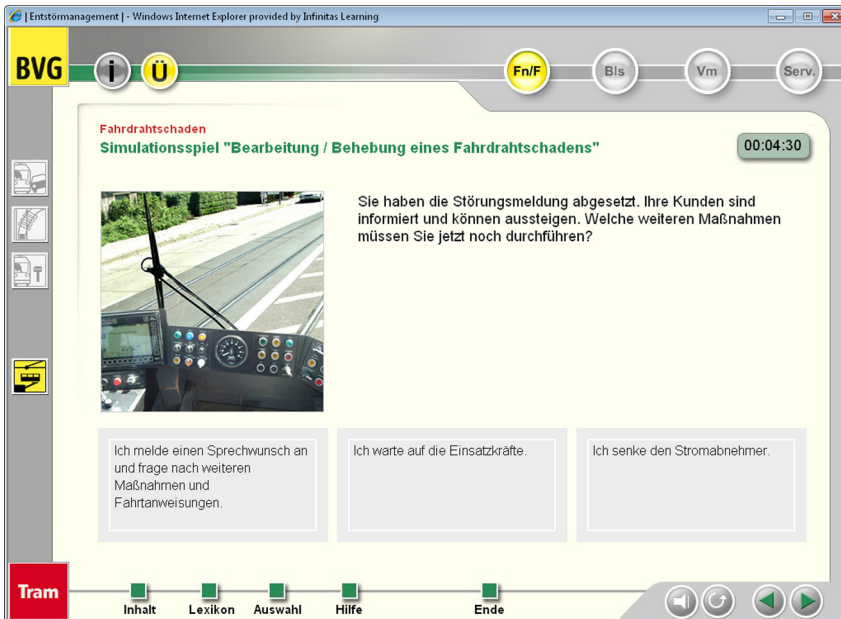


# Entstörmanagement im Betriebsbereich Straßenbahn



Mehrdimensionales Lernprogramm und Simulationsspiel fördern vernetztes Denken

Auftraggeber  
**Berliner Verkehrsbetriebe (BVG),  
Unternehmensbereich  
Straßenbahn**

Zielgruppe  
**Straßenbahnfahrpersonal,  
Disponenten in der Betriebsleit-  
stelle, Verkehrsmeister und das  
Servicepersonal für Fahrzeuge**

## FEATURES

Der öffentliche Personennahverkehr nimmt in Zeiten abgasbelasteter und staugeplagter Innenstädte eine immer wichtigere Rolle ein. Vor allem schienenbasierte Systeme leisten einen entscheidenden Beitrag zur Entlastung der Straßen. Gerade bei diesen Systemen ist eine schnelle Behebung von Störungen überaus wichtig, da schnell ganze Strecken komplett blockiert sind. Fehler in der Entstörkette können den Schaden noch vergrößern, was zu hohen Ausfallzeiten und damit zu Unzufriedenheit sowie sinkender Akzeptanz auf Kundenseite führt. Diesem Kosten- und Qualitätsfaktor hat sich die BVG mit einer innovativen Schulung der an der Entstörung beteiligten Fachgruppen angenommen. Die vorgesehene Struktur der Schulung mit der Einbindung und Vernetzung der ver-

schiedenen Zielgruppen forderte eine Lösung, die sich moderner Methoden und eLearning-Technologie bedient. digital spirit wurde aufgrund des überzeugenden Konzeptes und der Referenzen aus dem Bereich Automotive & Logistics, insbesondere der Deutschen Post, beauftragt, die Schulung umzusetzen. Um die Zusammenhänge bei der Entstörung besser zu verstehen, haben die Lernenden die Möglichkeit, einen Störfall aus den verschiedenen Sichtweisen der einzelnen Fachdienste kennenzulernen. Das Programm nutzt einen handlungs- und problemorientierten Ansatz zur Vermittlung der Vorgänge beim Entstörmanagement. Verschiedene betriebliche Störfälle werden beispielhaft dargestellt und dienen als Grundlage für die Übungen im Programm. Ein Simulationsspiel für

einen ausgewählten Störfall mit Zeiterfassung und Ergebnisbewertung hilft dabei, das eigene Handeln in einer konkreten Störsituation zu üben und zu beurteilen. Es bildet praxisnahe Handlungsketten ab, die größere Akzeptanz und höheren Lernerfolg sichern als lineare Einzelaufgaben. Das vorliegende Lernprogramm mit integriertem Simulationsspiel macht die Entstörkette für alle beteiligten Fachdienste transparent, verbessert das gegenseitige Verständnis und die Kommunikation und beschleunigt dadurch den Entstörprozess. Das Schulungskonzept ist für alle Situationen geeignet, in denen das Zusammenspiel von verschiedenen Gewerken im Falle eines Falles trainiert und für optimales Zusammenspiel verschiedene Sichtweisen vermittelt werden müssen.