

Landesprogramm NRW zur Ausbildung von Service- und Sicherheitspersonal

Anforderungen an das Personal

- **Sicherheitspersonal**
- **Servicepersonal**
- **Auswahl der Sicherheits- und Servicemitarbeiter**
- **Schulungsinhalte**

Anforderungen Sicherheitspersonal

Aufgaben

- Hausrecht für das Verkehrsunternehmen wahrnehmen
- Hilfe leisten (z.B. Erste Hilfe, Polizei verständigen, Streit schlichten)
- für die Aufrechterhaltung von Sicherheit und Ordnung sorgen
- Durchführen von Fahrausweiskontrollen
- einfache Fahrgastinformation
- Annahme und Weiterleitung von Fahrgastbeschwerden
- Hilfeleistung anbieten für Rollstuhlfahrer, ältere Menschen, Fahrgäste mit Kinderwagen
- Hilfestellung bei Gepäck- oder Fahrradunterbringung
- Telefon-Service (gegen Bezahlung)

Erscheinungsbild / Auftreten

- gepflegtes Erscheinungsbild
- bestimmendes Auftreten; nicht martialisch wirkend

Soziale Kompetenz

- hilfs- und kontaktbereit, verbindlich
- frei von Vorurteilen gegenüber Randgruppen oder Minderheiten
- richtige Beurteilung der Situation
- deeskalierend wirkend
- ruhig, besonnen
- angemessene Situationsbewältigung
- bei Bedarf unmittelbares, aktives Eingreifen / Handeln

Anforderungen Sicherheitspersonal

Fachliche Kompetenz

- Grundkenntnisse ÖPNV-Produkte/Liniennetz/Fahrplan/Tarif
- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- einfache Ortskenntnisse
- Fahrausweisprüfung
- Vorschriften-, Gesetzeskenntnisse
- Erste-Hilfe-Ausbildung

Kleidung / Ausrüstung

- Dienstkleidung
- Funktelefon, größere Stabtaschenlampe
- Arbeitsunterlagen

Anforderungen Servicepersonal

Aufgaben

- kleine Fahrplanauskünfte geben
- einfache Tarifinformationen geben
- Informationen zu ÖPNV-Angeboten (Linienführung und Verknüpfung, Umsteige- und Anschlußverhältnisse)
- Informationen über gängige Fahrtziele (z.B. Flughafen, Messen, Sportstätten)
- Hilfestellung leisten (z.B. bei Rollstuhlfahrern, älteren Fahrgästen, Fahrgästen mit Kinderwagen)
- behilflich sein bei der Gepäck- oder Fahrradunterbringung
- in Notfällen (z.B. Krankheit, Belästigung/Bedrohung eines Fahrgastes, Vandalismus) helfen bzw. Hilfe herbeirufen.
- Durchführung von Fahrausweiskontrollen
- Verteilung von Informationsmaterial
- Annahme und Weiterleitung von Fahrgastbeschwerden
- Telefon-Service (gegen Bezahlung)
- Taxi-Ruf
- Begleitung alleinreisender Kinder
- kleine Fahrgastzählungen (z.B. als Querschnittszählung) vornehmen
- Verunreinigungen feststellen und melden
- leichte Verschmutzungen beseitigen und Grobmüll entfernen
- weitere Service-Leistungen (z.B. Verkauf von Getränken etc.)

Erscheinungsbild / Auftreten

- gepflegtes, sympathisches Erscheinungsbild
- kundenorientiertes Auftreten, freundliche Ausstrahlung

Anforderungen Servicepersonal

Soziale Kompetenz

- kontaktinitiativ, aufmerksam
- Dienstleistungsbereitschaft signalisieren
- frei von Vorurteilen gegenüber Randgruppen oder Minderheiten
- hilfsbereit, ruhig, verbindlich
- deeskalierend wirkend
- besonnen, der Situation angemessen reagierend

Fachliche Kompetenz

- umfassende ÖPNV-Kenntnisse (Produkte, Liniennetz, Fahrplan, Tarif)
- weitgehende Ortskenntnisse
- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- qualifizierte Service-Leistungen (z.B. einfache Fahrplanauskunft, Telefon-Service, ggf. Verkauf von Zeitungen/Kaffee)
- Kenntnisse der notwendigen Vorschriften und Gesetze
- Erste-Hilfe-Ausbildung

Kleidung / Ausrüstung

- Dienstkleidung in freundlich-auffälligem Design, Namensschild
- Funktelefon
- Arbeitsunterlagen

