

Opplæringsplan for toginformatører

Grunnopplæring og godkjenning til å utøve funksjonen toginformatør.

Teori: 54 timer (9 dager)

Befaring: 2 dager

Praksis: 10 dager

Utsjekk: 1 dag

Tema	Mål	Krav	Referanse	Omfang
Kunde- og trafikkinformasjon	Kjenne til Jernbanen	* Kjenne til det grunnleggende om hvordan jernbanen fungerer * Kjenne til fagterminologi * Kjenne til hvilke togselskaper som kjører på jernbanenettet	Heftet <i>Slik fungerer jernbanen</i> , Håndbok for KTI, kap. 7	Teori: 2 timer
	Kjenne til Bane NOR	* Kjenne til organisasjonsstrukturen i Bane NOR * Obligatoriske kurs * Kjenne til ytelsesordningen	E-læring: Ny i Bane NOR	Teori: 2 timer
	Kjenne til enheten KTI	* Kjenne til avdelingen KTI * Kjenne til Kundelogistikk ved avvikshåndtering * Kjenne til Punktlighet * Kjenne til Kundesenteret		Teori: 2 timer
Kundeinformasjonssystemet	Kunne bruke de grunnleggende funksjonene i kundeinformasjonssystemet KARI	* Kunne lese og finne data i skjermbildene - Forstå hvordan KARI fungerer. Hvor får systemet input fra, og hva kommer ut igjen * Kjenne til hvordan KARI fungerer på klokkestyrte stasjoner i områder uten fjernstyring * Ha kjennskap til regler for automatisk annonsering * Kunne utføre manuelle sporendringer * Kunne legge til manuelle forsinkelser * Kunne styre manuelt hva som blir vist på informasjonsskjermene ute - Demonstrere i hvilke vinduer man kan filtrere og sortere data * Kunne filtrere og sortere data * Demonstrere hvilken informasjon som er relevant å vise i de ulike vinduene	Håndbok for KTI, kap. 6 Opplæringsmodul 1 – KARI: Grunnleggende operasjoner, Ruteplan og klokkestyring	6 timer
	Kunne innstille tog manuelt i KARI og legge på merknads- og tiltakstekster	* Kunne innstille et tog manuelt på alle de ulike måtene som finnes * Kunne oppheve innstillingen på et tog manuelt * Kunne legge på merknadstekster * Kunne lese, legge på, fjerne og redigere tiltakstekster	Håndbok for KTI, kap. 6 Opplæringsmodul 6 – KARI: Innstillinger og merknader	3 timer
	Kunne publisere monitormeldinger og kjenne til mal for manuelle annonseringer i KARI	* Forstå i hvilke situasjoner vi bruker monitormeldinger og manuelle annonseringer * Kjenne til forskjellene i skrivereglene for monitormeldinger og for manuelle annonseringer * Kunne lage ny, redigere, duplisere, publisere og fjerne en monitormelding med og uten parametere * Kunne lage ny, redigere, kopiere, publisere og fjerne en manuell annonsering med og uten parametere * Kunne filtrere, sortere og bruke maler som ligger i	Håndbok for KTI, kap. 4.2.5, 4.2.6 og 6.8 Opplæringsmodul 2 – KARI: Monitor- og høyttalermeldinger	3 timer

Tema	Mål	Krav	Referanse	Omfang
Standard for kundeinformasjon	Kunden i sentrum. Ha kunnskap om kundenes behov og hva kundene forventer at vi leverer	* Ha kunnskap om KTIs kunder * Kunne KTIs plattform for god kundeinformasjon * Kjenne til hva kundene ønsker at vi leverer under et avvik * Være bevisst på å bruke klart språk Håndbok for KTI, kap. 2.1 Opplærings-modul 3 – Håndbok og standard	2 timer	
	Kjenne til hva Bane NOR lover å levere kundene av informasjon på stasjonene	* Kjenne til hva Bane NOR leverer informasjon om * Kjenne til hvilke informasjonselementer KARI leverer informasjon til og hvordan de fungerer * Kjenne til hvilke statiske informasjonselementer vi har på stasjonene * Kunne stasjonsprofilene for når KARI sender automatiske høyttermeldinger * Kunne tekstene for generelle meldinger, tiltak og årsaker * Kjenne til prinsippene for klart språk	Håndbok for KTI, Kap. 2 og 5 Opplæringsmodul 3 – Håndbok og standard	3 timer
Håndbok	Kjenne til Håndbok for KTI	* Kunne søke i Håndbok for KTI * Kjenne til hvor i de ulike kapitlene i håndboken man kan finne den informasjonen man trenger	Håndbok for KTI, Opplærings-modul 3 – Håndbok og standard	1 time
Kommunikasjon	Kunne interne rutiner for feilmelding og kommunikasjon	* Kjenne til konferanseplikten ved vaktavløsning * Kjenne til de andre trafikkstyringssentralene * Kunne feilmeldingsrutinene for sin trafikkstyringssentral * Kunne retningslinjene for samhandling i trafikkstyringssentralene for informasjonsflyt og felles situasjonsforståelse både i og mellom trafikkstyringssentralene	Håndbok for KTI Kap. 3.1, 3.2 og 3.3 og 4.5	1 time

