

Læreplan for toginformatører

Læreplan for:	Toginformatør
Kravstiller kompetanse:	Direktør Kunde- og trafikkinformasjon

Eier av læreplanen

Direktør Kunde- og trafikkinformasjon

Utarbeidet av

Fagansvarlig

Henvisning til gjeldende kompetansekrav

Kompetansekrav for toginformatører.

Agressokode

Kompetansekode for godkjent grunnopplæring toginformatør er: 52140.

Dokumentasjon av opplæringen

Registreres i Agresso.

Hovedmål for opplæringen

Opplæringen skal gi kandidaten kunnskaper til å kunne holde oversikt over trafikkbildet og betjene kunde- og trafikkinformasjonssystemene. Kandidaten skal også få tilstrekkelig kunnskap om banestrekninger og stasjoner. Gjennom opplæringen skal kandidaten lære at toginformatørene har en rolle med betydning for sikkerheten når det gjelder å forebygge uønskede hendelser. I tillegg skal toginformatøren ha en forståelse av hva kundene våre har behov for av informasjon og hva de forventer at vi skal levere.

Arbeidsform

Vi krever egeninnsats under opplæringen og kandidaten skal tilegne seg læringsstrategier for vedlikehold og videreutvikling av sin kompetanse. Toginformatøren skal føre loggbok under hele utdanningen, og skal kunne legge fram loggbok på forespørsel fra leder og teorilærer. Loggboken skal også være tema i oppfølgingssamtaler med leder. Kandidatene skal benytte Håndbok for KTI under opplæringen slik at de lærer å bruke den aktivt.

Innlæringsmål for kunnskaper

- Kandidaten skal kunne gjøre rede for begreper og prosedyrer som gjelder for jernbanesektoren.
- Kandidaten skal ha kunnskap om funksjoner i forskjellige yrkesgrupper, og toginformatørens rolle i samspillet mellom funksjoner.
- Kandidaten skal ha kunnskap om fjernstyringsanlegg.
- Kandidaten skal ha kunnskap om banestrekninger og stasjoner som er relevant for kundeinformasjon.
- Kandidaten skal ha kunnskap om kundenes informasjonsbehov og deres forventninger til hva Bane NOR skal levere.
- Kandidaten skal ha kunnskaper om stasjoner med personovergang i plan og hvordan leveransen vår påvirker de reisende på slike stasjoner.
- Kandidaten skal ha kunnskap om kundeinformasjonssystemet og hvordan det fungerer.

Innlæringsmål for ferdigheter

- Kandidaten skal kunne gjøre rede for sine faglige valg basert på gjeldende regler og prosedyrer.
- Kandidaten skal kunne betjene kundeinformasjonssystemet.
- Kandidaten skal kunne lese trafikkbildet i fjernstyringsanleggene.
- Kandidaten skal kunne håndtere avvik eller uønsket hendelse og iverksette tiltak/prosedyrer avhengig av oppstått situasjon.

Innlæringsmål for generell kompetanse

- Kandidaten skal ha forståelse for jernbanens høye prioritering av sikkerheten for de reisende, og toginformatørens rolle i å hindre at informasjon Bane NOR leverer ikke fører til uønskede hendelser.
- Kandidaten skal kunne samhandle og koordinere aktiviteter med andre toginformatører, andre yrkesgrupper i jernbanedriften, støttefunksjoner og med jernbaneforetakene.
- Kandidaten skal inneha nødvendige språkferdigheter, og skal gjøre rede for nøyaktighet i kommunikasjon og utførelse av arbeidsoppgaver.
- Kandidaten skal ha kunnskap om ulike forhold som kan påvirke arbeidsutførelsen, som samhandling, årvåkenhet og felles situasjonsforståelse.

Krav til pensum

Pensum omhandler Håndbok for KTI, kryssingsinstrukser og strekningsbeskrivelser i Regelverk for operativt personell (ORV) og Trafikkoperativ kunnskap (TOK).

Krav til praksis

Kandidaten skal få opplæring på de toginformatørplassene kandidaten kan forvente å måtte betjene. Kandidaten skal få kjennskap til andre funksjoner i trafikkstyringssentralen (for eksempel gruppeleder, elkraft, vaktleder og togleder).

