

**TUR**

TRANSPORTERHVERVETS  
UDDANNELSER



---

# 48738 Formidling og samarbejde i Flextrafik

*Vejledende undervisningsplan udgivet af TUR*

Januar 2023

## Formidling og samarbejde i Flextrafik

Vejledende undervisningsplan udgivet af TUR

### Undervisningsplanens baggrund:

Baggrunden for undervisningsplanen er et ønske om at opdatere deltagerens viden om og kompetencer i formidling og samarbejde.

Flextrafikken foregår i tæt samarbejde mellem Trafikselskaberne, driftsplanlægningen/kørsels-kontorerne og vognmænd/chauffører. Der stiller krav til vognmænd og chauffører ift. at kunne samarbejde og formidle og indgå i dialog med både kunder og de øvrige aktører i systemet.

Trafikselskaberne forventes gradvist indføre krav om uddannelse for ejere af vognmandsvirksomheder i Flextrafikken. Derfor er der udviklet fire AMU-uddannelser, hvoraf "**Formidling og samarbejde i Flextrafik**" udgør det ene af modulerne.

## 1: Målformulering

### Uddannelsesmålet:

Deltageren har efter uddannelsen viden om rammer for formidling af målrettet og præcis information til medarbejdere i flextrafik byggende på tjenstlige regler og vilkår fastsat af trafikselskaberne. Deltageren kan på denne baggrund etablere konstruktive samarbejdsrelationer både internt og eksternt i flextrafikken.

Deltageren kan med udgangspunkt i flextrafikens driftsmæssige karakteristika indgå i konstruktiv dialog ved uoverensstemmelser med medarbejdere og samarbejdspartnere og iagttage en professionel distance, samt overholde fastsatte etiske principper i flextrafikken, herunder overholdelse af tavshedspligt. Deltageren kan ved stridigheder håndtere fysiske og psykiske modsætningsforhold og reetablere en normal situation inkluderende alle tilstedeværende aktører jf. trafikselskabernes retningslinjer.

Deltageren har viden om, hvordan man bidrager til et godt arbejdsmiljø gennem en positiv omgangstone overfor medarbejdere og samarbejdspartnere i flextrafikken. Deltageren kan desuden bidrage til egen og andres udvikling gennem konstruktiv feedback og ved at deltage aktivt i oplæring af medarbejdere i flextrafikken.

Deltageren erhverver branchecertifikat jf. trafikselskabernes bestemmelser.

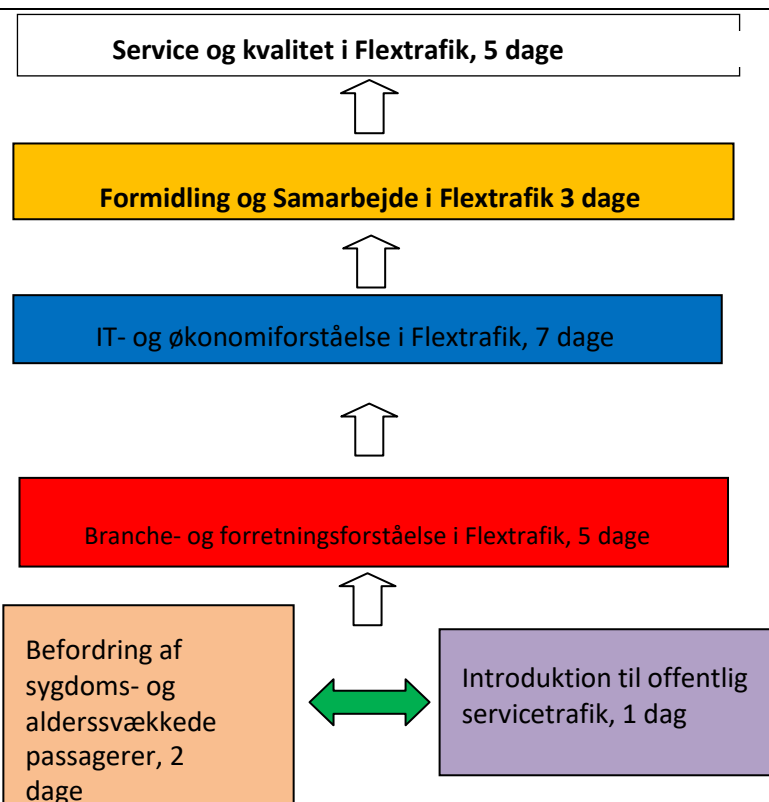
<b>2: Uddannelsesmålets formelle rammer</b>	
<i>FKB</i>	<p><b>Målet indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:</b></p> <p>2261 (AK) Transportoptimering (FKB)</p>
<i>Varighed</i>	3,0 dage = 22,2 time
<i>Myndighedskrav</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduktion til offentlig servicetrafik, 1 dag</li> <li>- Befordring af sygdoms- og aldersvækkedepassagerer, 2 dage</li> <li>- Befordring af fysisk handicappede passagerer, 2dage (krav for chauffører, der kører med liftbil og anvender trappemaskiner)</li> <li>- Ajourføring af chauffører i offentlig servicetrafik (3 dage) er en ajourføring, der refererer til de første to AMU- uddannelser, og indeholder endvidere en opdatering i energirigtig kørsel og førstehjælp.</li> </ul> <p>På samme linje vil trafikselskaberne gradvist indføre krav omuddannelse for de ejere og driftschefer, der arbejder med drift og disponering i vognmandsvirksomheder i flextrafikken. Der er udviklet fire AMU-uddannelser, hvoraf "Formidling og samarbejde i Flextrafik" udgør det ene af modulerne.</p> <p>Uddannelsen afsluttes med en prøve på 45 minutter i de emner, der indgår i undervisningen. Prøven, der gennemføres i Multitest, består af 10 multiple choice spørgsmål og en case-opgave. De materialer, som har været anvendt i undervisningen må bruges som hjælpemidler under prøven.</p> <p><i>Personbefordringsbranchens kvalitetssekretariat (PKS) udsteder branchecertifikat til de chauffører, som består den afsluttende prøve.</i></p>