Tema	Mål	Krav	Referanse	Omfang
Trafikkforståelse	Kunne lese fjernstyrings-systemene	* Forstå hva indikeringene i fjernstyringssystemene betyr * Kjenne til hva som er forskjellig i de ulike fjernstyringssystemene * Ha kjennskap til togleders håndtering av trafikken og hvilken påvirkning det har på kundeinformasjonssystemet * Kunne lese trafikken ut fra signalbildet i fjernstyringssystemet * Overvåke trafikken og være i forkant for å kunne forutse konsekvenser for kundene basert på signalbildet	Håndbok for KTI Kap. 7.3 Opplæringsmodul 9 – Storskjerm (VICOS, EBICOS, RailManager)	3 timer
	Kjenne til trafikk og geografi i ditt område	* Kjenne til stasjoner, holdeplasser og stoppmønstre på strekningene innenfor ditt ansvarsområde * Kjenne til stasjoner, holdeplasser og stoppmønstre på banestrekninger det er aktuelt å ta over * Kunne tognummerne for rutene i alle områdene innenfor ditt ansvarsområde * Kunne linjenummerne der det finnes * Kjenne til spesielle forhold ved stasjonene og holdeplassene innenfor ditt ansvarsområde	Håndbok for KTI, kap. 2.4, Lokale instruksjer, TOK Bananor.no Linjekart Befaring, Opplærings-modul 10 – Trafikk-forståelse: Geografi og ruteplan	Teori: 4 timer Befaring: 2 dager Minimum tre stasjoner, hvorav minst én er med personovergang i plan

Tema	Mål	Krav	Referanse	Omfang
Sikker kundeinformasjon	Kunne gjøre rede for hvilke situasjoner som er av betydning for sikkerheten og hva som er anbefalt praksis for å ivareta sikkerheten til de reisende.	* Kjenne til hva en stasjon med personovergang i plan er, og hvor man kan finne en oversikt * Kjenne til hva det er spesielt viktig å være oppmerksom på når det skal gjøres manuelle endringer i KARI på stasjoner med personovergang i plan * Kunne håndtere sporendringer på stasjoner med personovergang i plan i henhold til retningslinjer * Kunne håndtere utfall av KARI og utfall av CTC-data i KARI * Kunne utføre manuelle utrop i HA klient som reserveløsning ved utfall av KARI-systemet * Kjenne til i hvilke situasjoner det er nødvendig å fjerne assosiasjoner, og hvorfor * Kunne håndtere settbytte på stasjoner med personovergang i plan * Kunne forklare forskjellen på stasjoner og holdeplasser, og kunne anbefalt praksis for passerende tog og sporendringer på holdeplasser * Kjenne til rutiner for evakuering av TSS og av stasjon * Gjøre rede for spesielle forhold ved stasjoner med personovergang i plan i ditt område og andre områder det er aktuelt at du tar over ansvaret for - Kjennskap til togleders håndtering av trafikken på stasjoner med personovergang i plan * Kunne rutiner vedrørende verifiserte svakheter i KARI-systemet og kjenne til hvordan man manuelt kan korrigere disse slik at informasjonen ut til kundene blir korrekt * Gjøre rede for når toginformatøren aktivt må søke opp informasjon om sporendringer og endret rekkefølge fra togleder * Kunne rutiner for samhandling med togleder, slik at begge har en felles situasjonsforståelse * Kunne rutiner for samhandling med togleder når toginformatør og togleder ikke er samlokalisert	Håndbok for KTI, Kap. 3.4, 5.4 og 7.4 TOK Opplæringsmodul 11 – Sikker kunde-informasjon, Opplærings-modul 12 KARI: Utfall av CTC HA-modul og sjekkliste for toginformatør	6 timer
Andre systemer	Kunne bruke de systemene og programmene som er tilgjengelig for å innhente informasjon toginformatøren trenger	* Kunne bruke relevante funksjoner i: - FIDO - TIOS - ARBIS - TOK * Kunne bruke fagrommet * Kjenne til Hendelseslogg * Kjenne til appen NÅ og hvilken informasjon som deles der * Kunne bruke EpiServer til å legge ut trafikkmeldinger * Kunne bruke HA-klient	Håndbok for KTI, kap. 7.2 FIDO, TIOS, ARBIS, EpiServer, TOK, SharePoint, Maximo, NÅ app, HA-klient.	3 timer