Auswahl der Mitarbeiter

1. Auswahlkriterien:

- Arbeitstugenden (Pünktlichkeit, Ehrlichkeit, Verlässlichkeit)
- Selbständiges Handeln
- Folgerichtiges Handeln
- Kontaktinitiative, Kontaktfreude und Informationstransfer
- Hilfsbereitschaft
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Streß- und psychische Belastbarkeit
- Technisches Verständnis
- Denken und Handeln in Service und Sicherheit
- Kaufmännisches Denken und Handeln
- Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- Mündliche Ausdrucksfähigkeit

2. Durchführung:

- Klärung der persönlichen Biographie und des persönlichen Hintergrundes
- Überprüfung des technischen Verständnisses
- Kaufmännische Übungen zur Feststellung fachspezifischer Fähigkeiten und des Kenntnisstandes
- Abklärung des Arbeitsverhaltens
- Übungen zur Abklärung der persönlichen und sozialen Kompetenz
- Spezielle Übungen zur Streßbelastbarkeit
- Arbeitspsychologische Untersuchung zur Abklärung der intellektuellen Leistungsfähigkeit

3. Durchführungsdauer:

zwischen 2 und 5 Tagen entsprechend den individuellen Voraussetzungen

**Schulungsinhalte
für
Sicherheits- und Servicekräfte**

Vermittlung sozialer Kompetenz (7 Wochen)		Vermittlung fachlicher Kompetenz (13 Wochen)				Praktikum (8 Wochen)		
dienstleistungsorientierte Kommunikation praktische Psychologie im ÖPNV	verbale und nonverbale Kommunikation	menschliches Verhalten	Sprache Hilfeleistung Bewegen in Fahrzeugen Recht Dienstkunde	ÖPNV – spezifische Vorschriften z. B. PBfG, EBO u.s.w.	allgemeine gesetzliche Vorschriften z. B. BGB u.s.w.	ÖPNV-Grundkenntnisse z. B. Produkte, Fahrplan u.s.w.	Ermittlungsdienst	Verkehrsunternehmen
	Körpersprache	Stress Stressabbau		richtiges Gehen	betriebs-spezifische Kenntnisse	Objekt-schutz	Fund-sachen	
	Zuhören/ Hinhören	Umgang mit Aggressionen		Laufen und Beobachten	Kenntnisse der FA-Automaten	technische Hilfsmittel		
	Gesprächs-technik	Umgang mit Minderheiten, Randgruppen, Hilflösen		Hilfe holen	Umfassende Tarif-kenntnisse für FA-Prüfung			
Bildungsträger	Bildungsträger	Bildungs-träger	Verkehrs-unternehmen	Bildungs-träger	Verkehrs-unternehmen	Bildungs-träger		

Schulungsinhalte für die SERVICEfachkraft ÖPNV (Schulungsdauer: ca. 6 Monate)

Vermittlung sozialer Kompetenz (8 Wochen)		Vermittlung fachlicher Kompetenz (13 Wochen)					Praktikum (8 Wochen)
dienstleistungsorientierte Kommunikation	praktische Psychologie im ÖPNV	Sprache	Hilfeleistung	Bewegen in Fahrzeugen	Recht	Dienstkunde	
verbale und nonverbale Kommunikation	menschliches Verhalten	Deutsch	Erste Hilfe	richtiges Laufen	ÖPNV – spezifische Vorschriften z. B. PBfG, EBO u.s.w.	allgemeine gesetzliche Vorschriften z. B. BGB u.s.w.	umfangreiche ÖPNV-Kenntnisse z. B. Produkte, Fahrplan u.s.w.
Körpersprache	Stress Stressabbau	praktisches Englisch	Brandschutz und Brandbekämpfung	richtiges Stehen			betriebs-spezifische Kenntnisse
Gesprächstechnik	Umgang mit Aggressionen	Anreden und Wegbeschreibung	Unfallmeldung	Laufen und Beobachten			Kenntnisse der FA-Automaten
Verkaufstechnik	Umgang mit Minderheiten, Randgruppen, Hilftlosen	einfaches Englisch Unterweisen für die Benutzung des ÖPNV	Hilfe holen				Umfassende Tarif-kennntnisse für FA-Prüfung
Kunden bei Störungen informieren und Lösungen anbieten							Anfertigen von Protokollen über Kunden-gespräche
Servicelicken aufzeigen, weiterleiten, bearbeiten							einfache Wartung von Automaten
Bildungsträger		Bildungsträger					Verkehrs-unternehmen
							Verkehrs-unternehmen
							Bildungs-träger
							Verkehrs-unternehmen
							Verkehrs-unternehmen