

VOGNLÆRE

DSB skolen

DSB skolen

DSB Skoleplan fra Høst 1981 - 1981

DSB Skolen. Høst 1981 - 1981

MALBESKRIVELSER. GTBOG TBA

DSB - Skolen.
Jan og Feb
og Okt/Nov 1981

GRUNDUDDANNELSE Straks efter antagelse som togbetjent på prøve deltager den pågældende i grundkursus for togbetjente på DSB skolen.

GRUNKURSUS FOR TOGBETJENTE (GTB)

FORMAL Formålet med kursus er at give eksternt rekrutterede togbetjente på prøve en generel introduktion til virksomheden DSB. Endvidere at bibringe dem sådanne færdigheder, at de på lige fod med internt rekrutterede togbetjente (bortset fra sikkerhedstjeneste) er i stand til at udføre togtjeneste.

INDHOLD

IN = Introduktion	2 + 0 timer
GK = Jernbanegeografi, brug af køreplaner samt rejseforbindelser	8 + 22 timer
SR = Orientering om sikkerhedstjeneste	4 + 6 timer
RM = Personvognsmateriellets indretning og brug .	8 + 2 timer
PX = Passagerekspedition	19 + 32 timer
TO = Togtjeneste og organisation	10 + 5 timer
GB = Godshåndtering og bagagetransport	4 + 1 timer
SK = Service og kundebetjening (herunder højtalerbetjening)	3 + 5 timer
NT = Notatteknik	3 + 0 timer
PF = Personaleforhold	0 + 8 timer
DO = Orientering om Dansk Jernbaneforbund	1 + 0 timer
PS = Personlig sikkerhed og ansvar	3 + 0 timer
DI = DSB - i dag - i morgen	0 + 5 timer
UI = Udlevering af instruktionsstof samt gennemgang af løsbladesystemet og rettellesblade .	2 + 0 timer
FH = Førstehjælp og transport på bære	0 + 14 timer
ER = Ergonomi	0 + 4 timer
PB = Pladsreserveringssystemet	3 + 0 timer
AF = Afslutning	0 + 1 timer

ID 25 undervisningsdage (70 + 105 =) 175 timer

PRØVE Kursus afsluttes med to tværfaglige mundtlige prøver (2 dage). En prøve i RM + TO og en prøve i PX + GK. Forud for sidstnævnte prøve holdes en MCC-prøve som oplæg for den mundtlige overhøring.

PRAKTIK Den teoretiske uddannelse suppleres med praktisk uddannelse og orientering således:

Indøvelseskørsel i såvel IC-tog som ITC-tog sammen med en særligt udpeget togtjenestemand	12 dage
Introduktion til forholdene på hjemstedsstationen ved en toginstruktør	1 dag x)
Instruktion i rullende materiel og el-varme ved instruktøren i faget RM og toginstruktører	1 dag xx)
Instruktionskørsel i pakvogn (fx tog 595/594)	1 dag
Instruktionskørsel i internationale tog	1 dag
Instruktionskørsel i pakvogn i internationale tog	1 dag

TID I alt praktik 17 dage

- x) 2. dag efter ansættelsen
xx) 1. praktikdag

**FORLØB
TEORI/PRAKTIK**

Grundkursus for togbetjente (GTB) og praktik forløber således:

- 1) 10 dages teori på DSB skolen.
- 2) 1 dags introduktion til togtjenesten (2. dag efter ansættelsen).
- 3) 6 dages praktik (indøvelseskørsel og instruktion i 'Rullende materiel' og 'El-varme').
- 4) 15 dages teori på DSB skolen.
- 5) 2 dages prøve.
- 6) 10 dages praktik (indøvelseskørsel og instruktionskørsel)

Efter 13/14 måneders beskæftigelse indkaldes togbetjenten til Togbetjentkursus 1 (TBA).

Forinden skal togbetjenten have 5 dages praktisk uddannelse i rangering på en personbanegård.

