



## **KULTUSMINISTER KONFERENZ**

### **РАХМЕНЕЛЬСЬКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

**для навчання за професією**

**кваліфікований водій**

(Резолюція Конференції міністрів освіти і культури від 14.06.2002 р. в редакції від 15.09.2017 р.)

Секретаріат Постійної конференції міністрів освіти і культури земель у Федеративній Республіці Німеччина

Таубенштрассе 10 - 10117  
Берлін  
Поштова скринька 11 03 42 -  
10833 Берлін  
Тел.: 030 25418-499

Graurheindorfer Strasse 157 - 53117 Bonn  
Поштова скринька 22 40 - 53012 Бонн  
Тел.: 0228 501-0

## Частина I: Попередні зауваження

Ця рамкова навчальна програма для професійної освіти і навчання у професійно-технічних навчальних закладах була прийнята Постійною конференцією міністрів і сенаторів у справах освіти і культури земель (КМК).

Рамкова навчальна програма узгоджена з відповідними федеральними положеннями про навчання (виданими Федеральним міністерством економіки і технологій або іншим компетентним міністерством за погодженням з Федеральним міністерством освіти і досліджень). Процедура узгодження регулюється "Протоколом про спільні результати від 30.05.1972". Рамкова навчальна програма в основному базується на атестаті про повну загальну середню освіту і описує мінімальні вимоги.

У випадку закріплених професій рамкова навчальна програма поділяється на базову підготовку, що охоплює широкий спектр професійних сфер, та спеціалізовану підготовку, що ґрунтується на ній.

На основі правил навчання та рамкової навчальної програми, які регулюють цілі та зміст професійного навчання, присвоюється кінцева кваліфікація за визнаною навчальною професією, а також - у поєднанні з навчанням з інших предметів - атестат про закінчення професійної школи. Це створює необхідні передумови для кваліфікованого працевлаштування, а також для вступу на шкільні та професійні програми подальшої та безперервної освіти.

Рамкова навчальна програма не містить жодних методологічних специфікацій для викладання. Незалежне та відповідальне мислення і дії як головна мета навчання бажано викладати в тих формах навчання, в яких це є частиною загальної методологічної концепції. В принципі, будь-який методичний підхід може сприяти досягненню цієї мети; методи, які безпосередньо сприяють розвитку компетентності діяти, є особливо придатними, і тому їм слід приділяти належну увагу при розробці уроків.

Землі приймають рамкову навчальну програму безпосередньо або імплементують її у власні навчальні програми. У другому випадку вони забезпечують збереження результату узгодження предметів і часу з відповідним положенням про навчання, врахованим у рамковій навчальній програмі.

## Части Освітня місія професійно-

Професійна школа та навчальні компанії виконують спільний освітній мандат у дуальному професійному навчанні.

Професійно-технічний навчальний заклад є незалежним місцем навчання. Він працює як рівноправний партнер з іншими сторонами, що беруть участь у професійній освіті та навчанні. Його завданням є передача учням змісту професійної та загальноосвітньої підготовки з особливою увагою до вимог професійного навчання.

Професійно-технічна школа має на меті надати базову та спеціалізовану професійну освіту, а також поглибити раніше здобуту загальну освіту. Таким чином, вона має на меті дати можливість учням виконувати свої завдання на робочому місці та допомогти сформуванню світу праці та суспільства в соціально та екологічно відповідальний спосіб. Вона дотримується положень шкільних законів земель, що застосовуються до цього типу шкіл. Зокрема, професійно-орієнтоване навчання також орієнтується на професійні правила, видані для кожної окремої визнаної державою навчальної професії на єдиній федеральній основі:

- Рамкова навчальна програма Постійної конференції міністрів і сенаторів у справах освіти та культури земель (КМК)
- Федеральні правила навчання для внутрішньофірмового навчання.

Відповідно до рамкової угоди про професійно-технічне училище (постанова КМК від 12.03.2015 р.), метою професійно-технічного училища є...

