



Analyse af kompetencekrav til turistbuschauffører

December 2016

Mærsk Nielsen HR

Jystrup Bygade 4
4174 Jystrup
Tlf. 35 13 22 77
E-mail: lizzie@maersk-nielsen.dk
www.maersk-nielsen.dk

ISBN: 978-87-92324-72-6

December 2016

Anvendte fotos i rapporten kommer fra Colourbox

Analyserapporten er udarbejdet af konsulenter fra Mærsk Nielsen HR
for Transporterhvervets Uddannelser

Indholdsfortegnelse

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Indledning | 5 |
| 1.1 Formål med analysen | 5 |
| 1.2 Analysens baggrund | 5 |
| 1.3 Analysemetoder og design | 5 |
| 1.4 Projektets organisering | 6 |
| 1.5 Analyserapportens indhold | 6 |
| 2. Præsentation af turistbusbranchen | 8 |
| 2.1 Udviklingstendenser for turistbusbranchen | 8 |
| 2.2 Jobprofiler | 11 |
| 2.3 Chauffører i branchen | 13 |
| 3. Kompetencekrav til chaufførerne | 16 |
| 3.1 Teknisk-faglige kompetencekrav | 16 |
| 3.2 Almen-faglige kompetencekrav | 20 |
| 3.3 Personlige kompetencekrav | 23 |
| 4. Branchens anvendelse af kompetenceudvikling | 26 |
| 4.1 Anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelser og erhvervsuddannelsen .. | 26 |
| 4.2 Virksomhedsinterne kursus- og udviklingsaktiviteter | 37 |
| 4.3 Uddannelsesplanlægning | 38 |
| 5. AMU inden for turistbusområdet | 41 |
| 5.1 Eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser | 41 |
| 5.2 Branchens ønsker til arbejdsmarkedsuddannelser | 44 |
| 5.3 Opsamling på behov for arbejdsmarkedsuddannelser | 51 |
| 6. Forslag til AMU-kursuspakker | 53 |
| 6.1 AMU-kursuspakker i relation til lovpligtig EU-efteruddannelse | 53 |
| 6.2 Øvrige AMU-kursuspakker | 55 |
| 7. Bilag | 58 |
| 7.1 Interviewguide | 58 |
| 7.2 Arbejdsmarkedsuddannelser specifikt rettet mod turistbuschauffører .. | 60 |



1. Indledning

1.1 Formål med analysen

Formålet med denne analyse har været at få afdækket kompetencekravene til turistbuschauffører. Analysen har desuden skullet analysere behovet for etablering af nye arbejdsmarkedsuddannelser inden for brancheområdet.

Som led i analysen skulle der foretages en sammenstilling af de arbejdsmarkedsuddannelser, der allerede eksisterer, og disse skulle sammenholdes med de afdækkede kompetencekrav til chaufførerne.

Formålet med analysen har desuden været at udforme AMU-kursuspakker, der kan tilgodese turistbuschaufførernes kompetenceudviklingsbehov, så kursuspakkerne kan synliggøres på f.eks. amukurs.dk.

1.2 Analysens baggrund

Nogle af de skoler, der udbyder og gennemfører arbejdsmarkedsuddannelser til turistbusbranchen har over for Transporterhvervets Uddannelser peget på et behov for revision af de eksisterende og udvikling af nye arbejdsmarkedsuddannelser.

Analysen gennemført for Vejtransportrådet viser desuden, at der de senere år er sket store ændringer af turistbusbranchen og busbranchen som helhed, og at der er et behov for analyser, der kan afdække udviklingen i branchen¹.

1.3 Analysemetoder og design

Analysen startede med gennemførelsen af en desk research, der belyste den aktuelle udvikling i turistbusbranchen. I desk researchen blev der bl.a. taget udgangspunkt i rapporten "Succeshistorier fra logistik- og vejtransportbranchen" fra november 2014, der er blevet udarbejdet for Vejtransportrådet samt "Temperaturmåling af erhvervsmæssig gods- og persontransport – Sammenfatning" fra Vejtransportrådet fra april 2015.

¹ "Temperaturmåling af erhvervsmæssig gods- og persontransport – Sammenfatning". Vejtransportrådet, april 2015.

Desk researchen har bl.a. haft fokus på at få belyst, hvordan turistbuskørslen hænger sammen med den øvrige buskørsel, så der herigennem kunne afdækkes eventuelle supplerende kompetencekrav til chaufførerne.

Der er gennemført interview med repræsentanter fra 11 turistbusvirksomheder. Syv af disse virksomheder har base øst for Storebælt, mens fire af virksomhederne har base vest for Storebælt. Interviewene er primært blevet gennemført som telefoninterview.

Gennem interviewene er udviklingstendenserne og kompetencekravene til chaufførerne blevet afdækket.

I interviewene har der bl.a. været fokus på:

- Karakteristika ved turistbusbranchen, f.eks. virksomhedsstørrelse, typer af arbejdsopgaver, kunder og antal medarbejdere
- Turistbuschaufførernes jobprofiler
- Medarbejdernes sammensætning i forhold til f.eks. køn, alder, uddannelsesbaggrund samt heltids-/deltidsansættelse
- Kompetencekrav til medarbejderne
- Medarbejdernes kompetenceudviklingsbehov
- Efteruddannelse af medarbejderne, herunder anvendte læringsformer i virksomhederne
- Virksomhedernes kendskab til og anvendelse af AMU.

Der er desuden blevet gennemført interview med to faglærere fra Learnmark Horsens, som udbyder arbejdsmarkedsuddannelser målrettet turistbuschauffører.

1.4 Projektets organisering

Analyseprojektet er gennemført i et samarbejde mellem uddannelseskonsulenter i Transporterhvervets Uddannelser og konsulenter fra Mærsk Nielsen HR.

Der blev nedsat en styregruppe bestående af repræsentanter fra Transporterhvervets Uddannelser.

1.5 Analyserapportens indhold

I kapitel 2 er der en præsentation af turistbusbranchen. Kapitlet sætter først fokus på udviklingstendenserne i branchen. Derefter præsenteres der jobprofiler for turistbuschauffører. Kapitlet afsluttes med et afsnit om karakteristika ved de chauffører, der er ansat i branchen.

Kapitel 3 beskriver de kompetencekrav, virksomhederne stiller til chaufførerne inden for turistbuskørsel. Dette gælder både de formelle myndighedskrav, der stilles til chaufførerne, og de øvrige kompetencekrav, transportvirksomhederne selv stiller til deres medarbejdere.

Kompetencekravene er beskrevet under disse tre overskrifter: Teknisk-faglige kompetencekrav, almen-faglige kompetencekrav og personlige kompetencekrav.

I kapitel 4 er en præsentation af turistbusbranchens anvendelse af kompetenceudvikling i forhold til de ansatte chauffører. Kapitlet sætter først fokus på anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelser, hvorefter der er fokus på virksomhedsinterne kursus- og udviklingsaktiviteter. Kapitlet afsluttes med et afsnit om uddannelsesplanlægning.

Kapitel 5 sætter fokus på arbejdsmarkedsuddannelser i relation til turistbusområdet. Først præsenteres de eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser, hvorefter branchens ønsker til nye arbejdsmarkedsuddannelser præsenteres. Kapitlet afsluttes med en opsamling om behov for arbejdsmarkedsuddannelser for turistbuschauffører.

I kapitel 6 præsenteres forslag til AMU-kursuspakker målrettet turistbuschauffører. Der præsenteres først AMU-kursuspakker i relation til den lovpligtige EU-efteruddannelse, hvorefter der præsenteres forslag til øvrige AMU-kursuspakker.

Kapitel 7 indeholder to bilag. I bilag 7.1. findes interviewguiden, der er anvendt til interview af repræsentanter fra turistbusvirksomhederne. I bilag 7.2 er der en gengivelse af de handlingsorienterede målformuleringer for arbejdsmarkedsuddannelserne, der helt specifikt har fokus på udvikling af turistbuschaufførernes kompetencer.



2. Præsentation af turistbusbranchen

I dette kapitel vil turistbusbranchen blive præsenteret.

Kapitlet sætter først fokus på udviklingstendenserne i branchen. Derefter præsenteres jobprofiler for turistbuschauffører.

Kapitlet afsluttes med et afsnit om karakteristika ved de chauffører, der er ansat i branchen.

2.1 Udviklingstendenser for turistbusbranchen

Turistbusbranchen består både af virksomheder, der primært arbejder med turistbuskørsel, samt virksomheder der har et bredere forretningsområde, der også omfatter f.eks. rutekørsel, skolekørsel og kørsel med handicappede.

I forhold til tidligere er der i dag flere virksomheder i turistbranchen, der beskæftiger sig med "blandet" kørsel.

Virksomhederne, der udfører "blandet" kørsel i stedet for "blot" turistbuskørsel, har typisk en mere stabil ordretilgang, end de virksomheder der udelukkende udfører turistbuskørsel, der er sæsonbetonet.

Brancheanalysen, som Danske Busvognmænd gennemførte af branchens nøgletal fra 2008-2012, viser, at turistbustrafikken tog et dyk med den økonomiske krise i 2008. Krisen for turistbusbranchen nåede bunden i 2011, hvor årets resultat efter skat var reduceret til 38 pct. i forhold til niveauet i 2008. I 2012 var branchen tilbage på niveauet fra 2008.²

Analysen viste, at der var store regionale forskelle, i forhold til hvordan busvirksomhederne klarede sig. Således var busselskaberne på Sjælland og i Hovedstadsområdet hurtigere til at vende resultaterne i branchen til det bedre, mens de fynske og jyske vognmænd i større grad oplevede faldende afkastningsgrader i 2012.

Endnu større betydning for den økonomiske situation viste sig dog at være virksomhedens størrelse. De mellemstore virksomheder med en balance-

² Artikel fra Danske Busvognmænd den 29. november 2013.

sum³ på 5-20 mio. kr. havde i de foregående år haft mere stabile afkastningsgrader end de øvrige selskaber.

Ifølge Busmagasinet har turistbusvirksomhederne samlet set haft en god økonomisk fremgang i de senere år, men væksten i branchen har ikke været ligeligt fordelt over hele landet og mellem virksomhederne.⁴

Den samlede indtjening for 88 turistbusvirksomheder blev mere end fordoblet fra 2012 til 2015.⁵ Mens virksomhederne i Region Hovedstaden havde en tredobling af deres nettoresultat, havde de i Region Sjælland en fordobling af nettoresultatet, og i Region Syddanmark havde de knap 40 % forøgelse af nettoresultatet.

Kørsel med turister til udlandet er gennem de senere år blevet meget presset. Lavprisselskabernes flyrejser har taget en stor del af markedet, og ændrede sikkerhedsregler for anvendelse af sovebusser i 2005 har haft den betydning, at lange busrejser er blevet mindre attraktive for turisterne.⁶

Samtidig er turistrejser til nærområder som Sverige og Norge blevet meget begrænset. Både Norge og Sverige er forholdsvis dyre ferielande, og da ferierejser med bus især tiltrækker de prisbevidste forbrugere, bliver der færre af disse kørsler.

På den ene side rejser danskerne mere, end de nogensinde tidligere har gjort, men på den anden side får rejsens pris og tidsforbruget til selve rejsetiden større betydning. Danskerne vil gerne rejse billigt og hurtigt, og dette er med til at presse branchen i forhold til turistbuskørsel til udlandet.

Der er således en tendens til, at turistbuskørslen bliver begrænset til især at bestå af kørsel inden for Danmarks grænser. Her er der til gengæld fortsat et marked for såvel den type af turistbuskørsel, der primært har fokus på transport mellem to punkter, f.eks. for en fodboldklub, og den type af transport der især har fokus på, at passagererne skal have en oplevelse ud af kørslen, f.eks. turistbuskørsel for en pensionistforening.

³ Balance udgøres af summen af aktiverne og passiverne. I et regnskab skal aktiverne og passivernes samlede beløb være ens, og dette kaldes balancesummen. Aktiverne består af alt det virksomheden har investeret i, og dermed binder sine penge i. Dette kan fx være transport, varelager, inventar osv. Passiverne viser, hvordan aktiverne er finansieret. Dette består bl.a. af virksomhedens egenkapital, kreditorer osv.

⁴ Busmagasinet, Danske Busvognmænd. Oktober 2016.

⁵ Fra 37 mio. kr. i 2012 til 80 mio. kr. i 2015.

⁶ Vejtransportrådets notat af den 23. april 2015 om "Temperaturmåling af erhvervsmæssig gods- og persontransport – sammenfatning".

Der er dog fortsat nogle af virksomhederne i branchen, der har en væsentlig del af deres kørsler i udlandet. En repræsentant fra en af disse virksomheder fortæller:

"Omkring halvdelen af vores turistbuskørsel foregår i udlandet, mens resten er 1-dagsture. Vi kører f.eks. til mange foldboldstævner her i efteråret... Vi har så meget kørsel af forskellig slags, at vi ikke behøver at afskedige nogen i lavsæsonen. Vi har kontrakter med fodbold og håndboldklubber om at køre for dem, og der sker en masse på det område."

Ifølge Vejtransportrådets notat af den 23. april 2015 om "Temperaturmåling af erhvervsmæssig gods- og persontransport – sammenfatning" er der et grundlæggende ønske i busbranchen om "fair konkurrence" hos de virksomheder, der udfører persontransport med bus. Generelt er branchen tilfreds med samarbejde med Skat om bl.a. at få præciseret de eksisterende regler om momsbetaling, men der er et ønske om at sikre den fair konkurrence ved at ændre på især følgende tre forhold:

- Mere kontrol af, om udenlandske busser afregner korrekt moms ved national kørsel.
- Klarere afgrænsning mellem turist- og rutekørsel. Det kan f.eks. være i forhold til kørsel til særlige begivenheder som golfture og markeder eller kørsel af skoleelever til svømmehal. Dette anser virksomheden for at være turistkørsel, mens trafikselskabet anser det for at være rutekørsel.
- Sikre at den offentlige servicetrafik ikke fjerner grundlaget for taxikørsel i landdistrikterne.