FORMÅL

Faget har til formål at sikre, at togbetjenten lærer samtlige indenlandske jernbanelinier og deres benævnelse, samtlige færge- og skibsruter og deres benævnelse, beliggenheden af samtlige DSB-stationer i rækkefølge samt større privatbanestationer.

Faget har endvidere til formål at lære togbetjenten at anvende tilgængelige publikumskøreplaner, således at der kan tilrettelægges komplicerede indenlandske rejser og ukomplicerede rejser til udlandet efter "Fjerntrafik Udland".

MÅL

Det er målet for undervisningen, at togbetjenten efter kursus

- kan stedfæste samtlige DSB-stationer samt privatbanestationer i den udstrækning, disse er nævnt i hæftet "Jernbanegeografi og køreplan" på den måde, at den pågældende ved forelæggelse af stationsnavnet kan angive strækning og for DSB-stationers vedkommende tillige nabostationerne
- ved angivelse af en DSB-stræknings navn kan opremse samtlige stationer på denne strækning
- ved angivelse af en stræknings navn kan angive, hvilke andre strækninger (DSB og privatbanestrækninger) der tilslutter sig den angivne strækning - og på hvilke stationer
- på et Danmarkskort, hvor kun by- og knudestationer er afmærket, kan indtegne Danmarks jernbanenet, navngive de afmærkede byer, samt navngive de enkelte strækninger og baner
- kan angive og på et kort stedfæste færge- og skibsruter i den udstrækning, de er nævnt i hæftet "Jernbanegeografi og køreplan"
- kan betegne køreplansmaterialet rigtigt og forklare anvendelsen af "Køreplan", "Lokal-køreplaner", "Fjerntrafik Udland", "Tog fra by til by", "De sejlene hovedveje", "DSB bilfærger" samt tjenestekøreplaner
- kan anvende tjenestekøreplanerne
- uden hjælpemidler kan redegøre for samtlige tegn i tegnforklaringen i "Køreplan"
- kan redegøre for begrebet "tilslutningstider" samt forklare, på hvilken måde de aflæses (betydningen af de forskellige tryktyper)
- kan forklare brugen af oversigtskortene og den alfabetiske stedfortegnelse i "Køreplan"
- kan dokumentere kendskab til de indenlandske hovedtog (herunder lyntog) samt til de vigtigste rejseruter i forbindelse med udlandet

- kan planlægge en kompliceret rejse efter "Køreplan" med anvendelse af rutebil- og skibsforbindelser
- kan planlægge en ukompliceret rejse til udlandet efter "Fjerntrafik Udland"
- kan oplyse om billetpriser og gennemgående vogne ved hjælp af "Køreplan" og "Fjerntrafik Udland".

ORIENTERING

På kursus orienteres om følgende emner:

DSBs rutebilbetjening af byer af en vis størrelse.

Køreplanens tilblivelse og principperne herfor.

FORMAL

Formålet er at orientere togbetjenten om de sikkerhedsbestemmelser og regler, der gælder for arbejdet i og ved tog.

MÅL

Det er målet for undervisningen, at togbetjenten efter kursus kan genkende

- kendingssignaler
 - afgangssignaler
 - lydsignaler
 - håndsignalerne "Frem", "Tilbage", "Langsomt" og "Stop"
- har kendskab til
- anvendelse af kortslutningsstroppe
 - sikring af passagerer på stationer med perronovergang.

ORIENTERING

På kursus orienteres kort om

- banelinien og sporskifter.

FORMAL

Faget har til formål at give togbetjenten en teoretisk viden om personvogsmateriellets indretning og brug.

