

## Praxissituationen:

### Thema 1:

1. In welchem Drehzahlbereich fährt man mit den besten Verbrauchswerten?
  - im grün gekennzeichneten Bereich am Drehzahlmesser
2. Sie befahren mit Ihrem LKW eine Steigung. Wann müssen Sie zurückschalten?
  - Wenn die Motordrehzahl trotz Vollgas unter den "grünen Bereich" des Drehzahlmessers zu sinken droht
3. Ihr Chef erteilt Ihnen die Anweisung, möglichst spritsparend zu fahren. Welche Gangwahl begünstigt einen niedrigen Kraftstoffverbrauch?
  - Wenn passend, Gänge überspringen
  - Wenn passend, Gänge splitten
  - Jener Gang, mit dem die Drehzahl des Motors im grünen Bereich verbleibt
4. Der Kompressor wird durch zwei Keilriemen angetrieben. Ein Keilriemen reißt. Was machen Sie? Und warum?
  - Ich ersetze beide Keilriemen
5. Sie fahren mit einem unbeladenen LKW mit automatisch lastabhängiger Bremskraftregelung (ALB). Bei einer stärkeren Bremsung bemerken Sie, dass Ihre Hinterräder blockieren. Welche Ursache kann das haben? Wie Verhalten Sie sich?
  - Eine falsch eingestellte oder defekte ALB
  - Der Bruch mehrerer Federblätter an der Hinterachse
  - anhalten, wenn erforderlich absichern, nach Ursachen forschen, Herstellerangaben in der Betriebsanleitung beachten
6. Die Warnleuchte für den Druckluftvorrat leuchtet auf. Wie verhalten Sie sich?
  - Anhalten und Fehlersuche nach Betriebsanleitung
7. Während der Fahrt leuchtet die ABS-Kontrollleuchte auf. Wie verhalten sie sich?
  - Haltemöglichkeit aufsuchen, Motor abstellen und nochmals starten, falls die Kontrollleuchte immer noch leuchtet, Werkstatt aufsuchen.
  - Da die pneumatische Bremsanlage, voll funktionstüchtig ist, weiter fahren und den Defekt in der nächsten Fachwerkstätte beheben lassen.
8. Wie verhalten sie sich, wenn beim Bergabfahren die Leistung der Betriebsbremse merkbar nachlässt?
  - Sofort Anhalten und Ursache suchen.
  - Bei Überhitzung durch zu langes Bremsen, Anhalten und Bremse auskühlen lassen.
9. Sie fahren mit Ihrem Fahrzeug auf einer Bundesstraße. Dabei bemerken Sie, dass der Druck in der Bremsanlage auf den Sicherungsdruck abgesunken ist. Woran haben Sie dies erkannt? Wie verhalten Sie sich?
  - am aufleuchten eines roten Warnlichtes
  - an der Anzeige des Vorratsdruckmanometer
  - Fahrzeug zum Stillstand bringen
  - Fehlersuche nach Betriebsanleitung

- bis zur nächsten Werkstätte ist ein langsames Weiterfahren möglich, sofern der Sicherheitsdruck mindestens vorhanden ist