Prinsipper for prøving / sertifisering

Vurdering under opplæring

Under opplæringen blir toginformatørens teoretiske og praktiske kunnskaper vurdert i henhold til tema og delmål spesifisert i opplæringsplanen for toginformatører. Kandidaten skal gjennomgå teoretiske prøver i løpet av opplæringen. Veilederen som har toginformatøren med på praktisk opplæring skal vurdere kandidaten etter endt skift.

Prøver og eksamener blir vurdert etter bestått eller ikke bestått.

Bestått

Kandidaten viser tilstrekkelig helhetsoversikt og nødvendig kompetanse i kunnskaps- og ferdighetsmålene.

Ikke bestått

Kandidaten viser manglende helhetsoversikt og har ikke nødvendig kompetanse i kunnskaps- og ferdighetsmålene.

Opplæringsansvarlig melder toginformatører under opplæring opp til kontrollprøve når kandidaten er vurdert til å være kvalifisert til å bestå.

Kontrollprøve

Kontrollprøven er en avsluttende prøve som godkjenner kandidaten til å utføre toginformatørfunksjonen i en trafikkstyringssentral.

Kontrollprøven består av en praktisk prøve som skal avdekke om kandidaten mestrer

avvikshåndtering i kundeinformasjonssystemet.

Etter den praktiske prøven skal kandidaten gjennom en muntlig, teoretisk prøve som skal avdekke om kandidaten har kunnskap om jernbanetekniske begreper, kundeinformasjonssystemet, strekninger og sikker kundeinformasjon.

Dersom kandidaten ikke består Kontrollprøven, er det anledning til å gå opp til ny Kontrollprøve en gang til. Kandidaten kan avlegge en ny Kontrollprøve tidligst 1 uke etter første forsøk, og kandidaten vil få veiledning i denne perioden.

Klage på Kontrollprøve

Kandidaten kan be om en begrunnelse for resultatet på Kontrollprøven. Kandidaten må legge frem kravet om begrunnelse for sensor umiddelbart etter at resultatet av Kontrollprøven er meddelt.

Sensor skal i begrunnelsen gjøre rede for de generelle prinsipper som er lagt til grunn for bedømmelsen av kandidatens prestasjon. Er det gitt skriftlige retningslinjer (sensorveiledning) for bedømmelsen, skal kandidaten få tilgang til disse.

Kandidaten sender klagen til fagansvarlig for opplæring ved Kunde- og trafikkinformasjon. Frist for å sende klagen er 10 virkedager etter mottatt eksamensresultat eller 10 virkedager etter mottatt begrunnelse.

Klagen vil bli vurdert av en klagenemnd bestående av fagansvarlig for opplæring ved Kunde- og trafikkinformasjon og leder ved aktuell trafikkstyringssentral.

Ved klage på Kontrollprøve innhenter klagenemnda opplysninger fra sensor og vurderer klagen.

Dersom kandidaten får medhold i klagen, skal eksamensresultatet bli annullert og kandidaten har rett til å avlegge ny Kontrollprøve. Dersom kandidaten avlegger ny Kontrollprøve, skal en ny sensor vurdere kandidaten.

Repetisjon av opplæring

Toginformatører skal gjennomføre kontrollprøver minst hvert 3. år. Bestått kontrollprøve skal registreres i personalmappen. Dersom man ikke består kontrollprøven, er det anledning til å gå opp til ny kontrollprøve en gang til. Toginformatøren kan avlegge en ny kontrollprøve tidligst 1 uke etter første forsøk, og toginformatøren vil få veiledning i denne perioden. Dersom kandidaten ikke består kontrollprøven, må leder vurdere kompetansehevende tiltak.

I perioden mellom kontrollprøvene skal toginformatørene opprettholde og utvikle kompetansen gjennom å jevnlig repetere og øve på kunnskaps- og ferdighetsmålene, og delta på årlige medarbeiderkonferanser.

Læringsmålene beskriver hva en toginformatør skal kunne, og er grunnlaget både for opplæringen av nye toginformatører og for kontrollprøver alle toginformatører må avlegge.

Godkjenning av Læreplan

Læreplan er godkjent av kravstiller kompetanse 11.12.2019

Revisjonshistorikk

Revideres ved behov. I tillegg anbefales årlig revisjon.

Versjon	Dato	Beskrivelse av endring
000	2019-04-25	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