MÅL

Det er målet for undervisningen, at togbetjenten efter kursus

- kan gøre rede for, hvorledes personvogne i grundtræk er opbygget og indrettet ved hjælp af "Vognmateriellet - tegninger", herunder kan gøre rede for, hvorledes disse vogne er litereret (internationale hovedlitra)
- i hovedtræk kan gøre rede for inddeling af DSBs trækraft i motorlokomotiver, motortog, lyntog samt S-togsmateriel og i grundtræk beskrive indretning af lyntog, motortog og S-tog
- kan gøre rede for følgende tekniske installationer i hovedtræk:
 - trykluftbrensens virkemåde
 - opvarmningssystemerne
 - dørlukningssystemerne
 - styreledningssystemerne
- kan tegne og/eller forklare følgende signaturer på vognmateriellet:
 - mærke for skruebremse
 - angivelse af revisionsdato
 - signatur for tilladelse til løb i lande tilsluttet RIC
 - signatur for ledningsvogn
 - signatur for 1. klasse
 - signatur for højttaler

ORIENTERING

På kursus orienteres om følgende emner:

Oprangeringsplaner (OP)
Forstærkningsordrer (FO)
"Anmeldte befordringer"
Togplan IV

FORMAL

Formålet med faget er at give togbetjenten en teoretisk indsigt i benyttelses- og billetkontrolbestemmelserne for

- alle forekommende billet- og kortarter i indenlandsk og international trafik
- pladsbilletter til tog i indenlandsk og international trafik

samt en teoretisk indsigt i udstedelse af alle forekommende billetter, der udstedes i togene, herunder reglerne for efterbetaling.

MAL

Det er målet med undervisningen i faget, at togbetjenten ved kursus afslutning på sikker og korrekt måde

- kan gøre rede for billetters udseende og reglerne for benyttelse af

enkelt- og dobbeltbilletter
65-billetter
billetter til lokale rejser i hovedstadsområdet
gruppebilletter
konferencekupébilletter
øvrige rabatprodukter på passagersiden
strækningkort uden for hovedstadsområdet
zonekort i hovedstadsområdet
DSB Landsrejsekort og DSB Femkort
DSB Landsrabatkort
rejsekort for værnepligtige
kort til uddannelsessøgende
øvrige kort på passagersiden

i indenlandsk trafik, således som det findes beskrevet i instruktionsstoffet til togpersonalet (ordre M og Personbefordringsreglementet (PR + grønne sider) samt diverse Ap-cirkulærer og instrukser fra Passagersalgskontoret (Kkp)),

- kan gøre rede for billetters udseende og reglerne for benyttelse af

enkelt- og dobbeltbilletter
gruppebilletter
øvrige billetter med rabat
Inter Rail kort (junior - senior)
Nordtunist med tog
Eurailpass
Eurail Youthpass
øvrige kort, der er gyldige til togrejser i Danmark

i international trafik, således som det findes beskrevet i instruktionsstoffet (ordre M og PR + grønne sider),

- kan prisudregne og udstede alle billetter, der skal udstedes i toget af togpersonalet, ved brug af

indlægshæftet til togbillethæftet

strækningstakstkortene

gruppentariffen

togbilletten

trinbrætbilletterne

de særlige hjælpemidler ved prisberegning og billetudstedelse af lokale billetter i hovedstadsområdet,

- kan gøre rede for reglerne om efterbetaling i togene (Lov om DSB § 7), herunder udstedelse af billetter ved såvel kontant betaling som ved kreditgivning,
- kan gøre rede for de mest elementære regler for pladsreservering i indenlandske og internationale tog (bestemmelserne om udstedelse af pladsbilletter i togene: Her gælder dog, at kursusdeltageren skal kunne gøre rede for disse regler samt kunne udstede de nødvendige pladsbilletter),
- kan gøre rede for alle bestemmelser vedrørende billetkontrol og kunne foretage mærkning af alle billetter og kort i såvel indenlandsk som international trafik,
- kan gøre rede for reglerne om befordring af hunde, håndbagage og barnevogne i indenlandske og international trafik,
- kan gøre rede for de mest elementære regler vedrørende tilbagebetaling af billetter i indenlandsk trafik,
- kan gøre rede for de mest elementære regler for indskrivning og befordring af indskrevet bagage i indenlandsk trafik samt
- kan gøre rede for de mest elementære regler for togpersonalets mulighed for idømmelse af erstatninger og bøder til passagerer i togene.

FORMAL

Faget har til formål at give togbetjenten en viden om hans egen placering i organisationen samt viden om ret og pligter i relation til tjenesten.