## Thema 2:

- 10. Sie sind an einem Unfall mit Sachschaden beteiligt. Welche Maßnahmen in Bezug auf das digitale Kontrollgerät müssen Sie setzen?**
- Datendownload vom Massenspeicher veranlassen
  - innerhalb von 24 Lenkstunden (Achtung! = Netto-Lenkbewegung von 1440 Minuten) Datendownload veranlassen
- 11. Ihr digitales Kontrollgerät ist defekt. Sie beginnen ihren Arbeitstag um 6:00 Uhr in der Früh mit dem beladen ihren Lkw. Die Beladung dauert bis 8:00 Uhr. Anschließend liefern Sie die Waren bis 12:30 Uhr aus. Ihre Mittagspause dauert von 12:30 bis 13:30 Uhr. Danach liefern Sie weiter Waren aus, und zwar bis 16:30 Uhr. Anschließend fahren Sie zurück zum Firmengelände. Um 18:00 Uhr erreichen Sie das Firmengelände, stellen den Lkw ab und beginnen mit Ihrer täglichen Ruhezeit. Tragen Sie die Ersatzaufzeichnungen für den beschriebenen Tag in den beigegefügteten Zeitraster ein.**
- Ich muss Ersatzaufzeichnungen über alle Aktivitäten auf der Rückseite des Druckerpapiers (=Zeitraster) eintragen.
  - Ich muss auf den Ersatzaufzeichnungen meinen Namen und die Fahrerkartenummer (oder Führerscheinnummer) eintragen.
  - Ich muss die Ersatzaufzeichnungen unterschreiben.
- 12. Sie haben Ihre Fahrerkarte verloren. Wie haben Sie sich zu verhalten?**
- Ich muss am Beginn und am Ende der Fahrt einen 24h-Tagesausdruck aus dem Massenspeicher anfertigen.
  - Ich muss auf den 24h-Tagesausdruck meinen Namen und meine Führerscheinnummer eintragen.
  - Ich darf 15 Tage ohne Fahrerkarte ein Fahrzeug mit digitalem Kontrollgerät lenken.
  - Ich muss eine Ersatzkarte innerhalb von 7 Tagen beantragen.
- 13. Sie sind im "Mehrfahrerbetrieb" als Lenker unterwegs und Ihr Beifahrer hat seine Fahrerkarte verloren. Wie verhalten Sie sich?**
- Ich verwende meine Fahrerkarte bestimmungsgemäß.
  - Mein Beifahrer muss zu Beginn und am Ende seiner Fahrten einen 24h-Tagesausdruck aus dem Massenspeicher anfertigen.
  - Während mein Beifahrer das Fahrzeug lenkt, steckt meine Fahrerkarte in Kartenschacht 2.
- 14. Sie machen im Mehrfahrerbetrieb einen Fahrerwechsel. Wie verhalten sie sich in Bezug auf das digitale Kontrollgerät?**
- Die Fahrerkarte des Lenkers muss in Kartenschacht 1 stecken.
  - Der Beifahrer steckt seine Fahrerkarte in den Kartenschacht 2.
- 15. Sie legen nach 4 Stunden und 30 Minuten ununterbrochener Fahrt eine Pause ein. Was müssen Sie deshalb am digitalen Kontrollgerät beachten?**
- Gleich nach dem Abstellen kontrolliere ich, ob meine Aktivität auf das Piktogramm "Bett" eingestellt ist.

- Bevor ich nach der Pause losfahre, vergewissere ich mich, ob ich die gesetzlich vorgeschriebene Pausenzeit eingehalten habe.
- Wenn ich die Fahrerkarte zu Beginn der Pause entnommen habe, muss ich vor dem Losfahren die Pause im Kontrollgerät nachtragen.

**16. Wie verhalten Sie sich, wenn während einer Fahrt das EG-Kontrollgerät defekt wird?**

- Handschriftliche Aufzeichnungen über Zeit und Art der Tätigkeiten führen
- Wenn ich in einem Zeitraum von mehr als einer Woche nicht zurück zum Unternehmen gelangen kann, so habe ich die Reparatur vor Ort vornehmen zu lassen.
- Das EG-Kontrollgerät ist bei nächster Gelegenheit reparieren zu lassen.

**17. Sie befördern Holzplatten mittels Lkw von Österreich nach Ungarn. Welche Transportdokumente müssen Sie unbedingt mitführen?**

- EU-Lizenz
- CMR Frachtbrief
- (- Begleitpapiere für Gefahrguttransporte)
- (- Ausfuhrgenehmigung für sensible Waren (z.B. Waffen und Munition))

**18. Sie befördern im Gelegenheitsverkehr eine Gruppe von 7-jährigen Kindern in einen Wintersportort. Welche Fahrgäste müssen dabei angeschnallt sein?**

- Alle Kinder sowie deren Begleitpersonen.

**19. Sie lenken einen Lkw insgesamt 10 Stunden lang. Wieviele Pausen müssen Sie dabei jedenfalls einlegen?**

- zwei Pausen mit jeweils mindestens 45 Minuten

**20. Sie sind im grenzüberschreitenden gewerblichen Güterverkehr innerhalb der EU mit ihrem LKW unterwegs. Welche Beförderungsdokumente müssen sie mitführen?**

- Eine beglaubigte Konzessionsurkunde oder einen Gewerbergisterauszug
- Einen CMR-Frachtbrief
- Eine EU-Lizenz
- (- Begleitpapiere für Gefahrguttransporte)
- (- Ausfuhrgenehmigung für sensible Waren (z.B. Waffen und Munition))

**21. Dürfen die angeführten Fahrgäste mit einem Omnibus, der neben dem Lenker für 20 Personen genehmigt/zugelassen ist, gleichzeitig befördert werden?**