Det fremhæves desuden i analysen, at indførelsen af skolereformen med heldagsskolen har betydet, at flere skolebørn skal transporteres på de samme tidspunkter. Den reducerede fleksibilitet gør, at der er brug for flere busser og chauffører, og branchen har derfor en forventning om, at det samlet set vil blive dyrere at transportere skolebørn.

Ifølge brancheanalysen fra Danske Busvognmænd vil der blive et øget behov for transport som følge af flere ældre, flere syge samt øget transport af skoleelever som følge af nedlægning af de små skoler.

Organisationen peger også på, at 75 pct. af branchens omsætning stammer fra stat og kommuner. Derfor er det også primært den del af organisationens 339 medlemmer⁷, der alene eller primært arbejder med turistbuskørsel, der er særligt konjunkturfølsomme.

⁷ Årstal: 2013

Analysen peger desuden på, at mange turistvognmænd har været dygtige til at tage konkurrencen op med udenlandske vognmænd, der f.eks. kører til Danmark og henter skigæster.

Der er gode udviklingsmuligheder for turistbusbranchen i hovedstadsområdet, da København vokser som turistby. Det er især krydstogtturismen og kongresaktiviteterne, der er stigende.⁸

Turistbranchen er sæsonbetonet, og det betyder, at der ligger mange arbejdstimer i foråret, sommeren og det tidlige efterår. I disse perioder er der udover de fastansatte chauffører også ansat afløsere.

De faste chauffører har mange arbejdstimer i de travle perioder, men det betyder til gengæld, at de kan afspadsere deres overtimer i de øvrige af årets måneder.

En af interviewpersonerne fortæller:

“Vores arbejde er sæsonbetonet, og der ligger mange arbejdstimer i maj-september, og det betyder, at mange chauffører afspadserer i vinterhalvåret... Sidste sommer blev der ansat 20 chauffører, som var ansat til september, heraf var der kun fire, der blev afskediget, fordi de resterende kunne afspadsere deres overtimer.

På denne måde er det muligt for mange af virksomhederne at fastholde deres chauffører hele året på trods af sæsonudsving.

2.2 Jobprofiler

Som det fremgår af de foregående afsnit, så er der turistbusvirksomheder, der udelukkende beskæftiger sig med turistbuskørsel, mens der er andre virksomheder, der udover turistbuskørsel også har f.eks. rutekørsel, skolekørsel og handicapkørsel.

I en del af de turistbusvirksomheder, der varetager blandet kørsel, arbejder nogle af chaufførerne udelukkende med turistkørsel. Dette hænger sammen med, at det ifølge flere af interviewpersonerne stiller store krav til chaufførernes kompetencer at varetage denne form for turistbuskørsler, og at de derfor er selektive i udvælgelse af chauffører hertil.

⁸ Dansk Busvognmænds nyhedsbrev, 24. november 2016.

I andre turistbusvirksomheder med blandet kørsel arbejder chaufførerne med flere forskellige kørsler fra dag til dag – alt efter hvad der er behov for i forhold til at få arbejdsplanen til at gå op.

Der er altså primært to forskellige jobprofiler med turistbuschauffører:

- Ren turistbuskørsel
- Blandet kørsel med turistbus kombineret med f.eks. kørsel med skolebørn, rutebuskørsel, kørsel med handicappede, skolebus, rutebus, handicappede og/eller togbuskørsel.

Nogle af turistbuschaufførerne kører udelukkende i Danmark, mens andre både kører i Danmark og i udlandet. Dette afhænger selvfølgelig både af den enkelte virksomhed, de er ansat i, og af chaufførernes egne ønsker.

For langt de fleste turistbuschauffører består arbejdsopgaverne næsten udelukkende i at varetage selve kørslen. Til denne arbejdsopgave hører naturligvis varetagelse af den kundeservice, som den konkrete kørsel kræver.

I de fleste turistbusvirksomheder er det primært eller udelukkende en leder, der varetager planlægning af kørsel, herunder også fastlæggelse af ruten. Flere interviewpersoner peger dog på, at det er helt centralt, at chaufførerne også selv er i stand til at udføre ruteplanlægning. Dette gælder ikke mindst detailplanlægning i forhold til f.eks. gæsternes ønsker eller pludseligt opståede trafikale situationer, der betyder, at der skal vælges en alternativ rute i forhold til den planlagte rute.

Turistbuschaufførerne skal desuden varetage rengøring og let vedligehold af bussen, f.eks. udskiftning af en pære.

Turistbusvirksomhederne har typisk en eller flere ledere, der varetager kørselsplanlægningen. En del af disse ledere har tidligere arbejdet som buschauffør, og de kender dermed branchen godt – set fra chaufførsiden. Nogle af lederne har en uddannelse som kørselsleder/kørselsdisponent. Uddannelsen kan tages som en overbygning på en erhvervsuddannelse som chauffør.



2.3 Chauffører i branchen

De gennemførte interview med repræsentanter fra turistbusvirksomhederne viser, at nogle af virksomhederne udelukkende beskæftiger sig med turistbuskørsel, mens andre virksomheder også har f.eks. rutebuskørsel, skolekørsel og handicapkørsel.

I de fleste af virksomhederne med blandet kørsel er der ansat chauffører, der specifikt kører turistbuskørsel, mens der i nogle få af de øvrige virksomheder er chauffører, der kører blandet kørsel.

Der er stor variation i de interviewede virksomheders størrelse. De mindste virksomheder har op til 10 faste chauffører, der udelukkende kører turistbuskørsel, mens de største virksomheder har over 200 faste chauffører, hvoraf en større eller mindre andel af chaufførerne udelukkende kører turistbuskørsel.

Alle virksomhederne har chaufførafløsere, der primært arbejder i højsæsonen. Nogle af virksomhederne har flere afløsere, end de har faste chauffører. En repræsentant fra en af de mindre turistbusvirksomheder fortæller:

“Vi har 10-12 faste chauffører, og hertil kommer 15-20 afløsere. Mellem afløserne er der nogle, der kun arbejder få dage om året, mens der er andre, der arbejder hver 2. weekend.”

Afløserne er typisk pensionister og personer på efterløn, men der er også andre løst ansatte turistbuschauffører.

En repræsentant fra en af virksomhederne fortæller:

“Vi har 23 busser i virksomheden, og der er ansat 23-26 chauffører. Heraf er nogle faste chauffører, mens andre er afløsere. Udover pensionister og efterlønnere, så har vi også studerende og personer, der har fuldtidsarbejde et andet sted, ansat.”

Langt hovedparten af turistbuschaufførerne er mænd, og stort set alle chaufførerne er etnisk danske. Det er kun et fåtal af virksomhederne, der har ansatte af anden etnisk oprindelse end dansk.

I nogle af virksomhederne har de udelukkende mandlige turistbuschauffører, mens det i de øvrige virksomheder højst er 1/5 af de faste chauffører, der er kvinder. Blandt de løst ansatte udgør de kvindelige chauffører en endnu mindre andel.

Den lille andel af kvindelige chauffører skyldes ikke, at branchen ikke er interesseret i at ansætte kvindelige turistbuschauffører, men at mange kvindelige buschauffører ikke ønsker at arbejde som turistbuschauffører.

En repræsentant fra en af de virksomheder, der ikke har kvindelige chauffører, fortæller:

"Chaufførerne skal være servicemindede. Dette er der mange kvinder, der er rigtige gode til, og i lyset af det er det ærgerligt, at vi ikke har kvindelige turistbuschauffører. Det er ret typisk, at kvinderne ikke ønsker job som turistbuschauffører, og det hænger nok sammen med de skiftende arbejdstider. De søger heller ikke jobbet selvom de ikke har små børn mere."

En anden interviewperson peger ligeledes på, at de gerne vil have flere kvindelige chauffører, men at det er svært at fastholde kvindelige chauffører. Interviewpersonen fortæller:

"Nu er alle vore turistbuschauffører mænd. Tidligere var der også en kvindelig chauffør... de har en anden ro... de bliver ikke hængende så længe i branchen... måske skyldes det den lidt hårde tone, der nogle gange er mellem chaufførerne... det hænger nok også sammen med, at det er lidt af et rakkerliv at være turistbuschauffør."

Nogle af de øvrige interviewpersoner peger ligeledes på, at det kan være vanskeligt at forene jobbet som turistbuschauffør med et familieliv. En repræsentant fra en af virksomhederne fortæller:

"Mange af chaufførerne er skilt. Måske er det pga. de dårlige arbejdstider, eller også er det fordi, de primært kan varetage jobbet, fordi de allerede er skilt, og der ikke sidder en kone og venter derhjemme... eller som må gå alene til familiefesterne, fordi manden er turistbuschauffør."

Mange turistbuschauffører har ofte lange arbejdsdage, og de har desuden en del kørsel, som betyder, at de undertiden ikke kan overnatte hjemme hos familien.

Dette er givetvis en medvirkende årsag til, at en stor andel af turistbuschaufførerne er over 50 år. Nogle af turistbusvirksomhederne har en mindre andel af chauffører i alderen 30-50, mens der er andre virksomheder, der primært har chauffører, der er over 60 år. En af interviewpersonerne fortæller:

"De fleste af vores chauffør er over 60 år, så der kommer snart et stort generationsskifte."

Mange turistbuschauffører fortsætter i branchen langt op i årene, da der er gode muligheder for at arbejde på deltid.

Ifølge Danske Busvognmænds Nyhedsbrev var antallet af 69-årige buschauffører fem gange så højt i 2015, som det var tilfældet i 2006.⁹

På den ene side vil turistbusvirksomhederne gerne have modne og meget erfarne chauffører, men på den anden side ved de, at det bliver en udfordring at rekruttere yngre kræfter. En af interviewpersonerne siger:

“Det største problem for branchen i dag er, at det er svært at tiltrække de unge. De unge er ikke så vilde med den skiftende og usikre arbejdstid... Branchen har et rekrutteringsproblem. Det er meget lettere at få medarbejdere inden for rutebuskørsel, hvor chaufførerne ved, at de har en fast arbejdstid.”

I turistbusbranchen er der kun ganske få chauffører, der har en anden etnisk oprindelse end dansk.

Turistbuschaufførerne har typisk haft et andet job, inden de blev buschauffører. Der er f.eks. mange håndværkere og sælgere, der ønsker at skrive spor. For en del af håndværkerne drejer det sig om, at de har fået arbejds-skader/problemer med fysikken, som gør det vanskeligt for dem at fortsætte som håndværkere.

De fleste turistbuschauffører har mange års erfaringer som chauffører. Typisk er de startet som rutebuschauffører, hvorefter de har fået beskæftigelse som turistbuschauffører, fordi de har gode kompetencer.

Langt de fleste turistbuschauffører har kvalificeret sig til jobbet gennem deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelser, der er dog enkelte af de virksomheder, der har deltaget i interview, der har opkvalificeret en del af deres chauffører gennem deltagelse i en voksenlærlingeuddannelse. I kapitel 4 sættes der mere fokus på chaufførernes deltagelse i kompetenceudvikling.

⁹ Danske Busvognmænds Nyhedsbrev, 30. august 2016.

3. Kompetencekrav til chaufførerne

I dette kapitel er der fokus på de kompetencekrav, virksomhederne stiller til chaufførerne inden for turistbuskørsel. Dette gælder både de formelle myndighedskrav, der stilles til chaufførerne, og de øvrige kompetencekrav transportvirksomhederne selv stiller til deres medarbejdere.

Kompetencekravene er i det følgende beskrevet under disse tre overskrifter: Teknisk-faglige kompetencekrav, almen-faglige kompetencekrav og personlige kompetencekrav.

3.1 Teknisk-faglige kompetencekrav

Formelle myndighedskrav

Der stilles to formelle teknisk-faglige kompetencekrav fra myndighederne til turistbuschaufførerne. Justitsministeriet stiller krav om, at chaufførerne har erhvervet sig kørekort kategori D-ep, der kvalificerer til erhvervsmæssig personbefordring med busser med plads til flere end 9 personer.

Desuden stiller Trafik- og Byggestyrelsen krav om, at chaufførerne har et Chaufføruddannelsesbevis (CUB), som de tilegner sig ved at deltage i og bestå en grundlæggende kvalifikationsuddannelse. Der er desuden krav om, at chaufførerne hvert 5. år deltager i en lovpligtig EU-kvalifikations-efteruddannelse af fem dages varighed.

Der er desuden myndighedskrav om, at chaufførerne har kørekort kategori D/E, hvis de skal køre med påhængskøretøj over 750 kg. til bussen. Det er især de turistbusvirksomheder, der kører skiture, der stiller krav til deres chauffører om, at de skal have kørekort kategori D/E.

Tidligere har der været krav om, at chauffører, der varetager jobfunktioner i relation til salg af fødevarer til passagererne, skulle have et certifikat i almen fødevarerhygiejne. Der eksisterer ikke længere et certifikatkrav, men der er krav om, at virksomheden skal sikre sig, at chauffører har viden om fødevarerhygiejne.¹⁰

¹⁰ Kompetencen kan opnås gennem deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelsen 45818 *Almen fødevarerhygiejne*, der har en varighed på 3 dage.

Virksomhedernes kompetencekrav

Udover de overnævnte formelle teknisk-faglige kompetencekrav, så stiller de fleste turistbusvirksomheder i større eller mindre grad en række andre teknisk-faglige kompetencekrav til deres medarbejdere.

Gode køreegenskaber

Alle turistbusvirksomhederne stiller krav om, at deres chauffører har gode køreegenskaber, så de kan føre bussen forsvarligt og sikkert, således at gæsterne får en behagelig rejse, og så der ikke sker skader på bussen.

En leder fra en af virksomhederne siger:

"Vores chauffører skal have gode kørekompetencer... De skal kunne undgå uheld – det er dyrt. Hvis en chauffør har for mange skader, så må han finde sig et andet job!"

God indsigt i køre- og hviletidsregler samt betjening af tachograf

Chaufførerne skal desuden have en god viden om køre- og hviletidsregler, så de er sikre på, at de overholder reglerne. Denne kompetence omfatter også et godt kendskab til betjening af tachografen.