Endvidere har faget til formål at give viden om almindelige bestemmelser for tjenestens udførelse, herunder forholdet til passagererne.

MÅL

Det er målet, at togbetjenten efter kursus

- kan gøre rede for togpersonalets tjenstlige forhold
- kan gøre rede for uniformsforhold og behandling af rekvisitter
- kan gøre rede for regler vedrørende togtjenestens udførelse
- kan gøre rede for politibestemmelser og behandling af fundne sager
- kan gøre rede for loven om styrelse af DSB og bestemmelser vedrørende generaldirektoratet
- kan gøre rede for reglerne i 'Turlister for togpersonalet' samt læse og forklare de enkelte ture.

FORMÅL

Faget har til formål at sikre, at togbetjenten lærer de almindelige bestemmelser for passagerers medbringelse af håndbagage og dyr, for befordring af indskrevet bagage og ekspresgods såvel i indenlandsk som i international trafik, for befordring af postforsendelser samt for befordring af forskellige tjenestepostforsendelser.

Faget har endvidere til formål at lære togbetjenten at anvende de i togplan 1, 2 og 5 anførte læsse- og befodringsplaner.

MÅL

Det er målet for undervisningen, at togbetjenten efter kursus

- kan redegøre for bestemmelserne om passagerers medbringelse af håndbagage og dyr
- kan redegøre for bestemmelserne for befordring af indskrevet bagage, herunder barnevogne og cykler, og forklare om de forskellige former for beklæbning
- kan redegøre for bestemmelserne for befordring af ekspresgods såvel i indenlandsk som i international trafik og forklare om de forskellige former for beklæbning
- kan redegøre for de befodringsmæssige bestemmelser for behandling af toldgods
- kan redegøre for bestemmelserne for befodrning af postforsendelser
- kan dokumentere kendskab til de i togplan 1 anførte bestemmelser for befodrning af forskellige tjenestepostforsendelser
- kan redegøre for opbygning og indhold af togplanerne 1, 2 og 5
- ved opslag kan dokumentere kendskab til anvendelse af de i togplan 1, 2 og 5 anførte læsse- og befodringsplaner, herunder kendskab til de vigtigste stationsforkortelser
- kan dokumentere kendskab til de i togplan 13 anførte meldinger og særlige bestemmelser for togpersonalet.

FORMÅL

Formålet med undervisningen i faget service og kundebetjening er at bibringe togbetjenten forståelse for begrebet SERVICE og KUNDEBETJENING i bredeste forstand. Endvidere at skabe forståelse for samarbejdets betydning for virksomhedens image samt at anskueliggøre den rolle den enkelte medarbejder har inden for sit arbejdsområde, og betydningen af, at der ydes god service. Det vil sige individuel behandling af kunder, den personlige kontakts betydning, den rette behandling af reklamationer, afhjælpning af fejl samt betydningen af faglig viden.

Det er formålet med undervisningen i emnet højtalerbetjening at gøre opmærksom på betydningen af god og omhyggelig højtalerinformation til vore kunder samt indøve brugen af højtaleren med vægten lagt på improviserede meddelelser.

MÅL

Faget er orienteringsfag.

NOTATTEKNIK
(NT) - 3 TIMER

FORMÅL

Formålet med faget notatteknik er at give togbetjenten et sådant indblik og en vis færdighed i notatteknik, at den pågældende er i stand til at udnytte teknikken, både i undervisningssituationer, ved foredrag og ved møder.

MÅL

Togbetjenten skal kunne redegøre for

- notatpapirets udformning
- notatets fordele
- stødvis notering
- systematisk notering
- forskellen mellem Bjørn Westh-systemet og Pattern-systemet

FORMAL

Formålet er at give togbetjenten en første grundlæggende orientering om tjenstemandens rettigheder og pligter.

