

**Udviklingsopgave nr.: 18-OL-LB-01**

**Faglæreruddannelse i AMU til:**

**FKB 2868 Personbefordring med metro og letbane.**

**Udviklet 2018 / 2019**

**Nummer:** Faglæreruddannelse

**Titel:** Metrosteward grunduddannelse

**Kort titel:** Metrosteward-grund

**Varighed:** 3,0 dage.

**Godkendelsesperiode:**

**Status (EUU):**

**Status (UVM):**

**Titel: Faglæreruddannelse i –  
Metrosteward grunduddannelse**

**Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelsen**

- Deltageren skal kunne udføre driftsopgaver og kundeservice opgaver i henhold til funktionsbeskrivelsen som Metrosteward. Deltageren opnår licens som Metrosteward som bevis på, at de behersker driftsselskabets sikkerhedsrelaterede procedurer, har opnået kompetence til at føre metrotoget (LRV) og kan færdes sikkerhedsmæssigt forsvarligt på CMC området og metroens øvrige baneterræn.
- Deltageren behersker arbejdsopgaver med jernbanesikkerhedsmæssigt indhold jf. funktionsbeskrivelse.
- Deltageren behersker kørsel med LRV (metrotoget) i ATP og ATP-Bypass kørselsform samt klar og entydig kommunikation med kontrolrummet om togets fremførsel. Deltageren kan tilbagestille toget og togets døre samt forklare kontrolpanelets instrumentering uden brug af hjælpemidler.
- Deltageren har kendskab til arbejdsopgaver, ansvarsfordeling og organisering af arbejdet i kontrolrummet.
- Deltageren kan orientere sig overalt samt færdes sikkert i metroens infrastruktur, f.eks. banestrækninger, stationer, skakte og teknikrum, samt behersker betydning af skilte og signaler på strækninger og stationer.
- Deltageren behersker normalt forekommende arbejdsopgaver ved billettering, herunder at anvende lokalområdets billetmaskiner, det lokale takstsystem og køreplaner (lokalt, regionalt og interregionalt).
- Deltageren behersker effektiv og konfliktforebyggende kommunikation.

**Bestemmelser om bedømmelse som forudsætning for opnåelse af bevis**

Uddannelsesbevis udstedes til deltagere, der efter underviserens samlede vurdering har gennemført undervisningen med et tilfredsstillende resultat. Vurderingen omfatter deltagerens opfyldelse af uddannelsesmål og resultatet af den afsluttende teoretiske prøve.

**Undervisningsformer:**

**Teoriundervisning:**

Den teoretiske undervisning består af en gennemgang af mål for den relevante arbejdsmarkedsuddannelse, og i særdeleshed emner som:

- kendskab til driftsformen på jernbaner med førerløse tog, reglerne for manuel fremføring af førerløst tog (bl.a. rangering) og færden langs spor i drift på jernbaner med førerløst tog til sikker fremførelse af førerløst tog i manuel kørselsform samt sikker færdsel i infrastrukturen.
- fejlsøgning og fejlmelding samt udbedring af mindre tekniske fejl på det førerløse tog på baggrund af sin viden om togtets tekniske opbygning (mekanisk og elektrisk) samt togkontrollsystemet (ATC) og togets indretning herunder døre og førerbord samt sikkerhedsmæssige installationer som nødstop, brandslukker m.m.
- udførelse af entring (skaffe sig adgang til låst tog) og exit (lukning) af tog på og udenfor stationer uanset driftsform.
- overførelse af det førerløse tog fra automatisk til manuel driftsform i tilfælde af uregelmæssigheder og udføre manuel kørsel (bl.a. rangering) og standsning af toget samt kontrollere, at sporet er farbart og sporskifteposition er korrekt under kørslen. Efterfølgende overførelse af toget til automatisk driftsform.
- deltagelse i manuel sammen- og frakobling af tog samt kørsel og standsning af sammenkoblede tog.
- fra førerløst tog i automatisk driftsform udføre overvågning af sporets farbarhed og varsling af personer i spor.
- tømning og evakuering af passagerer fra tog på station og mellem stationer samt instruktion til passagerne i sikker færdsel i spor.
- Anvendelse af togets højttalersystem samt udførelse af effektiv og sikker information til passagerer ved brug af togets højttalersystem og anvendelse af hensigtsmæssig kommunikationsteknik.
- Anvendelse af kommunikationsradio samt udførelse af radiokommunikation med trafiklederen om relevante sikkerhedsmeldinger.
- Anvendelse af lokalområdets billetmaskiner og vejledning af passagerer om det lokale takstsystem samt anvende køreplaner (lokalt, regionalt og interregionalt) og udførelse billetkontrol inkl. udstedelse af evt. kontrolafgift.
- Anvendelse af servicebegrebet ved den direkte kontakt med kunderne, og skelning mellem forskellig kundefærd samt bevidsthed om, at hver adfærd kræver særlig opmærksomhed og serviceniveau. Kompetent og værdig service over for særlige kundekategorier som fx fysisk handicappede. Anvendelse af en formuleret firmapolitik om kundeservice i overensstemmelse med den kompetence, vedkommende er tildelt.
- Håndtering af ulykker og pludseligt opståede hændelser i jobfunktionen i tog, spor og på perroner og stationer samt øvrige tekniske anlæg. Korrekt sikkerhedsmæssig adfærd i henhold til gældende sikkerheds- og arbejdsmiljøbestemmelser, herunder førstehjælp. Hjælpe ved almindelige forekommende hændelser, som f.eks. brand, ulykker og pludselige sygdomme.

