

Qualifikationsprofil Spezialistin öffentlicher Verkehr / Spezialist öffentlicher Verkehr mit eidg. Fachausweis

Berufsbild

1. Arbeitsgebiet

Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr sind in Unternehmen des öffentlichen Verkehrs als Fachspezialistinnen und -spezialisten tätig. Zum Teil übernehmen sie auch Führungsverantwortung als Fachvorgesetzte oder Fachbereichsleiterinnen und -leiter. Ihre Unternehmen erbringen Transportdienstleistungen für Kundinnen und Kunden im Berufs- oder Freizeitverkehr sowie im Güterverkehr.

Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr arbeiten hauptsächlich in Planungsabteilungen und Verkehrszentralen von Unternehmen des Fernverkehrs, regionalen Personenverkehrs oder Ortsverkehrs mit einer Personenbeförderungskonzession oder bei Infrastrukturbetreiberinnen für den Eisenbahnverkehr, in Eisenbahnverkehrsunternehmen des Schienengüterverkehrs sowie in Unternehmen der Schifffahrt und anderen branchennahen Betrieben des öffentlichen Verkehrs. Weiter sind sie in unternehmensinternen Abteilungen wie z.B. Infrastruktur, Kundendienst, Personenmobilität und Produktmanagement oder Führungsunterstützung tätig.

Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr übernehmen in ihrem Unternehmen je nach Tätigkeitsfeld Aufgaben in der Konzeption und Planung von neuen oder bestehenden Transportdienstleistungen sowie der Sicherstellung des operativen Betriebs. Sie engagieren sich aktiv für laufende Verbesserungen in der Leistungserbringung durch Optimierung von Angeboten und Betriebsabläufen. Dabei berücksichtigen sie insbesondere die Abhängigkeiten zwischen Infrastruktur, Fahrzeugen, Personal und Kundinnen und Kunden im Gesamtsystem öffentlicher Verkehr.

In ihren Tätigkeiten arbeiten sie eng mit Linienvorgesetzten, internen Fachabteilungen und zentralen Diensten sowie mit externen Partnern wie Bestellern, Aufsichtsbehörden, Blaulichtorganisationen, Infrastrukturunternehmen oder Bauunternehmen zusammen.

2. Wichtigste Handlungskompetenzen

Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr entwickeln basierend auf umfassenden Analysen Konzepte für neue Transportdienstleistungen oder für komplexe Ersatzkonzepte. Entsprechen die Konzepte den Anforderungen, planen sie deren Umsetzung. Die Planung von bestehenden Transportdienstleistungen beauftragen und prüfen sie.

Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr steuern die Umsetzung von Transportdienstleistungen. Sie erkennen Schwachstellen, wiederkehrende Probleme und Abweichungen, leiten Massnahmen ein und stellen das Ereignismanagement sicher.

Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr stellen die adressaten- und zeitgerechte Kommunikation mit Kundinnen und Kunden sowie internen und externen Ansprechpartnern über die geeigneten Kanäle sicher. Im Weiteren vertreten und präsentieren sie ihren Fachbereich beziehungsweise ihr Unternehmen in Gremien und gegen aussen.

Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr überprüfen bestehende Transportdienstleistungen, evaluieren Konzepte für neue Transportdienstleistungen sowie neue Vorgaben. Bei Bedarf leiten sie Massnahmen zur Optimierung ein.

Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr führen oftmals Mitarbeitende und leiten einen eigenen Fachbereich. Dabei achten sie auf die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben. Sie führen auch Schulungen und Instruktionen durch und leiten kleinere operative Projekte oder arbeiten in interdisziplinären Projekten mit.

3. Berufsausübung

Das Arbeitsumfeld von Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr ist geprägt von Entwicklungen im Bereich Automatisierung und intelligenter Systeme aber auch neuer Vorgaben. Auch die wechselseitigen Abhängigkeiten und damit verbunden die Komplexität verschiedener Systeme nimmt zu. Dies erfordert von Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr ein umfassendes Wissen über das Gesamtsystem des öffentlichen Verkehrs. Sie verfügen über ein ausgeprägtes vernetztes und analytisches Denken, um Situationen und Sachverhalte in ihrer Komplexität und Vernetztheit zu erkennen, Zusammenhänge und Abhängigkeiten zu erschliessen und daraus entsprechende Konzepte, Planungen aber auch Optimierungen für Transportdienstleistungen und Prozesse abzuleiten. Innerhalb des Gesamtsystems öffentlicher Verkehr handeln sie in Absprache und Abstimmung mit weiteren Beteiligten innerhalb und ausserhalb des Unternehmens. Sie sind in der Lage, durch ihr strukturiertes Vorgehen selbstständig Lösungsansätze zu finden und Entscheidungen zu treffen, beziehungsweise Entscheidungsgrundlagen aufzubereiten und diese zu vertreten.

Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr zeigen bei all ihren Tätigkeiten ein ausgeprägtes Verständnis für Kundenbedürfnisse und verhalten sich gegenüber Kundinnen und Kunden sowie internen und externen Ansprechpartnern dienstleistungsorientiert. Sie informieren und kommunizieren situationsbezogen und adressatengerecht über die geeigneten Kanäle, um die Bedürfnisse und Erwartungen bestmöglich zu bedienen.

Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr arbeiten in einem technologie- und datengetriebenen und gleichzeitig stark regulierten Umfeld. Sie sind vertraut mit den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben und denken und handeln kosten- und nutzenbewusst, wenn sie neue und bestehende Transportdienstleistungen, Ressourceneinsatz sowie Prozesse beurteilen und bewerten. Sie erkennen im Rahmen ihrer Zuständigkeiten Handlungsspielräume für unternehmerische Initiativen im Sinne der übergeordneten Strategie sowie für die Optimierung von Ressourceneinsätzen und Prozessen. Dabei stehen stets die Effizienz und Effektivität sowie die Sicherheit und der Kundennutzen im Fokus.

Das dynamische Umfeld sowie die sich verändernden Bedürfnisse von Mitarbeitenden wirken sich auch auf die Führung von Mitarbeitenden aus. Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr gestalten die Zusammenarbeit mit ihren Mitarbeitenden unter Berücksichtigung der Bedürfnisse nach neuen Arbeitsmodellen, Zusammenarbeitsformen sowie der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.

4. Beitrag des Berufes an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Der öffentliche Verkehr steht bereits für eine nachhaltige Mobilität und bildet einen wichtigen wirtschaftlichen Faktor. Doch Nachhaltigkeit bedeutet mehr als Klimaschutz. Nachhaltigkeit im Bereich öffentlicher Verkehr bedeutet, die erforderlichen Transportdienstleistungen möglichst umweltschonend zu bewältigen, volkswirtschaftlich effizient zu befriedigen und allen Bevölkerungsgruppen und Landesteilen Zugang zu ermöglichen.

Bei der Entwicklung, Planung und Optimierung von Transportdienstleistungen analysieren und berücksichtigen Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr deshalb Bedürfnisse, Nachfrage und finanzielle Möglichkeiten der Kundinnen und Kunden, welche sich u.a. aufgrund des demografischen Wandels, neuer Arbeitsmodelle und verändertem Konsumverhaltens ergeben. Weiter analysieren und berücksichtigen sie auch regionale und örtliche Gegebenheiten, Verkehrssituationen und -mittel sowie die Auswirkungen auf Mitarbeitende, Unternehmen und das Gesamtsystem im öffentlichen Verkehr.

Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr prüfen beispielsweise auch vernetzte, intelligente Systeme und Instrumente, kombinierte Konzepte für den Personen- und Güterverkehr, umweltfreundliche Antriebstechnologien und den «Life-Cycle-Ansatz» im Flottenmanagement und der Infrastruktur.

Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr tragen so massgeblich zur Bereitstellung und Weiterentwicklung nachhaltiger Lösungen bei und leisten damit einen Beitrag für eine zukunftsgerichtete Mobilität.

Übersicht der Handlungskompetenzen Spezialistin / Spezialist öffentlicher Verkehr mit eidg. Fachausweis

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →			
A	Entwickeln und Planen von Transportdienstleistungen	A1: Konzepte für neue Transportdienstleistungen entwickeln	A2: Konzepte für neue Transportdienstleistungen prüfen	A3: Umsetzung von neuen Transportdienstleistungen planen	A4: Planung von bestehenden Transportdienstleistungen beauftragen und prüfen
B	Steuern der Umsetzung der Transportdienstleistungen	B1: Schwachstellen und wiederkehrende Probleme bei der Umsetzung der Transportdienstleistungen erkennen und Massnahmen einleiten	B2: Abweichungen bei der Umsetzung der Transportdienstleistungen erkennen und Ereignismanagement sicherstellen	B3: Kennzahlen zur Umsetzung der Transportdienstleistungen aufbereiten und rapportieren	
C	Kommunizieren und Informieren in öV Unternehmen	C1: Kommunikation mit externen und internen Ansprechpartnern über geeignete Kanäle adressaten- und zeitgerecht sicherstellen	C2: Eigenen Fachbereich in internen und externen Gremien vertreten	C3: Transportdienstleistungen oder Unternehmen adressatengerecht präsentieren	
D	Analysieren und Optimieren der Transportdienstleistungen	D1: Bestehende Transportdienstleistungen überprüfen und bei Bedarf Optimierungen veranlassen	D2: Konzepte für neue Transportdienstleistungen evaluieren	D3: Neue Vorgaben analysieren und implementieren	
E	Leiten und Führen des eigenen Fachbereichs eines öV Unternehmens	E1: Eigenen Fachbereich kostenbewusst und unter Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben leiten	E2: Mitarbeitende führen	E3: Schulungen und Instruktionen durchführen oder veranlassen	E4: Kleinere operative Projekte oder Teilprojekte leiten