Der har gennem flere år været en række eksempler på, at turistbuschaufførerne har overtrådt køre- og hviletidsreglerne. Nogle af turistbusvirksomhederne markedsfører sig på deres website med, at deres chauffører overholder køre- og hviletidsreglerne. En af de virksomheder, der har deltaget i interview, skriver på deres website følgende:

"Veluddannede chauffører og respekt for køre/hviletiderne er din garanti for sikker kørsel... Køre/hviletidsreglerne tages meget seriøst og overholdes til punkt og prikke. En frisk og udhvilet chauffør er i sidste ende din sikkerhed for en god tur."

Nogle interviewpersoner fortæller, at det især er en udfordring at sikre, at chaufførerne kan forstå reglerne for køre- og hviletider. En af interviewpersonerne siger:

"Der er mange, der ikke kan finde ud af køre- og hviletidsreglerne, men det er også svært. De kan godt finde ud af udstyret, så det er ikke dét, der er problemet hos os."

Udover, at chaufførerne skal have et godt kendskab til køre- og hviletidsreglerne samt anvendelse af tachografen, skal de også kunne forklare kunderne, hvorfor der eventuelt kan opstå forsinkelser pga. køre- og hviletidsreglerne.

En leder fra en af virksomhederne siger:

”Chaufførerne skal kende køre- og hviletidsreglerne, og de skal kunne bruge tachografen korrekt... De skal også være parate til at sige til kunderne, at de bliver nødt til at holde en ½ times pause, fordi de er kommet bagud for tidsplanen pga. kødannelse på motorvejen. De skal turde sige det til kunderne og fortælle, at det er lovgivningen, der siger det... Det er en uforskyldt situation, som de skal kunne forklare.”

Ruteplanlægning

I nogle virksomheder er chaufførerne med til at planlægge ruterne, i andre er det kørselslederen, der står for denne del. Men flere virksomheder fremhæver chaufførernes kompetencer i forhold til kortlæsning og rutekendskab.

Chaufførerne skal kunne finde alternative ruter til GPS'ens forslag ved kødannelse eller andet. De skal have kendskab til ruten, så de kan planlægge i forhold til seværdigheder og interessante steder. En interviewperson siger:

”GPS'en kan fint vise vej, men hvis kunden vil have tilrettelagt en smuk tur, så ved chaufførerne ikke, hvordan de kan sammensætte den ved at se på kort. F.eks. hvis kunden gerne vil køre ad Strandvejen til Kronborg i stedet for at køre ad motorvejen.”

Chaufførerne skal have kendskab og interesse relateret til ruten og seværdigheder undervejs. På samme måde er det vigtigt at kende de byer, der køres i – både hvad angår seværdigheder, men i høj grad også i forhold til trafikale udfordringer. Dette er f.eks. relevant for turistbuschauffører, som kører med krydstogtturister.

I tillæg hertil er det vigtigt, at turistbuschaufføren kan – og tør – tale i mikrofon. Interviewene viser, at mange chauffører ikke er meget for at tale i mikrofonen, hvilket er problematisk i forhold til kontakten til kunderne; turistbuschaufføren skal kunne informere om turen.

Tekniske kompetencer og rengøringskompetencer

Flere af interviewpersonerne peger på, at det er vigtigt, at chaufførerne har tekniske kompetencer, så de selv f.eks. kan:

- Udskifte forlygtepærer m.m.
- Udskifte pærer på læselamper i bussen
- Skifte remme (kileremme m.m.) på bussen
- Skifte hjul
- Påsætte snekæder.

En af interviewpersonerne siger:

"Det er vigtigt, at medarbejderne har noget tekniske snilde, så de f.eks. kan fejlfinde, sætte en kilerem på, udskifte pærer etc..."

Desuden efterspørger virksomhederne kompetencer i forhold til den nye teknologi, der anvendes i busserne, så turistbuschaufførerne forstår fejlmeldingerne. En interviewperson siger:

"Turistbuschaufførerne skal kende den nye teknologi, der anvendes i busserne. De skal både have teoretisk og praktisk viden om det... Det er en hel videnskab at forstå de fejlmeldinger, der kan komme i bussen."

Udover de tekniske kompetencer skal chaufførerne også kunne foretage den daglige rengøring og vedligeholdelse af busserne. En af interviewpersonerne siger:

"De skal kunne foretage den daglige rengøring og vedligeholdelse af busserne. De skal også fylde sprinklervæske og brændstof på, og de skal tømme toiletter og fylde vand på toiletterne."

At foretage den daglige rengøring og vedligeholdelse af busserne kræver altså både, at chauffører har viden om, hvordan der f.eks. tømmes toiletter og fyldes vand på toiletterne, men også at de kan rengøre busserne, så disse er præsentable.

En interviewperson siger følgende om chaufførernes rengøring af busserne:

"Bussen skal renholdes og rengøres også mellem ture på den enkelte dag, så bussen f.eks. tjekkes, efter man har kørt 4. klasse, og inden man kører en pensionisttur... Toiletterne skal tømmes, og de skal se pæne ud. Chaufføren skal forestille sig, at bussen skal være et præsentabelt hus, hvor der skal være pænt og rent ligesom derhjemme, når man modtager gæster."

Som det fremgår af ovenstående citat, er det udover selve rengøringskompetencen også vigtigt, at chaufførerne har en forståelse for den kundeservice, der ligger i at udføre turistbuskørsel.

Håndtering af dokumenter i forbindelse med transport

Endelig er det vigtigt, at chaufførerne kan håndtere de forskellige dokumenter, der anvendes i forbindelse med befordring af passagerer. Chaufførerne skal således have indsigt i, hvilke dokumenter, attester og papirer der kræves i forbindelse med buskørsel såvel i Danmark som i udlandet.

3.2 Almen-faglige kompetencekrav

Udover de teknisk-faglige kompetencer er der en række almen-faglige kompetencer, som turistbuschaufførerne skal være i besiddelse af.

Disse almen-faglige kompetencer kommer i spil i chaufførernes arbejde med turistbuskørsel, men kompetencerne kan også anvendes i varetagelse af andre jobfunktioner – både inden for transportbranchen og inden for andre brancher. På samme måde kan de almen-faglige kompetencer også være erhvervet gennem chaufførernes tidligere beskæftigelse inden for andre brancher.

Der er således tale om kompetencer, som ikke snævert er knyttet til jobfunktionen som turistbuschauffør, men som også kan erhverves og anvendes i andre brancher.

Sprogkundskaber – dansk og fremmedsprog

Turistbuschaufførerne skal kunne læse, skrive og tale dansk. Dette er centralt for virksomhederne både i forhold til betjening af kunderne og i forhold til den interne kommunikation i virksomhederne. En leder fra en af virksomhederne siger:

“Chaufførerne skal kunne tale, læse og skrive dansk. Hvis jeg kan se, at deres e-mail ved ansøgningen er helt hen i vejret, som kommer de slet ikke i betragtning til et job hos os. Det er vigtigt, at de kan læse og forstå de informationer, de modtager fra vores kørselsleder, og de skal også kunne læse på GPS, vejskilte osv. De skal også kunne skrive deres timesedler og køresedler.”

Det er desuden vigtigt, at chaufførerne har fremmedsprogskompetencer. Dette har både betydning for de chauffører, der kører udenlandske turister i Danmark, og for de chauffører der kører danske turister til udlandet.

Virksomhederne stiller typisk ikke store krav til chaufførernes fremmedsprogskompetencer, men de har nogle forventninger om, at chaufførerne kan “begå sig” på engelsk og tysk. En af interviewpersonerne siger:

“Chaufførerne skal kunne lidt engelsk, men det kan de også. Det er vigtigt, når de skal køre med udenlandske kunder... De skal også gerne kunne lidt tysk, når de f.eks. skal køre i tysktalende lande.”

At virksomhederne ikke lægger meget stor vægt på medarbejdernes fremmedsprogskompetencer hænger ifølge en interviewperson sammen med, at chaufførerne ikke længere har så meget at gøre med transportpapirerne som tidligere.

Interviewpersonen siger:

"I forbindelse med kørsel i udlandet, er der ikke så meget papirarbejde som tidligere, for det meste laves af kørselslederen. Tyskland får besked om, at de kommer, og så skal chauffører blot udfylde den seddel, som kørselslederen har givet dem med og underskrevet."

En leder fra en turistbusvirksomhed, der har chauffører med anden etnisk oprindelse end dansk, fortæller, at de så vidt muligt udvælger chauffører med de rette sprogkompetencer, når de skal køre med turister fra de lande, som chaufførerne kommer fra. Lederen fortæller:

"Nogle af vores chauffører stammer f.eks. fra det tidligere Jugoslavien, Polen og Tyrkiet... Hvis vi skal køre med en gruppe tyrkere, vælger vi så vidt muligt en af vores chauffører, der kommer fra Tyrkiet. Det giver altid en stor kundetilfredshed, når vores chauffører kan tale kundernes sprog... Vi ser det som en styrke, at der er chauffører, der har et godt kendskab til andre kulturer, og som måske også taler det sprog, som gæsterne har."

Som det fremgår af citatet, lægger lederen både vægt på chaufførernes sproglige kompetencer og på chaufførernes forståelse for andre kulturer.

Førstehjælpskompetencer

Derudover skal turistbuschaufførerne have kompetencer inden for førstehjælp, så de er i stand til at yde førstehjælp til gæster, kunder og øvrige trafikanter.

En leder fra en af de interviewede virksomheder siger:

"Chaufførerne har brug for at vide noget om førstehjælp, så det er godt, at de får det opfrisket på EU-Efteruddannelsen. Selvom jeg tidligere har været instruktør inden for førstehjælp, så synes jeg også, at det var godt at få det opfrisket, da jeg for nylig var på efteruddannelsen."

Virksomhedernes fokus på førstehjælp som en vigtig kompetence viser sig ved, at nogle af virksomhederne gennemfører virksomhedsinterne kurser i førstehjælp, som løbende opkvalificerer chaufførerne.

Serviceminded og kommunikationskompetencer

Endelig er det vigtigt, at chaufførerne er servicemindede, så de kan yde kunderne en god service. En af interviewpersonerne siger:

"Chaufførerne skal være servicemindede og de skal være præsentable... De skal kunne modtage gæsterne og tale med dem på den rigtige måde... de skal have et servicegen... Der er en del chauffører, der mangler servicekompetencer. Dette med service mangler i uddannelsen til buschauffører... Jeg er selv butiksuddannet, og der lærer man om service, så man kan yde kunderne en god service. Det er ikke nok, at de kan køre bussen på en forsvarlig måde... Det med service er langt vigtigere end at kunne gøre en bus rent."

Der er også andre interviewpersoner, der peger på, at det er en fordel, at chaufførerne allerede inden ansættelse som turistbuschauffører har tilegnet sig servicekompetencer. En af interviewpersonerne siger:

"Det handler primært om at finde de rigtige folk, der er gode til at kommunikere og gode til service, f.eks. nogle der tidligere har arbejdet som sælgere."

Som det fremgår af det ovenstående citat, så hænger chaufførernes levering af god service også sammen med, at de skal have gode kommunikationskompetencer. Flere af interviewpersonerne peger på, at chaufførernes kompetencer i forhold kundekontakt og -dialog har stor betydning for, at virksomhederne kan fastholde deres kunder.

En del af dét at være serviceminded knytter sig til turistbuschaufførernes personlige kompetencer, som gennemgås i det følgende afsnit.



3.3 Personlige kompetencekrav

Der stilles i høj grad krav til turistbuschaufførernes personlige kompetencer.

I de foregående afsnit er kravene til chaufførernes teknisk-faglige og almen-faglige kompetencer beskrevet, men hvis ikke chaufførerne har de rette personlige kompetencer, så er der en risiko for, at chaufførernes teknisk-faglige og almen-faglige kompetencer ikke kommer i spil i det daglige arbejde. Chaufførerne skal altså have nogle personlige kompetencer og en villighed til at anvende de forskellige kompetencer i jobbet som turistbuschauffør.

Interviewene viser, at de chauffører, som vælges til at køre turistbus, som regel er de mest rutinerede chauffører. Samtidig viser interviewene, at chaufførerne skal have en række personlige kompetencer, som bl.a. gør dem i stand til at udvikle og fastholde en god kundekontakt, bl.a. gennem god service.

En driftsleder siger:

”Mine bedste chauffører er turistbuschaufførerne, for de har lært, hvad service er. Rutebuschaufførerne skal først finde ud af det. Turistbuschaufførerne er bare bedre.”

Turistbuschaufførerne skal besidde en ro og erfaring, og de skal have kompetencer, der bidrager til, at de er i stand til at sælge den næste tur. En af de interviewede vognmænd siger:

”Det er chaufføren, der ’sælger’ til kunden i anden omgang. Den første tur kan vi godt få, men det afhænger af chaufføren, om vi også får den næste tur.”

Turistbuschaufførerne skal have en god udstråling. De skal være præsentable samt rene og pæne i tøjet. Chaufførerne skal komme til tiden og være pligtopfyldende. De skal udvise god opførsel og situationsfornemmelse; f.eks. støder det mange kunder, hvis turistbuschaufførerne står og ryger lige uden for bussen.

Derudover stilles der en række andre krav til chaufførernes personlige kompetencer, som relaterer sig til det at møde mange forskellige slags mennesker. Chaufførerne skal f.eks. være åbne og have forståelse for de kundegrupper, de kører med.

En af interviewpersonerne siger følgende om krav til chaufførernes situationsfornemmelse:

"Turistbuschaufførerne skal være tålmodige, og de skal have en god situationsfornemmelse. Man skal vide, hvornår man skal være usynlig, og hvornår man skal træde frem. Det kræver en form for 'fingerspitzgefühl'. Man skal have en fornemmelse og forståelse for, hvem man siger hvad til, hvornår og hvordan. Der er forskel på børnene i en 4. klasse og pensionisterne... Mht. børnene kan det være en god idé at starte med at sige, hvad de gerne må, i stedet for at sige, hvad de IKKE må."

Ligesom der er stor forskel på at køre med en 4. klasse og med en pensionistforening, så er der forskel på skitursturister og krydstogsturister, og det er vigtigt, at turistbuschaufførerne er opmærksomme på denne forskel, og at de kan – og vil – agere forskelligt i forhold til de forskellige kundegrupper.

Det er vigtigt, at alle kundegrupper får en god oplevelse. Turistbuschaufførerne skal derfor have en forståelse for, hvordan de skal kommunikere med de forskellige grupper, og de skal være parate og villige til at omstille sig til forskellige situationer.

