

# Læreplan for lokalopplæring av toginformatør

|                         |                  |
|-------------------------|------------------|
| Læreplan for:           | Toginformatør    |
| Kravstiller kompetanse: | Direktør Trafikk |

## Eier av læreplanen

Direktør i Trafikk

## Utarbeidet av

Fagleder Operativ kunde- og trafikkinformasjon.

## 1.Kompetansekrav

Det henvises til gjeldende minimum kompetansekrav for funksjoner og oppgaver med betydning for operativ trafikkinformasjon.

## 2.Dokumentasjon av opplæringen og registrering av kompetanse

Registreres i DRIV.

Registrering av kompetanse:

- Sensor fyller ut og skriver under digitalt skjema for gjennomført eksamen som sendes linjeleder og fagleder Operativ kunde- og trafikkinformasjon.
- Linjeleder arkiverer dette skjemaet i personalmappen i 360.

|                     |                             |
|---------------------|-----------------------------|
| Oppfølgingssamtaler | Personalmappe i saksrom 360 |
| Sensorgodkjenning   | Personalmappe i saksrom 360 |

Dokumentene kan lagres underveis i lukket og sikret system som for eksempel Teams og Sharepoint

## 3.Innledning

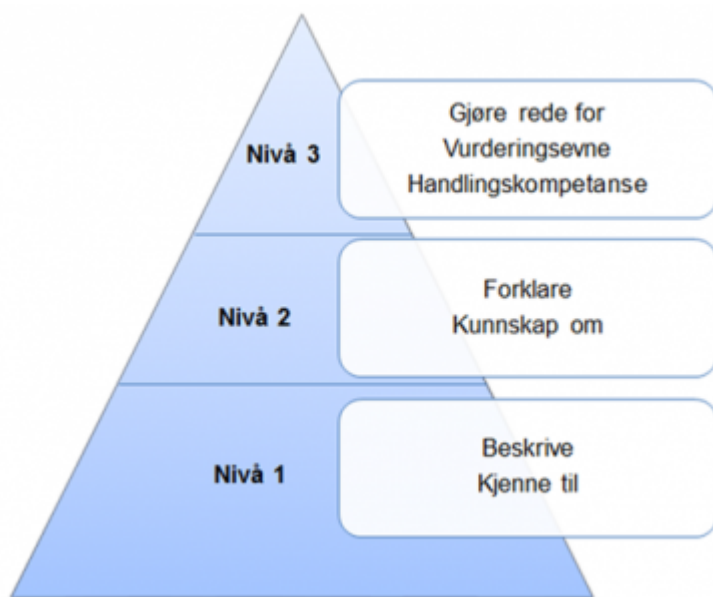
Opplæringen har som mål å gi medarbeideren de beste faglige forutsetninger for å kunne utføre operativ trafikkinformasjon på en sikker og effektiv måte.

Operativ trafikkinformasjon skal: - sørge for at kundene til enhver tid har oppdatert og riktig informasjon om trafikkbildet, slik at reisende er i stand til å ta gode valg på sin reise

Medarbeider skal holde seg oppdatert i systemer, trafikkregler, prosedyrer, bruk av verktøy og strekningskunnskap som er nødvendig for å kunne utføre arbeidsoppgavene.

Opplæringen er fordelt på temaer. I læreplanens beskrivelse brukes bestemte ord og uttrykk for å

beskrive hvordan læringsbegrepet skal forstås og hvor grundig læringen skal være. Dette vil igjen ha betydning for hvilken vekt emnet skal ha og hvilke undervisningsmetoder som velges. Læringskompleksiteten øker for hvert nivå.



Arbeidsform og vurdering underveis i opplæringsforløpet Det kreves egeninnsats under opplæringen og at kandidaten skal tilegne seg læringsstrategier for vedlikehold og videreutvikling av sin kompetanse. Kandidatene skal benytte Tekstbanken for OTI og ORV under opplæringen slik at de lærer å bruke disse aktivt.

#### **Krav til forkunnskaper:**

- minimum tre år videregående skole
- gode muntlige og skriftlige kunnskaper i norsk og engelsk

#### **4.Hovedmål**

Opplæringen skal:

- Gi kandidaten kunnskaper til å kunne holde oversikt over trafikkbildet
- Betjene trafikkinformasjonsystemene
- Få tilstrekkelig kunnskap om banestrekninger og stasjoner

Gjennom opplæringen skal kandidaten lære at toginformatorerne har en rolle med betydning for sikkerheten når det gjelder å forebygge uønskede hendelser. I tillegg skal toginformatoreren ha en forståelse av hva kundene våre har behov for av informasjon og hva de forventer at vi skal levere.