Anforderungsniveau Spezialistin / Spezialist öffentlicher Verkehr mit eidg. Fachausweis

Handlungskompetenzbereich A – Entwickeln und Planen von Transportdienstleistungen	
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Das Umfeld der Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr ist geprägt von Veränderungen und Entwicklungen. Diese erfordern Konzepte für neue Transportdienstleistungen, Ersatzkonzepte oder Zusatzangebote, welche Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr gemäss Auftrag von Linienvorgesetzten, internen Abteilungen aber auch externen Ansprechpartnern entwickeln, prüfen und planen. Dabei berücksichtigen sie die Abhängigkeiten zwischen Kundennutzen, Vorgaben, Ressourcen, technischer Machbarkeit und mögliche Einflüsse auf die Umwelt. Auch den wirtschaftlichen Nutzen schliessen sie dabei ein, indem sie z.B. Gesamtkosten den erzielbaren Erträgen gegenüberstellen. Im Weiteren beauftragen und prüfen sie Planungen von bestehenden Transportdienstleistungen. Sie prüfen integrale Angebote beziehungsweise stimmen Transportdienstleistungen mit anderen Anbietern ab. Dazu nutzen sie ihr umfassendes Wissen über die Zusammenhänge im Gesamtsystem öffentlicher Verkehr sowie ihr analytisches, konzeptionelles und vernetztes Denken. Gleichzeitig halten sie sich über Entwicklungen, Veränderungen und laufende Projekte auf dem neusten Stand.</p>
Kontext	<p>Bedingt durch den demografischen Wandel sowie den Entwicklungen im Bereich «New Work» verändern sich auch die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden. Ein bedarfs- und nachfrageorientiertes öV-Angebot bietet das Potenzial neue Nutzerinnen und Nutzer zu gewinnen und die wirtschaftlichen Konsequenzen durch die neuen Arbeitsformen (z.B. tieferer Verkauf von Jahresabonnements) zu kompensieren. Neue Nutzerinnen und Nutzer können in Zukunft insbesondere im Freizeitverkehr aber auch im Geschäftskundenbereich generiert werden.</p> <p>Auch im Bereich der Mobilitätsdienstleistungen zeichnen sich Entwicklungen ab, welche den öffentlichen Verkehr beeinflussen und neue Möglichkeiten für Transportdienstleistungen eröffnen. So steigt einerseits die Nachfrage nach integrierten Angeboten von nahtlosen Mobilitätsketten und andererseits – bedingt durch die Digitalisierung – die Möglichkeit verschiedene Verkehrsmittel nach Bedarf nahtlos anzubieten, ohne unmittelbar in die Verfügbarkeit und den operativen Betrieb investieren zu müssen (z.B. systemübergreifende Mobilitätssoftware).</p> <p>Der Güterverkehr wiederum ist geprägt von Entwicklungen in der Lagerbewirtschaftung und dem E-Commerce. Kleinere Losgrößen verändern die Logistik und insbesondere die Feinverteilung der Güter. Der Güterverkehr muss sich deshalb neu ausrichten und angepasste Konzepte wie z.B. Mischnutzung von Rollmaterial/Fahrzeugen für den Güter- und Personenverkehr erarbeiten.</p>

	Im Weiteren beeinflussen klimapolitische Bestrebungen wie z.B. Verlagerung der Gütertransporte auf die Schiene aber auch umweltfreundliche Antriebstechnologien (E-Mobility) die Entwicklung von neuen Transportdienstleistungen.
--	---

