus der Kundenperspektive sind z. B.: Ansprechpartner für den Auftraggeber, Ansprechpartner für die Fahrgäste, Dienstleister, Informationsquelle, Sicherheitsgarant, Aufsicht über Sicherheit und Ordnung,

- Rollen und Anforderungen aus der Unternehmensperspektive: Fahrer, Unternehmensvertreter, Imageträger, ...

„In welchen verschiedenen Rollen befinden Sie sich als Fahrer eines Omnibusses?“

„Welche Erwartungen / Anforderungen stellen die Kunden und Ihr Unternehmen an Sie in den verschiedenen Rollen?“

Die Teilnehmer präsentieren ihre Arbeitsergebnisse vor dem Plenum.

Erarbeiten Sie anschließend in einer Diskussion zusammen mit den Teilnehmern das „Idealbild“ eines Busfahrers durch das Sammeln aller nötigen Kompetenzen und Verhaltensweisen, die zur Erfüllung der zuvor erarbeiteten Anforderungen notwendig sind. Die Kompetenzen werden auf Moderationskarten geschrieben, dann auf Pinnwand um das vorbereitete Bild eines Busfahrers herum angeheftet. Ersatzweise können Sie auch die Figur eines Fahrers auf ein großes Blatt zeichnen. Das „Idealbild“ dient dann im weiteren Trainingsverlauf als „roter Faden“ für die Erarbeitung der weiteren Inhalte. Verwenden Sie bitte ein möglichst großes Blatt (ganze Pinnwand oder größer, z. B. Wandzeitung), damit weitere Arbeitsergebnisse hinzugefügt werden können. Sie finden das Bild auch im PC-Professional Multiscreen und im Arbeits- und Lehrbuch.

Methoden:

- Kleingruppenarbeit
- Diskussion
- Präsentation
- Kreativtechnik

Sie sollen als Busfahrer vielen unterschiedlichen Erwartungen gerecht werden. Zum einen stellt das Unternehmen, in dessen Auftrag Sie fahren, Erwartungen an Sie. Neben Ihrer Aufgabe, Ihre Fahrgäste sicher zu befördern, sollen Sie diesen freundlich begegnen und deren Fragen beantworten. Natürlich sollen Sie auch die notwendigen Einnahmen für das Unternehmen erzielen bzw. sichern. Es wird erwartet, dass Sie

im Sinne des Unternehmens handeln und ein positives Image fördern. Sie tragen als Repräsentant Ihres Unternehmens maßgeblich zu dessen Image bei, für den Fahrgast verkörpern Sie sogar das Unternehmen. Eine besondere Herausforderung ist das Zusammenführen der Loyalität Ihrem Unternehmen gegenüber und den Kundenwünschen.

Ihre Fahrgäste stellen Erwartungen an Sie als Busfahrer. Sie möchten pünktlich und zuverlässig von Ihnen befördert werden. Sie möchten bequem fahren und dabei ein Gefühl der Sicherheit empfinden. Erfüllen Sie nicht die Anforderungen Ihrer Fahrgäste, so wird dies nicht nur Ihnen, sondern auch dem Unternehmen, in dessen Auftrag Sie fahren, angelastet.

Abbildung 133:
Busfahrer im
Gespräch mit
einem Fahrgast



Erwartungen des Unternehmens

- Befördern der Kunden
- Einhalten des Fahrplans
- wirtschaftliches Handeln
- Repräsentieren des Unternehmens
- ...



© RKH Kassel

Erwartungen der Kunden

- Beförderung
- Pünktlichkeit
- Sicherheit
- Freundlichkeit
- Hilfsbereitschaft
- ...

Aus den verschiedenen Erwartungen können unterschiedliche Kompetenzen abgeleitet werden, über die Sie als Busfahrer verfügen sollen.



AUFGABE

Bitte ergänzen Sie die Kompetenzen, über die ein Busfahrer verfügen soll.

4.1.2 Die Qualität der Leistung des Fahrers



- Sie leiten von den verschiedenen Anforderungen, die an einen Busfahrer gestellt werden, auf den Begriff „Qualität“ über

- Sie bitten die Teilnehmer, allgemeingültige Qualitätskriterien für Produkte und Dienstleistungen zu identifizieren und zu diskutieren (Pinnwand/Moderationskarten/PC-Professional Multiscreen):

Bitten Sie die Teilnehmer, Satzanfänge zu vervollständigen, z. B.:

- „Wenn ich etwas kaufen möchte, achte ich auf ...“
- „Ich entscheide mich für das Produkt/die Dienstleistung, wenn ...“
- „Qualität heißt deshalb für mich ...“

Sie können die Satzanfänge auf (je) einer Pinnwand vorbereiten, die Teilnehmer gehen dann herum und vervollständigen die Satzanfänge. Eine andere Variante ist es, die Teilnehmer ihre Vervollständigungen auf Moderationskarten schreiben zu lassen. Die Karten werden dann nacheinander von den Teilnehmern an die Pinnwand geheftet und erläutert. Sie finden die Satzanfänge auch im PC-Professional Multiscreen.

- Sie erarbeiten mit den Teilnehmern den Begriff „Qualität“
- Sie stellen den Teilnehmern eine „offizielle“ Definition des Begriffs vor:

Definition nach der Norm EN ISO 9000:2005:

Die Qualität gibt an, in welchem Maße eine Ware oder Dienstleistung den bestehenden Anforderungen entspricht. Werden Kundenanforderungen nicht umgesetzt, wirkt sich das negativ auf die Qualität des Produkts aus.