- надати професійну майстерність, яка поєднує професійну компетентність із загальними навичками гуманного та соціального характеру;
- розвивати професійну гнучкість, щоб відповідати мінливим вимогам у світі праці та суспільстві, в тому числі з огляду на зростаюче об'єднання Європи;
- пробудити бажання займатися професійним розвитком та подальшою освітою;
- сприяти здатності та готовності діяти відповідально у формуванні індивідуального життя та суспільного життя.

Для досягнення цих цілей професійно-технічний навчальний заклад повинен

- узгоджувати уроки з педагогікою, специфічною для їхніх завдань, яка підкреслює орієнтацію на дію;
- надавати міжпрофесійні та міжгалузеві кваліфікації з урахуванням необхідної професійної спеціалізації;
- забезпечити диференційовану та гнучку освітню пропозицію, щоб задовольнити різні здібності та таланти, а також відповідні вимоги світу праці та суспільства;
- надавати всебічну підтримку та допомогу інвалідам та особам з обмеженими можливостями в межах своїх можливостей;

- вказати на екологічні загрози та небезпеки нещасних випадків, пов'язані з професійною діяльністю та приватним життям, і запропонувати шляхи їх уникнення або зменшення.

Крім того, професійна школа повинна на загальних уроках і, наскільки це можливо в рамках уроків, пов'язаних з професійною діяльністю, вирішувати ключові проблеми сучасності, такі як

- Робота та безробіття
- Мирне співіснування людей, народів і культур у світі зі збереженням культурної самобутності
- Збереження природної основи життя та
- Забезпечення прав людини

Заходьте.

Перелічені цілі спрямовані на розвиток дієвої компетентності. Під цим розуміється готовність і здатність особистості поводитися належним чином, продумано, індивідуально і соціально відповідально в соціальних, професійних і приватних ситуаціях.

**Діяльнісна компетентність** розгортається у вимірах професійної компетентності, особистісної компетентності та соціальної компетентності.

**Професійна компетентність** - це готовність і здатність цілеспрямовано, адекватно, методично і самостійно вирішувати завдання і проблеми на основі професійних знань і навичок та оцінювати результат.

**Особистісна компетентність** - це готовність і здатність з'ясовувати, обмірковувати та оцінювати можливості розвитку, вимоги та обмеження в сімейному, робочому та суспільному житті як особистості, розвивати власні таланти, складати та розвивати життєві плани. Вона включає в себе такі особистісні якості, як незалежність, критичні здібності, впевненість у собі, надійність, почуття відповідальності та обов'язку. Це також включає, зокрема, розвиток добре продуманих цінностей і самостійну відданість цінностям.

**Соціальна компетентність** означає готовність і здатність жити і формувати соціальні відносини, розуміти увагу і напруженість, а також раціонально і відповідально взаємодіяти і спілкуватися з іншими людьми. Це, зокрема, включає розвиток соціальної відповідальності та солідарності.

**Методологічна та навчальна компетентність** виникають із збалансованого розвитку цих трьох вимірів.

Компетентність - це успіх у навчанні, пов'язаний з особою, яка навчається, та її здатністю діяти під власну відповідальність у приватних, професійних і суспільних ситуаціях. На відміну від цього, кваліфікація розуміється як успіх у навчанні з точки зору корисності, тобто з точки зору затребуваності в приватних, професійних і суспільних ситуаціях (див. Німецька рада з питань освіти, Рекомендації Комісії з питань освіти щодо реорганізації другого рівня середньої освіти).

### Частина III: Дидактичні принципи

Мета професійної освіти і навчання вимагає, щоб викладання було орієнтоване на педагогіку, пристосовану до завдань професійної школи, яка підкреслює орієнтацію на дію і дозволяє молодим людям самостійно планувати, виконувати і оцінювати робочі завдання в рамках своєї професії.

