



# Fachmann öffentlicher Verkehr, Fachfrau öffentlicher Verkehr **EFZ**



Unternehmen des öffentlichen Verkehrs schicken jeden Tag Tausende Menschen und Fahrzeuge in den Einsatz. Fachleute öffentlicher Verkehr sorgen mit Einsatzplänen dafür, dass alle zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind, auch bei Verspätungen und Umleitungen. Wenn es Störungen gibt, informieren sie die Fahrgäste. Bei Grossanlässen organisieren sie Extrafahrten und zusätzliches Personal.

# Anforderungen

## Ich interessiere mich für den ÖV und seine Fahrzeuge

Der Schweizer ÖV ist ein sehr ausgeklügeltes und komplexes System aus Bahn-, Bus-, Tram- und Schifffahrt. Den Durchblick bekommt nur, wer sich dafür interessiert.

## Ich erkenne Zusammenhänge und denke vernetzt

Bei Grossanlässen und Störungen muss vieles bedacht werden. Deshalb ist es wichtig, den Überblick zu behalten und zu erkennen, was wie zusammenhängt.

## Ich bin zuverlässig und verantwortungsbewusst

Die Berufsleute tragen eine grosse Verantwortung: Sie müssen dafür sorgen, dass genug Personal eingeplant ist und die Fahrzeuge zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind.

## Ich kann gut organisieren und schnell reagieren

Bei einer Störung müssen die Fachpersonen einen kühlen Kopf bewahren – auch wenn es schnell gehen muss. Ihr Ziel ist es, dass alle wissen, was zu tun ist – und so die Störung rasch behoben werden kann.

## Ich habe Freude an Kommunikation

Die Berufsleute haben mit vielen verschiedenen Ansprechpersonen zu tun, z. B. mit Lokomotivführern, Eventplanerinnen oder Bauführern. Sie gehen offen auf diese Personen zu und geben ihnen klare, verständliche Informationen.

✓ Die Einsatzplanung von Fahrzeugen und Personal ist kompliziert: Es gibt enorm viele Zusammenhänge zu berücksichtigen.



# Arbeitsumfeld

## Kommunikation ist zentral

Fachleute öffentlicher Verkehr arbeiten in landesweiten, regionalen oder städtischen Bahn-, Tram-, Bus- oder Schifffahrtsbetrieben. Sie haben in der täglichen Arbeit oft mit anderen Berufsleuten zu tun, zum Beispiel mit Lokführern oder Buschauffeuren. Bei Störungen sind sie in ständigem Kontakt mit ihren Arbeitskollegen und den Reisenden. Für die Organisation von Grossanlässen tauschen sie sich oft mit Eventplanerinnen oder Bauführern aus.

## Rund-um-die-Uhr-Betrieb

Personen und Waren werden an jedem Tag des Jahres und fast rund um die Uhr von A nach B befördert. Deshalb arbeiten die Berufsleute auch an Wochenenden und Feiertagen. In der Leitzentrale sind die Arbeitszeiten unregelmässig: Je nach Arbeitsplatz und Unternehmen übernehmen Fachleute öffentlicher Verkehr verschiedene Tages- und Nachtschichten. In der Betriebsplanung sind Arbeitszeiten regelmässig und tagsüber.

# Ausbildung EFZ



## Voraussetzung

Abgeschlossene obligatorische Schule



## Dauer

3 Jahre



## Lehrbetrieb

In einem nationalen, regionalen oder städtischen Bahn-, Tram-, Bus- oder Schifffahrtsbetrieb



## Berufsfachschule

Die Berufsfachschule findet an einem Tag pro Woche im Berufsbildungszentrum Olten und für die französisch- und italienischsprachigen Lernenden in Nyon statt. Der Fokus liegt auf: Kundenangebot planen und umsetzen, Angebote und Betriebsabläufe optimieren, den operativen Betrieb sicherstellen und Kommunikation. Hinzu kommen allgemeinbildender Unterricht (Sprache und Kommunikation, Gesellschaft) und Sport. Zweisprachiger Unterricht in der

Landessprache des Schulortes und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch ist empfohlen.