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien Spezialistinnen und Spezialisten öV handeln kompetent, wenn sie...
A1: Konzepte für neue Transportdienstleistungen entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> – vorhandene Bedürfnisse nach neuen Transportdienstleistungen klären und prüfen. – die spezifischen Anforderungen, Kriterien und Fristigkeiten für die Ausarbeitung von neuen Transportdienstleistungen klären und prüfen. – Konzepte für neue Transportdienstleistungen in Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeitenden und anderen Fachstellen erarbeiten. – bei Abweichungen vom geplanten Angebot Ersatzkonzepte in verschiedenen Varianten entwickeln. – die Anforderungen der Auftraggebenden, den Kundennutzen, die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben sowie die technischen und wirtschaftlichen Aspekte bei der Erarbeitung der Konzepte berücksichtigen. – für neue Transportdienstleistungen oder Ersatzkonzepte mit entsprechenden Fachstellen Kosten zusammenstellen und Erlöse abschätzen. – mit internen und externen Partnern sowie anderen öV-Anbietern die nötigen Abklärungen treffen und Synergien prüfen. – die Entwicklungen und laufenden Projekte im Gesamtsystem öV durch die Lektüre von öV spezifischen Informationsquellen sowie im Austausch mit anderen Fachpersonen analysieren und in die Entwicklung der Konzepte einfließen lassen. – bei der Entwicklung die Kriterien der Nachhaltigkeit sowie den Life-Cycle-Ansatz berücksichtigen. – bei internen und externen Partnern sowie Linienvorgesetzten die Konzepte präsentieren und vertreten.
A2: Konzepte für neue Transportdienstleistungen prüfen	<ul style="list-style-type: none"> – die Konzepte für neue Transportdienstleistungen anhand der definierten Anforderungen und Kriterien bewerten. – die Machbarkeit der Konzepte mit den zur Verfügung stehenden Trassen/Linien, Infrastruktur, Fahrzeugen sowie personellen Ressourcen prüfen und Massnahmen identifizieren. – die Auswirkungen auf Kundinnen und Kunden prüfen. – bei internen und externen Partnern sowie Linienvorgesetzten die Ergebnisse der Prüfung präsentieren und Entscheid herbeiführen.
A3: Umsetzung von neuen Transportdienstleistungen planen	<ul style="list-style-type: none"> – die Prozesse, Ressourcen sowie Schnittstellen für neue Transportdienstleistungen festlegen. – die Fahrpläne für neue Transportdienstleistungen erstellen. – die detaillierte Ressourcenplanung unter Einhaltung der betrieblichen, gesetzlichen und infrastrukturellen Vorgaben erstellen oder an Mitarbeitende delegieren. – die entsprechenden Konzepte zur Kundeninformation und -lenkung erstellen



A4: Planung von bestehenden Transportdienstleistungen beauftragen und prüfen

- die bestehenden Planungen in Frage stellen und alternative Lösungsmöglichkeiten prüfen.
- die Planungen von bestehenden Transportdienstleistungen an Mitarbeitende delegieren.
- die Planungen in Bezug auf Aktualität, betriebliche Stabilität und Kundennutzen überprüfen.
- die Planungen und Prioritätensetzungen mit internen Fachstellen und externen Partnern koordinieren.

Handlungskompetenzbereich B – Steuern der Umsetzung der Transportdienstleistungen

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr übernehmen die Verantwortung für die Steuerung der Transportdienstleistungen im eigenen Fachbereich. Dies umfasst alle Massnahmen, um die Umsetzung auf Kurs zu halten und die geplanten Transportdienstleistungen einwandfrei, sicher und zur Zufriedenheit der Kundschaft zu erbringen. Sie brauchen dazu einen verlässlichen Überblick, um Schwachstellen aber auch Abweichungen identifizieren zu können. Wichtig ist dabei auch, dass der Informationsaustausch zwischen allen Beteiligten reibungslos funktioniert und geeignete Daten zur Verfügung stehen. Für die Behebung von Schwachstellen und Abweichungen identifizieren sie geeignete Massnahmen, setzen Prioritäten, verteilen Ressourcen neu und informieren externe und interne Ansprechpartner sowie Kundinnen und Kunden. Schnelle Entscheide und kurze Wege sind dabei essenziell. Die zunehmende Komplexität, Digitalisierung und Automatisierung erfordern zudem von den Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr ein hohes Mass an kritischem Denken, Problemlösefähigkeit, Prioritätensetzung sowie Entscheidungsfähigkeit erforderlich.</p>
Kontext	<p>Um die Transportdienstleistungen optimal erbringen zu können, werden einerseits zunehmend intelligente Infrastruktur, Systeme und Instrumente in der öV Produktion eingesetzt. Andererseits besteht auch das Bestreben, den Informationsfluss zwischen den Unternehmensbereichen aber auch zwischen den unterschiedlichen Anbietern von Mobilitätsdienstleistungen mit entsprechenden Mobilitätsdateninfrastrukturen effizient zu gestalten. Diese Systeme und Instrumente werden immer komplexer, sind aber für die integrale öV-Produktion unabdingbar. Die Digitalisierung und Automatisierung bergen jedoch auch Risiken, welche entsprechende Vorkehrungen und Massnahmen erfordern.</p> <p>Im Weiteren führt die steigende Nachfrage im Personen- und Güterverkehr, der Ausbau des Angebots sowie Stausituationen im Strassenverkehr zu einer hohen Fahrplandichte verbunden mit einer komplexen Trassenplanung und erhöhtem Infrastrukturausbau und -unterhalt. Dies erhöht die Komplexität der Umsetzung der Transportdienstleistungen und macht das Gesamtsystem anfällig für Störungen.</p>