Навчання у професійно-технічному навчальному закладі в основному відбувається у зв'язку з конкретними професійними діями, а також у різноманітних розумових операціях, включаючи розумове осмислення дій інших людей. Це навчання в першу чергу пов'язане з рефлексією над виконанням дій (план дій, процес, результати). Завдяки такому ментальному проникненню в професійну діяльність створюються передумови для навчання під час і поза роботою. Для рамкової навчальної програми це означає, що опис цілей і відбір змісту пов'язані з професією.

На основі теорії навчання та дидактичних висновків, у прагматичному підході до розробки уроків, орієнтованих на дію, згадуються наступні моменти, на які слід орієнтуватися:

- Дидактичні орієнтири - це ситуації, які є значущими для професійної практики (навчання для дії).
- Відправною точкою навчання є дія, бажано самостійна, інакше ментально (навчання на практиці).
- Дії повинні плануватися, виконуватися, перевірятися, коригуватися, якщо необхідно, і, нарешті, оцінюватися учнями якомога більш самостійно.
- Дії повинні сприяти цілісному розумінню професійної реальності, тобто включати технічні, безпекові, економічні, правові, екологічні та соціальні аспекти.
- Дії мають бути інтегровані в досвід учнів та обмірковані з точки зору їхнього соціального впливу.
- Дії також повинні включати соціальні процеси, наприклад, декларування інтересів або управління конфліктами.

Діяльнісно-орієнтоване навчання - це дидактична концепція, яка пов'язує предметну та діяльнісну структури системи. Вона може бути реалізована за допомогою різних методів навчання.

Навчання, яке пропонує професійно-технічна школа, орієнтоване на молодь і дорослих, які відрізняються за рівнем попередньої освіти, культурним походженням і досвідом від тих, хто навчається на підприємствах, де вони працюють. Професійно-технічні навчальні заклади можуть виконати свій освітній мандат лише тоді, коли вони беруть до уваги ці відмінності та підтримують учнів - у тому числі з неблагополучних або особливо обдарованих сімей - відповідно до їхнього індивідуального потенціалу.

#### Частина IV: Попередні зауваження, пов'язані з роботою

Ця рамкова навчальна програма для професійної підготовки кваліфікованих водіїв узгоджена з Постановою про професійну підготовку кваліфікованих водіїв від 11.07.2002 (BGBl. I, с. 2612).<sup>1</sup>

Викладання основних предметів у професійно-технічній школі для екзаменаційної області економіки та суспільствознавства здійснюється на основі "Елементів для викладання економіки та суспільствознавства в професійно-технічних навчальних закладах у сфері виробничо-технічної підготовки" (рішення Постійної конференції міністрів освіти та культури від 7 травня 2008 року).

Фахівці з водіння працюють у компаніях громадського транспорту. До їхніх завдань входить керування автобусами та/або рейковими транспортними засобами відповідно до Постанови про будівництво та експлуатацію трамвайних шляхів. Це передбачає безпечне та зручне для пасажирів перевезення пасажирів, а також безпосереднє обслуговування клієнтів на місці. Вони також продають послуги свого підприємства. Вони займаються обслуговуванням клієнтів і маркетингом, а також плануванням і складанням графіків роботи та розміщенням транспортних засобів.

Не продукт, а клієнт є центром роботи. Це базується на моделі працівника, який працює за міжфункціональним принципом. Ця міжфункціональна діяльність, яка повинна здійснюватися працівниками переважно в рухомому транспортному засобі з одноосібною відповідальністю та у зв'язку з центром управління, вимагає

- Ініціативність та почуття відповідальності,
- Діяти далекоглядно,
- Навички роботи в команді та комунікації,
- ментальна гнучкість і мобільність,
- вміння користуватися технічними та організаційними інструментами,
- готовність до постійного професійного розвитку.

Ця рамкова навчальна програма базується на наступних ідеях:

Ця професія належить до професій, пов'язаних з наданням послуг, що вимагають спеціальних навичок у багатьох сферах, зокрема, у водінні транспортних засобів, спілкуванні з клієнтами, підтримці, консультуванні та продажах. Необхідно дотримуватися та застосовувати відповідні правові принципи та правила, що діють на підприємстві.