## Überbetriebliche Kurse

Die überbetrieblichen Kurse finden an insgesamt 18 Tagen statt, verteilt auf alle drei Lehrjahre. Die Themen ähneln jenen der Berufsfachschule, werden aber aus praktischer Sicht vertieft und geübt.



## Abschluss

Eidg. Fähigkeitszeugnis «Fachmann/ Fachfrau öffentlicher Verkehr EFZ»



## Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während oder nach der beruflichen Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besucht werden. Die Berufsmaturität ermöglicht das Studium an einer Fachhochschule, je nach Richtung prüfungsfrei oder mit Aufnahmeverfahren.

# Planen, Organisieren, Handeln

«Wer den Überblick behalten kann und gut ist im Organisieren und Planen, ist hier genau am richtigen Ort», sagt Luc Kallen. Dass er seine Arbeit gerne macht, sieht man ihm sofort an. «Jeder Tag ist anders und bringt Unvorhergesehenes mit sich.»

«Unsere Aufgabe ist es, die Fahrgäste sicher und schnell von A nach B zu befördern», erklärt Luc Kallen. Das klingt einfacher als es ist, wenn man bedenkt, wie viele Züge täglich über die Schienen gleiten. «Wir müssen dafür sorgen, dass alle Lokführer und Züge zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind – das ist sehr komplex.» Die Verantwortung, die das mit sich bringt, ist ein wichtiger Teil seines Berufs. «Ich durfte trotzdem bereits nach kurzer Zeit Aufgaben selbstständig erledigen. Das kommt aber ganz auf die Arbeitsweise des Lernenden an», erzählt Luc Kallen stolz. Damit keine groben Fehler passieren, werden die Aufträge der Lernenden immer von Lernbegleitenden nachkontrolliert.

## Profis im Beheben von Störungen

Grosse Events oder der Umbau eines Bahnhofs sind planbar. Damit die Personen den ÖV auch in dieser Zeit benutzen können, plant Luc Kallen

✓ Für die Einsatzpläne im öffentlichen Verkehr braucht es einen perfekten Überblick und vernetztes Denken.

Ersatzrouten, organisiert Extrazüge und erstellt Ersatzfahrpläne. Es gibt aber auch Unplanbares: Jährlich werden Tausende Störungen gemeldet, die alle behoben werden müssen. Verantwortlich dafür sind Fachkräfte wie Luc Kallen. «Wenn zum Beispiel eine Störung an einer Lokomotive gemeldet wird, dann muss ich eine Ersatzlösung finden», erklärt der Lernende. Dann seien ein kühler Kopf und strukturiertes Handeln gefragt. In so einer Situation ist er mit der Lokführerin per Funk in Kontakt und erklärt dem Zugpersonal das weitere Vorgehen. «Ich Sorge ausserdem dafür, dass die Fahrgäste im Zug und auf den Perrons informiert werden und die Fahrplan-App aktualisiert wird.»

## Ohne Lokführer fährt kein Zug

Ein Zug ohne Lokführer – das darf nicht passieren. «Denn so verärgern wir die Fahrgäste und erbringen letztlich unsere Dienstleistung nicht», gibt der Lernende zu bedenken. «Damit dies nicht geschieht, erstellen wir zuerst einen groben Jahresplan und dann jeden Monat einen detaillierten Arbeitsplan», erklärt er. Dabei müsse Vieles berücksichtigt werden. Eine grosse Herausforderung sei das



**Luc Kallen**  
18, Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ im 3. Lehrjahr, arbeitet bei einem Verkehrsbetrieb in einer Tourismusregion

Arbeitszeitgesetz. Es ist genau vorgeschrieben, wie lange eine Lokführerin zwischen den verschiedenen Fahrten Pause haben muss. Um auf Krankheitsfälle vorbereitet zu sein, ist pro Dienst ein Ersatz eingeplant. Das reiche aber nicht immer. Es komme schon mal vor, dass er jemanden anrufen müsse, der eigentlich frei habe. «Das ist für mich die einzige unangenehme Aufgabe in meinem Beruf», sagt Luc Kallen.

✓ Das ganze Netz im Blick: Auf seinen vielen Bildschirmen erkennt Luc Kallen sofort, ob überall alles rund läuft.





◀ Ruhig bleiben trotz Stress:  
Das geht nur dank guter Teamarbeit.