- håndtering af konflikter, som kan have en kritisk potentiel voldelig karakter, ved med hensigtsmæssig fremtræden og adfærd medvirke til at afværge, nedtrappe og forebygge konflikter samt håndtering efterreaktioner fra episoder med vold eller trusler om vold.
- variation af arbejdsstillinger i forhold til arbejdsgange og arbejdsfunktioner i jobbet, inddrage relevant teknik i forhold til arbejdssituationen samt anvende relevante øvelser til at forebygge skader og opnå øget velvære, herunder konsekvenser af skifteholdsarbejde og varierende vejrforhold.
- forebyggelse af forkerte arbejdsstillinger og nedslidning med baggrund i viden om psykiske og fysiske spændingers påvirkning af hinanden. Information om ergonomi, herunder relevant lovgivning og vejledninger fra f.eks. Arbejdstilsynet og BAR samt virksomhedsinstrukser.
- Anvendelse af virksomhedens systemer til vagtplanlægning og registrering af udførte arbejdsopgaver.
- Kendskab til konsekvenserne af og håndtering af anvendelse af sociale medier i forhold til den kundevedtente jobfunktion.
- Kendskab til videoovervågningssystemer og anvendelse af disse i samarbejde med personale i virksomhedens driftscentral for sikring af medarbejdernes og passagerernes sikkerhed samt hensyn til drift.
- Kendskab til jobområdet særlige funktion i sammenhæng med virksomhedens organisering af drift af metroen.
- Casebaseret gennemgang omkring hændelser, forløb, teknikker og øvrig relevant erfaringsbaseret viden i forbindelse med jobfunktion.

Emner gennemgås under anvendelse af særligt fremstillet undervisningsmateriale samt relevante materialer om Driftsforskrifter, Trafikale regler, Køreplaner, Overlevering af toget, Tømning og evakuering, Arbejdstilsynet, Trafik-, Bolig- og Byggestyrelsen, lokale procedure og bestemmelser samt kundematerialer.

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:**

Kan med fordel indgå. Hvor problemstillinger vedrørende specifikke forhold forfølges, er det med fokus på løsning af forskellige problemstillinger.

### **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 f.eks. betjening af letbanetogets fremførings- og bremsesystem, højtaleranlæg, nødprocedure, ergonomi og arbejdsmiljø.

**Ekskursioner:**

Kan eventuelt indgå. Eksempelvis ekskursion til udstyrsleverandør eller anden metro.

**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 3 dage.

**Afholdelsesformer:**

Kurset kan gennemføres som:

- 1) Sammenhængende kursus

**Faglærerkvalifikationer:**

Ifølge regulativ 98-60-90

Relevant brancheerfaring og fungeret som instruktør hos metrooperatør samt relevant pædagogisk uddannelse.

**Interne undervisere**

Uddannelsen varetages f.eks. af virksomhedsinstruktører godkendt af EUC Lillebælt eller UCPlus (som godkendt AMU udbyder) som faglærere.

**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 skal have aktuel erfaring med jobfunktionen som letbanefører.

**Uddannelsen retter sig mod undervisning på flg. arbejdsmarkedsuddannelse:**

- Metrosteward grunduddannelse