У цьому контексті безпека має особливе значення. Кваліфіковані водії також несуть відповідальність за своєчасне, безперебійне та безпечне виконання рейсів. Вони повинні вміти вчасно розпізнавати збої та порушення і вживати відповідних контрзаходів. Своєю роботою вони мають значний вплив на операційні витрати свого підприємства, а також на привабливість та ефективність місцевого громадського транспорту.

Професія характеризується тим, що вимагає високого ступеня відповідальності за людей і навколишнє середовище.

---

<sup>1</sup> У зв'язку зі зміною правил навчання Першою постановою про внесення змін до Постанови про професійну підготовку фахівців з водіння від 16.10.2017 (BGBl. I, с. 3565) були адаптовані навчальні області 4, 5 і 12 рамкової навчальної програми.

Тому необхідно також розвивати обізнаність з питань охорони праці та захисту навколишнього середовища; зокрема, необхідно зробити наступне

- дотримуватися принципів і заходів щодо запобігання нещасним випадкам та охорони праці з метою уникнення шкоди здоров'ю та запобігання професійним захворюванням, а також заходів, спрямованих на зміцнення здоров'я,
- розглянути потреби та можливості дизайну роботи та робочого місця, що визначаються гуманними та ергономічними аспектами,
- дослідити професійне навантаження на довілля та ініціювати заходи для його уникнення або зменшення,
- сприяти та організувати переробку або належну утилізацію відходів,
- розглянути принципи раціонального використання енергії та матеріалів, що використовуються в роботі, і вивести з них відповідні заходи.

Структура та цілі рамкової навчальної програми в першу чергу орієнтовані на характерні ситуації в повсякденному професійному житті. З цієї причини такі предметні області, як математика, статистика, обробка даних (ОПД) або обробка текстів, не є самостійними навчальними дисциплінами. Вони скоріше пов'язані з відповідними ситуаціями професійної діяльності.

Інформування пасажирів у спосіб, що відповідає ситуації, має велике значення. Особливої уваги потребує тренування мовної виразності: фахівці з керування повинні не лише робити стандартні оголошення, але й інформувати клієнтів в особливих ситуаціях у зрозумілій і стислій формі. Точні усні та письмові висловлювання також важливі при спілкуванні з диспетчерським центром або у випадку технічних несправностей чи аварій, щоб можна було цілеспрямовано вжити необхідних заходів.

Іншомовні технічні терміни інтегровані в навчальні дисципліни в обсязі 40 годин.

## Частина V: Навчальні галузі

Огляд напрямків навчання за професією "Кваліфікований водій"				
Галузі навчання		Часові орієнтири на уроках		
		Рік 1	Рік 2	Третій рік.
1	Власна транспортна компанія представляти	40		
2	Обслуговування та ремонт транспортних засобів	40		
3	Перевірте оперативну готовність КОМ	120		
4	З клієнтами транспортних компаній обхід	80		
5	Послуги, що надаються транспортними компаніями Пропонуємо та надаємо		80	
6	Здійснювати пасажирські перевезення		80	
7	Експлуатаційна готовність залізничного транспорту перевірка		80	
8	У розробці операційних процесів брати участь		40	
9	Допомагаємо формувати умови праці			40
10	Використання транспортних засобів на залізничній мережі			40
11	Дійте з розумом щодо витрат			80
12	Транспортні засоби безпечні та зручні для клієнтів свинцевий			80
13	Використовуйте електронні пристрої			40
	Всього (840 годин загалом)	280	280	280