# «Teamarbeit ist in diesem Beruf alles»

**Nina Karrer vergleicht ihren Beruf gerne mit Tetris: Jedes Teil muss an seinen Platz – mit dem Unterschied, dass sie mit Eisenbahnzügen «spielt». Eine Aufgabe, die logisches Denken, eine schnelle Reaktionsfähigkeit und jede Menge Teamgeist erfordert.**

«Da, eine Störung», sagt Nina Karrer und zeigt auf einen ihrer acht Bildschirme. Das Alarmierungssystem, welches das gesamte Schweizer Bahnnetz überwacht, hat eine Störungsmeldung übermittelt: «Fahrzeugstörung – Fahrzeug läuft nicht». Doch die Meldung geht nicht nur an ihre Transportleitstelle, sondern an alle Bahnunternehmen, die in der Schweiz Strecken betreiben. «Um das Problem zu beheben, arbeiten das zuständige Eisenbahnunternehmen und der Betreiber der Strecke eng zusammen», erklärt Nina Karrer.

## Immer mit der Ruhe

Doch zurück zur Störungsmeldung: Anhand des «Debi-Codes» und der Zugnummer sieht die Fachfrau öffentlichen Verkehr sofort, zu wem der Zug gehört: «Das ist einer von uns.» Ein Zug, der Richtung Rapperswil fahren sollte, ist im Bahnhof St. Gallen stehen geblieben – mitten im Morgenverkehr. Was jetzt? «Ich muss in erster Linie Folgendes klären: Gibt es ein Ersatzfahrzeug, das wir einsetzen können? Wie kommen die Passagiere trotz Störung möglichst komfortabel von St. Gallen nach Rapperswil? Und vor allem: Wer fährt den Ersatzzug?» Selbst in dieser Stresssituation wirkt Nina Karrer ruhig. Dabei hilft ihr nicht nur ihre Berufserfahrung, sondern auch ein kompetentes Team im Rücken.

«Wir sind in ständigem Austausch und unterstützen einander. Teamarbeit ist in diesem Beruf alles», sagt sie.

## Züge und Personal planen

Meistens geht es etwas ruhiger zu und her: Störungen spielen in Nina Karrers Berufsalltag nicht die Hauptrolle. Normalerweise plant sie an diesem Arbeitsplatz den regulären Einsatz der Fahrzeuge. Das macht sie mit einer Software, mit der sie Züge per Mausklick «herumschieben» kann, bis alles passt – ein wenig wie bei Tetris. Auch wenn die Einsätze der Züge im Jahresplan festgelegt sind, ist es zum Beispiel wegen Baustellen immer wieder nötig, die Fahrzeugplanung anzupassen. Und in der Transportleit-



stelle werden nicht nur die Fahrzeuge, sondern auch die Kundenbegleiterinnen und Lokführer eingeplant. Dabei wechseln sich die Fachleute öffentlichen Verkehr in ihren Aufgaben ab. In drei Schichten rund um die Uhr ist das Team in Einsatz. «Am liebsten mag ich die Frühschicht von 3.30 Uhr bis kurz vor Mittag», sagt Nina Karrer. Ihre freie Zeit nutzt sie für sportliche und soziale Aktivitäten – am Bildschirm wird man sie privat kaum antreffen.

▼ Bildschirme, Ausdrucke, Gespräche: Nina Karrer muss viele Informationen parallel verarbeiten können.





↗ **Einsatzpläne erstellen** Fachleute öffentlichen Verkehr erstellen die Dienstpläne der Chauffeure, Tramführerinnen und Lokführer. Sie teilen allen ein passendes Fahrzeug zu.



↙ **Fahrzeuge disponieren** Was ist, wenn ein Fahrzeug wegen eines Schadens oder einer Störung ausfällt – oder wenn es wegen einer Baustelle anderes Rollmaterial braucht? Die Berufsleute finden eine Lösung.



↗ **Umleitungen planen** Wenn beispielsweise die Stadt eine Strasse sanieren lässt, finden die Berufsleute die besten Ersatz-Routen und Alternativ-Fahrpläne für Tram und Bus.

