

# **Verfahrensunterlagen für die Vergabe von Verkehrsdienstleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)**

## **Teil C**

### **Leistungsbeschreibung, Anlage 10 (LB 10) Landesprogramm Sicherheit**

### **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**



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

Vermittlung sozialer Kompetenz (7 Wochen)				Vermittlung fachlicher Kompetenz (13 Wochen)								Praktikum (8 Wochen)			
diensteleistungsorientierte 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.		ÖPNV-Grundkenntnisse z. B. Produkte, Fahrplan u.s.w.		Ermittlungsdienst	
Körpersprache		Stress Stressabbau		praktisches Englisch		Brandschutz und Brandbekämpfung		richtiges Stehen				betriebs-spezifische Kenntnisse		Objekt-schutz	
Zuhören/ Hinhören		Umgang mit Aggressionen		Anreden und Weg-beschreibung		Unfall-meldung		Laufen und Beobachten				Kenntnisse der FA-Automaten		Fund-sachen	
Gesprächs-technik		Umgang mit Minderheiten, Randgruppen, Hilflösen				Hilfe holen						Umfassende Tarif-kenntnisse für FA-Prüfung		technische Hilfsmittel	
Bildungsträger						Bildungsträger				Verkehrs-unternehmen		Bildungs-träger		Verkehrs-unternehmen	

## 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	menschliches Verhalten		Sprache	Hilfeleistung	Bewegen in Fahrzeugen	Recht	Dienstkunde	umfangreiche ÖPNV-Kenntnisse z. B. Produkte, Fahrplan u.s.w.					Verkehrsunternehmen
		Stress Stressabbau							betriebs-spezifische Kenntnisse					
		Umgang mit Aggressionen							Kenntnisse der FA-Automaten					
		Umgang mit Minderheiten, Randgruppen, Hilftlosen							Umfassende Tarifkenntnisse für FA-Prüfung					
									Anfertigen von Protokollen über Kunden-gespräche					
										einfache Wartung von Automaten		Verkehrsunternehmen		
Bildungsträger				Bildungsträger								Verkehrsunternehmen		