#### **Innlæringsmål for kunnskaper**

Medarbeider skal:

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

### **Innlæringsmål for ferdigheter**

Medarbeider skal kunne:

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

### **Innlæringsmål for generell kompetanse**

Medarbeider 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.
- kunne samhandle og koordinere aktiviteter med andre toginformatører, andre yrkesgrupper i jernbanedriften, støttefunksjoner og med jernbaneforetakene.
- inneha nødvendige språkferdigheter, og kunne kommunisere tydelig.
- ha kunnskap om ulike forhold som kan påvirke arbeidsutførelsen, som samhandling, årvåkenhet og felles situasjonsforståelse.

## **5. Pensum**

Det er krav til at pensum skal omhandle:

- Tekstbanken for OTI
- Kryssingsinstrukser (ORV)

- Strekningsbeskrivelser i Regelverk for operativt personell (ORV)
- Trafikkoperativ kunnskap (TOK)
- Linjekart
- Regelverk for operativt personell (ORV), Operativ trafikkinformasjon

## **6. Teori og praksis**

### **Varighet på teori og praksis**

Opplæringen gjennomføres med en kombinasjon av teori og praksis. Opplæring gjennomføres i løpet av ca. 20 dager og består av:

Opplæringen består av ca. 10 dager teoriundervisning og ca. 10 dager med praksis. Praksis består av praktiske øvelser, teoretisk forklaring og trening i informasjonssystemene på tjenestestedet. Gjennomføringsplanen kan variere avhengig av lokale forhold.

### **Praksis**

- Opplæring på de toginformatørplassene kandidaten skal betjene.
- Medarbeideren skal få kjennskap til andre funksjoner i trafikkstyringssentralen som gruppeleder, loggfører, vaktleder, togleder, NOK, NAK og elkraft.

Arbeidsform er beskrevet under hvert tema, og utdypes i opplæringsplan og gjennomføringsplan.

### **Antall deltakere**

- Maks 4 deltakere kan delta på opplæring samtidig på teoridelen.
- Maks 2 medarbeidere i praktisk opplæring på samme vakt. Kan variere etter lokale forhold.
- Maksimum 1 medarbeider kan delta på praktisk opplæring sammen med en og samme toginformatør/veileder.
- Gruppeleder Operativ kunde- og trafikkinformasjon er ansvarlig for å utpeke lokal veileder. Kan variere etter lokale forhold.

## **7. Opplæringspersonell og sensor**

### **7.1 Kompetansekrav til opplæringspersonell og sensor**

Opplæringspersonell skal ha følgende kompetanse:

- Erfaring som operativ trafikkinformator
- Gjennomført instruktørkurs i regi av Enhet for Kompetansestyring

Sensor skal ha følgende kompetanse:

- Erfaring som operativ trafikkinformatør
- Gjennomført sensorkurs/sensorsamling

## 7.2 Retningslinjer for sensor

Nye sensorer må ha gjennomført sensorgrunnkurs for å kunne utøve sensur. Sensorkurs arrangeres i regi av Enheten Kompetansestyring.

Det kreves at sensur gjennomføres av 2 sensorer samtidig for alle eksamener.

## 8. Eksamen

### 8.1 Prinsipper for prøving / sertifisering

Prøver og eksamener vurderes etter karakterskalaen 0 – 5.

### 8.1 Prinsipper for prøving / sertifisering

Prøver og eksamener vurderes etter karakterskalaen 0 – 5.

| Karakter | Praktisk/muntlig eksamen   |
|----------|--|
| 5        | Bestått<br>Medarbeider viser god helhetsoversikt og svært god kompetanse i kunnskaps- og ferdighetsmålene.                 |
| 4        | Bestått<br>Medarbeider viser helhetsoversikt og god kompetanse i kunnskaps- og ferdighetsmålene.                           |
| 3        | Bestått<br>Medarbeider viser tilstrekkelig helhetsoversikt og nødvendig kompetanse i kunnskaps- og ferdighetsmålene.       |
| 2        | Ikke bestått<br>Medarbeider viser manglende helhetsoversikt og ikke nødvendig kompetanse i kunnskaps- og ferdighetsmålene. |
| 1        | Ikke bestått<br>Medarbeider viser vesentlige mangler i kunnskaps- og ferdighetsmål.  |
| 0        | Eksamen ikke gjennomført.  |

### Vurdering under opplæring

Under opplæringen blir toginformatørens teoretiske og praktiske kunnskaper vurdert i henhold til tema og delmål spesifisert i opplæringsplanen for toginformatører. Medarbeideren skal gjennomgå teoretiske prøver i løpet av opplæringen. Veilederen som har toginformatøren med på praktisk opplæring og toginformatøren under opplæring, sender vurderingsskjema til fagleder etter endt skift.