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien Spezialistinnen und Spezialisten öV handeln kompetent, wenn sie...
B1: Schwachstellen und wiederkehrende Probleme bei der Umsetzung der Transportdienstleistungen erkennen und Massnahmen einleiten	<ul style="list-style-type: none"> – die Zusammenhänge und Abhängigkeiten der Systeme und der Prozesse identifizieren. – Schwachstellen und wiederkehrende Probleme mit geeigneten Instrumenten und Methoden identifizieren. – die umgesetzten Transportdienstleistungen mit geeigneten Hilfsmitteln und Methoden analysieren. – geeignete Kriterien und Indikatoren zur Überprüfung von Massnahmen festlegen. – kundenorientierte Massnahmen zur Behebung von Schwachstellen und wiederkehrenden Problemen ableiten. – die Auswirkungen der Massnahmen auf andere Fachbereiche des Unternehmens mit internen und externen Partnern, im Team und mit Linienvorgesetzten absprechen. – Lösungsmassnahmen vorschlagen und Entscheidungen herbeiführen. – die Umsetzung der Massnahmen einleiten. – die mit der Umsetzung der Massnahmen beauftragten Mitarbeitenden anleiten. – die Wirkung der eingeleiteten Massnahmen anhand der festgelegten Kriterien und Indikatoren überprüfen.
B2: Abweichungen bei der Umsetzung der Transportdienstleistungen erkennen und Ereignismanagement sicherstellen	<ul style="list-style-type: none"> – mit geeigneten Instrumenten und Methoden die Umsetzung der Transportdienstleistungen beobachten und mögliche negative Einflussfaktoren frühzeitig identifizieren. – bei Abweichungen mit entsprechenden Hilfsmitteln und Systemen geeignete Massnahmen festlegen. – die Massnahmen im Hinblick auf Umsetzbarkeit und Auswirkungen überprüfen und priorisieren. – die priorisierten Korrekturmassnahmen einleiten. – interne und externe Partner über die getroffenen Massnahmen informieren. – Abweichungen sowie getroffene Massnahmen dokumentieren und Schlussfolgerungen für zukünftige Abweichungen ziehen.
B3: Kennzahlen zur Umsetzung der Transportdienstleistungen aufbereiten und rapportieren	<ul style="list-style-type: none"> – erbrachte Leistungen mit geplanten Leistungen vergleichen und Abweichungen aufzeigen – geeignete Leistungs- und Kennzahlen aufbereiten oder diese bei internen oder externen Partnern einholen. – Schlussfolgerungen aus dem Vergleich ziehen und dokumentieren. – Schlussfolgerungen ihren Linienvorgesetzten sowie internen und externen Partnern unterbreiten.