Der orienteres i følgende emner:

Tjenstemandsbegrebet
Personaleorganisationerne
Ansættelsesbetingelser og regler for prøvetiden
Almindelige forhold og forpligtelser
Lønningssystemet
Særlige ydelser
Arbejdstidsregler og fridagsregler
Ferieregler
Forhold under sygdom
Fribefordring
Forslagsordningen

MÅL

Faget er orienteringsfag.

PERSONLIG SIKKERHED
OG ANSVAR
(PS) - 3 TIMER

FORMAL

Formålet med faget er at give togbetjenten viden om personlig sikkerhed og ansvar i følgende emner:

Færdsel på jernbaneterræn
Forholdet til sikringstekniske og kørestrømstekniske installationer
Orden på arbejdspladsen
Alkohol

MÅL

Faget er orienteringsfag.

FORMÅL

Under faget DSB - i dag - i morgen gives en orientering om DSBs organisation, så togbetjentens fremtidige tilhørsforhold anskueliggøres.

Derudover orienteres om væsentligheder ved baneliniens bygning og udstyrelse, herunder principper for trafikafvikling.

MÅL

Faget er orienteringsfag.

PLADSRESERVERINGSSYSTEMET
(PB) - 3 TIMER

FORMÅL

Formålet med faget er at give togbetjenten orientering om pladsreserveringssystemet 'DSB plads' med vægt på

- reserveringssedler
- belægningslister
- nødudlisteprocedure
- undervejsreserveringskontingent
- belægningsafsnit

MÅL

Faget er orienteringsfag.

FORMÅL

Formålet med kursus er at give togbetjentene på prøve en fælles, videregående teoretisk uddannelse baseret på den praktiske og teoretiske viden, som de på dette tidspunkt er i besiddelse af.

Endvidere udfra togbetjentenes daglige arbejde supplere med retningsgivende instruktioner, der giver dem den grad af servicemæssige forståelse - såvel for tilrettelægning, udvikling som gennemførelsen - som sikrer passageren som fremtidig kunde ved DSB.

INDHOLD

IN = Introduktion	1	time	
✓ SR = Sikkerhedstjeneste	10	timer	<i>mcc Test</i>
✓ RM = Rullende materiel	15	timer	
✓ PX = Passagerekspedition	15	timer	+ 47
✓ TO = Togtjeneste og organisation	15	timer	
✓ PF = Personaleforhold 2	20	timer	
✓ SK = Service og kundebetjening	20	timer	
✓ HT = Højtalerbetjening	6	timer	
✓ EN = Engelsk	22	timer	
✓ TY = Tysk	22	timer	
✓ UD = Ekskursioner (SR)	7	timer	
✓ AF = Afslutning	1	time	

TID

22 undervisningsdage

154 timer

PRØVE

Kursus afsluttes med en prøve (2 dage) i fagene RM, PX, TO, PF, SK, EN og TY. Endvidere foretages der en MCC-test i SR for pensum fra såvel 'Grundkursus for togbetjente' som 'Togbetjentkursus 1'.

FORMÅL

Formålet med faget er at give kursUSDeltageren en videregående uddannelse i de sikkerhedsmæssige bestemmelser i forhold til, hvad der blev givet under grundkursus for togbetjente, således at funktionen som selvstændig togtjenestemand kan bestrides tilfredsstillende.

MÅL

Det er målet med undervisningen, at kursUSDeltageren efter kursus skal kunne anvende bestemmelserne vedrørende følgende sikkerhedsmæssige forhold:

SR

Emne	§	Punkt
- Håndsignaler (bremseprøvesignaler)	18	11 - 14
- Bremsprøvesignaler	26	
- Togenes størrelse	61	
- Bremses	62	1, 2.2.2
- Togenes sammensætning og sammenkobling	63	1.1.1, 1.1.4 1.1.5, 1.2, 2
- Vogne med farligt gods	64 X)	
- Eftersyn af toget	65	
- Bremsprøver	66	
- Togenes hastighed	68	

SIN

- Forenklet trafikafvikling (instruks 2, punkt 1 og 4) X)
- Tog uden togfører (instruks 7, punkt 1) X)
- Sikringsanlæg på fjernstyrede stationer (instruks 10) X)
- Underretningssignal for togfører (instruks 13) X)

TIB

- Almindelige bestemmelser samt beregning af togstørrelse, bremseprocent m v (punkt 1 - 5).