<b>Навчальна зона 1:</b>	<b>Представляти власну транспортну компанію</b>	<b>1-й рік навчання Відведений час: 40 годин</b>
<p><b>Наведення на ціль:</b></p> <p>Учні усвідомлюють свою професію як професію, орієнтовану на обслуговування клієнтів у місцевому громадському транспорті. При цьому вони розуміють, що представляють свою компанію. Вони класифікують позицію і спектр послуг свого підприємства на транспортному ринку і враховують вплив законодавства про пасажирські перевезення на спектр послуг свого підприємства. Усвідомлюють важливість вимог до планування діяльності свого підприємства. Вони застосовують правила безпеки відповідно до ситуації.</p>		
<p><b>Вміст:</b></p> <p>Професія в сфері обслуговування          Законодавчі положення та розпорядження щодо роботи місцевого громадського транспорту та пасажирського транспорту          Підрядник          Підрядники Дозволи          Замовник Форми власності          Транспортні асоціації, транспортні спільноти, тарифні спільноти Транспортне планування          Місцевий транспортний план, план розвитку місцевого транспорту План маршрутної мережі          План тарифної зони          Розклад Робоче середовище Захисні заходи Форми презентації          Комунікація</p>		

Навчальна зона 2:	Обслуговування та ремонт транспортних засобів	1-й рік навчання Відведений час: 40 годин
<b>Наведення на ціль:</b>  Учні можуть оцінити будову та конструкцію транспортних засобів, самостійно та відповідально виконувати завдання з догляду та технічного обслуговування транспортних засобів та аксесуарів. Вони правильно вибирають необхідні експлуатаційні та допоміжні матеріали. Вони беруть участь у процесах закупівель. Учні виконують ці завдання в екологічно свідомий спосіб і утилізують залишкові матеріали та відходи в екологічно безпечний спосіб. Вони інформують про виконання завдань.		
<b>Вміст:</b>  Типи транспортних засобів Розміри та дані транспортних засобів Обладнання та аксесуари Інструкція з експлуатації Правила компанії щодо догляду та обслуговування транспортних засобів Прибирання Експлуатаційні матеріали Допоміжні матеріали Правові та операційні правила поводження з експлуатаційними та допоміжними матеріалами Електроенергія Звіт і документ		

<b>Навчальна зона 3:</b>	<b>Перевірте оперативну готовність КОМ</b>	<b>1-й рік навчання</b> <b>Відведений час: 120 годин</b>
<p><b>Наведення на ціль:</b></p> <p>Учні можуть здійснювати перевірку експлуатаційної готовності КТЗ у плановому порядку та з дотриманням експлуатаційних та правових норм. Вони знають агрегати, які підлягають перевірці, застосовують методи перевірки, знають критерії перевірки, оцінюють результати та ініціюють відповідні заходи. Якщо виникають несправності, вони ізолюють їх та усувають відповідно до можливостей або ініціюють інші відповідні заходи для усунення несправності.</p>		
<p><b>Вміст:</b></p> <p>Типи двигунів  Управління двигуном  Альтернативні приводи  Масило  Охолодження  Коробка передач  зчеплення  Вали та з'єднання  Електрична система  Очищення вихлопних газів  Шасі  Рульове управління  Колеса та шини  Гальма  Пристрої зчеплення  Методи випробувань  Пошук та усунення несправностей  Повідомлення про несправності  Правила запобігання нещасним випадкам  Буксирування  Нормативно-правові акти та розпорядження  Двері, елементи керування, блокування запуску, пристрої аварійного розблокування  Пост водія транспортного засобу  Внутрішнє освітлення, вентиляція, опалення, кондиціонування  Вивіски та символи  Інформаційні засоби  Аварійне обладнання  Контроль вильоту  Блок управління</p>		

Навчальна зона 4:      **Робота з клієнтами транспортних компаній**

1-й рік навчання  
Відведений час: 80 годин

**Наведення на ціль:**

Учні діють зі знанням справи, відповідно до ситуації та орієнтуючись на цільову групу при спілкуванні з усіма групами клієнтів і беруть до уваги їхні потреби. Вони усвідомлюють, що часто є першими і єдиними контактними особами своїх клієнтів і що професіоналізм їхньої поведінки має вирішальний вплив як на довірчі відносини між транспортною компанією і клієнтом, так і на атмосферу на робочому місці.