Handlungskompetenzbereich C – Kommunizieren und Informieren in öV Unternehmen	
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Die Glaubwürdigkeit und das Image von öV Unternehmen sind zentrale Erfolgsfaktoren. Damit dies gestärkt wird, kommunizieren und interagieren Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr mit Kundinnen und Kunden sowie externen und internen Ansprechpartnern adressatengerecht und zielorientiert. Sie informieren innerhalb der von den Kundinnen und Kunden oder Ansprechpartnern genutzten Kommunikationskanälen aktiv, kompetent, schnell und positiv-emotional über relevante Angebote und Entwicklungen. Auch vertreten sie ihren eigenen Fachbereich aktiv und fundiert in entsprechenden Gremien.</p> <p>Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr zeigen dabei eine ausgeprägte Kunden- und Dienstleistungsorientierung: Sie versetzen sich in die unterschiedlichen Anspruchsgruppen hinein, erkennen deren Bedürfnisse und Erwartungen und bedienen diese bestmöglich, indem sie Handlungsspielräume im Rahmen der Vorgaben nutzen. Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr sind ausserdem fähig, sowohl mündlich als auch schriftlich in Kontakt zu treten, einen Dialog zu pflegen, eigene Standpunkte und Sachverhalte klar, glaubwürdig und wirksam zu übermitteln und dabei die Ausdrucksweise sowie das verbale und nonverbale Verhalten der Situation, dem Kontext und den beteiligten Personen anzupassen.</p>
Kontext	<p>Die Ansprüche der Kundschaft bezüglich zeitnaher und umfassender Information zu Angeboten oder bei Abweichungen vom Normalbetrieb steigen stetig. Je mehr Kanäle Kundinnen und Kunden zur Verfügung haben, um sich vor und während der Fahrt zu informieren, desto besser aufgehoben fühlen sie sich im öV. Die Zufriedenheit ist jedoch nur gewährleistet, wenn die Informationen absolut verlässlich und die Zugänge einfach gestaltet sind. Im Falle eines unerwarteten Ereignisses ist die unverzügliche Kommunikation für alle Beteiligten von grösster Bedeutung, um die Sicherheit zu gewährleisten aber auch das positive Image des Unternehmens zu stärken.</p> <p>Die Nachfrage nach integrierten Angeboten von nahtlosen Mobilitätsketten steigt ebenfalls. Dies bedingt erweiterte Reiseinformationen sowie die Information und Kommunikation von flexiblen und kombinierten Angeboten. Im Interesse der Kundinnen und Kunden kooperieren öV Unternehmen deshalb verstärkt miteinander. Das Denken in Transportketten und Tür-zu-Tür Lösungen sind wesentliche Faktoren für den Erfolg der öV Unternehmen und die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden.</p> <p>Für die Kommunikation und Interaktion mit Kundinnen und Kunden aber auch internen und externen Ansprechpartnern stehen zunehmend neue Systeme und Lösungen zur Verfügung, welche es zu beherrschen und gezielt einzusetzen gilt.</p>

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien Spezialistinnen und Spezialisten öV handeln kompetent, wenn sie...
C1: Kommunikation mit externen und internen Ansprechpartnern über geeignete Kanäle adressaten- und zeitgerecht sicherstellen	<ul style="list-style-type: none"> – die Kommunikationsbedürfnisse der unterschiedlichen Ansprechpartner, die internen und externen Kommunikationsvorgaben sowie mögliche Kommunikationskanäle analysieren. – die Kommunikationsabläufe, Kanäle und Verantwortlichkeiten nach Vorgaben der Unternehmung situativ anwenden. – die Kommunikation situationsgerecht delegieren oder übernehmen. – mit unternehmensinternen Fachstellen zusammenarbeiten.
C2: Eigenen Fachbereich in internen und externen Gremien vertreten	<ul style="list-style-type: none"> – ihren Fachbereich in betriebsinternen Gremien sowie in unternehmensübergreifenden Fachgremien vertreten. – sich zur Vorbereitung die notwendigen Informationen beschaffen und sich gegebenenfalls intern abstimmen. – die Erkenntnisse aus den Gremien aufbereiten und in ihren Fachbereich oder im Unternehmen einbringen.
C3: Transportdienstleistungen oder Unternehmen adressatengerecht präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> – die angebotenen Transportdienstleistungen oder ihr Unternehmen gemäss Auftrag mit geeigneten Massnahmen präsentieren. – die Zielgruppen, Zielsetzungen und Vorgehensweisen festlegen. – geeignete Umsetzungsmassnahmen selbständig oder in Zusammenarbeit mit internen und externen Ansprechpartnern planen und durchführen.