- 10 Erwachsene und 12 Kinder unter sechs Jahren im Linienverkehr
- 18 Erwachsene und 3 zwölfjährige Kinder im Linienverkehr

**22. Ihr Omnibus ist im innerstädtischen Linienverkehr eingesetzt und mit Sicherheitsgurten für die Fahrgäste ausgerüstet. Sind Sie als Lenker dafür verantwortlich, dass sich Fahrgäste über 14 Jahren angurten?**

- Nein, jeder Fahrgast ist selbst verantwortlich

**23. Sie befördern Kinder in einem als Schülertransport gekennzeichnetem Fahrzeug. Was haben Sie zu beachten, wenn Sie die Kinder ein- bzw. aussteigen lassen?**

- Ich muss die Alarmblinkanlage einschalten
- Ich muss zusätzliche Warnleuchten, welche in der Heckscheibe oder am Dach des Busses montiert sind, einschalten

### Thema 3:

24. Sie fahren etwa um 23.17 Uhr mit einem Linienbus der Linie 32. Beim Anfahren der Station „Mühlbach“ sehen Sie, dass ein sichtlich alkoholisierter Jugendlicher mehrmals mit seiner Bierflasche auf den Mülleimer einschlägt. Dieser Jugendliche möchte nun in Ihren Bus einsteigen und mitfahren. Wie verhalten Sie sich?
- Notrufnummern parat haben
  - Das Gespräch mit dem Jugendlichen suchen, um abzuklären, ob eine für ihn sowie alle übrigen Fahrgäste gefahrlose Mitnahme möglich ist.
  - Rechtlich ist der Ausschluss des Jugendlichen von der Mitfahrt vor Fahrtantritt gegeben
25. Sie fahren etwa um 13:33 Uhr mit einem Linienbus der Linie 47. Während der Fahrt bemerken Sie, dass zwei Jugendliche im hinteren Bereich Ihres Busses in einen Raufhandel verwickelt sind. Wie verhalten Sie sich?
- Bus anhalten, nach hinten gehen, Gespräch suchen
  - Wenn der Raufhandel trotz Gespräch fortgesetzt wird, Ausschluss von der Weiterfahrt
  - Zeugen für allfällige nachträgliche Beschwerden parat haben
  - Polizei rufen, wenn die beiden auf meine Anweisungen nicht reagieren
26. Sie kollidieren mit Ihrem Lkw auf der Bundesstraße 317 mit einem entgegenkommenden Pkw. Sie selbst sind nicht verletzt. Da kein Helfer vor Ort ist, müssen Sie selbst tätig werden. Welche Handlungen setzen Sie?
- Unfallstelle absichern (Warndreieck aufstellen)
  - Sich um die Verletzten kümmern, Erste Hilfe leisten
  - Polizei (Rettung oder Feuerwehr) alarmieren
27. Sie transportieren Ziegelsteine mit Ihrem Lkw von Wien nach Graz auf der Autobahn. Während der Fahrt bemerken Sie, dass Sie soeben eine Palette Ziegelsteine verloren haben. Wie verhalten Sie sich?
- Das Fahrzeug kontrolliert anhalten und verkehrssicher abstellen (Warnblinkanlage)
  - Warnweste anlegen
  - Unfallstelle absichern (Warndreieck aufstellen)
  - Polizei alarmieren (Autobahnmeisterei wird alarmiert)
28. Sie sind mit Ihrem Lkw bzw. Bus in einen Unfall mit einem Pkw verwickelt. Nur die beiden Fahrzeuge sind beschädigt. Die beteiligten Personen sind unverletzt. Sie haben eine Unfallmeldung zu erstellen. Wie gehen Sie vor?
- Wenn die Formulare für die Unfallmeldung vorhanden sind, dann sind diese vollständig auszufüllen.
  - Wenn die Formulare für die Unfallmeldung nicht vorhanden sind, dann sind folgende Daten auszutauschen und festzuhalten: Kfz-Kennzeichen, Fahrzeugtypen, Kfz-Farben, Daten zu den Fahrern (Name, Adresse, Telefonnummer, Führerscheinnummer), Darstellung des Schadens, Schilderung des Unfalls mit Skizze der Unfallstelle (Tathergang, Ort und Uhrzeit des Unfalls), Daten zur Versicherung, Namhaftmachung von Zeugen mit Kontaktdaten
  - Fotos der Unfallstelle und der Unfallfahrzeuge anfertigen (wenn möglich)
29. Sie fahren in die Haltestelle ein, die Kunden erwarten Sie schon. Wie können Sie sich eine ideale Startphase (Kunden begegnet Bus/Busfahrer) vorstellen, um eine gute Kundenorientierung zu gewährleisten?
- Entspannen Sie sich, wenn Sie die Fahrzeugtüre öffnen
  - Unterbrechen Sie alles was Sie bisher getan haben und konzentrieren sich ganz auf die neue Aufgabe – den eintretenden Kunden
  - Der eintretende Kunde hat Vorrang – ihm gilt jetzt die ganze Aufmerksamkeit.