Учні оцінюють власну поведінку по відношенню до співробітників та клієнтів і на основі базових психологічних знань розвивають вміння встановлювати зв'язок між власною поведінкою та реакцією людей, які їх оточують. Вони намагаються вчасно розпізнавати конфліктні ситуації, уникати конфліктів, а в разі їх виникнення - діяти деескалаторно. У спілкуванні з клієнтами набір вони використовують стандартне програмне забезпечення та сучасні інформаційні системи.

**Вміст:**

Групи споживачів у громадському транспорті  
Пасажири з обмеженою мобільністю, особливо люди з інвалідністю  
Зовнішні клієнти  
Внутрішні клієнти  
Потенційні клієнти  
Особистість  
Особистісні розлади  
Роль  
Групова поведінка  
Групова комунікація  
Взаємодія  
Кореспонденція  
Використання стандартного програмного забезпечення  
Невербальне спілкування  
Міміка, жести, мова тіла  
Зовнішній вигляд  
Розмовні навички  
Стандартні формулювання іноземною мовою  
Конфліктна ситуація  
Деескалація

<p>Навчальна зона 5:</p>	<p>Пропонувати та надавати послуги транспортної компанії</p>	<p>2-й рік навчання Відведений час: 80 годин</p>
<p><b>Наведення на ціль:</b></p> <p>Учні інформують та консультують усі групи клієнтів під час підготовки та здійснення подорожей, надають просту інформацію іноземною мовою. Вони продають і перевіряють квитки та надають послуги, орієнтуючись на клієнта та в інтересах підприємства. Вони також надають інформацію про туристичні напрямки та піклуються про пасажирів. Вони займаються маркетингом.</p>		
<p><b>Вміст:</b></p> <p>Тарифна зона Тарифи Тарифи на проїзд Розклад руху Сполучення Догляд за пасажирами Інформація про зв'язок Пасажири з обмеженою рухливістю, особливо люди з інвалідністю Консультаційна співбесіда Розмова про продажі Канали продажів Системи підтримки продажів Продажі Техніка виступу та постановки запитань Оголошення Управління конфліктами Туристичні дестинації Часто відвідувані об'єкти Укомплектування транспортних засобів Багаж Клієнтоорієнтована поведінка на автобусних зупинках Наймані автомобілі та таксі Транспорт для заміни втраченого майна Стандартна інформація іноземною мовою</p>		

<b>Навчальна зона 6:</b>	<b>Здійснювати пасажирські перевезення</b>	<b>2-й рік навчання</b> <b>Відведений час: 80 годин</b>
<b>Наведення на ціль:</b>  Учні готують транспортні засоби відповідно до замовлення на перевезення пасажирів. Налаштовують та експлуатують бортові інформаційні системи. Здійснюють поїздки відповідно до визначених планів. Дотримуються правових та експлуатаційних норм у сфері пасажирських перевезень. Вони спілкуються з центром управління і виконують його вказівки, а також обмінюються інформацією з іншими залученими сторонами. Документують процес і результати виконання транспортних замовлень.		
<b>Вміст:</b>  Вимоги законодавства Дозвіл на здійснення пасажирських перевезень Спеціальні форми регулярного обслуговування Бортові інформаційні системи Операційні інформаційні системи Внутрішній обмін інформацією Вивіски Договір перевезення Умови перевезення Плата за перевезення Транспортний збір Транспортні тарифи Замовлення на проїзд Громадський транспорт Місцеві транспортні плани Соціальні норми Економне та екологічне водіння Спілкування іноземними мовами Документ Зобов'язання щодо звітування		