↘ **ÖV bei Veranstaltungen planen** Bei Konzerten oder Fussballspielen nutzen viele Menschen gleichzeitig den ÖV. Fachleute öffentlichen Verkehr regeln, welche Fahrzeuge nach welchen Fahrplänen Sondereinsätze fahren.



↘ **Rasches Handeln im Notfall** Ein Tram ist defekt, und es müssen Ersatzbusse organisiert werden? Im Zug gibt es Rauch? Solche Situationen haben die Berufsleute im Griff.



↘ **Kunden informieren bei Störungen** Fachleute öffentlichen Verkehr geben bei Störungen kompetent Auskunft über Wartezeiten und Anschlüsse – meist über Lautsprecher-Durchsagen.



↗ **Kommunikation mit anderen Profis** Teamkollegen, Lokführerinnen im Bereitschaftsdienst, Mitarbeitende anderer ÖV-Betriebe: Fachleute öffentlichen Verkehr tauschen sich ständig mit anderen Profis aus.



↙ **Abläufe analysieren und verbessern** Viele Personen, viele Fahrzeuge, viele Strecken, überraschende Situationen: Der öffentliche Verkehr ist komplex. Die Berufsleute überdenken stets die Abläufe und verbessern sie.



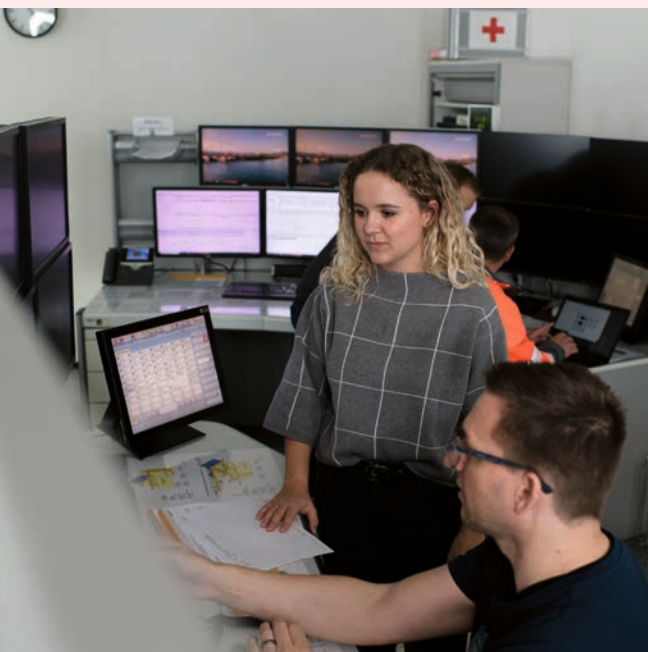
## Arbeitsmarkt

Jedes Jahr schliessen etwa 50 Jugendliche eine berufliche Grundbildung als Fachfrau oder Fachmann öffentlicher Verkehr ab. Nach einigen Jahren Arbeitserfahrung können sich die Berufsleute spezialisieren und verantwortungsvolle Positionen übernehmen, beispielsweise im Personalbereich oder im Störungsmanagement. Viele absolvieren die Berufsprüfung als Spezialist/Spezialistin öffentlicher Verkehr.

### Anspruch an den ÖV wächst

Der öffentliche Verkehr bringt Mobilität, Umwelt- und Klimaschutz in Einklang und hat in der Schweiz einen hohen Stellenwert. Die Reisenden wollen immer schneller und einfacher von A nach B gelangen. Das Angebot muss daher laufend ausgebaut und optimiert werden. Dabei sind sehr viele verschiedene Berufsgruppen und Mitarbeitende beteiligt, was für ausgebildete Fachkräfte gute Aussichten bietet.

✓ Verschiedene Rollen, gleiches Ziel: An der Planung und Überwachung des öffentlichen Verkehrs sind unterschiedliche Fachleute beteiligt.