## Avsluttende prøve

Avsluttende prøve er en avsluttende prøve som godkjenner medarbeideren til å utføre toginformatørfunksjonen i en trafikkstyringssentral. Avsluttende prøve består av en praktisk prøve som skal avdekke om medarbeideren mestrer avvikshåndtering i kundeinformasjonssystemet. Etter den praktiske prøven skal medarbeideren gjennom en muntlig, teoretisk prøve som skal avdekke om kandidaten har kunnskap om jernbanetekniske begreper, kundeinformasjonssystemet, strekninger og sikker kundeinformasjon. Dersom kandidaten ikke består Avsluttende prøve, er det anledning til å gå opp til ny Avsluttende prøve en gang til. Kandidaten kan avlegge en ny Avsluttende prøve tidligst 1 uke etter første forsøk, og kandidaten vil få veiledning i denne perioden.

Får kandidaten ikke bestått på kontinuasjonseksamen også, har kandidaten strøket og opplæringen som toginformatør avsluttes.

### 8.2 Praktisk/muntlig eksamen

Det skal utarbeides to oppgavesett til praktisk/muntlig eksamen med sensorveiledning av instruktører operativ trafikkinformasjon og sendes til sensorkorpset senest tre uker før eksamen. Sensorkorpset godkjenner oppgavesettene senest to uker før eksamen. Det oppnevnes to sensorer av fagleder Operativ kunde- og trafikkinformasjon senest tre uker før eksamen.

### 8.3 Eksamen

Med eksamen menes en avsluttende prøve som godkjenner kandidaten til å utføre en bestemt funksjon.

- På praktisk eksamen tillates primært Tekstbanken, ORV og linjekart.
- På muntlig eksamen tillates ingen hjelpemidler.
- Den muntlig/praktisk eksamen har en varighet på inntil 3 timer.
- Tema for eksamensoppgaver skal gjenspeile innlæringsmål, delmål og fagleksjoner beskrevet i læreplan, opplæringsplan og gjennomføringsplan.

## 9. Klage på eksamen

### 9.1 Klage på praktisk/muntlig eksamen

Kandidat kan be om en begrunnelse for eksamensresultatet på praktisk/muntlig eksamen. Kravet om begrunnelse framsettes umiddelbart overfor sensor etter at eksamensresultatet er meddelt. Kandidat trenger ikke begrunne hvorfor hen ber om begrunnelse av eksamensresultatet.

Sensor skal i begrunnelsen gjøre rede for de generelle prinsipper som er lagt til grunn for bedømmelsen og for bedømmelsen av kandidatens prestasjon. Er det gitt skriftlige retningslinjer (sensorveiledning) for bedømmelsen, skal disse gjøres tilgjengelig for kandidaten. Ved praktisk eksamen kan kandidaten bare klage på formelle feil som kan ha noe å si for resultatet. Bedømmelse

av praktisk prestasjon kan ikke påklages.

Kandidaten sender klagen til fagleder Operativ kunde- og trafikkinformasjon. Frist for å sende klage er 1 virkedag etter mottatt eksamensresultat eller 1 virkedag etter mottatt begrunnelse. Fagleder Operativ kunde- og trafikkinformasjon oppnevner en ny sensor som med fagleder Operativ kunde- og trafikkinformasjon utgjør klagenemnd og vurderer klagen.

Ved klage på praktisk/muntlig eksamen innhenter klagenemnda opplysninger fra sensorene på den første eksamen. Dersom kandidaten får medhold i klagen, skal eksamensresultatet annulleres og kandidaten har rett til å avlegge ny eksamen. Dersom det avlegges ny eksamen, skal to nye sensorer vurdere kandidaten. Finner klagenemnda at det er begått formelle feil, og det er rimelig å anta at dette kan ha hatt betydning for en eller flere kandidatens prestasjon eller bedømmelse av denne, kan det bestemmes at det skal foretas ny sensurering eller holdes ny praktisk eksamen.

## **10. Fusk**

Som fusk regnes uredelige handlinger eller forhold som tar sikte på å gi kandidaten et uberettiget fortrinn ved vurderingen. Hovedområder som betraktes som fusk er: ulovlig samarbeid mellom enkeltpersoner eller grupper. Egne notater kan ikke benyttes under praktisk/muntlig eksamen.

Oppdages fusk eller forsøk på fusk, skal dette straks rapporteres til fagleder Operativ kunde- og trafikkinformasjon som kan utelukke kandidaten fra videre deltakelse i eksamen.

## **11. Repetisjon av opplæring**

Operativ trafikkinformasjon skal delta på årlig samling for OTI. Oversikt over deltakere som har gjennomført fagsamling for toginformatører sendes til Enheten for Kompetansestyring og for registrering i DRIV.