- Sie führen die Übung durch
- Sie besprechen mit den Teilnehmern das Spannungsfeld „Sicherheit vs. Service“ und ermitteln zusammen Möglichkeiten zur Abgrenzung/Verbindung der beiden Pole.

Methoden:

- Brainstorming
- Diskussion/Übungen
- Kurzvortrag

Was bedeutet Qualität?

Die Qualität gibt an, in welchem Maße ein Produkt (Ware oder Dienstleistung) den bestehenden Anforderungen entspricht. Werden Kundenanforderungen nicht umgesetzt, wirkt sich dies negativ auf die Qualität des Produktes aus (Definition nach der Norm EN ISO 9000:2005).

Qualitätskriterien bei der Beförderung/Reise im Omnibus aus Kundenperspektive

Kunden haben in der Regel eine Vorstellung davon, wie ein Produkt (auch eine Dienstleistung ist ein Produkt) beschaffen sein soll. Dabei können die Vorstellungen deutlich voneinander abweichen: Während der eine Kunde einen weichen Sitz und einen gut temperierten Fahrgastraum als Qualitätsmerkmale einstuft, ist dem anderen möglicherweise die Sauberkeit der Fensterscheiben oder das Erscheinungsbild des Fahrers wichtig. Vielleicht gelten auch alle genannten Kriterien für beide Kunden. Sicher gibt es eine Reihe von Kriterien, die allgemeingültig sind, z. B. die Pünktlichkeit der Fahrt im Linienverkehr. Was Qualität aber im Einzelfall genau ist, entscheidet der Kunde individuell und oft auch situationsabhängig (bei Regenwetter ist der Abstand zwischen Bordsteinkante und Einstiegsstufe wichtiger als bei 25 Grad und Sonnenschein).

Die Anforderungen der Kunden unterscheiden sich auch danach, um welche Art von Fahrt es sich handelt. Bei einer Fahrt im Linienbus über drei Stationen in einer Großstadt erscheint gute Erreichbarkeit der Türen bedeutsam, bei einer 14-tägigen Reise eines Sportvereins von Hamburg nach München zum Oktoberfest ist es vielleicht das Speisen- und Getränkeangebot im Fahrzeug.



Abbildung 135:
Eine Fangruppe
unterwegs im Bus

Für Omnibusse existieren definierte Qualitätskriterien, die Aussagen über die Mindestausstattung des Fahrzeugs treffen. Punkte gibt es etwa für Abfallbeseitigungsmöglichkeit, Mikrofon für Reiseleitung, Musikanlage (Standard-Class/ein Stern); Sonnenschutz, Stauraum für Reiseutensilien von mindestens 15 Litern (Tourist-Class/zwei Sterne); Verstellbare Rückenlehnen, Doppelverglasung, Klapptische, Leselampen, Toilette im Bus, Klimaanlage, Bordküche, 68 cm Sitzabstand (Komfort-Class/drei Sterne); 74 cm Sitzabstand, Fußstützen (First-Class/Vier Sterne); 81 cm Sitzabstand (Luxus-Class/Fünf Sterne).

Viele Betriebe haben sich in einem Unternehmensleitbild eine Selbstverpflichtung in Sachen Kundenzufriedenheit und Serviceorientierung aufgegeben. Dieses Leitbild mit Leben zu füllen, ist Aufgabe aller handelnden Personen im Unternehmen.



PRAXIS-TIPP

Fragen Sie in Ihrem Unternehmen nach dem Unternehmensleitbild. Lassen Sie sich die Entstehung des Leitbilds erklären und fragen Sie, was das Unternehmen in diesem Zusammenhang von Ihnen erwartet!



AUFGABE

Was erwarten Sie selbst als Fachmann, wenn Sie aus privatem Anlass einen Bus besteigen? Worauf achten Sie zuerst? Erörtern Sie diese Frage bitte mit Ihrem Sitznachbarn auf Ihrer rechten Seite und machen Sie sich Stichpunkte. Vergleichen Sie anschließend Ihre Ergebnisse mit dem Sitznachbarn auf Ihrer linken Seite.

scheidungen darüber, was in der aktuellen Situation in seiner Wichtigkeit an erster Stelle und an den weiteren Stellen steht. Übrigens: Wenn Sie Ihre Fahrgäste über die aktuelle Situation informieren („Wir werden jetzt hier wegen einer Baustelle mit Ampelregelung etwa 5 Minuten warten müssen“), wird das als Service erlebt und spart Ihnen nebenbei Rückfragen der Kunden.

Es geht also nicht um Service *oder* Sicherheit, sondern darum, was in der jeweiligen Situation angemessen ist und wie das eine mit dem anderen sinnvoll und im Sinne der Kunden, des Unternehmens und der geltenden Bestimmungen miteinander verknüpft werden kann.

Neben dem Begriff „Sicherheit“ spielen die Aspekte Pünktlichkeit und Wirtschaftlichkeit eine Rolle. Die Pünktlichkeit ist der durch die Kundenbrille eindeutig höher gewichtete Aspekt. Gleich nach der Sicherheit ist er von elementarer Bedeutung für die Akzeptanz bei den Fahrgästen. Schließlich ist unser Fahrplan ein Versprechen an unsere Kunden. Ob eine Fahrt wirtschaftlich ist, ist deswegen natürlich nicht Nebensache, z.B. hat Ihr Fahrstil Einfluss auf die Wirtschaftlichkeit. Strategische Überlegungen sind jedoch an anderer Stelle, zu einem anderen Zeitpunkt und durch andere Personen anzustellen. Die klare Rangfolge ist deswegen für Sie als Fahrer:

1. Sicherheit
2. Pünktlichkeit
3. Wirtschaftlichkeit