Ofte er chaufførerne på rejse med de samme gæster i flere dage af gangen, og derfor er det vigtigt, at de kan fungere sammen med mange forskellige mennesker. Dette kræver bl.a. omgængelighed og gode kommunikationsevner.

Interviewpersonerne peger på, at det er vigtigt, at chaufførerne udviser god opførsel både over for gæster og overfor andre, de møder i forbindelse med udførelse af jobfunktionerne. En interviewperson siger:

"Chaufførerne skal have forståelse for, at det også betyder noget for kunderne, hvordan man reagerer, når der f.eks. er en ældre dame, der kører ud foran bussen... altså så man f.eks. ikke råber, at det var en skør kælling, der kørte ud foran bussen."

Turistbuschaufførerne skal kunne samarbejde med andre faggrupper, f.eks. med guider eller hotelpersonale, og de skal være i stand til at håndtere konflikter på en god måde. Dette gælder også konflikter i forhold til gæsterne, som tidligere nævnt f.eks. i tilfælde, hvor der opstår forsinkelser pga. overholdelse af køre- og hviletidsreglerne.

En leder fra en af turistbusvirksomhederne fortæller:

"... reglerne for køre- og hviletids skal overholdes, selvom togpassagererne i forvejen er forsinket. Chaufførerne må ikke køre, før de har holdt deres pause, men det kan virke provokerende på kunderne, hvis chaufførerne står og drikker kaffe og ryger i stedet for at køre."

Lederen fortæller, at virksomhedens ledere derfor taler med chauffører om, hvordan de kan undgå konflikter med kunderne, f.eks. ved at de skal køre rundt om hjørnet, når de skal holde pause.



4. Branchens anvendelse af kompetenceudvikling

I dette kapitel præsenteres turistbusbranchens anvendelse af kompetenceudvikling i forhold til de ansatte chauffører.

Der er først fokus på anvendelsen af arbejdsmarkedsuddannelser, hvorefter der er fokus på den virksomhedsinterne kompetenceudvikling.

Kapitlet afsluttes med et afsnit om uddannelsesplanlægning.

4.1 Anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelser og erhvervsuddannelsen

Inden ansættelsen har chaufførerne som minimum kørekort kategori D-ep erhverv (erhvervskørekort til bus).

De fleste turistbuschauffører har erhvervet sig kørekortet gennem deltagelse i en arbejdsmarkedsuddannelse, men der også chauffører, der har erhvervet kørekortet gennem deltagelse i en erhvervsuddannelse.

Arbejdsmarkedsuddannelsen "Personbefordring med bus"

Titlen på den arbejdsmarkedsuddannelse, der giver mulighed for erhvervelse af kørekort kategori D-ep, er *Personbefordring med bus* (40531). Uddannelsen har en varighed på 30 dage.

Arbejdsmarkedsuddannelsen har fokus på, at deltagerne tilegner sig kompetencer til at føre og betjene bussen sikkerhedsmæssigt forsvarligt. Deltagerne skal desuden tilegne sig kompetencer inden for bl.a. sundhed, færdselsikkerhed, miljö sikkerhed, service og logistik.

Som tidligere nævnt skal deltagerne bestå en teoriprøve og en praktisk køreprøve i henhold til kørekortbekendtgørelsen samt en EU-kvalifikationsprøve for at erhverve sig kørekortet.

Se målformuleringen for arbejdsmarkedsuddannelsen i boksen herunder.

Personbefordring med bus (40531)

Deltageren kan på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde føre og betjene køretøjet og er i stand til at vurdere egen og andre trafikanters adfærd og på denne baggrund udføre en sikker og forsvarlig kørsel.

Efter uddannelsen har deltageren erhvervet kørekort, kategori D-EP jf. gældende myndighedskrav beskrevet i Rigspolitiets undervisningsplan for køreuddannelse til denne kategori jf. bek. nr. 1599 af 22/12/2014.

Deltageren kan føre køretøjet rationelt med hovedvægt på sikkerhed, anvende reglerne og har kendskab til sundhed, færdselssikkerhed og miljø-sikkerhed, service og logistik jf. Trafik- og Byggestyrelsens bek. nr.877 af 08/07/2015 om kvalifikationskrav til visse førere af køretøjer i vejtransport.

Uddannelsen opfylder endvidere uddannelseskravet jf. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) Nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder.

Det er de færreste turistbuschauffører, der er gået lige fra deltagelse i en arbejdsmarkedsuddannelse og til ansættelse i en turistbusvirksomhed. Mange har i de første år efter deres uddannelse haft ansættelse inden for den kollektive trafik.

Erhvervsuddannelser

Der er i dag to erhvervsuddannelser, der kan føre chauffører ind i turistbusbranchen. Den ene er *Buschauffør i kollektiv trafik*, mens den anden er *Turistbuschauffør*.

Siden 1. august har voksne over 25 år haft mulighed for at deltage i en Erhvervsuddannelse for voksne (EUV), mens der tidligere har været andre ordninger for erhvervsuddannelse for voksne.

Med etablering af Erhvervsuddannelse for voksne er der blevet udformet standardmeritter for godskrivning for de kompetencer, de voksne allerede har. Dette gælder, udover kørekort og certifikater, f.eks. også standardmeritter for deltagelse i relevante arbejdsmarkedsuddannelser, anden relevant faglig uddannelse og relevante arbejds erfaringer.

Læs mere om standardmerit i boksen herunder.

Eksempler på standardmerit til erhvervsuddannelsen som turistbuschauffør

Elever, der har relevant erhvervserfaring eller uddannelse, kan få standardmerit ved gennemførelse af en erhvervsuddannelse som turistbuschauffør – jf. bilag 1 i Bekendtgørelse om erhvervsuddannelsen til turistbuschauffør nr. 288 af 15. marts 2016.

Såfremt en kommende turistbuschaufførelev f.eks. har:

”Udført national og international turistbuskørsel med bus med plads til flere end 16 passagerer på en rationel og defensiv kørselsmåde samt udført kørsel med turistbusser med forskellig indretning og med forskelligt udstyr på en sikker og ansvarsbevidst måde under hensyn til reglerne om køre/hviletid. Herunder erhvervet kørekort kategori B og D-erhverv samt grundlæggende kvalifikationsuddannelse.”

i mindst 1½-2 år, vil eleven kunne få op til 5,5 ugers afkortning af skoletiden samt op til 3 måneders afkortning af praktiktiden.

Såfremt en kommende turistbuschaufførelev f.eks. har gennemført arbejdsmarkedsuddannelserne:

- Turistbuskørsel i Danmark (45861) – varighed: 3 dage)
- Turistbuskørsel i Europa (45862) – varighed: 3 dage)

kan eleven få 3 dages afkortning af skoletiden samt op til 1 uges afkortning af praktiktiden for hver af arbejdsmarkedsuddannelserne.

Mens deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelsen kan foregå helt uafhængigt af en arbejdsgiver, er det et krav, at deltagerne i en erhvervsuddannelse har indgået en uddannelsesaftale med en virksomhed.

Enkelte af de turistbusvirksomheder, der har deltaget i interviewene, har bidraget til, at deres allerede ansatte chauffører har deltaget i erhvervsuddannelsen. En repræsentant fra en af virksomhederne fortæller, at de løbende har haft chauffører på uddannelsen – typisk 1-2 chauffører pr. år, men de har ikke haft nogen på uddannelse, efter at den lokale skole ikke længere gennemfører erhvervsuddannelsen.

Virksomhedsrepræsentanten siger:

“Ca. 1/3 af vores chauffører har en erhvervsuddannelse. Vi har løbende spurgt, hvem der ønskede uddannelsen – mest for deres egen skyld, for de har jo kun deres arbejdskraft at sælge. De har været på den lokale skole, og vi skal have nogen i gang igen – helst på en skole i nærheden.”

En leder fra en af de andre turistbusvirksomheder fortæller, at de sætter stor pris på, at deres chauffører gerne vil deltage i erhvervsuddannelsen. Lederen siger:

“Når vi ansætter chauffører, så ønsker vi efterfølgende, at chaufførerne deltager i erhvervsuddannelsen, for her lærer de også om it, sundhed for chauffører etc., og det gør, at de bliver en tand bedre til at udføre deres arbejde.”

Tidligere har flere af chaufførerne deltaget i erhvervsuddannelsen som led i et voksenlærlingeforløb, men en af virksomhedsrepræsentanterne fortæller, at reglerne for voksenlærlinge er blevet ændret, så mulighederne for ansættelse af voksenlærlinge er blevet begrænset. Virksomhedsrepræsentanten siger:

“Det er en udfordring for os, at man har valgt at ændre reglerne for voksenlærlinge, så vores chauffører ikke kan blive faglærte buschauffører gennem et voksenlærlingeforløb, hvis de i forvejen har en erhvervsuddannelse.”

Læs om voksenlærlingeordningen i boksen på næste side.

Voksenlærlingeordningen

Voksenlærlingeordningen, der giver tilskud til arbejdsgivere, der indgår uddannelsesaftale med voksne, er ændret med beskæftigelsesreformen, så ordningen styrkes for ledige og ufaglærte beskæftigede.

I forhold til de nye regler, der er trådt i kraft den 1. januar 2015, er hovedreglen, at virksomheder, der ansætter ufaglærte ledige og ledige med en forældet uddannelse med 2 måneders ledighed – og faglærte ledige med mindst 12 måneders forudgående ledighed – kan få det nye forhøjede tilskud på 40 kr. i timen i hele uddannelsesperioden.

Ufaglærte ledige med mindre end 2 måneders ledighed og ufaglærte beskæftigede er også omfattet af ordningen, men tilskuddet til virksomheden er på 30 kr. i timen.

Beskæftigede med en uddannelse kan ikke længere udløse voksenlærlingetilskud.

Der er ikke ændret i grundreglen for, at arbejdsgiveren kun kan få tilskud til lønnen i praktikperioden.

For at få tilskud skal uddannelsesaftalen indgås med en voksenlærling, der ved uddannelsens påbegyndelse er fyldt 25 år, hvor grundforløbet og RKV er en del af den samlede uddannelse, jf. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 98 c-g.

Afgørelse om tilskud træffes af den kommune, hvor praktikstedet er beliggende.

Kilde: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering
<http://star.dk/da/Indsatser-og-ordninger/Virksomhedsrettede-redskaber/Voksenlaerling.aspx>

Lovpligtig EU-efteruddannelse

Som led i chaufførernes erhvervelse af kørekort D-ep deltager chaufførerne i en kvalifikationsuddannelse. Efterfølgende skal chaufførerne hvert 5. år deltage i en lovpligtig EU-efteruddannelse af fem dages varighed.

Når chaufførerne skal deltage i en af de lovpligtige EU-efteruddannelser, kan de vælge mellem en række forskellige muligheder.

Chaufførerne kan deltage i:

- En 5-dages EU-efteruddannelse, der er specifikt målrettet turistbuschauffører
- En 5 dages EU-Efteruddannelse, der er målrettet rute- og bybuschauffører
- En 3-dages EU-Efteruddannelse, der er målrettet buschauffører, og som skal kombineres med yderligere to dages efteruddannelse, hvor chaufførerne kan vælge mellem en række forskellige arbejdsmarkedsuddannelser

Læs om de forskellige EU-Efteruddannelser i boksen herunder.

EU-Efteruddannelser, som turistbuschaufførerne kan anvende

EU-Efteruddannelse for Turistbuschauffører (40528)

Målet med uddannelsen er at repetere og uddybe emner nævnt i Trafik- og Byggestyrelsens bek. nr.877 af 08/07/2015 om kvalifikationskrav til visse førere af køretøjer i vejtransport, bilag 1, med særlig vægt på trafik-sikker, defensiv og energirigtig kørsel.

Varighed: 5 dage

EU-Efteruddannelse for rute- og bybuschauffører (40527)

Deltageren kan, efter gennemført uddannelse, bestride jobbet som rutebil- og bybuschauffør jf. Trafik- og Byggestyrelsens bek. nr.877 af 08/07/2015 § 22 stk. 1 nr. 1 - 4, stk. 2 og stk. 3, på grundlag af sin viden om færdselsregler, regler for arbejdstid, køre- og hviletid, transportlovgivning samt kendskab til trafik-sikker, defensiv og energirigtig kørsel. Rutebil- og bybuschaufføren kan endvidere udføre sit chaufførarbejde på grundlag af sit kendskab til arbejdsmiljø, trivselsfaktorer og viden om sundhed. Herudover kan chaufføren inddrage sin viden om brancheforhold, trafikkontrakter og trafikpolitik. Deltageren kan udføre førstehjælp ved hjertestop jf. Dansk Førstehjælpsråds uddannelsesplan.

Varighed: 5 dage

EU-Efteruddannelse for buschauffører - oblig. del (40530)

Deltageren kan, efter gennemført uddannelse og suppleret med yderligere 2 dages uddannelse, på lovlig vis bestride jobbet som buschauffør jf. Trafik- og Byggestyrelsens BEK nr. 877 af 08/07/2015 § 22 stk. 1 nr. 1 - 4, stk. 2 og stk. 3, på grundlag af sin viden om færdselsregler, regler for arbejdstid, køre- og hviletid, transportlovgivning samt kendskab til trafik-sikker, defensiv og energirigtig kørsel. Deltageren kan udføre førstehjælp ved hjertestop jf. Dansk Førstehjælpsråds uddannelsesplan.

Varighed: 3 dage

Titler på arbejdsmarkedsuddannelser, der kan kombineres med den 3-dages obligatoriske EU-Efteruddannelse for Buschauffører:¹¹

43149 Konfliktåndtering for personbefordringschauffører (varighed: 2 dage)

45266 Befordring af bevægelseshæmmede (varighed: 5 dage)

45644 Kommunikation og kulturforståelse (varighed: 2 dage)

45861 Turistbuskørsel i Danmark (varighed: 3 dage)

45862 Turistbuskørsel i Europa (varighed: 3 dage)

47961 Energirigtig kørsel for erhvervschauffører (varighed: 1 dag)

47967 Ren- og vedligeholdelse af busser (varighed: 2 dage)

Interviewene med repræsentanter fra turistbusvirksomhederne viser, at det i høj grad er geografisk betinget, hvilke af EU-Efteruddannelserne chaufførerne benytter sig af. Ofte vælger chaufførerne at gennemføre efteruddannelsen på en af de nærmeste skoler – uden at have opmærksomhed på, hvilken af EU-Efteruddannelserne skolen udbyder. En leder fra en af virksomhederne siger:

”Vores chaufførers deltagelse i EU-Efteruddannelsen foregår lidt forskellige steder – alt efter hvor folk bor.”

