

Anforderungen an Leitstellendisponenten

VDV- Projektarbeitsteam Störungsmanagement
Arbeitsgruppe Ausbildung



ZüriLinie



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Vorwort:

Die technische Entwicklung und die Wettbewerbssituation im ÖPNV stellen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Leitstellen vor neue Herausforderungen.

Insbesondere Begriffe wie Information, Service, Kundendienst und Wirtschaftlichkeit sind neue, entscheidende Qualitätsmerkmale und verändern das Anforderungsprofil der Leitstellenmitarbeiter-/innen.

Ziel der Arbeitsgruppe war, einen einheitlichen Qualitätsstandard zu entwickeln.

Anforderungen an Leitstellendisponenten

Arbeitsgruppe in 2005

Jürgen Thiel – MVG - München

Erwin Berger – BVB - Basel

Anton Mathis – VBZ - Zürich



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Hinweis:

Die empfohlenen Anforderungen beziehen sich auf interne Bewerber.

Bei Auswahl von externen Bewerbern können nicht alle hier aufgelisteten Anforderungen vorausgesetzt werden. Das erforderliche Wissen muss deshalb in der Ausbildung separat vermittelt werden.



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Qualifikationskriterien für Leitstellendisponenten brauchen wir:

- als Leitfaden für die Auswahl von Bewerbern
- für die Prüfung über die Eignung von Bewerbern
- für Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Übersicht

- Grundvoraussetzungen
- Berufliches Anforderungsprofil
- Persönliches Anforderungsprofil

Anforderungen an Leitstellendisponenten

Grundvoraussetzungen

- Gesundheitliche Eignung
- Schichtdiensttauglichkeit
- Betriebserfahrung (nach Möglichkeit verschiedene Stufen durchlaufen)
- Bisheriges Verhaltensbild (u. a. Personalakten, Referenzen)
Fahrerlaubnis PKW (erforderlich, wenn teilweiser Einsatz im Außendienst erfolgt, sonst empfohlen)



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Berufliches Anforderungsprofil

- Betriebskenntnisse
- Fahrberechtigungen der entsprechenden Betriebsmittel
- Grundkenntnisse Dienstplan/Fahrplan
- Kundenorientierung
- Verständnis für EDV-Anwendungen



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Berufliches Anforderungsprofil

Betriebskenntnisse

- Ausgeprägte Kenntnisse des Liniennetzes
- Gute Kenntnisse ortsfester Betriebsanlagen
- Gute Stadtkenntnisse
- Kenntnis der Unternehmensstruktur
- Kenntnis von Zuständigkeiten im Unternehmen



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Berufliches Anforderungsprofil

Fahrberechtigungen der entsprechenden Betriebsmittel

- Soweit im Unternehmen üblich, Einsatz im Fahrdienst – sonst Aufrechterhaltung der Fahrberechtigungen
- Kenntnis der Belange des Fahrdienstes
- Entlastung des Dienstplanes im Fahrdienst
- Ständige Aktualisierung der Kenntnisse und Besonderheiten im Liniennetz



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Berufliches Anforderungsprofil

Grundkenntnisse Dienstplan/Fahrplan

- Fähigkeit zur kurzfristigen Personaldisposition
- Fähigkeit zur Erstellung eines Fahrplans bei RBL-Ausfall im Störfall



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Berufliches Anforderungsprofil

Kundenorientierung

- Kann sich in die Lage der Kunden hineinversetzen
- Berücksichtigt die Bedürfnisse der Kunden
- Respektiert die Wünsche der Kunden



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Berufliches Anforderungsprofil

Kundenorientierung

- Hat eine freundliche Ausdrucksform
- Achtet bei seiner Arbeit nicht nur auf wirtschaftliche und betriebliche Aspekte
- Versteht sich als Dienstleister für interne und externe Kunden



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Berufliches Anforderungsprofil

Verständnis für EDV-Anwendungen

- Grundkenntnisse von PC-Anwendungen
- Interesse am Umgang mit modernen EDV-Anwendungen
- Bereitschaft, komplexe itcs -Systeme (DFI) zu bedienen



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Berufliches Anforderungsprofil

Verständnis für EDV-Anwendungen

- Bereitschaft, sich selbstständig in den erforderlichen Programmen weiterzubilden
- Arbeiten mit der EDV ist Freude, nicht Last
- Vorsicht vor „Freaks“!