X) I hovedtræk.

FORMAL

Faget har til formål at udvide togbetjentens teoretiske viden om personvognsmateriellets indretning og brug.

MAL

Det er målet for undervisningen, at togbetjenten efter kursus

- kan gøre rede for personvognsmateriellets
 - opbygning i grundtræk
 - indretning
 - pladsnummerering (principper herfor)
 - hovedlitra (internationale)
 - vigtigste underlitra
 - nummerering (principper herfor)
- kan gøre rede for DSBs trækraft opdelt i
 - motorlokomotiver
 - motorvogne (herunder indretning)
 - lyntog (herunder indretning)
 - S-togsmateriel (herunder indretning)
- kan gøre rede for følgende tekniske installationer i hovedtræk:
 - trykluftbrensens virkemåde
 - opvarmningssystemer
 - dørlukningssystemer
 - styreledningssystemer
- kan tegne og/eller forklare følgende signaturer på vognmateriellet:
 - mærke for skruebremse
 - angivelse af revisionsdato
 - signatur for tilladelse til løb i lande tilsluttet RIC
 - signatur for ledningsvogn
 - signatur for 1. klasse
 - signatur for højttaler.

ORIENTERING

På kursus orienteres om følgende emner:

- Beskiltning af vogne (rute- og løbenummerskilte)
- Forhold vedrørende mangler og beskadigelser på personvognsmateriel
- Forhold vedrørende togs overførsel på færger
- RIC-overenskomstens principper
- Højttalerinstruks
- Hæftet "Internationale tog".

19. timer

FORMAL

Formålet med faget er at give togbetjenten en videregående teoretisk uddannelse baseret på den praktiske og teoretiske viden, som togbetjenten er i besiddelse af for så vidt angår

1. Benyttelses- og billetkontrolbestemmelserne for alle forekommende billet- og kortarter i indenlandsk og international trafik, pladsbilletter til tog i indenlandsk og international trafik
2. Udstedelse af alle forekommende billetter, der udstedes i togene, herunder reglerne for efterbetaling.

MAL

Det er målet med undervisningen i faget, at togbetjenten ved kursus afslutning på fuldstændig sikker og korrekt måde

- kan gøre rede for billetters udseende og reglerne for benyttelse af

enkelt- og dobbeltbilletter
65-billetter
billetter til lokale rejser i hovedstadsområdet
gruppebilletter
konferencekupébilletter
øvrige produkter på passagersiden
strækningskort uden for hovedstadsområdet
zonekort i hovedstadsområdet
DSB Landsrejsekort og DSB Femkort
DSB Landsrabatkort
rejsekort for værnepligtige
kort til uddannelsessøgende
øvrige kort på passagersiden

i indenlandsk trafik, således som det findes beskrevet i instruktionsstoffet til togpersonalet (ordre M og Personbefordringsreglementet (PR + gule sider) samt diverse Ap-cirkulærer og instrukser fra Passagersalgskontoret (KKP)),

- kan gøre rede for billetters udseende og reglerne for benyttelse af

enkelt- og dobbeltbilletter
gruppebilletter
øvrige billetter med rabat
Inter Rail kort (junior - senior)
Nordturist med tog
Eurailpass
Eurail Youthpass
øvrige kort, der er gyldige til togrejser i Danmark

i international trafik, således som det findes beskrevet i instruktionsstoffet (ordre M og PR + gule sider),

- kan prisudregne og udstede alle billetter, der skal udstedes i toget af togpersonalet, ved brug af

indlægshæftet til togbillethæftet
strækningstakstkortene
gruppetariffen
togbilletterne
trinbrætbilletterne
de særlige hjælpemidler ved prisberegning og billet-
udstedelse af lokale billetter i hovedstadsområdet,