Nogle af virksomhedslederne er heller ikke opmærksomme på de valgmuligheder, der er inden for EU-Efteruddannelserne. En kørselsleder siger:

”Jeg har slet ikke kendskab til mulighederne i EU-Efteruddannelsen. Vi må jo tage det, som den enkelte skole kan give os.”

¹¹ Kravet er, at der skal suppleres med to dages efteruddannelse udover den obligatoriske 3-dages EU-Efteruddannelse. Som det fremgår, har nogle af de arbejdsmarkedsuddannelser en længere varighed end to dage, og hvis chaufførerne vælger at supplere med en af disse uddannelser, bliver uddannelsestiden altså længere end de fem dage.

Der er kun ganske få interviewpersoner, der er opmærksomme på den EU-Efteruddannelse, der er specifikt målrettet turistbuschauffører (*EU-Efteruddannelse for turistbuschauffører - 40528*), og som typisk udbydes af Learnmark Horsens to gange om året.

Derfor anvender turistbuschaufførerne primært de to øvrige EU-Efteruddannelsesmuligheder¹², der udbydes på mange skoler over hele landet.

En af de interviewede ledere, der ikke har kendskab til EU-Efteruddannelsen for turistbuschauffører, efterlyser netop det særlige fokus på turistbuschauffører i de øvrige efteruddannelser. Lederen siger:

“Da jeg var på EU-Efteruddannelsen var jeg på et kursus, hvor der både var lastbilchauffører og rutebuschauffører, og så var vi også lige to turistbuschauffører. Jeg var lidt skuffet over det, for det ville være bedst, hvis vi udelukkende havde været turistbuschauffører... så ville det have været mere målrettet, og så kunne vi have brugt mere tid på videndeling mellem os... vi kunne godt have brugt en halv dag på det.”

Som det fremgår af citatet, peger lederen på, at det ikke er hensigtsmæssigt, at en EU-efteruddannelse for buschauffører gennemføres sammen med en EU-efteruddannelse for vejgodschauffører.

Flere andre interviewpersoner peger ligeledes på, at det er uhensigtsmæssigt, at buschauffører og vejgodschauffører undervises sammen på en EU-Efteruddannelse. En af virksomhedslederne fortæller:

“Chaufførerne deltager i et kursus på en skole, der hvor de bor... der er alt for mange, der kommer på kursus sammen med lastbilchauffører, og hvor de skal lære at surre...”

En anden virksomhedsleder fortæller, at hans chauffører har været utilfredse med, at de ikke har lært om køreteknik på den EU-efteruddannelse, de har deltaget i. Lederen siger:

“De har deltaget i EU-efteruddannelsen på den nærmeste skole. Chaufførerne ville egentlig gerne lære noget om glatkørsel, og det er ærgerligt, at de ikke kan få det.”

¹² Den 5-dages *EU-Efteruddannelse for rute- og bybuschauffører (40527)* eller den 3-dages *EU-Efteruddannelse for buschauffører - oblig. del (40530)*, der skal kombineres med yderligere to dages efteruddannelse)

Som det fremgår af citatet, var lederen ikke opmærksom på, at chaufførerne kunne have deltaget i den 3-dages EU-Efteruddannelse og kombineret dette med en af de godkendte arbejdsmarkedsuddannelser inden for køreteknik, der omfatter glatbanekørsel.

Lederen giver udtryk for, at det kan være vanskeligt at holde sig orienteret om de forskellige muligheder for deltagelse i EU-efteruddannelserne, og dette sætter i høj grad fokus på behovet for, at skolerne løbende har fokus på at informere virksomhederne og chaufførerne om de forskellige muligheder.

Nogle af de interviewede ledere fra turistbusvirksomhederne har specifikke ønsker til deres chaufførers deltagelse i EU-Efteruddannelsen, og de aftaler derfor med deres chauffører, at de skal deltage i den 3-dages efteruddannelse, som så kombineres med de arbejdsmarkedsuddannelser, som virksomhederne har specifik interesse i. En af lederne fortæller:

"Vi vælger primært den lovpligtige efteruddannelse, hvor vi selv kan vælge de sidste to dage, så chaufførerne både kan få køre- og hviletidsbestemmelser og glatførekursus ind i efteruddannelsen... Vi har valgt disse uddannelser, fordi chaufførerne tidligere syntes, at EU-kurset var kedeligt."¹³

De gennemførte interview med turistbusvirksomheder viser, at det især er følgende arbejdsmarkedsuddannelser chaufførerne/virksomhederne benytter sig af, når de kombinerer den 3-dages EU-Efteruddannelse med øvrige arbejdsmarkedsuddannelser:

- 42903 Køreteknik, ajourføring
- 44722 Køre- hviletidsregler
- 40065 Uheldforebyggelse for erhvervschauffører
- 47967 Ren- og vedligehold af busser
- 45862 Turistbuskørsel i Europa
- 45080 Energirigtig kørsel

Flere af interviewpersonerne giver udtryk for, at deres chauffører er meget glade for den førstehjælp, der indgår i EU-efteruddannelserne.

¹³ Efteruddannelsen er sammensat af følgende tre arbejdsmarkedsuddannelser: EU-Efteruddannelse for buschauffører – oblig. del (40530) – varighed: 3 dage, Køreteknik ajourføring (42903) – varighed: 1 dag og Køre- og hviletidsregler (44722) – varighed: 1 dag.

Deltagelse i øvrige arbejdsmarkedsuddannelser

Som nævnt i det foregående afsnit, har turistbuschaufførerne bl.a. anvendt følgende arbejdsmarkedsuddannelser i forbindelse med deltagelse i den 3-dages lovpligtige EU-efteruddannelse:

- 40065 Uheldforebyggelse for erhvervschauffører
- 42903 Køreteknik, ajourføring
- 44722 Køre- hviletidsregler
- 45080 Energirigtig kørsel
- 47967 Ren- og vedligehold af busser

Alle de nævnte arbejdsmarkedsuddannelser anvendes også af nogle af virksomhederne, uden at det foregår som led en EU-efteruddannelse. Det er alle uddannelser, som virksomhederne oplever som centrale og vigtige for turistbuschaufførernes udførelse af arbejdsopgaverne.

Kørsel med vogntog, kategori D/E

Udover ovenstående arbejdsmarkedsuddannelser er der virksomhedsrepræsentanter, der fortæller, at nogle af deres chauffører deltager i arbejdsmarkedsuddannelsen *Kørsel med vogntog, kategori D/E* (45311), der har en varighed på 10 dage (i daglig tale trailerkørekort).

Som tidligere nævnt er det især chauffører, der kører turister på skiture, der har behov for at erhverve sig kørekort kategori D/E, men andre chauffører, der kører turister på langture, kan ligeledes have behov for uddannelsen. En af interviewpersonerne siger:

”Det er fint, at der er nogle af chaufførerne, der har trailerkort, men alle behøver ikke at have det. Vi kører ikke så meget med trailere, for vi kører ikke skibusser.”

En anden ofte anvendt arbejdsmarkedsuddannelse til turistbuschauffører er Almen fødevarehygiejne (45818), der har en varighed på 3 dage.¹⁴

Som tidligere nævnt her i rapporten var der tidligere krav om, at chauffører, der varetager jobfunktioner i relation til salg af fødevarer til passagererne, skulle have et certifikat i almen fødevarehygiejne.

¹⁴ Arbejdsmarkedsuddannelsens moder-FKB er 2281 Madfremstilling – restaurant, kantine og catering (AJ). Arbejdsmarkedsuddannelsen er ikke tilkøbet FKB 2220 National og international personbefordring med bus.

Der eksisterer ikke længere et certifikatkrav, men der er krav om, at virksomheden skal sikre sig, at chaufførerne har viden om fødevarerhygiejne, og derfor er det stadig udbredt, at turistbuschauffører deltager i arbejdsmarkedsuddannelsen med fokus på almen fødevarerhygiejne.

På uddannelsen får deltagerne bl.a. kompetencer i forhold til produktion, opbevaring og salg af mad. De lærer, hvordan de kan hæmme mikroorganismers udvikling i det praktiske arbejde med fremstilling, opbevaring og salg af fødevarer, de lærer om hygiejneregler, og de får kendskab til den gældende lovgivning på området.

Vedligeholdelse af transportmateriel

Flere af interviewpersonerne fortæller, at de tidligere har anvendt arbejdsmarkedsuddannelsen *Vedligeholdelse af transportmateriel* (45112) – varighed: 5 dage – til deres chauffører.

En af interviewpersonerne fortæller:

“Vi har tidligere haft medarbejdere på et kursus om produktkendskab og vedligeholdelse, der var et 5-dages kursus. Det var rigtig godt, for chaufførerne kom med deres eget køretøj, og så lærte de at vedligeholde det... der var inviteret værktørførere fra Scania, Volvo eller Cetra med, som kunne fortælle dem om, hvad de skulle være opmærksomme på, og hvordan de kunne løse problemerne... Da jeg selv var på kursus i det, så ringede jeg aldrig mere hjem til min vognmand igen. Jeg kunne klare det selv, når der opstod problemer.”

Arbejdsmarkedsuddannelsen eksisterer ikke længere, da der var for få, der anvendte uddannelsen.¹⁵

Måske er én af årsagerne til, at arbejdsmarkedsuddannelsen ikke blev anvendt, at den på nogle uddannelsessteder ikke i tilstrækkelig grad havde fokus på praktiske kompetencer.

En leder fra en af de interviewede virksomheder fortæller følgende om deres erfaringer med arbejdsmarkedsuddannelsen:

“Vi havde på et tidspunkt nogle chauffører, der deltog i kurset om vedligeholdelse, hvor de f.eks. skulle lære at skifte dæk m.m. Det var egentlig en god idé, men det var slet ikke praktisk nok. Det meste af tiden sad de og så video, så den uddannelse stoppede vi med at bruge”.

¹⁵ Arbejdsmarkedsuddannelsens godkendelse stoppede den 30. september 2015.

4.2 Virksomhedsinterne kursus- og udviklingsaktiviteter

Udover deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelser og erhvervsuddannelser er der nogle af de virksomheder, der har deltaget i interview, der har gennemført virksomhedsinterne kursus- og udviklingsaktiviteter. Nogle af aktiviteterne er gennemført med interne undervisere, mens andre er gennemført med eksterne undervisere.

For eksempel er der en virksomhed, som afholder førstehjælpskurser, hvor en af de ledere, der er uddannet instruktør, står for undervisningen.

En anden virksomhed afsætter en dag til intern efteruddannelse hvert efterår. Temaerne har f.eks. været:

- Forebyggelse af færdselsuheld samt skadesanmeldelse
- Teknisk kunnen – hvordan skifter jeg en kilerem?
- Udvendig og indvendig rengøring af bussen
- Standardiseret placering af f.eks. værktøj og rengøringsartikler i bussen, så det er lettere at finde i busserne, når man skal bruge det.

Nogle virksomheder gennemfører forskellige typer af udviklingsaktiviteter for deres medarbejdere i løbet af et år, f.eks. sidemandsoplæring, korte kurser med oplæg og fælles chaufførmøde. En repræsentant fra en af virksomhederne fortæller følgende om deres interne efteruddannelsesaktiviteter i løbet af året inden for forskellige områder:

“Nogle gange tager vi chaufførerne med i en minibus og kører en rute for at vise dem, hvordan de kan tilrettelægge en god tur.

I løbet af et år, så deltager chaufførerne i 1-3 interne oplæg, der er relevante for deres arbejde.

Vi holder også et årligt chaufførmøde, inden sæsonen går i gang i april. Der taler vi f.eks. om, hvilke forventninger vi har til chaufførerne i forhold til betjening af kunderne.”

Der er også virksomheder, der anvender sidemandsoplæring, når de ansætter nye chauffører, der skal introduceres til jobbet. En leder fra en af virksomhederne fortæller:

“Når vi får nye chauffører, så “pudser vi tillidsmanden på dem”, så de bliver klædt på til jobbet.”

Der er desuden interviewpersoner, der fortæller, at de i virksomheden har gode erfaringer med at afholde mini-kurser af tre timers varighed, der kan lægges ind i chaufførernes arbejdsdag i de "3-timers-pauser", de f.eks. har midt på dagen, fordi nogle kørsler udelukkende gennemføres i morgentimerne, mens andre kørsler udelukkende gennemføres i eftermiddagstimerne.

Endelig er der også en virksomhed, der gennemfører kurser om køre- og hviletidsregler en aften efter arbejdstid. Det er frivilligt for chaufførerne, om de vil deltage, for de får ikke løn for at deltage i kurserne. Virksomheden betaler dog chaufførernes mad.

4.3 Uddannelsesplanlægning

Uddannelsesplanlægningen inden for turistbusbranchen er primært koncentreret om den lovpligtige EU-efteruddannelse. Virksomhederne holder typisk øje med, hvornår chaufførerne skal deltage i den lovpligtige efteruddannelse, så de er sikre på, at deres chauffører følger reglerne for opdatering af kvalifikationsuddannelsen.

Interview med repræsentanter fra virksomhederne viser dog også, at deltagelse i EU-efteruddannelsen ofte bliver gennemført i sidste øjeblik, og at uddannelsesdeltagelsen ikke er planlagt i god tid.

Nogle af virksomhederne benytter sig ikke af muligheden for at anvende chaufførernes efteruddannelse målrettet i forhold til virksomhedens behov. Derfor er der også mange chauffører, der mere eller mindre tilfældigt tilmelder sig en EU-efteruddannelse uden på forhånd at have undersøgt, om der eventuelt er en anden mere relevant EU-efteruddannelse på et andet tidspunkt på den samme skole eller på en anden skole.