Handlungskompetenzbereich D – Analysieren und Optimieren der Transportdienstleistungen	
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	Spezialistinnen und Spezialisten öffentlichen Verkehr tragen dazu bei, ein leistungsfähiges, nachhaltiges und kundenorientiertes öffentliches Verkehrssystem bereitzustellen und kontinuierlich zu verbessern. Dazu analysieren sie regelmässig bestehende Transportdienstleistungen, Daten, Bedürfnisse der verschiedenen Zielgruppen, Rückmeldungen sowie Marktentwicklungen. Bei Bedarf veranlassen sie direkt Anpassungen oder unterbreiten entsprechende Vorschläge den Linienvorgesetzten. Aktuellen und zukünftigen Anforderungen begegnen sie dabei proaktiv und stellen den Kundennutzen ins Zentrum.
Kontext	<p>Transportunternehmen müssen ihre Transportdienstleistungen stetig optimieren, um den steigenden Anforderungen, dem Kostendruck und den unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht zu werden. Nur so sind sie weiterhin in der Lage attraktive und zuverlässige Transportdienstleistungen anbieten zu können.</p> <p>Die Digitalisierung und Automatisierung eröffnen neue Möglichkeiten zur Optimierung von bestehenden Transportdienstleistungen. So können beispielsweise Angebote in Echtzeit entsprechend der effektiven Nachfrage angepasst werden. Auch die Sicherheit, Zuverlässigkeit und das Komfortniveau kann erhöht werden. Gleichzeitig optimieren sie Fahrzeiten sowie Kosten und ermöglichen eine Steigerung der Kapazitäten. Weitere Beispiele sind adaptive Signalsteuerungstechnologien, mathematische Methoden zur Fahrplanoptimierung von Gütertransporten oder andere Simulationssoftware. Die Teilautomatisierungen von Betriebsabläufen ihrerseits führt zu entsprechenden Effizienzsteigerungen.</p>
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
D1: Bestehende Transportdienstleistungen überprüfen und bei Bedarf Optimierungen veranlassen	Spezialistinnen und Spezialisten öV handeln kompetent, wenn sie... <ul style="list-style-type: none"> – geeignete Kriterien und Datenquellen für die Beurteilung von bestehenden Transportdienstleistungen festlegen. – systematisch mit geeigneten Datenanalysen die Wirksamkeit der bestehenden Transportdienstleistungen überprüfen. – die Auswirkungen von Kundenbedürfnissen und Vorgaben analysieren. – die Kundenreaktionen aufbereiten und analysieren. – aufgrund der Analysen geeignete Lösungen zur Optimierung der Transportdienstleistungen identifizieren. – bereichsübergreifende (intersektorale) Lösungen berücksichtigen. – Lösungen auf der Basis von geeigneten Kriterien bewerten. – die Entscheidungsgrundlagen für die Optimierung bestehender Transportdienstleistungen aufbereiten und den Entscheidungsträgern unterbreiten. – in ihrem Zuständigkeitsbereich Massnahmen zur Optimierung bestehender Transportdienstleistungen einleiten und Massnahmen ausserhalb des Zuständigkeitsbereichs veranlassen.

<p>D2: Konzepte für neue Transportdienstleistungen evaluieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> – die Umsetzung der neuen Transportdienstleistungen begleiten und anhand der definierten Anforderungen und Kriterien in geeigneter Form beurteilen. – aufgrund der Beurteilung Schlussfolgerungen und ggf. Massnahmen für die Weiterentwicklung oder Optimierung ableiten. – die Evaluationsergebnisse adressatengerecht aufbereiten und den Entscheidungsträgern präsentieren. – in ihrem Zuständigkeitsbereich Massnahmen zur Optimierung der implementierten Transportdienstleistungen einleiten.
<p>D3: Neue Vorgaben analysieren und implementieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> – die Entwicklungen der Vorgaben im öffentlichen Verkehr verfolgen und analysieren. – die Auswirkungen von neuen Vorgaben auf den eigenen Fachbereich identifizieren. – sich mit Mitarbeitenden im eigenen Fachbereich, den Linienvorgesetzten sowie weiteren internen und externen Ansprechpartnern absprechen. – geeignete Massnahmen zur Einhaltung der Vorgaben einleiten. – die Umsetzung der Massnahmen überwachen.