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

- Mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Umgangsformen und Erscheinungsbild
- Selbstständigkeit
- Verantwortungsbewusstsein
- Eignung zur Personalführung



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

- Teamfähigkeit
- Psychische Belastbarkeit
- Persönliche und geistige Flexibilität
- Einfühlungsvermögen



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit

- Klarheit und Deutlichkeit in Wort und Schrift
- Gute rhetorische Fähigkeiten
- Beherrscht schriftdeutsche Sprache in Wort und Schrift



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit

- Sprachliche Eignung für die Funkkommunikation
- Im Ausdruck freundlich und verbindlich
- Benützt kundenorientierte Formulierungen



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Umgangsformen und Erscheinungsbild

- Achtet auf korrekte Kleidung und die äußere Erscheinung im allgemeinen
- Nimmt sein Gegenüber ernst
- Besitzt einen respektvollen Umgangston
- Hat Sprachkultur (keine Vulgärsprache)



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Umgangsformen und Erscheinungsbild

- Ist freundlich und höflich
- Lässt andere ausreden
- Meldet sich am Telefon mit seinem Namen
- Sagt Bitte und Danke



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Selbstständigkeit

- Ist in der Lage, die ihm zugeteilten Arbeiten ohne fremde Hilfe zu erledigen
- Trifft Entscheidungen auch ohne Vorgaben
- Zieht sich bei Entscheidungen nicht hinter anderen zurück
- Ist bereit, auch unpopuläre Entscheidungen zu treffen



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Verantwortungsbewusstsein

- Steht zu seinen Entscheidungen
- Achtet auch auf eventuelle Auswirkungen seines Handelns (z. B. auf finanzielle Konsequenzen seiner Entscheidungen)
- Steht auch persönlich für Misserfolge gerade
- Schiebt nicht andere vor
- Ist loyal gegenüber seinem Vorgesetzten und dem Unternehmen



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Eignung zur Personalführung

- Das Gros von Funkgesprächen ist Führung
- Sieht sich als Partner und nicht nur als Weisungsbefugter
- Das Verhältnis zwischen Anerkennung und Kritik ist ausgewogen
- Informiert auch über das notwendige Maß hinaus



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Eignung zur Personalführung

- Kontrolliert nicht, um jemanden zu „erwischen“, sondern um Schwachpunkte zu erkennen und diese positiv zu beeinflussen
- Zeigt Wertschätzung
- Lässt andere ausreden
- Kann auch unattraktive Entscheidungen durchsetzen



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Teamfähigkeit

- Ist kompromissbereit
- Besitzt ein ausgeprägtes Zusammengehörigkeitsgefühl (bezieht andere mit ein)
- Stellt sich auch einmal hinten an



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Teamfähigkeit

- Profiliert sich nicht auf Kosten anderer
- Trägt auch Misserfolge mit („die anderen sind Schuld“)
- Trifft keine einsamen Entscheidungen
- Lässt auch andere Meinungen und Standpunkte gelten



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Teamfähigkeit

- Akzeptiert demokratische Entscheidungen
- Vertritt seine Meinung bestimmt, aber fair
- Achtet nicht nur auf seine eigenen Vorteile
- Kann sich anderen anpassen



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Psychische Belastbarkeit

- Behält in Stresssituationen die Ruhe und einen „kühlen“ Kopf
- Verliert nicht den Überblick
- Behält auch in schwierigen Situationen eine ruhige, normale Tonlage



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Psychische Belastbarkeit

- Wird nicht aggressiv
- Kann Stresssituationen auch über einen längeren Zeitraum verkraften
- Überträgt Stress nicht auf sein Umfeld



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Persönliche und geistige Flexibilität

- Ist bereit, Veränderungsprozesse mitzugestalten und mitzutragen
- Kann sich rasch wechselnden Situationen anpassen
- Denkt nicht in Schablonen



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Persönliche und geistige Flexibilität

- Besitzt die Fähigkeit, auf mehreren Ebenen gleichzeitig zu denken und zu handeln
- Besitzt ein gutes abstraktes Denk- und Vorstellungsvermögen
- Ist in der Lage, sich die Situation vor Ort bildlich vorzustellen
- Zeigt Bereitschaft zur beruflichen Weiterbildung



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Einfühlungsvermögen

- Kann sich in die Belange anderer hineinversetzen
- Sieht die Probleme anderer und berücksichtigt diese auch
- Wirkt beruhigend



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Persönliches Anforderungsprofil

Einfühlungsvermögen

- Sieht eher die positive Seite
- Kann sich in die Situation und evtl. Probleme vor Ort hineinversetzen



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Zusammenfassung der Anforderungen

- Persönliche Fähigkeiten
- Fachliche Kompetenz
- Soziale Verantwortung

**sind entscheidende Merkmale für die
Eignung zum Leitstellendisponenten**



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Resümee

Das Anforderungsprofil der Mitarbeiter/-innen einer Leitstelle hat sich in den letzten Jahren gravierend verändert.



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Resümee

Insbesondere die technische Entwicklung und die zunehmende Bedeutung des Kundendienstgedankens verändern das Bild des Leitstellenmitarbeiters.

Die Wettbewerbssituation im ÖPNV wird in der nächsten Zeit den Druck auf die Leitstellen noch verstärken.



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Resümee

Nur durch eine enorme Steigerung der Qualität bei der Information, im Service, beim Kundendienst und der Wirtschaftlichkeit kann die Leitstelle der Zukunft den hohen Ansprüchen gerecht werden.



Anforderungen an Leitstellendisponenten

Resümee

Über das fachliche Know-how hinaus spielen die persönlichen Fähigkeiten eine entscheidende Rolle.

Das Leitstellenpersonal ist selbstkritisch, kreativ und flexibel. Es fördert durch eine partnerschaftliche Kommunikation die gegenseitige Akzeptanz und das Verständnis für die Belange des anderen.