- kan gøre rede for alle regler om efterbetaling i togene (Lov om DSB § 7), herunder udstedelse af billetter ved såvel kontant betaling som ved kreditgivning,
- kan gøre rede for alle regler for pladsreservering i indenlandske og internationale tog, således som det findes beskrevet i instruktionsstoffet,
- kan gøre rede for alle bestemmelser vedrørende billetkontrol og kunne foretage mærkning af alle billetter og kort i såvel indenlandsk som international trafik,
- kan gøre rede for alle regler om befording af hunde, håndbagage og barnevogne i indenlandsk og international trafik,
- kan gøre rede for de regler om tilbagebetaling af billetter i indenlandsk trafik, der er nødvendige for togbetjenten for dels korrekt at kunne påtegne billetter til en eventuel senere tilbagebetaling på et DSB salgssted og dels korrekt at kunne vejlede kunderne om reglerne,
- kan gøre rede for de regler for indskrivning og befording af indskrevet bagage i indenlandsk trafik, der er nødvendige for korrekt at kunne vejlede kunderne om reglerne samt
- kan gøre rede for de mest elementære regler for togpersonalets mulighed for idømmelse af erstatninger og bøder til passagerer i togene.

FORMAL

Faget har til formål at give togbetjenten en viden om DSBs organisation, hans egen placering i organisationen samt viden om rettigheder og pligter i relation til tjenesten.

MÅL

Det er målet, at togbetjenten efter kursus

- kan gøre rede for togpersonalets tjenstlige forhold ✓
- kan gøre rede for uniformsforhold og behandling af rekvisitter ✓
- kan gøre rede for regler vedrørende togtjenestens udførelse ✓
- kan gøre rede for politibestemmelserne og behandling af fundne sager ✓
- kan gøre rede for loven om styrelsen af DSB og bestemmelser vedrørende generaldirektoratet samt DSBs organisationsopbygning ✓
- kan gøre rede for regler i "Turlister for togpersonalet" og "Togenes betjening" samt læse og forklare de enkelte ture ✓
- kan gøre rede for bestemmelserne om udfærdigelse af tograpporten og indberetninger på denne. ✓

FORMÅL

Faget har til formål at give togbetjenten en viden om DSBs organisation, hans egen placering i organisationen, tjenestemandsbegrebet samt viden om rettigheder og pligter i relation til tjenesten.

Endvidere har faget til formål at give viden om almindelige bestemmelser for tjenestens udførelse herunder forholdet til passagererne.

MÅL

Det er målet, at togbetjenten efter kursus



- kan gøre rede for reglerne vedrørende natpenge, betaling for lørdage, søn- og helligdage m v, kørepenge, time- og dagpenge, selvbefordringsgodtgørelse m v
- kan gøre rede for reglerne vedrørende arbejdstid, fridage, ferie og sygdom
- kan gøre rede for tjenestemandsbegrebet
- kan gøre rede for tjenestemandslovens bestemmelser om konstitution, suspension, tjenesteforseelser og straffebestemmelser
- kan gøre rede for loven om styrelsen af DSB og bestemmelser vedrørende generaldirektoratet samt DSBs organisationsopbygning
- kan gøre rede for personalets almindelige forhold og forpligtelser
- har kendskab til reglerne vedrørende flyttegodtgørelse
- har kendskab til bestemmelser om afsked, død og pension.

FORMAL

Formålet med undervisningen i faget Service og kundebetjening er, at togbetjentene - på baggrund af praktiske og teoretiske erfaringer - bibringes forståelse for god service og god kundebetjening samt godt samarbejdes betydning for DSBs image.

MÅL

Det er målet med undervisningen i Service og kundebetjening, at togbetjentene efter kursus kan redegøre for

- servicebegrebet og dets strukturering 
- betydningen af, at passageren identificerer serviceyderen med DSB
- serviceyderens personlige indflydelse på kontakten med passageren
- ✓ - Maslow's behovspyramide 
- serviceydelsens situationsafhængighed
- kommunikation og kommunikationsbarrierer
- behandling af reklamationer. Der lægges vægt på, at henvendelserne behandles med omtanke og fornuft, og at der vises en positiv vilje til afhjælpning af fejl m v begået af DSB og andre
- sin personlige holdning til begrebet SERVICE.