En leder fra en af virksomhederne erkender, at lederne ikke i tilstrækkelig grad har fokus på planlægning af chaufførernes uddannelse. Lederen siger:

"Vi er salgsfolk, og derfor har vi ikke så meget fokus på uddannelse. Krisen har gjort, at vi er meget fokuserede på at sælge... vi skal overleve".

Analysen viser dog, at nogle af turistbusvirksomhederne har fokus på, at chaufførerne får en erhvervsuddannelse, og denne uddannelsesdeltagelse skal nødvendigvis planlægges.

Der er ligeledes virksomheder, som er opmærksomme på at planlægge chaufførernes deltagelse i kompetenceudvikling i de perioder på året, hvor virksomhederne ikke har så travlt.

En driftsleder siger:

“Vi prøver at fastholde chaufførerne i vinterhalvåret, og derfor er det fint, hvis de deltager i AMU om vinteren. Vi lægger så vidt muligt også EU-Efteruddannelsen i den periode. Udover EU-Efteruddannelsen bruges traileruddannelsen også til de chauffører, der har brug for det.”

En af de andre interviewpersoner peger ligeledes på, at chaufførernes uddannelser planlægges til gennemførelse i vinterhalvåret. Interviewpersonen siger:

“Det er vigtigt at holde gryden i kog i vinterhalvåret, og der får chaufførerne f.eks. mulighed for at tage kørekort til trailer. Vi får sammensat et uddannelsesforløb, så de er på kursus på skolen i 14 dage.”

En af de interviewede vognmænd oplever ikke på samme måde som tidligere, at der er roligt i vinterhalvåret, og han fortæller, at det gør det sværere at langtidsplanlægge chaufførernes deltagelse i uddannelse. Vognmanden siger:

“Kørselsmønstret har ændret sig. Tidligere var der stille om vinteren, og så blev der både afspadseret og kørt en uges kursus, men sådan er det ikke mere... Vi tvinger aldrig nogen på skole, men vi opfordrer dem til at deltage i kurser... I en periode er der ikke kørt medarbejderudviklingssamtaler her i virksomheden. Det blev for omstændeligt med langtidsplanlægning, så nu indfører vi et system, hvor de kan indkaldes til kurser med en dags varsel.”

Mens nogle af virksomhederne i høj grad har fokus på kompetenceudvikling og uddannelsesplanlægning, er der andre virksomheder, der kun har dette fokus i begrænset omfang. En leder fra en af virksomhederne siger:

“Vi gør meget for at dygtiggøre vores folk, men der er alt for mange af de andre virksomheder, der ikke gør noget.”

Der er således stor forskel på, i hvor høj grad virksomhederne prioriterer kompetenceudvikling udover de lovpligtige efteruddannelsesaktiviteter. Det er dog ikke kun virksomhedernes ansvar at sikre, at chaufførerne deltager i relevant efteruddannelse, for chaufførerne har naturligvis også selv et ansvar.

Enkelte af interviewpersonerne peger på, at en del af chaufførerne ikke ønsker at deltage i mere efteruddannelse end højst nødvendigt. En driftsleder siger:

"De fleste ønsker ikke at komme på kursus. De vil hellere køre og tjene penge i 10 timer, end de vil være på kursus i 7.4 time. Det er tegnebogen, der tæller..."

Analysen har vist, at virksomhederne på den ene side gør sig nogle overvejelser omkring, hvilke kompetenceudviklingsaktiviteter deres medarbejdere kunne have glæde af. På den anden side peger analysen dog også på, at nogle af virksomhedslederne ikke har tilstrækkelig indsigt i indholdet i de arbejdsmarkedsuddannelser, der kunne være relevante for deres chauffører.

Næste kapitel fokuserer på de eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser, som er relevante for turistbuschaufførerne samt på virksomhedernes ønsker til arbejdsmarkedsuddannelser.



5. AMU inden for turistbusområdet

I dette kapitel præsenteres arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for turistbuschauffører. Det gælder både de arbejdsmarkedsuddannelser, som er specifikt målrettet turistbusområdet, og de arbejdsmarkedsuddannelser som er målrettet personbefordring med bus mere generelt.

Efterfølgende skitseres branchens ønsker til kompetenceudviklingsaktiviteter, og de sammenstilles med de tilbud, som allerede ligger i arbejdsmarkedsuddannelserne.

Kapitlet afsluttes med en opsamling på behov for arbejdsmarkedsuddannelser for turistbuschauffører.

5.1 Eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser

Der eksisterer en lang række arbejdsmarkedsuddannelser, der kan være relevante for turistbuschauffører.

Nogle af disse arbejdsmarkedsuddannelser er udviklet til turistbuschauffører, men der er mange andre relevante arbejdsmarkedsuddannelser, som chaufførerne kan deltage i.

Der eksisterer fire arbejdsmarkedsuddannelser, der helt specifikt er målrettet turistbuschauffører. Arbejdsmarkedsuddannelserne ses i boksen herunder.

Arbejdsmarkedsuddannelser specifikt målrettet turistbuschauffører

40528 EU-efteruddannelse for turistbuschauffører – varighed: 5 dage
45861 Turistbuskørsel i Danmark – varighed: 3 dage
45862 Turistbuskørsel i Europa – varighed: 3 dage
47442 Turistbuschaufførens serviceydelse – varighed: 2 dage

Herudover er der mange andre relevante arbejdsmarkedsuddannelser, som er udviklet til erhvervschauffører inden for personbefordring eller vejgodstransport, og som derfor også er relevante for chauffører, der arbejder med turistbuskørsel.

Se eksempler på relevante arbejdsmarkedsuddannelser i boksen på næste side.

Eksempler på øvrige relevante arbejdsmarkedsuddannelser for turistbuschauffører

40065 Uheldforebyggelse for erhvervschauffører – varighed: 1 dag
40459 Køreteknik – vanskelige trafikale situationer – varighed: 2 dage
40460 Køreteknik og manøvrering – varighed: 2 dage
40530 EU-Efteruddannelse for buschauffører – oblig. del – varighed: 3 dage
40857 Sundhed for personbefordringschauffører – varighed: 2 dage
42851 Sikker adfærd – nul arbejdsulykker – varighed: 1 dag
42903 Køreteknik ajourføring – varighed: 1 dag
43962 Køreteknik og ny teknologi – varighed: 2 dage
44722 Køre- og hviletidsregler – varighed: 1 dag
45075 Brug af diagramark og kontrolapparat – varighed 1 dag
45079 Transportpapirer inden for vejtransport – varighed 1 dag
45080 Energirigtig kørsel – varighed: 3 dage
45082 Manøvrering, forsikringer og færdselsregler – varighed: 3 dage
45083 Arbejdsulykker og adfærd i nødsituationer – varighed: 3 dage
45107 Sundhed, sikkerhed, service, logistik – varighed: 3 dage
45122 Køreteknik – varighed: 2 dage
45126 Køreteknik, miljø og arbejdsfunktioner – varighed: 3 dage
45266 Befordring af bevægelseshæmmede – varighed 5 dage
45311 Kørsel med vogntog, kategori D/E – varighed 10 dage
45317 Kørsel med specielle busser – varighed 2 dage
45644 Kommunikation og kulturforståelse – varighed 2 dage
47961 Energiøkonomisk kørsel for erhvervschauffører – varighed: 1 dag
43149 Konflikthåndtering for personbefordringschauffører – varighed: 2 dage
47967 Ren- og vedligehold af busser – varighed 2 dage

Udover de arbejdsmarkedsuddannelser, der fremgår af ovenstående boks, er der også andre relevante arbejdsmarkedsuddannelser, som turistbuschaufførerne kan have glæde af.

Nogle af disse arbejdsmarkedsuddannelser er tilkøbet *FKB 2220 National og international personbefordring med bus*, men selvom uddannelserne ikke er tilkøbet FKB'en kan chaufførerne sagtens deltage i uddannelserne.

Se i boksen herunder eksempler på arbejdsmarkedsuddannelser, der relaterer sig til de almen-faglige kompetencekrav, som interviewpersonerne i denne analyse har peget på, at der stilles til turistbuschauffører.

Eksempler på øvrige arbejdsmarkedsuddannelser, der kan udvikle turistbuschaufførernes almen-faglige kompetencer

44978 Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd – varighed: 5 dage

44979 Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd – varighed: 5 dage

45511 Faglig læsning – varighed: 2 dage

45536 Faglig skrivning – varighed: 3 dage

45644 Kommunikation og kulturforståelse – varighed: 2 dage

45818 Almen fødevarehygiejne, der har en varighed på 3 dage.



5.2 Branchens ønsker til arbejdsmarkedsuddannelser

I det store hele kan turistbusbranchens behov for kompetenceudvikling af chaufførerne dækkes af ovenstående arbejdsmarkedsuddannelser. Dog har analysen vist, at enkelte præciseringer og justeringer af nogle af uddannelserne kunne give god mening i forhold til turistbuschaufførernes kompetenceudvikling.

I det følgende sammenstilles branchens ønsker og behov med de eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser, og der peges afslutningsvist på forslag til præciseringer og justeringer af de pågældende arbejdsmarkedsuddannelser.

Fremmedsprog

Analysen viser et behov for kompetenceudvikling inden for fremmedsprog, især engelsk og tysk. De fleste af virksomhederne ser sprogkundskaber som en central kompetence for turistbuschauffører, men der er forskellige holdninger til, hvor store krav, der stilles til chaufførernes fremmedsprogkompetencer.

Der er desuden forskellige holdninger til, hvorvidt det er kompetencer, som chaufførerne forventes at have ved ansættelsens start, eller om det er kompetencer, som også bør udvikles løbende.

Nogle af lederne har efterspurgt muligheder for, at chaufførerne kan deltage i sprogkurser inden for arbejdsmarkedsuddannelser. Det fremgår af interviewene, at lederne ikke ved, at dette faktisk er en mulighed.

De to arbejdsmarkedsuddannelser med fokus på "jobrelateret fremmedsprog", der fremgår af boksen på side 43, kan gennemføres på fremmedsprogene engelsk, tysk, fransk, spansk, italiensk og svensk.¹⁶

Konflikthåndtering

Der er interviewpersoner, som mener, at turistbuschaufførerne kunne have glæde af kompetenceudvikling inden for konflikt håndtering, og de efterlyser relevante arbejdsmarkedsuddannelser.

Der eksisterer allerede to arbejdsmarkedsuddannelser, der kan tilgodese disse kompetenceudviklingsbehov.

¹⁶ 44978 Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd – varighed: 5 dage og 44979 Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd – varighed: 5 dage

Det drejer sig om følgende arbejdsmarkedsuddannelser:

- 43149 Konfliktåndtering for personbefordringschauffører – varighed: 2 dage
- 46493 Konfliktåndtering – varighed: 3 dage.

Som det fremgår af titlen på den førstnævnte arbejdsmarkedsuddannelse, så er denne uddannelse specifikt målrettet personbefordringschauffører. Den sidstnævnte arbejdsmarkedsuddannelse er rettet mod alle brancher.

Service, kortlægning og ruteplanlægning

Virksomhederne peger på *service* som en helt central kompetence, som mange turistbuschauffører kunne have glæde af uddannelse inden for.

Der eksisterer to arbejdsmarkedsuddannelser, der kan tilgodese disse kompetenceudviklingsbehov. Se målformuleringerne for de to arbejdsmarkedsuddannelserne i nedenstående bokse.

47442 Turistbuschaufførens serviceydelser – varighed: 2 dage

Deltageren har, gennem teori og viden om planlægning og informationsøgning, grundlag for at bidrage aktivt til afvikling af turistudflugter for busselskabets passagerer.

Deltageren kan ved afrejse og ankomst til destination, gennem anvendelse af grundlæggende kommunikationsprincipper og præsentationsteknik, formidle praktisk serviceinformation til passagererne, samt samarbejde med lokale guider, hoteller og øvrige samarbejdspartnere.

Deltageren kan organisere og formidle information omkring udflugter, samt effektuere busselskabets serviceydelser og værtskab.

Deltageren har endvidere viden om, hvordan man håndterer reklamation, konflikter, sygdom/dødsfald, samt kontakt til myndigheder og forsikringsselskaber.

45261 Kundeservice – varighed: 3 dage

Deltageren kan, efter gennemført uddannelse, anvende servicebegrebet ved den direkte kontakt med kunderne, og kan skelne mellem forskellig kundefærd samt er bevidst om, at hver adfærd kræver særlig opmærksomhed og service-niveau.

Endvidere kan deltageren yde en kompetent og værdig service over for særlige kundekategorier som f.eks. fysisk handicappede, samt anvende almindelige salgopsykologiske metoder.

Endelig kan deltageren, som firmaansat med en formuleret firmapolitik om kundeservice, anvende denne i overensstemmelse med den kompetence vedkommende er tildelt.

Som det fremgår af de to AMU-målformuleringer, så er arbejdsmarkedsuddannelsen *Turistbuschaufførens serviceydelser* (47442) specifikt målrettet turistbuschaufførernes kompetencekrav i relation til kommunikation og formidling af informationer til passagerer, samarbejdspartnere og myndigheder.

Sammenlignet hermed har arbejdsmarkedsuddannelsen *Kundeservice* i højere grad et bredt fokus på kundeservice samt på at udvikle deltagernes kompetencer til at skelne mellem forskellig kundeadfærd, og hvad dette kræver i forhold til service af kunderne.

De to uddannelser supplerer hinanden, og de kan samlet set i høj grad tilgodese turistbuschaufførerne behov for kompetenceudvikling i relation til kundeservice.

Analysen viser, at virksomhederne efterspørger, at turistbuschaufførerne har bedre kompetencer inden for *kortlæsning* og *ruteplanlægning*. Dette er vigtigt for, at chaufførerne kan tilrettelægge en tur, som opfylder kundernes behov, ligesom det er vigtigt, at chaufførerne kan navigere uden GPS.

Disse kompetencer kan chaufførerne til dels få udviklet gennem arbejdsmarkedsuddannelsen *Turistbuschaufførens serviceydelser*, da det af målformuleringen fremgår, at deltageren i uddannelsen får viden om planlægning og informationssøgning, og at deltageren dermed kan bidrage aktivt til afvikling af turistudflugter for busselskabets passagerer.