### 3: Uddannelsesmålets placering i uddannelsesstruktur

Der er ikke særlige adgangskrav, men det anbefales at deltagerne har gennemført arbejdsmarkedsuddannelserne: "Introduktion til offentlig service trafik" og "Befordring af sygdoms- og alderssvækkede".

*Det anbefales, at uddannelsesmålene gennemføres i den viste rækkefølge.*

*Der udstedes selvstændigt branchecertifikat for modulet.*



### 4: Uddybende målformulering

4a Supplerende målformuleringer

#### Kommunikation & formidling

Viden om kommunikation og formidlingsteknik  
Kan udføre grundlæggende formidling

#### Introduktion til problemløsning (model)

Kan identificere udfordringer vedr. kommunikation og samarbejde i flextrafik  
Kan identificere mulige årsager bag udfordringerne  
Kan analysere mulige årsager og udvikle løsningsforslag i.f.t. udfordringerne

#### Samarbejde og feedback

Kan samarbejde i et team  
Kan udføre selvevaluering og give feedback

#### Kulturforståelse

Har kendskab til begreberne kultur og kulturforskelle  
Har kendskab til begrebet virksomhedskultur  
Har viden om hvordan kulturforskelle kan give anledning til konflikter i flextrafikken  
Kan forebygge, at kulturforskelle fører til konflikter i flextrafik

#### Arbejds miljø og konflikthåndtering

Kan definere hvad en konflikt er - og hvad, der får den til at opstå  
Har viden om konflikttyper og forskellige former for konfliktadfærd

### Vejledende undervisningsplan for 48738: Formidling og samarbejde i Flextrafik

	<p>Har viden om konflikttrappen Kan anvende konflikttrappen og andre redskaber ift. at analysere en konflikt Kan komme med forslag til løsning af forskellige typer af konflikter</p> <p><b>Introduktion til Læringscirklen &amp; Introduktion til Udviklingsplanen (UP)</b> Har viden om læringscirklen som redskab til personlig og faglig udvikling Kan anvende udviklingsplanen som redskab til udvikling af egen virksomhed</p>
<i>4b Vejledende timefordeling</i>	<p>Kommunikation &amp; formidling (4 timer) Introduktion til problemløsning: udfordringer, årsager og løsninger (4,4 time) Kommunikation, samarbejde og feedback (4,4 time) Kulturforståelse (3,5 time) Arbejds miljø og konflikthåndtering (3,5 time) Introduktion til Læringscirklen &amp; Introduktion til Udviklingsplanen (1 time) Afsluttende prøve og evaluering (1,4 time)</p> <p>I alt 22,2 time</p>
	<p><u>Dag 1:</u> Velkomst og program og proces Kommunikation og formidling Introduktion til problemløsning Feed-back (model)</p>
	<p><u>Dag 2:</u> Kommunikation og samarbejde i praksis (øvelser + feedback) Kulturforståelse</p>
	<p><u>Dag 3:</u> Arbejds miljø og konflikthåndtering Analyse af årsager og udvikling af forslag til løsninger Introduktion til læringscirklen og udviklingsplanen Afsluttende prøve Evaluering og afslutning</p>
<i>4c Afholdelsesformer</i>	<p>Undervisningen gennemføres fra kl. 08.00 – 15.24, 3 dage à 7,4 time. Undervisningen gennemføres som en kombination af korte oplæg, individuelt arbejde, gruppearbejde og fælles drøftelse i plenum. De praktiske øvelser kan med fordel gennemføres i udendørs øvelsesterræn, hvis et sådant forefindes.</p>