- Wenn Sie sich deshalb bewusst dem Fahrgast zu. Er soll wahrnehmen, dass Sie auf sein Eintreten reagieren. Sie demonstrieren mit diesem Verhalten, dass er Ihnen wichtig ist.
- Wenn Sie den Fahrgast begrüßen und ansprechen, schauen Sie ihm in die Augen und lächeln Sie freundlich. Wenn Sie den Fahrgast bereits namentlich kennen, dann begrüßen Sie ihn doch mit seinem Namen.
- Beobachten Sie alle Kundenreaktionen und achten Sie auf Signale.

**30. Sie beliefern einen Stammkunden. Dieses Mal sind Sie in einen Stau geraten und kommen zwei Stunden zu spät zum Kunden. Dieser erwartet Sie schon mit einem ärgerlichen Gesichtsausdruck. Wie verhalten Sie sich?**

- Freundliche Begrüßung und umgehende Entschuldigung für die Verspätung
- Verständnis für den Ärger des anderen offen ansprechen.
- Grund für die Verspätung erklären. (Bei der Wahrheit bleiben)
- Für die Folgeaufträge das Bemühen um Pünktlichkeit artikulieren.

**31. Sie fahren mit Ihrem Linienbus in eine Haltestelle ein. Ein Fahrgast steigt bei der Fahrtür in Ihren Bus ein. Wie verhalten Sie sich, um ein möglichst positives Klima zwischen Ihnen und dem Fahrgast herzustellen?**

- auf ein gepflegtes persönliches äußeres Erscheinungsbild achten
- Blickkontakt herstellen
- wertschätzende Haltung als Grundeinstellung (Kunde als Partner verstehen)
- sich dem Fahrgast zuwenden
- verbale oder non-verbale Begrüßung
- Aufmerksamkeit auf den Fahrgast richten
- Freundlichkeit

**32. Sie sind mit Ihrem Lkw in einer fremden Stadt unterwegs. Sie fragen nach dem Weg und behindern damit den Nachfolgeverkehr. Ein zum Anhalten gezwungener Pkw-Fahrer hupt mehrmals. Dies ärgert Sie. Welche Handlungen sollten Sie keinesfalls setzen, um Ihnen und dem Ansehen Ihres Unternehmens nicht zu schaden?**

- bewusstes Behindern des übrigen Verkehrs
- ungebührliches Gestikulieren
- verbale Kraftausdrücke
- Raufhandel androhen

**33. Um Ihren Fahrplan einhalten zu können, müssen Sie die Haltestelle so rasch als möglich wieder verlassen. Genau in dieser Situation blockiert ein Tourist die Fahrtüre, um sich nach dem Weg zum Naturhistorischen Museum zu informieren. Wie gehen Sie im Sinne des Ansehens Ihres Unternehmens mit dieser Situation um?**

- sich dem Touristen zuwenden
- Frage aufnehmen und darauf reagieren
- wenn möglich: fachlich korrekte Beantwortung der Frage
- wenn nicht möglich: höflich die Unkenntnis mitteilen und/oder Alternativen (z.B. „Fragen Sie bitte den Passanten“) anbieten
- freundlich um Einsteigen oder Verlassen des Busses bitten, um den Fahrplan einhalten zu können

**34. Sie wurden im Zuge einer beruflichen Fahrt mit dem Lkw bei einem Unfall verletzt. Welche Folgen ergeben sich dadurch beruflich für Sie und für Ihr Unternehmen?**

- Dienstverhinderung aufgrund eines Krankenstandes
- Reduzierung des Entgelts aufgrund des Wegfalls von Diäten
- Entgeltfortzahlung durch Ihr Unternehmen
- Beschaffung von Ersatzpersonal
- Reparaturkosten
- mögliche erhöhte Versicherungskosten (bei Verschulden)
- mögliche Engpässe in der Belieferung

- usw.