Hvis arbejdsmarkedsuddannelsen til fulde skal tilgodese virksomhedernes behov, kan det være en god idé, at der foretages en revidering af uddannelsen, så det bliver mere tydeligt, at deltagerne i uddannelsen tilegner sig kompetencer i relation til kortlæsning og ruteplanlægning.

Vedligehold af transportmateriel

Turistbusvirksomhederne lægger stor vægt på, at chaufførerne har tekniske kompetencer, der gør, at de f.eks. kan udskifte pærer, skifte hjul og påsætte snekæder.

Der har tidligere eksisteret en arbejdsmarkedsuddannelse, der kunne tilgodese disse kompetenceudviklingsbehov, men denne eksisterer ikke længere.¹⁷ Nogle af interviewpersonerne efterspørger en arbejdsmarkedsuddannelse, der kan udvikle disse kompetencer.

Det bør overvejes at etablere en ny arbejdsmarkedsuddannelse med fokus på vedligehold af transportmateriel.

¹⁷ Uddannelsens nummer og titel var 45112 Vedligeholdelse af transportmateriel.

På baggrund af erfaringerne fra den tidlige arbejdsmarkedsuddannelse med samme tema, er det vigtigt, at det er tydeligt, at det er udvikling af chaufførernes praktiske kompetencer, der skal være fokus på. Kritikken af den tidligere arbejdsmarkedsuddannelse har netop været, at den var for teoretisk.

Ny teknologi

En interviewperson ytrer ønske om en arbejdsmarkedsuddannelse i forhold til den nye teknologi, der anvendes i busserne, så turistbuschaufførerne forstår fejlmeldingerne.

Ifølge interviewpersonen er det centralt, at uddannelsen er mere dybdegående og har mere fokus på praksis, end tilfældet er i arbejdsmarkedsuddannelsen *43962 Køreteknik og ny teknologi*. Se målformuleringen for denne arbejdsmarkedsuddannelse i boksen herunder.

43962 Køreteknik og ny teknologi – varighed: 2 dage

Deltageren kan, efter gennemført uddannelse på et køreteknisk anlæg godkendt af Færdselsstyrelsen, gennem teori om kørselsdynamik og nye teknologiers mekaniske/fysiske muligheder og begrænsninger (ABS, ASR, CAG, Geartronic, EPS, retarder/motorbremser, hastighedsbegrænsere og tempostat m.v.), reagere hensigtsmæssigt i vanskelige og pludseligt opståede situationer og anvende korrekt styre-, bremse-, undvige- og afværgeteknik.

Den praktiske kørsel på tør langbane omfatter bremse- og undvigeøvelser med pludseligt opståede forhindringer. (Hastighed max. 50 km/t.) På glat langbane, bremsning/undvigeøvelse med pludseligt opståede forhindringer (max. 50 km/t.) og bremsning på uens friktion. På glat S-krurve. Anvendelse af ASR og bremsning. På glat bakke, bremsning/undvigeøvelse nedad bakke, indkørsel i vigeplads buslomme nedad bakke, kørsel opad bakke, anvendelse af ASR.

Endelig indgår korrekt bremseteknik med ABS-bremser og andre hjælpesystemer i tørt og glat føre, betydningen af korrekt virkende bremser, betydningen af ASR, og brugen heraf, risikoen ved anvendelse af motorbremse (incl. forstærkede motorbremser) og retarder i glat føre, hvorledes ABS-bremser kontrolleres/vedligeholdes, generel opbygning af ABS - ASR, og disses funktioner, hastighedsbegrænsere og tempostatens funktion og nye transmissionstyper.

Forståelse for forskellige grupper af mennesker

Analysen viser, at det for turistbuschaufføren er en central og vigtig kompetence at være omgængelig og kunne omstille sig til de mange forskellige grupper af mennesker fra forskellige kulturer, de skal køre med. Nogle virksomheder efterlyser kompetenceudvikling i forhold til dette.

Kompetencerne kan opnås gennem deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelsen *45644 Kommunikation og kulturforståelse*, der er udviklet til *FKB 2288 Personbefordring med bybus og rutebil*, men som desuden er tilkøbt *FKB 2220 National og international personbefordring med bus* og *FKB 2219 Personbefordring med taxi*.

Indholdet i arbejdsmarkedsuddannelsen fremgår af målformuleringen i nedenstående boks.

45644 Kommunikation og kulturforståelse – varighed: 2 dage

Efter gennemført uddannelse, kan deltageren, på baggrund af egen kulturel selvforståelse samt kendskab til og forståelse for andre menneskers forskellige kulturelle, religiøse, sproglige og etniske baggrunde, kommunikere med passagererne.

Endvidere kan deltageren identificere kulturbetingede normer og forventninger, kommunikere i et letforståeligt sprog samt anvende internationalt kendt simpelt tegnsprog.

Deltageren kan desuden anvende værktøjer og interkulturelle handlemåder til at definere den tilbudte serviceydelse med henblik på at imødekomme passagerernes befordringskrav og -behov i et flerkulturelt og kulturkomplekst samfund.

Det vil for turistbuschaufførens vedkommende være centralt ikke blot at fokusere på de forskellige grupper af mennesker, som man forbinder med et flerkulturelt samfund og offentlig transport i byerne, men også på forskellen på at køre med børn og pensionister, skitursturer og krydstogtsturer etc.

Hvis der ved gennemførelsen af ovenstående arbejdsmarkedsuddannelse er fokus på de forskellige kundegrupper – herunder de aldersmæssige forskellige kunder – kan arbejdsmarkedsuddannelsen tilgodese virksomhedernes behov.

Almen fødevarehygiejne

Flere interviewpersoner peger på, at der er behov for at kvalificere turistbuschaufførerne i håndtering af fødevarehygiejne.

Dette er, som tidligere nævnt, sket gennem deltagelse i en certifikatuddannelse, der blev gennemført som en arbejdsmarkedsuddannelse, som knyttede sig til Fødevarestyrelsens bekendtgørelse omkring fødevaresikkerhed, hvoraf det fremgik at: "...langt hovedparten af personer, der behandler fødevarer i virksomheder, skal gennemføre arbejdsmarkedsuddannelserne i almen fødevarehygiejne."¹⁸

Nogle af interviewpersonerne er ikke opmærksomme på, at Fødevarestyrelsen har ændret bekendtgørelsen, så det nu alene er virksomhedernes ansvar at instruere personalet i fødevaresikkerhed. Det vil dog stadig være en god idé for virksomhederne og medarbejderne at deltage i en arbejdsmarkedsuddannelse med fokus på almenfødevarehygiejne. Horesta skriver¹⁹:

"Det vil stadig være muligt – og anbefalelsesværdigt – at give medarbejdere et kursus i almen fødevarehygiejne, for at opnå dokumentation for medarbejderes kompetence."

I 2014 blev der udviklet følgende arbejdsmarkedsuddannelse med fokus på almen fødevarehygiejne uden certifikat, som turistbuschaufførerne kan deltage i: 45818 *Almen fødevarehygiejne* – varighed: 3 dage.

En leder fra en af de virksomheder, der har deltaget i interview, vil gerne have flere medarbejdere til at deltage i ovenstående arbejdsmarkedsuddannelsen, men lederen ønsker, at uddannelsen kan gennemføres som en del af den lovpligtige EU-efteruddannelse. Interviewpersonen siger:

"Vi vil gerne have flere på 'pølsekursus'. Har undersøgt om det kunne gennemføres som en del af den lovpligtige EU-efteruddannelse, men det kunne det ikke."

Der er desuden en interviewperson fra en af skolerne, der foreslår, at turistbuschaufførerne deltager i arbejdsmarkedsuddannelsen som led i erhvervsuddannelsen som turistbuschauffør.

¹⁸ www.horesta.dk

¹⁹ http://www.horesta.dk/da-DK/Raadgivning/FodevarerOGgastronomi/Foedevaresikkerhed_reglere/Hygiejneuddannelse

Arbejdsmarkedsuddannelser fælles med chauffører inden for vejgodstransport

Flere af interviewpersonerne fra turistbusvirksomhederne har erfaringer med at deres chauffører deltager i arbejdsmarkedsuddannelser, hvor hele eller dele af uddannelserne gennemføres sammen med chauffører inden for vejgodstransport.

Nogle interviewpersoner har positive erfaringer hermed, mens andre påpeger, at undervisningen i nogle tilfælde har været irrelevant for turistbuschaufførerne.

En anden interviewperson siger:

"Har haft chauffører på EU-efteruddannelse... der lærte de også om lastsikring – og det er ikke godt!"

En interviewperson fra en af skolerne fortæller, at de på den pågældende skole er meget opmærksomme på, at chaufførerne har forskellige kompetenceudviklingsbehov og uddannelsesmål, og at dette skal tilgodeses i undervisningen. Interviewpersonen siger desuden:

"Det KAN være nødvendigt at blande chauffører fra gods og bus, men det er ikke godt. (...) Vi kører også nogle gange noget for både eud og AMU, men hvis vi kan, så holder vi deltagerne adskilt. Det kan være svært for AMU-deltagere at komme ind på en eud-hold, der måske har gået sammen i 11-12 uger. Det giver en bedre kvalitet, når de undervises adskilt."

Nogle af interviewpersonerne synes, at det har fungeret tilfredsstillende med fælles EU-efteruddannelse for personbefordring og vejgodstransport, da dele af undervisningen har været opdelt. En af interviewpersonerne fortæller:

"Nu bruger vi en anden skole, og det er fint, for de opdaterer også chaufførerne om de nye regler. De får lov til at lære om bussen, og mens godschaufførerne lærer om surrings, så lærer buschaufførerne om påsætning af snekæder."

Citaterne viser, at der er forskellige erfaringer med arbejdsmarkedsuddannelser, hvor der deltager chauffører fra både personbefordring med bus og vejgodstransport, men at det er vigtigt for deltagerne, at undervisningen bliver differentieret i forhold til de forskellige kompetenceudviklingsbehov, chaufførerne har, hvis uddannelsen skal være udbytterig for alle.

5.3 Opsamling på behov for arbejdsmarkedsuddannelser

Som det fremgår af det foregående afsnit, kan turistbusbranchens kompetenceudviklingsbehov i det store hele dækkes af de eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser.

Når interviewpersonerne fra virksomhederne efterspørger nye arbejdsmarkedsuddannelser, så handler det i vid udstrækning om, at interviewpersoner ikke har tilstrækkeligt kendskab til de allerede eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser.

Der er således behov for en øget synliggørelse af de arbejdsmarkedsuddannelser, der kan bidrage til at kompetenceudvikle turistbuschaufførerne.

Dette kan bl.a. ske på amukurs.dk under fanen "Turistbus".



The screenshot shows the website amukurs.dk with the navigation menu: Fælles forside | Start | Hvad er AMU? | Til virksomheder. The breadcrumb trail is Forside > Bus og Taxi > Turistbus. A large yellow arrow icon is on the left. The main content area contains eight buttons with yellow arrows pointing right, arranged in two columns:

- Ny buschauffør
- Sundhed og sikkerhed
- EU Lovpligtig efteruddannelse - turistbus
- Transportpapirer, blanketter mv.
- Videreuddannelse
- Køreteknik, manøvrering og eco-kørsel
- Kundeservice
- Vedligeholdelse af transportmateriel

At the bottom left, there is a yellow arrow pointing left with the text "Tilbage".

Analysen har vist, at der bl.a. er behov for at synliggøre følgende arbejdsmarkedsuddannelser, som i høj grad tilgodeser de behov for kompetenceudvikling, som interviewpersoner fra branchens virksomheder har peget på, men hvor de ikke i tilstrækkelig grad er opmærksomme på mulighederne for deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelser:

- 43149 Konflikt håndtering for personbefordringschauffører
- 44978 Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd
- 44979 Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd
- 45261 Kundeservice
- 45644 Kommunikation og kulturforståelse
- 47442 Turistbuschaufførens serviceydelser

Analysen har desuden vist, at turistbusvirksomhederne ønsker, at arbejdsmarkedsuddannelsen *43962 Køreteknik og ny teknologi* i endnu højere grad har fokus på, at chaufførerne lærer om den nye teknologi i relation til fejlmeldinger fra bussernes it-systemet.

Der er interviewpersoner, der foreslår, at temaet "*køreteknik*" indgår i arbejdsmarkedsuddannelsen *40528 EU-Efteruddannelse for turistbuschauffører*, da det vil gøre efteruddannelsen mere attraktiv, hvis der indgår i glatbanekørsel i uddannelsen.

Ligeledes kan der være behov for, at det ved en revidering af arbejdsmarkedsuddannelsen *47442 Turistbuschaufførens serviceydelser* tydeliggøres, at deltagerne i uddannelsen skal tilegne sig kompetencer i relation til kortlægning og ruteplanlægning.

Den tidligere arbejdsmarkedsuddannelse *45112 Vedligeholdelse af Transportmateriel* tilgodeså et behov blandt chaufførerne for kompetenceudvikling i relation håndtering af f.eks. udskiftning af pærer, skifte hjul og påsætte snekæder. Analysen peger på, at der kan være behov for en ny arbejdsmarkedsuddannelse inden for samme tema, men at det er vigtigt, at der er et meget praktisk fokus i uddannelsen.

Endelig peger analysen på, at der er behov for, at skolerne er opmærksomme på, hvordan undervisningen planlægges og gennemføres, når turistbuschauffører (og buschauffører mere generelt) deltager i arbejdsmarkedsuddannelse sammen med vejgodschauffører, således at undervisningen tilgodeser begge chaufførgrupper.

I næste kapitel kommer der forslag til, hvordan nogle af arbejdsmarkedsuddannelserne kan synliggøres i form af uddannelsespakker.

6. Forslag til AMU-kursuspakker

I dette kapitel præsenteres forslag til AMU-kursuspakker målrettet turistbuschauffører. Der præsenteres først AMU-kursuspakker i relation til den lovpligtige EU-efteruddannelse, hvorefter der præsenteres forslag til øvrige AMU-kursuspakker.

Analysen har vist, at turistbusbranchen bruger arbejdsmarkedsuddannelserne i forbindelse med den lovpligtige EU-efteruddannelse, men derudover er anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelserne ikke særlig udbredt i branchen.