Tema	Mål	Krav	Referanse	Omfang
Aksjonskort	Kunne lese et aksjonskort og gjøre rede for hvilke oppgaver toginformatøren må utføre	* Kunne lese og forstå et aksjonskort * Gjøre rede for hvilke oppgaver toginformatøren må utføre for å oppfylle aksjonskortet * Kjenne til hvor man kan finne aksjonskortene	Håndbok for KTI, kap. 4.4 og 5.5 ORV Opplæringsmodul 5 – KARI: Aksjonskort	2 timer
Repetisjon	Gå gjennom læringspunkter som kandidaten har behov for	* Repetere læringsmålene * Forberedelser til utsjekk	Håndbok for KTI, Lokale instruksjoner, Opplæringsmoduler, FIDO, TIOS, ARBIS, EpiServer, TOK, SharePoint, Maximo, NÅ, ORV	5 timer
Praksis	Kunne bruke læringsmålene operativt	* Ha oversikt over den strekningen toginformatøren skal overvåke. - Kjenne til hvilke stasjoner den plassen har ansvaret for og hva som gjelder for disse - Kjenne til hvilke tognummerserier på strekningen - Kjenne til stoppmønster for togene * Kunne sette opp vinduene i KARI i henhold til den informasjonen toginformatøren må ha tilgjengelig på de ulike plassene - Kunne bruke Håndboken som oppslagsverk * Forstå når og hvordan man trenger å kommunisere med andre i sentralen * Kunne lese trafikkbildet på storskjermen * Demonstrere når toginformatøren må gjøre manuelle operasjoner, ut fra den informasjonen som er tilgjengelig i trafikkstyringssentralen * Kunne lokale rutiner i trafikkstyringssentralen, inkludert evakueringsrutine og rutiner for å håndtere alvorlige hendelser. * Kunne arbeidsrutiner når togleder og toginformatør er stasjonert i ulike trafikkstyringssentraler	Håndbok for KTI FIDO, TIOS, ARBIS, EpiServer, TOK, SharePoint, Maximo, NÅ, ORV Tuginformatør-arbeidsstasjon/ plass og lokale instruksjoner Opplærings-modul 8 – KARI: Interne rutiner, Opplærings-modul 14 – Veiledning for operativ opplæring	10 dager, - Kandidaten skal få opplæring jevnt fordelt over de toginformatør-arbeids-stasjonene kandidaten kan forvente å betjene etter at opplæringen er gjennomført - Kandidaten skal få kjennskap til andre funksjoner i trafikkstyrings-sentralen (Gruppeleder, elkraft, vaktleder og togleder)
Utsjekk	Avsluttende prøve	* Praktisk prøve * Teoretisk prøve	Opplæringsplan	1 dag

Godkjenning av opplæringsplan

Opplæringsplanen er godkjent 11.12.2019 av kravstiller kompetanse - Direktør Kunde -og trafikkinformasjon

Revisjonshistorikk

Versjon	Dato	Beskrivelse av endring
000	2019-05-31	Dokument opprettet
001	2019-08-28	Revidert etter høringsfristen 12.07.2019
002	2019-11-15	Revidert
003	2019-12-11	Kompetansekode etablert i Agresso