<b>Навчальна зона 7:</b>	<b>Оперативна готовність</b> <b>Перевірка залізничного транспорту</b>	<b>2-й рік навчання</b> <b>Відведений час: 80 годин</b>
<p><b>Наведення на ціль:</b></p> <p>Учні можуть здійснювати перевірку експлуатаційної готовності залізничних транспортних засобів у плановому порядку та відповідно до експлуатаційних та правових норм. Вони знають вузли, які підлягають перевірці, застосовують методи перевірки, знають критерії перевірки, оцінюють результати та ініціюють відповідні заходи. У разі виявлення несправностей, вони ізолюють їх та усувають відповідно до можливостей або ініціюють інші відповідні заходи для усунення несправності.</p>		
<p><b>Вміст:</b></p> <p>Конструкція транспортного засобу  Розміри транспортного засобу  Ходова частина  Гальма  Приводи Керування приводами  Пантографи та повзунки  Сигналізаційні пристрої залізничного транспорту  Залізничний скрепер та рейковий скребок  Зчіпні пристрої Місце машиніста  Внутрішнє освітлення, вентиляція, опалення  Написи та символи  Двері, елементи керування, блокування запуску, пристрої аварійного розблокування  Усунення несправностей  Усунення несправностей  Повідомлення про несправності  Правила запобігання нещасним випадкам  Аварійне обладнання  Буксирування  Нормативно-правові акти та розпорядження  Функціональна перевірка/перевірка на виїзд</p>		

Навчальна зона 8:	При розробці дизайну Беріть участь в операційних процесах	2-й рік навчання Відведений час: 40 годин
<b>Наведення на ціль:</b>  Учні беруть участь у підготовці планів надання послуг, планів розміщення транспортних засобів, планів розміщення персоналу та у поданні заявок до органів влади. Вони розробляють пропозиції щодо покращення якості обслуговування та перевезень, а також консультують і підтримують керівництво в розробці операційного процесу та операційних приміщень. Спостерігають за звичками клієнтів, записують і обробляють побажання та скарги клієнтів. Вони проводять опитування клієнтів і допомагають з оцінкою.		
<b>Вміст:</b>  Розклад руху Маршрутна мережа Розклад руху Плани розгортання та обігу транспортних засобів Управління автопарком Плани розгортання персоналу Перелік обов'язків Соціальні норми Опитування клієнтів Підрахунок клієнтів Поведінка клієнтів Транспортні потоки Центри управління Забезпечення якості Управління скаргами Кореспонденція Обробка текстів Автобусні зупинки		



Навчальна зона 9: **Допомагаємо формувати умови праці**

**3-й рік навчання**  
**Відведений час: 40 годин**

**Наведення на ціль:**

Учні усвідомлюють особливі стреси та навантаження, пов'язані з роботою водія, і пристосовуються до них у своєму способі життя та стилі роботи, зокрема, враховують у своєму раціоні харчування вимоги щодо підтримання придатності до керування автомобілем. Вони дотримуються правових норм щодо вимог до стану здоров'я, необхідних для роботи в службі водіїв.

Вони використовують методи управління стресом. Вони розпізнають ситуації особливого психологічного стресу і знають, яку допомогу можна отримати в компанії та за її межами.

Вони сприяють співпраці та комунікації на робочому місці і впливають на ергономічний дизайн робочого місця.

**Вміст:**

Здорове харчування  
Наркотики, алкоголь, ліки  
Мотивація  
Ефективність роботи водія  
Ергономіка Положення водія  
Світло і бачення  
Кондиціонер, опалення, вентиляція  
Позмінна робота - біоритм  
Командна робота  
Внутрішня комунікація  
Управління стресом  
Подолання екстремальних ситуацій  
Соціальні норми

Навчальна зона 10: Використання транспортних засобів на залізничній мережі

3-й рік навчання  
Відведений час: 40 годин

**Наведення на ціль:**

Учні використовують залізничний транспортний засіб, яким вони керують, відповідно до вимог маршруту. Вони звертають увагу на особливості маршруту, спостерігають за своїм транспортним засобом, маршрутом і зупинками та реагують відповідно до ситуації.

