

Udviklingsopgave nr.: 20-OL-LB-03

Faglæreruddannelse i AMU til:

FKB 2868 Personbefordring med metro og letbane.

Udviklet 2020 / 2021

Titel: Metrosteward grunduddannelse med 2 litra

Varighed: 2,0 dage.

**Titel: Faglæreruddannelse til
Metrosteward grunduddannelse med 2 litra**

Denne faglæreruddannelse er målrettet undervisere, som varetager instruktion og undervisning i ” Metrosteward grunduddannelse med 2 litra (2 generationer metrotog)”

Uddannelsen kvalificerer deltageren til at undervise i grunduddannelse for Metrosteward. Herunder skal der undervises i:

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelsen

Deltageren kan udføre driftsopgaver herunder fremføring af metrotog samt kundeserviceopgaver i henhold til funktionsbeskrivelsen som Metrosteward. Metrostewarderne har ansvar for, at passagererne føler sig trygge, når de bruger metroen. De skal svare på spørgsmål fra passagererne og udføre kundeservice. Derudover udfører de lettere rengøring på stationerne og kontrollerer billetter. De spiller en vigtig rolle i forhold til sikkerhed og skal om nødvendigt kunne køre 2 forskellige generationer metrotog, yde førstehjælp, evakuere passagerer m.m.

Deltageren kan medvirke til:

- Sikre normale driftsforhold for metrotog
- Passagersikkerhed ved unormale driftsforhold
- Deltageren kan anvende sit kendskab til:
- Arbejdsopgaver i kontrolrum f.eks. i forbindelse med fremføring af 2 forskellige generationer metrotog
- Relevante jernbanesikkerhedsregler og metroens samlede infrastruktur til at kunne færdes sikkert i metroens infrastruktur ved normale og unormale driftsforhold
- Relevante arbejdsmiljøanvisninger, personlig sikkerhed og ergonomi

Deltageren kan anvende:

- Tekniske hjælpemidler i forhold til fremføring af 2 forskellige generationer metrotog f.eks. fremførelse af togene, entring og exit af togene i fejltilstand, identifikation af tekniske fejl, sammen- og frakobling af metrotog.
- Tekniske systemer i forbindelse med vagtplanlægning, registrering af opgaver, videoovervågning

Deltageren kan udføre:

- Sikring af passagerers sikkerhed ved f.eks. evakuering, ulykker
- Kommunikation til passagerer, trafikledelse, kontrolrum og myndigheder
- Kundeservice overfor passagerer om takstsystem, brug af billetmaskiner m.m. samt service over for særlige målgrupper f.eks. turister og handicappede.
- Konflikthåndtering i forbindelse med passagerkontakt bl.a. ved kontrol af rejsehjemmel

Denne faglæreruddannelse er målrettet undervisere, som varetager instruktion og undervisning i ” Metrosteward grunduddannelse med 2 litra (2 generationer)”

Uddannelsen kvalificerer deltageren til at undervise i grunduddannelse for Metrosteward.

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 2 generationer af førerløse tog på baggrund af sin viden om togtets tekniske opbygning (mekanisk og elektrisk) samt togkontrolsystemet (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 2 generationer tog på og udenfor stationer uanset driftsform.
- overførelse af de 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 højtalersystem samt udførelse af effektiv og sikker information til passagerer ved brug af togets højtalersystem 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 kundeadfærd 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 Driftsfrskrifter, 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.
- d) Praktikplads med relevant udstyr (letbanetog beregnet til kørsel på strækninger med almindelig trafik og med anden togtrafik) i forhold til demonstration og øvelser.

Varighed:

Kurset har en varighed på 2 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 bl.a. flg. arbejdsmarkedsuddannelse:

- 47361 Metrosteward, grunduddannelse