Handlungskompetenzbereich E – Leiten und Führen des eigenen Fachbereichs eines öV Unternehmens	
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr sind als Fachverantwortliche, als stellvertretende Teamleitende oder Teamleitende in Unternehmen des öffentlichen Verkehrs tätig. In dieser Funktion führen sie einerseits ihren Fachbereich, ihre Mitarbeitenden und andererseits nehmen sie Aufgaben in Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen wahr. Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr sind dabei fähig, agil und flexibel auf Veränderungen in einem sich schnell wandelnden Umfeld zu reagieren und ihre Mitarbeitenden in den Veränderungsprozessen zu unterstützen. Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr gestalten und steuern Prozesse und Abläufe in ihrem Fachbereich unter Einbezug von personalen, wirtschaftlichen und organisatorischen Faktoren, sowie der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p> <p>Spezialistinnen und Spezialisten öffentlicher Verkehr sind ausserdem in der Lage agile und klassische Planungsmethoden in kleineren Projekten oder Teilprojekten einzusetzen oder in entsprechenden Projekten mitzuarbeiten. Dabei nutzen sie ihre ausgeprägte Fähigkeit zur Zusammenarbeit. Sie fügen sich in Gruppen ein oder leiten diese adäquat an, gehen mit Bedürfnissen und Emotionen angemessen um und leisten einen konstruktiven Beitrag zur gemeinsamen Zielerreichung.</p>
Kontext	<p>Die Arbeitsbedingungen verändern sich, sei es aufgrund von Makrofaktoren wie der Konjunktur oder der Digitalisierung, aber auch aufgrund dessen, was Arbeitnehmende in Form von Motivation oder Stress wahrnehmen. Der Trend «New Work» beschreibt die veränderten Ansprüche und Einstellungen zur Arbeit. An die Stelle der Vorstellungen von Karriere und Erfolg treten sukzessive Sinnhaftigkeit, Gestaltungsmöglichkeiten und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Führungspersonen müssen diese Bedürfnisse ernst nehmen und mit neuen Arbeitsmodellen oder Zusammenarbeitsformen auf diese Bedürfnisse reagieren.</p> <p>Im Weiteren führt der technologische Wandel zu innovativen, kreativen und stark vernetzten Arbeitsprozessen und Arbeitsformen. Es braucht deshalb nicht nur neue fachliche Kompetenzen, sondern auch neue oder erweiterte überfachliche Kompetenzen, um den Wandel zu bewältigen oder Mitarbeitende in diesem Veränderungsprozess adäquat zu begleiten.</p> <p>Der steigende Kostendruck sowie verändernde Vorgaben und Prozesse wirken sich ebenfalls auf die öV Unternehmen aus und müssen in der Leitung eines Fachbereichs im Rahmen der Strategie und Vorgaben umgesetzt oder angepasst werden.</p>

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien Spezialistinnen und Spezialisten öV handeln kompetent, wenn sie...
E1: Eigenen Fachbereich kostenbewusst und unter Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben leiten	<ul style="list-style-type: none"> – Bedürfnisse und Anforderungen identifizieren und Budget für eigenen Bereich erstellen – laufende Kosten in ihrem Fachbereich periodisch mit dem Budget abgleichen und Abweichungen identifizieren. – in ihrem Zuständigkeitsbereich Massnahmen zur Einhaltung des Budgets einleiten. – die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben in ihrem Fachbereich sicherstellen. – Risiken frühzeitig identifizieren und entsprechende Massnahmen ergreifen oder ihre Linienvorgesetzten darauf hinweisen.
E2: Mitarbeitende führen	<ul style="list-style-type: none"> – die Kompetenzen von Mitarbeitenden periodisch prüfen und bei Bedarf geeignete Massnahmen definieren – die Fähigkeiten und Potentiale der Mitarbeitenden erkennen und sie gemäss ihren Stärken einsetzen und fördern. – die Anliegen und Bedürfnisse ihrer Mitarbeitenden aufnehmen und Konsequenzen auf das eigene Führungsverhalten oder die Zusammenarbeit ableiten. – die Auswirkungen von veränderten Kundenbedürfnissen und Rahmenbedingungen auf die Arbeit ihrer Mitarbeitenden analysieren und geeignete Massnahmen ableiten. – ihre Mitarbeitenden zur Zusammenarbeit im eigenen Team und mit Partnern motivieren. – Konflikte im Team erkennen und gemeinsam geeignete Lösungen herbeiführen. – ihre Mitarbeitenden in Veränderungsprozessen unterstützen. – situativ interne Fachstellen zur Lösungsfindung oder Unterstützung mit einbeziehen.
E3: Schulungen und Instruktionen durchführen oder veranlassen	<ul style="list-style-type: none"> – Schulungsbedarf bei ihren Mitarbeitenden identifizieren. – geeignete interne oder externe Schulungsangebote für ihre Mitarbeitenden identifizieren und organisieren. – Schulungen und Instruktionen unter Einbezug interner Fachstellen planen und vorbereiten. – Schulungen und Instruktionen unter Einbezug interner Fachstellen adressatengerecht durchführen.
E4: Kleinere operative Projekte oder Teilprojekte leiten	<ul style="list-style-type: none"> – kleinere operative Projekte mit geeigneten Methoden planen, umsetzen und auswerten. – in interdisziplinären Projekten in verschiedenen Organisationsformen, Rollen und Verantwortlichkeiten mitarbeiten. – Anforderungen aus dem eigenen Fachbereich in Projekte einbringen.