**35. Sie fahren mit Ihrem Bus im Linienverkehr. Das Fahrzeug bleibt aufgrund eines technischen Defekts stehen. Eine Weiterfahrt ist nicht möglich. Welche Folgen ergeben sich dadurch für Sie und Ihr Unternehmen?**

- Ich fahre mit einem Ersatzfahrzeug, die mir zugeteilte Linie.
- Fahrplan kann nicht eingehalten werden
- Kunden beschwerten sich (Beschwerdemanagement muss aktiviert werden)
- Werkstättenkosten fallen an
- Fahrgastinformation an den Haltestellen und im Unternehmen

**36. Im Laufe Ihres Arbeitstages sind folgende belastende Ereignisse eingetreten: zahlreiche Beschwerden von Kunden, hohes Verkehrsaufkommen, Hitze, Verspätungen und Druck vom Vorgesetzten. Nach Beendigung des Arbeitstages fühlen Sie sich gestresst. Was machen Sie, um diesen Stress bestmöglich bewältigen zu können?**

- Ruhe: z.B. Musik hören, Entspannungsübungen, Ein Bad nehmen
- Bewegung: Sport betreiben
- Sexualität
- Flüssigkeit aufnehmen: anti-alkoholisch und ungesüßt (z.B. Wasser)

**37. Sie befördern eine Gruppe von Senioren. Wie verladen Sie deren Gepäckstücke möglichst Wirbelsäulen schonend in Ihren Reisebus?**

- in die Knie gehen und den Rücken gerade halten
- die Last so nahe wie möglich am Körper halten

**38. Sie haben einen langen und anstrengenden Arbeitstag als Lenker vor sich. Mit welchen Lebensmitteln stellen Sie Ihre körperliche und geistige Vitalität sicher?**

- Wasser
- Brot
- Obst
- Gemüse
- Müsliriegel
- Buttermilch
- usw.

**39. Sie fühlen sich nach einem langen und anstrengenden Arbeitstag als Lenker müde und ausgelaugt. Welche stressbedingten Situationen können dazu geführt haben?**

- Stau
- unvorhergesehene Ereignisse (z.B. Kind läuft auf Straße)
- Unfälle
- Konflikte mit Kunden, Kollegen, Vorgesetzten
- Zeitdruck
- Witterungsverhältnisse
- Straßenverhältnisse
- Leistungsdruck
- usw.

**40. Sie feiern mit Ihren Freunden bis Mitternacht und trinken dabei alkoholische Getränke. Um 6:00 Uhr in der Früh des darauffolgenden Tages müssen Sie Ihren Dienst als Lenker antreten. Welche Maßnahmen setzen Sie, um wieder fahrtauglich zu werden?**

- Dienst kann nicht angetreten werden; es können keine Maßnahmen gesetzt werden

**41. Sie müssen Milchprodukte transportieren. Mit welchem Fahrzeug führen Sie diese Lieferung durch? Warum verwenden Sie genau dieses Transportmittel?**

- Kühlfahrzeug
- mit Transportkühlgerät, um die gewünschte Temperatur sicherstellen zu können
- die sog. Kühlkette darf nicht unterbrochen werden

**42. Sie unterhalten sich mit einem Kollegen. Dieser berichtet Ihnen über seinen bevorstehenden Transport mittels Rollender Landstraße. Was versteht man darunter und welche Vorteile sind damit für Sie als Lenker verbunden?**

- begleiteter Transport auf der Schiene
- verbringen der Lenkpausen bzw. der Ruhezeiten auf der Schiene (während Ihr Lkw fortbewegt wird)

**43. Sie unterhalten sich mit einem Freund und wollen diesen davon überzeugen, dass die Fahrt mit dem Bus gegenüber der Bahn Vorteile aufweist. Welche Vorteile können Sie hier aufzählen?**

- Tür zu Tür-Transport
- individuelle Zeitgestaltung (kein Fahrplan)
- individuelle Routengestaltung
- individuelle Preisgestaltung

**44. Sie fahren um 7:30 Uhr die Linie 37a und blicken in Ihren Rückspiegel. Welche Personengruppe müssten Sie dort erkennen? Welche Zielgruppen nutzen sonst noch vorwiegend den Linienverkehr?**

- Schüler
- Pensionisten
- Berufspendler
- Jugendliche/Lehrlinge