

Faglæreruddannelse til AMU:

FKB 2891 Personbefordring med bybane

Udviklet 2024 / 2025

Nummer: Faglæreruddannelse

Titel: Kundekontakt for Metro Steward

Udviklingsopgave nr.: 24-OL-BB-02

Titel: Faglæreruddannelse i –
Kundekontakt for Metro Steward

Varighed: 1,0 dage.

Handlingsorienteret målformulering for faglæreruddannelsen

Denne faglæreruddannelse er målrettet undervisere/instruktører inden for uddannelse af Metro Steward, der skal undervise på AMU inden for kundekontakt.

Der skal ske en gennemgang af uddannelsens handlingsorienterede målformulering og de tanker der ligger bag ved disse.

Herunder skal der undervises, øves og erfaringsudveksles i følgende emner:

Særvilkårsmodellen:

- AMU-uddannelser, der er oprettet efter særvilkårsmodellen, hvor virksomheder, som stiller udstyr til rådighed
- AMU-uddannelser, der er oprettet efter særvilkårsmodellen, hvor undervisningen kan varetages af en person, der er ansat i den virksomhed, hvor undervisningen skal foregå.

Opdatering omkring:

- normale driftsforhold
- unormale driftsforhold
- relevante infrastrukturegler
- indrapporteringer af hændelser
- sikkerhedsmæssig adfærd
- håndtering af skadested
- relevante myndigheder
- kontrol af rejsehjemmel

Fordele og ulemper ved udførelse af f.eks. følgende opgaver:

- Håndtering af normale og unormale driftsforhold herunder nødsituationer, ulykker, skadesteds-håndtering, billetkontrol, kundebetjening og kommunikation med et centralt kontrolrum, i sin jobfunktion som Metro Steward.
- Anvendelse af relevante infrastrukturegler og kan håndtere komplekse opgaver herunder prioritere de væsentligste forhold højest under hensyntagen til at sikre passagerer, den samlede drift, beredskabet og hændeshåndteringer i metrotog.
- Anvendelse og rapportering af hændelser korrekt og detaljeret i sikkerhedssystemer, ligesom deltageren kan kommunikere korrekt og præcist med et centralt kontrolrum, kollegaer m.v. via radio.
- Korrekt sikkerhedsmæssig adfærd i henhold til gældende sikkerheds- og arbejdsmiljøbestemmelser, herunder give førstehjælp og foretage evakuering.
- Håndtering af et skader jf. Metro's instrukser indtil anden myndighed ankommer ved f.eks. ulykker, påkørsel, afsporing, mindre brand og andre skader/uheld.

- Vejledning fra relevante myndigheder samtidig med, at de evt. skadelidte og passagerer ikke udsættes for yderligere farer eller anden eksponering.
- Sikre, at passagererne føler sig trygge, når de bruger metrotog, og kan anvende enkle teknikker som f.eks. samtaleteknik med det formål at sikre en god kundebetjening.
- Anvende billetkontrolsystem m.m. til at kontrollere rejsehjemmel og samtidig forebygge og håndtere uønsket kundedadfærd.

Gennemgang af de seneste 3 års sikkerhedshændelser, herunder opdatering omkring sikkerhedskultur og relevant human factor.

Relevante nødprocedure.

Arbejds miljø og personlige sikkerhed samt værnemidler.

Arbejds markedsu d dannelser med relevans for u d dannelses mål:

47361 Metro steward, grunduddannelse

Målet indgår på nu værende tidspunkt i følgende fælles kompetence beskrivelser:

2891 Personbefordring med bybane (moder-FKB)

Undervisningsformer:

Teoriundervisning:

Den teoretiske undervisning består af de ovennævnte punkter med fokus på en bred indførelse i grundlaget af uddannelses målet, samt på deltagernes egne erfaringer. Faglæreruddannelsen skal danne baggrund for at de deltagende faglærere efterfølgende selv vil være i stand til at kunne gennemføre undervisning i uddannelses målet.

Undervisningen gennemføres under hensyn til, at en aktiv involvering af deltagerne gennem diskussion, workshop, cases og debat er både ønskelig og nødvendig.

Case-baseret undervisning/gruppeopgaver:

Der kan faciliteres gruppeopgaver hvor der for eksempel kan arbejdes med erfaringsudveksling omkring de pædagogiske udfordringer, de forskellige muligheder i undervisningstilrettelæggelsen der er gældende for denne arbejds markedsu d dannelses mål.

Praktiske øvelser:

Kan/bør indgå.

Praktiske øvelser vil på faglæreruddannelsen hovedsageligt være med henblik på forberedelse og udvikling af praktiske øvelser, til brug på ordinære uddannelser.

Ekskursioner:

Kan eventuelt indgå.

Undervisningsmateriel/udstyr:

Underviseren skal have følgende nødvendige udstyr til rådighed:

- a) Egne til uddannelsen fremstillede UV-materialer
- b) Relevant lovstof og bogligt materiale
- c) Teorilokale med projektor, netadgang mv.

Varighed:

Kurset har en varighed på 1 dage.

Afholdelsesformer:

Kurset kan gennemføres som:

- 1) Sammenhængende kursus

Faglærerkvalifikationer:

Relevant brancheerfaring og fungeret som faglærer eller instruktør hos en metrooperatør eller lignende samt relevant pædagogisk uddannelse og undervisningserfaring.

For at kunne undervise inden for den specifikke jobfunktion kræves relevant virksomhedsgodkendelse som instruktør i forhold til gældende procedure og lovgivning.

Der kræves formentlig myndighedsgodkendelse jf. Trafik- og Byggestyrelsen godkendelse af virksomhedens uddannelsesordninger, herunder efteruddannelsesordninger og de procedurer for overvågning og opretholdelse af de kompetencer, som virksomheden har udarbejdet.

Interne undervisere

Uddannelsen varetages af en AMU godkendte udbyder.

Eksterne undervisere:

Det kan være hensigtsmæssigt at anvende ekstern underviser til delemner i kurset. Dette kan være en person fra leverandør, myndighed eller erhvervet, med særligt kendskab og/eller praktisk erfaring inden for området.

Deltagerkvalifikationer:

Deltagere, der efterfølgende skal undervise inden for de relevante AMU-uddannelser.

Deltagere skal have relevant undervisningserfaring suppleret med aktuel erfaring med den jobfunktion, som faglæreruddannelsen retter sig mod.

For efterfølgende at kunne undervise inden for den specifikke jobfunktion kræves relevant virksomhedsgodkendelse som instruktør i forhold til gældende procedure, kundekrav og lovgivning.

Der kræves formentlig desuden myndighedsgodkendelse jf. Trafik- og Byggestyrelsen godkendelse af virksomhedens uddannelsesordninger, herunder efteruddannelsesordninger og de procedurer for overvågning og opretholdelse af de kompetencer, som virksomheden har udarbejdet.