**Вміст:**

Законодавчі положення та правила експлуатації трамваїв Трамвай

Метро

Легкорейковий транспорт

Сигнали

Експлуатаційні об'єкти

Маршрутизація

Мости

Тунельні

зупинки

Ескалатори та рухомі доріжки

Залізничні кузови

Залізничні стрілочні

переводи/переїзди

Надбудова

Освітлення простору

Переїзди Захист

поїздів

Електропостачання

Освітлення

контактної мережі

Експлуатація

рухомого складу

Технічний стан

Участь в автомобільному транспорті Перебої в заміні залізничного транспорту

Навчальна зона 11: Дійте з розумом щодо витрат

3-й рік навчання  
Відведений час: 80 годин

**Наведення на ціль:**

Учні беруть до уваги, що транспортні компанії можуть вижити на ринку, лише якщо надаватимуть послуги економічно обґрунтовано.

Вони можуть назвати фактори розрахунку тарифів на пасажирські перевезення. Вони визначають ціни пропозиції на основі цих тарифів.

Учні можуть назвати основні джерела доходів підприємств громадського транспорту та описати роль державного сектору. Учні розуміють, що ситуацію з доходами та прибутками можна покращити шляхом розширення транспортної пропозиції, орієнтованої на попит, та за допомогою цільового маркетингу.

Вони можуть оцінити економічні наслідки організаційних і технічних змін у водійських операціях.

Ви будете залучені до заходів із забезпечення якості та обліку витрат.

**Вміст:**

Облік витрат Ставка

витрат

Підготовка пропозицій для спеціального транспорту та нерегулярних перевезень Маркетинг

Управління

матеріалами

Забезпечення якості

Претензії щодо

відшкодування збитків

Кореспонденція

Обробка текстів

Фінансування Субсидії

Власна економіка

Державна економіка

Економне та бережливе до матеріалів водіння

<b>Навчальна зона 12:</b>	<b>Безпечне водіння транспортних засобів у дружній до клієнта манері</b>	<b>3-й рік навчання Відведений час: 80 годин</b>
<p><b>Наведення на ціль:</b></p> <p>Учні керують своїм транспортним засобом безпечно та обережно. Вони звертають увагу на інших учасників дорожнього руху та навколишнє середовище. Вони дотримуються багатьох аспектів безпеки пасажирів до і після посадки і висадки, а також під час поїздки, особливо пасажирів з особливими потребами. Вони керують своїм транспортним засобом у клієнтоорієнтований та економний спосіб. Вони здійснюють перевірку пасажирів від імені своєї компанії. У разі виникнення інцидентів вони діють обачно і з метою зменшення шкоди.</p>		
<p><b>Вміст:</b></p> <p>Дорожнє середовище Партнерська наука Дорожня наука Топографія Погода, сезон і час доби Захисне та енергозберігаюче водіння Характеристики транспортних засобів Фізика водіння Техніка водіння, маневри водіння (перехрестя, зустрічна смуга, обгін, спуск) Старт, зупинка, стабільність руху Нарізування різьблення Поведінка в особливих дорожніх ситуаціях Системи безпеки Безпека та комфорт пасажирів, кадрове забезпечення Пасажири з обмеженою рухливістю, особливо люди з інвалідністю Обов'язки пасажирів Відповідальність і страхування Суворі відповідальність і відповідальність за вину Нещасні випадки - інциденти - поломки Інформація для пасажирів Комунікація та взаємодія Невербальна комунікація Управління розмовою Контроль клієнта Конфліктна ситуація Деескалація</p>		

<b>Навчальна зона 13:</b>	<b>Використовуйте електронні пристрої</b>	<b>3-й рік навчання</b> <b>Відведений час: 40 годин</b>
<b>Наведення на ціль:</b>  Учні здатні виконувати завдання з водіння в оптимальний спосіб, спостерігаючи за приладами керування та показаннями контрольних приладів. За необхідності вони керують електронними пристроями та користуються інформаційними системами. Допомагають обслуговуючому персоналу, який працює з системами керування. Допомагають у ручному або автоматизованому управлінні транспортними засобами на зупинках та керують пристроями безпеки.		
<b>Зміст</b>  Блок управління Системи оповіщення Інформаційне та комунікаційне обладнання Інформаційне обладнання Радіотелефонний зв'язок Електроніка комфорту Електроніка безпеки Системи керування Обладнання для автобусних зупинок Системи безпеки автобусних зупинок		