## Weiterbildung

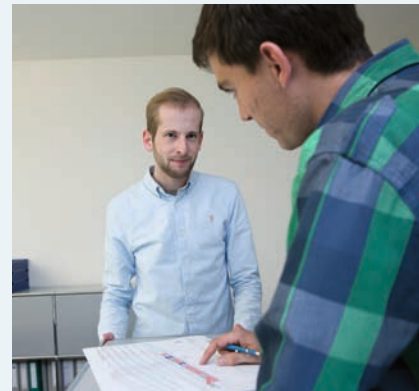
Einige Möglichkeiten nach dem EFZ:

- Kurse:** Angebote von Berufsfachschulen, Weiterbildungszentren sowie Berufs- und Branchenverbänden, z. B. Zugverkehrsleiter/in, Fachspezialist/in Einsatzplanung, Leitstelle oder Ereignismanagement, Verkehrsplaner/in oder Fahrdienstleiter/in
- Berufsprüfung BP mit eid. Fachausweis:** Spezialist/in öffentlicher Verkehr
- Höhere Fachprüfung HFP mit eidg. Diplom:** dipl. Manager/in öffentlicher Verkehr
- Höhere Fachschule HF:** diplomierte/r Tourismusfachmann/-frau HF, dipl. Marketingmanager/in HF
- Fachhochschule:** Bachelor of Science in Verkehrssysteme, Bachelor of Science in Tourismus, Bachelor of Science in Raumplanung, Bachelor of Science in Business Administration mit Vertiefungsrichtung Tourismus und Mobilität



### Spezialist, Spezialistin öffentlicher Verkehr BP

Wer nach der Lehre drei Jahre im öffentlichen Verkehr arbeitet, kann anschliessend die Berufsprüfung als Spezialist/in öffentlicher Verkehr ablegen. Diese Berufsleute planen das Angebot eines ÖV-Unternehmens über mehrere Jahre. Dazu gehört z.B. die Organisation grösserer Baustellen und das Bereitstellen von Ersatzlösungen, z.B. Bus- statt Zugbetrieb. Sie entwickeln Abläufe und Prioritäten für verschiedenste Szenarien von Störungen. Zudem übernehmen sie anspruchsvolle Aufgaben im Marketing.



### Verkehringenieur, Verkehringenieurin FH

Wer sich für die komplexen Zusammenhänge der Verkehrsinfrastruktur interessiert, kann ein Studium an einer Fachhochschule ins Auge fassen. Das Ziel von Verkehringenieur/innen ist es, den öffentlichen Verkehr stetig zu optimieren. Wie können mehr Passagiere oder Güter transportiert werden? Wie kann das Betriebs- und Kundenmanagement im Störfall perfektioniert werden? Wie kann die Sicherheit auf den Strassen und Schienen verbessert werden?



## Mehr Informationen

[www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch), für alle Fragen rund um Lehrstellen, Berufe, Aus- und Weiterbildungen

<http://www.login.org>, login Berufsbildung AG, die Partnerin für die Berufsbildung in der Welt der Mobilität

<http://www.voev.ch>, Verband öffentlicher Verkehr

[www.berufsberatung.ch/lohn](http://www.berufsberatung.ch/lohn), alles zum Thema Lohn

### Impressum

1. Auflage 2023  
© 2023 SDBB, Bern. Alle Rechte vorbehalten.

#### Herausgeber:

Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB  
SDBB Verlag, [www.sdbb.ch](http://www.sdbb.ch), [verlag@sdbb.ch](mailto:verlag@sdbb.ch).  
Das SDBB ist eine Institution der EDK.

**Recherche und Texte:** Yvonne Guggisberg, Tanja Seufert, Zürich; Corinne Vuitel, SDBB  
**Fachlektorat:** Stefanie Maager, Login  
**Fotos:** Fabian Stamm, Winterthur  
**Grafik:** Eclipse Studios, Schaffhausen  
**Umsetzung:** Roland Müller, SDBB  
**Druck:** Haller + Jenzer, Burgdorf

#### Vertrieb, Kundendienst:

SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen  
Telefon 0848 999 001, [vertrieb@sdbb.ch](mailto:vertrieb@sdbb.ch),  
[www.shop.sdbb.ch](http://www.shop.sdbb.ch)

#### Artikel-Nr.:

FE1-3231 (Einzelex.), FB1-3231 (Bund à 50 Ex.). Dieses Faltblatt gibt es auch in Französisch.

Wir danken allen beteiligten Personen und Firmen ganz herzlich für ihre Mitarbeit. Mit Unterstützung des SBF.