## 5: Anbefalede deltagerforudsætninger

	<ul style="list-style-type: none"><li>- 47874, Introduktion til offentlig servicetrafik</li><li>- 48104, Befordring af sygdoms- og alderssvækkede</li><li>- 48736 Branche- og Forretningsforståelse i Flextrafik</li><li>- 48737 IT- og økonomiforståelse i Flextrafik</li></ul> <p>Det anbefales, at der er max. 18 kursister på holdet.</p>

## 6: Værktøj til kompetenceafklaring

Der kan ikke opnås afkortning af uddannelsen på baggrund af individuel kompetencevurdering (IKV).

## 7: Faciliteter

<i>Udstyr og materialer</i>	Intet særligt udstyr
<i>Lokaler</i>	Undervisningslokale med PC, projektor, AV-udstyr osv. Evt. PC/tablet til elever
<i>Undervisningsmaterialer</i>	PowerPoint præsentation udarbejdet af den enkelte institution, evt. i samarbejde med det lokale trafikselvskab Udbudsmateriale fra det lokale trafikselvskab Elevmappe med materialer/kopi af undervisningsmaterialer i digital form Links til relevante materialer, lovgivning og bekendtgørelser

## 8: Faglærer kvalifikationer

<i>Faglige kvalifikationer</i>	<p>Det er vigtigt, at faglæreren mestrer de fag/emner der undervises i og har de nødvendige kompetencer, både fagligt og pædagogisk.</p> <p>Det anbefales, at faglæreren har gennemgået:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 47874 Introduktion til Offentlig servicetrafik</li> <li>- 48736 Branche- og Forretningsforståelse i Flextrafik</li> <li>- 48737 IT- og økonomiforståelse i Flextrafik</li> <li>- 48739 Service og kvalitet i Flextrafik (5 dage)</li> </ul>
--------------------------------	---

## 9: Afsluttende certifikatprøve

<p><i>Teoretisk prøve</i></p>	<p>Regler for den teoretiske prøve:</p> <p>Prøven løses selvstændigt med brug af udleverede hjælpemidler og notater/materialer (lommeregner, blyant og papir er tilladt).</p> <p>Deltagernes gennemførelse af den teoretiske prøve overværes af en tilsynsførende. Den tilsynsførende skal være en person, som ikke har kompetence til at undervise i emnerne.</p> <p>Den teoretiske prøve omfatter 10 spørgsmål (multiple choice) og 1 case-opgave. Prøvens varighed: 45 minutter.</p> <p>Der må kun anvendes prøver udarbejdet af <i>Personbefordringsbranchens kvalitetssekretariat (PKS)</i>, og prøven bestilles i Multitest senest 24 timer, inden prøven skal gennemføres.</p> <p>Ved bestillingen af den teoretiske test, fastlægger institutionsadministrator følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dato og tid for testen. Det er starttidspunktet, der skal angives.</li> <li>2. Tilsynsførende er den person, som skal holde opsyn og være til stede i lokalet under prøven. Den tilsynsførende må ikke have faglig kompetence til at undervise i målene.</li> <li>3. Underviser er den person, der har undervist holdet.</li> </ol>
<p><i>Ikke beståede prøver og omprøver.</i></p> <p><i>Klagemuligheder</i></p>	<p>Prøvespørgsmålene må under ingen omstændigheder kopieres til noget medie, og naturligvis slet ikke bringes til deltagernes kendskab.</p> <p>AMU-bevis samt Branchecertifikat kan kun udstedes af uddannelsesstedet til de deltagere, som efter underviserens vurdering har gennemført og erhvervet de kompetencer med tilfredsstillende resultat, som beskrevet i målet med uddannelsen, og som har bestået den afsluttende certifikatprøve med <b>minimum 80%</b> rigtige besvarelser samt ud fra en subjektiv vurdering af case-opgaven.</p> <p>Hvis en deltager ikke består den teoretiske prøve, kan deltageren indstilles til en omprøve. Hvis en deltager ikke består den teoretiske prøve, kan vedkommende tidligst komme til omprøve dagen efter den ordinære prøve. Hvis deltageren heller ikke består omprøven, kan vedkommende tidligst komme til 2. omprøve igen efter endnu en hverdag. Hvis deltageren ikke består 2. omprøve, skal vedkommende gennemføre kurset igen i sin helhed.</p> <p>Deltagere: Uddannelsesinstitutionen behandler eventuelle klager fra deltagere i henhold til "Bekendtgørelse om fælles kompetencebeskrivelser og om Arbejdsmarkedsuddannelser", Bek.nr. 802 af 22/09/2003.</p>

--	--