FORMAL

Formålet med undervisningen i faget Højtalerbetjening er at skabe forståelse for vigtigheden af god og omhyggelig højtalerinformation til passagererne, samt at indøve brugen af højtaleren med vægten lagt på improviserede meddelelser.

MAL

Det er målet med undervisningen i Højtalerbetjening, at togbetjentene efter kursus kan redegøre for

- højtalerbetjeningens betydning i forhold til service-niveauet
- hvorledes en given tekst fremføres klart, tydeligt og i almindeligt pænt sprog
- hvorledes man inden for 2 minutter - på basis af en given situation - udarbejder en tekst, der uden anvendelse af specielle jernbaneudtryk, klart orienterer om situationen.

FORMÅL

Formålet med undervisningen i faget Engelsk er, at togbetjentene skal kunne forstå og svare på de almindeligst forekommende rejse- og billetspørgsmål.

MÅL

Det er målet med undervisningen i faget Engelsk, at togbetjentene efter kursus er i stand til på engelsk at

- besvare spørgsmål om rejsetider, herunder forsinkelser, spor- og perronbenyttelse samt togenes oprangering
- orientere om billet- og pladsreserveringsbestemmelser.

FORMÅL

Formålet med undervisningen i faget Tysk er, at togbetjentene skal kunne forstå og svare på de almindeligst forekommende rejse- og billetspørgsmål.

MÅL

Det er målet med undervisningen i faget Tysk, at togbetjentene efter kursus er i stand til på tysk at

- besvare spørgsmål om rejsetider, herunder forsinkelser, spor- og perronbenyttelse samt togenes oprangering ✓
- orientere om billet- og pladsreserveringsbestemmelserne. ✓

DSB skolen

TBA 2312.09

DELTAGERLISTE		Kursus	Togbetjentkursus 1
Lokale	U 17	Tidsrum	12.10. - 16.11.1981 17.11. - 18.11.1981 (prøve)

Navn	Stilling	Tjenestested	Elev nr		
S R Hansen	<i>Søren</i> tbtj p	Kh Fa	661	<i>2</i>	
P Krogh	<i>Pete</i> tbtj p	Fa	662	<i>2</i>	
B Kogsbøll	<i>Børne</i> tbtj p	Kh	663	<i>2</i>	
J Tønnesen	<i>Jacob</i> tbtj p	Kh	664	<i>2</i>	
J U Niemann	<i>Jens</i> tbtj p	Hg	665	<i>2</i>	
B Andersen	<i>Bent</i> lgbtj p	Ar	666	<i>2</i>	
H C Madsen	<i>Helge</i> tbtj p	Ar	667	<i>2</i>	
E S Larsen	<i>Elke</i> tbtj p	Kh	668	<i>2</i>	
J L Jørgensen	<i>John</i> tbtj p	Kh	669	<i>2</i>	
P G Madsen	<i>Pia</i> tbtj p	Kh	670	<i>2</i>	
R Hansen	<i>Ronald</i> tbtj p	Kh	671	<i>2</i>	
K Hørdum	<i>Konrad</i> tbtj p	Kh	672	<i>2</i>	
N C Sørensen	<i>Nils</i> tbtj p	Fa	673	<i>2</i>	
N K Kleemann	<i>Mogens</i> tbtj p	Kh	674	<i>2</i>	
L Aakeson	<i>Lizzi</i> tbtj p	Kh	675	<i>2</i>	
K Mors	<i>Kim</i> tbtj p	Kh	676	<i>2</i>	
A-L Peters-Lehm	<i>Anneline</i> tbtj p	Kh	677	<i>2</i>	
U B Christensen	<i>Uffe</i> tbtj p	Ar	678	<i>2</i>	
R S Johansen	<i>Rene</i> tbtj p	Kh	679	<i>2</i>	
J O Samsøe	<i>John</i> tbtj p	Kh	680	<i>2</i>	