Forrige kapitel omhandlede bl.a. branchens ønsker til arbejdsmarkedsuddannelserne, og det blev konkluderet, at langt de fleste af branchens ønsker kan indfries af eksisterende uddannelser.

Der er et behov for, at arbejdsmarkedsuddannelserne bliver synliggjort for branchen, så virksomhederne i højere grad får øje på de mange muligheder. En måde at synliggøre dette er ved at markedsføre arbejdsmarkedsuddannelserne som AMU-kursuspakker. Dette kan bl.a. ske på amukurs.dk og på skolernes websites.

6.1 AMU-kursuspakker i relation til lovpligtig EU-efteruddannelse

Virksomhederne bruger allerede arbejdsmarkedsuddannelserne i forbindelse med de fem dages lovpligtige EU-efteruddannelse, som chaufførerne skal deltage i hvert femte år.

Turistbuschaufførerne kan vælge at tage alle fem dage på en af følgende to arbejdsmarkedsuddannelser:

- 40528 EU-efteruddannelse for turistbuschauffører
- 40527 EU-Efteruddannelse for rute- og bybuschauffører

Alternativt kan turistbuschaufførerne vælge at tage den 3-dages obligatoriske EU-Efteruddannelse for buschauffører (40530), som skal kombineres med yderligere to dages deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelser, der er godkendt af Trafik- og Byggestyrelsen til at indgå i den lovpligtige efteruddannelse.

Chaufførerne kan vælge at tage to arbejdsmarkedsuddannelser, der hver er af én dags varighed, eller de kan tage en arbejdsmarkedsuddannelse af to dages varighed. Endelig er der også mulighed for, at chaufførerne kan suppleres med en uddannelse, der har en varighed på mere end to dage.

Se herunder forskellige forslag til sammensætning af fem dages EU-efteruddannelse, der alle indeholder den 3-dages EU-Efteruddannelse for buschauffører – oblig. del.

40530 EU-efteruddannelse for buschauffører – oblig. del (3 dage)
45122 Køreteknik (2 dage)

40530 EU-efteruddannelse for buschauffører – oblig. del (3 dage)
47442 Turistbuschaufførens serviceydelser (2 dage)

40530 EU-efteruddannelse for buschauffører – oblig. del (3 dage)
45644 Kommunikation og kulturforståelse (2 dage)

40530 EU-efteruddannelse for buschauffører – oblig. del (3 dage)
43149 Konflikthåndtering for personbefordringschauffører (2 dage)

40530 EU-efteruddannelse for buschauffører – oblig. del (3 dage)
44722 Køre- og hviletidsregler (1 dag)
40065 Uheldforebyggelse for erhvervschauffører (1 dag)

40530 EU-efteruddannelse for buschauffører – oblig. del (3 dage)
45861 Turistbuskørsel i Danmark (3 dage)

40530 EU-efteruddannelse for buschauffører – oblig. del (3 dage)
45862 Turistbuskørsel i Europa (3 dage)

40530 EU-efteruddannelse for buschauffører – oblig. del (3 dage)
43962 Køreteknik og ny teknologi (2 dage)

Ovenstående forslag er udvalgt ud fra virksomhedernes kompetencekrav til turistbuschaufførerne. Der er andre muligheder – se hele listen på:
<http://www.trafikstyrelsen.dk/DA/Erhvervstransport/Kvalifikationsuddannelser/Efteruddannelse/Efteruddannelseskurser.aspx>

6.2 Øvrige AMU-kursuspakker

Analysen viser, at turistbusvirksomheder har behov for kompetenceudvikling af deres chauffører – herunder også kompetenceudvikling, der ligger ud over de fem dages lovpligtige EU-efteruddannelse, som chaufførerne skal deltage i hvert 5 år.

I vinterperioden har mange af virksomhederne færre opgaver, end de har resten af året, og derfor kan virksomhederne med fordel benytte vinterperioden til kompetenceudvikling af deres chauffører.

Samtidig med, at virksomhederne derved får dygtigere chauffører, kan uddannelsesaktiviteterne være medvirkende til at fastholde chaufførerne.

I det følgende præsenteres relativt korte kursuspakker, som analysen viser, vil have relevans for virksomhederne.

Mange af de chauffører, der arbejder som turistbuschauffører, har ikke specifik uddannelse inden for området. Det kan de bl.a. få ved at deltage i en eller flere af følgende arbejdsmarkedsuddannelser:

- 45861 Turistbuskørsel i Danmark (3 dage)
- 45862 Turistbuskørsel i Europa (3 dage)
- 47442 Turistbuschaufførens serviceydelser (2 dage)

Netop serviceydelser er centrale i turistbusbranchen. Analysen viser, at det, som i høj grad kendetegner en god turistbuschauffør, er evnen til at omgås og kommunikere med mange forskellige mennesker, levere den rette service og vælge den rigtige rute, som giver gæsterne en god oplevelse.

Følgende to AMU-kursuspakker har på forskellig vis fokus på udvikling af chaufførernes servicekompetencer:

Introduktion til jobbet som turistbuschauffør

47442 Turistbuschaufførens serviceydelser (2 dage)
45861 Turistbuskørsel i Danmark (3 dage) og/eller
45862 Turistbuskørsel i Europa (3 dage)

Samlet varighed: 8 dage

Turistbuschauffør – serviceydelser og kulturforståelse

47442 Turistbuschaufførens serviceydelser (2 dage)
45644 Kommunikation og kulturforståelse (2 dage)

Samlet varighed: 4 dage

Enkelte virksomheder har efterspurgt kompetenceudvikling af chaufførerne i relation til konflikthåndtering. Herunder er sammensat en AMU-kursuspakke, der kan tilgodese dette behov.

Kommunikation og konflikthåndtering

45644 Kommunikation og kulturforståelse (2 dage)

43149 Konflikthåndtering for personbefordringschauffører (2 dage)

Samlet varighed: 4 dage

Et alternativ til ovenstående AMU-kursuspakker er, at *45644 Kommunikation og kulturforståelse* (2 dage) kombineres med *46493 Konflikthåndtering* (3 dage). Det vil dog være optimalt for turistbuschaufførerne at deltage i en arbejdsmarkedsuddannelse om konflikthåndtering, der er specifikt målrettet personbefordringschauffører.

Herunder er to forslag til AMU-kursuspakker, der begge omfatter en arbejdsmarkedsuddannelse i køreteknik, og som samtidig sætter fokus på udvikling af chaufførernes kompetence i relation til henholdsvis turistbuskørsel i Danmark eller turistbuskørsel i Europa.

På samme måde kan *45861 Turistbuskørsel i Danmark* (3 dage) eller *45862 Turistbuskørsel i Europa* (3 dage) også kombineres med andre relevante arbejdsmarkedsuddannelser. Analysen viser, at især køreteknik er en central kompetence, som det er oplagt at kompetenceudvikle i forhold til.

Turistbuschauffør i Danmark og køreteknik

45122 Køreteknik (2 dage)

45861 Turistbuskørsel i Danmark (3 dage)

Turistbuschauffør i Europa og køreteknik

45122 Køreteknik (2 dage)

45862 Turistbuskørsel i Europa (3 dage)

Analysen viser ligeledes, at en central kompetence hos en god turistbuschauffør er chaufførens evne til at holde bussen ren og præsentabel. Desuden er det virksomhedernes ansvar at sikre, at chaufførerne har kompetence inden for almen fødevarehygiejne.

Derfor kan det være en idé at præsentere en AMU-kursuspakke, der indeholder begge elementer. Se et forslag til en AMU-kursuspakke herunder.

Rengøring og fødevarehygiejne

47967 Ren- og vedligehold af busser (2 dage)

45818 Almen fødevarehygiejne (3 dage)

Samlet varighed: 5 dage

Som tidligere nævnt, er det vigtigt, at AMU-kursuspakkerne synliggøres på amukurs.dk og skolernes websites, så chauffører og virksomhedsrepræsentanter kan finde frem til de relevante arbejdsmarkedsuddannelser.



7. Bilag

7.1 Interviewguide

Kompetencekrav til turistbuschauffører – interview af repræsentanter fra turistbusvirksomheder

1. Virksomheden

- Antal medarbejdere
- Kunder og typer af arbejdsopgaver
- Branchens udvikling – muligheder og udfordringer

2. Medarbejdernes jobfunktioner/jobprofiler

- Hvilke jobfunktioner/arbejdsopgaver har medarbejderne?
- Hvilke jobfunktioner/arbejdsopgaver er der udover turistbuskørsel, f.eks. rutekørsel og skolekørsel?
- Hvilke forskellige jobprofiler eksisterer der, og hvilke jobfunktioner, ansvar, kompetence, arbejdsvilkår og rammer er der for de forskellige jobprofiler?

3. Medarbejdersammensætning

- Hvor mange medarbejdere er der ansat i de forskellige jobfunktioner/jobprofiler?
- Hvordan er medarbejderprofilerne i relation til de forskellige jobfunktioner/jobprofiler?
 - Køn
 - Alder
 - Uddannelsesbaggrund udover den lovpligtige uddannelse (f.eks. vagtuddannelse, anden lufthavnsrelevant uddannelse)
 - Erhvervserfaring inden for området (kort/lang, erfaringer fra andre lufthavne)
 - Fuldtids- og deltidsansættelse (f.eks. studiejob eller deltidsjob med andet arbejde ved siden af?)
 - Etnisk oprindelse etc.

4. Kompetencekrav til medarbejderne

- Hvilke kompetencekrav stilles der til medarbejderne inden for de forskellige jobfunktioner/jobprofiler?
 - Teknisk-faglige kompetencer
 - Almene kompetencer
 - Personlige kompetencer

5. Kompetenceudvikling - grunduddannelse

- Hvordan har medarbejdernes grunduddannelse været?
- EUD eller AMU?

6. Kompetenceudvikling – efteruddannelse

- Hvilke behov har medarbejderne for løbende kompetenceudvikling/efteruddannelse?
 - Teknisk-faglige kompetencer
 - Almene kompetencer
 - Personlige kompetencer
- Hvor og hvordan tilgodeses disse kompetenceudviklingsbehov?
- Hvilke læringsformer benytter I jer af, f.eks. formel uddannelse, uformel uddannelse, sidemandsoplæring, coaching etc.
- Er der nogle af kompetenceudviklingsbehovene, der ikke (eller kun vanskeligt) kan dækkes ved de læringsformer og aktører, I plejer at benytte jer af?
- Har der været samarbejde med andre eksterne aktører?

7. Kendskab til og anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelser

- Har I kendskab til arbejdsmarkedsuddannelserne?
- Ved I, hvordan I kan finde oplysninger om arbejdsmarkedsuddannelserne?
- Hvilke kompetenceudviklingsbehov kan tilgodeses gennem deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelserne?
 - Gennem deltagelse i eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser?
 - Gennem deltagelse i nyudviklede arbejdsmarkedsuddannelser? Hvilke, hvorfor?
- Eventuelle behov for nye arbejdsmarkedsuddannelser
- Eventuelle behov for AMU-kursuspakker

7.2 Arbejdsmarkedsuddannelser specifikt rettet mod turistbuschauffører

Herunder fremgår de handlingsorienterede for de fire arbejdsmarkedsuddannelser, der helt specifikt er målrettet turistbuschauffører.

Nummer: 45861
Titel: Turistbuskørsel i Danmark
Varighed: 3,0 dage.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Efter endt uddannelse og relevant jobintroduktion kan deltageren selvstændigt udføre turistbuskørsel i Danmark. Endvidere får deltageren, med basis fra den personlige chaufførhåndbog, kendskab til forskellige former for turistkørsel og kan yde en kvalificeret kundeservice.

Derudover udføre kørslen i henhold til gældende lovgivning samt har kendskab til miljøvenlig rengøring og vedligeholdelse af bussen.

Nummer: 45862
Titel: Turistbuskørsel i Europa
Varighed: 3,0 dage.
Godkendelsesperiode: 27-02-2007 og fremefter

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan, efter gennemført uddannelse og relevant jobintroduktion, selvstændigt udføre turistbuskørsel i Europa, herunder udfylde alle relevante papirer med relation til bus, passagerer og chauffør. Desuden kan deltageren servicere passagerer ud fra specifikke kørselsopgaver samt befordre passagerer under overholdelse af gældende lovgivning i de lande, som kørslen omfatter.

Med udgangspunkt i personlig chaufførhåndbog kan deltageren anvende præsentationsteknikker, er opmærksom på egne kompetencer og kan udføre en sikkerhedsinstruktion for passagerer inden turen starter.

Nummer: 47442
Titel: Turistbuschaufførens serviceydelser
Varighed: 2,0 dage.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren har, gennem teori og viden om planlægning og informationssøgning, grundlag for at bidrage aktivt til afvikling af turistudflugter for busselskabets passagerer.

Deltageren kan ved afrejse og ankomst til destination, gennem anvendelse af grundlæggende kommunikationsprincipper og præsentationsteknik, formidle praktisk serviceinformation til passagererne, samt samarbejde med lokale guider, hoteller og øvrige samarbejdspartnere.

Deltageren kan organisere og formidle information omkring udflugter, samt effektuere busselskabets serviceydelser og værtskab.

Deltageren har endvidere viden om, hvordan man håndterer reklamation, konflikter, sygdom/dødsfald, samt kontakt til myndigheder og forsikringselskaber.

Nummer: 40528
Titel: EU-Efteruddannelse for turistbuschauffører
Varighed: 5,0 dage.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan, efter gennemført uddannelse, bestride jobbet som turistbuschauffør jf. Trafik- og Byggestyrelsens bek. nr.877 af 08/07/2015 § 22 stk. 1 nr. 1 - 4, stk. 2 og stk. 3, på grundlag af sin viden om færdselsregler, regler for arbejdstid, køre- og hviletid, transportlovgivning samt kendskab til trafiksikker, defensiv og energirigtig kørsel.

Turistbuschaufføren kan endvidere udføre sit chaufførarbejde på grundlag af sit kendskab til arbejdsmiljø, trivselsfaktorer og sin viden om sundhed. Herudover kan chaufføren inddrage sin viden om brancheforhold og udviklingstendenser i turistbusbranchen.

Turistbuschaufføren kan udføre hjerte-lunge-redning.