



midttrafik



## Ajourføring af chauffører i offentlig servicetrafik

---

*Vejledende undervisningsplan udgivet af TUR*

Marts 2023

## Ajourføring af chauffører i offentlig servicetrafik

Vejledende undervisningsplan udgivet af TUR

### *Undervisningsplanens baggrund*

Baggrunden for undervisningsplanen, er et ønske om at opdatere kursistens viden og praktiske formåen inden for offentlig servicetrafik, sygdom og aldring, førstehjælp, kundeservice, kommunikation samt kundevenlig kørsel.

## 1: Målformulering

### *Uddannelsesmålet*

1. Deltageren kan agere korrekt som chauffør på grundlag af sin viden om lovgrundlaget for trafikselskabers og kommuners virke inden for offentlig servicetrafik, regelsættet om offentlig servicetrafik, servicekrav, trafikstyring og ordninger for befordring af passagerer med forskellige behov.
2. Deltageren har kendskab til krav om egen uddannelse.
3. Deltageren kan med sin viden håndtere passagerer på en måde, som tager hensyn til deres specielle fysiske og psykiske situation, yde førstehjælp som beskrevet i Dansk Førstehjælpsråds "Opdatering af førstehjælp for flex-, trafik- og taxichauffører", tage hensyn til passagerernes særlige handicap, fokusere ergonomisk korrekt på egne arbejdsstillinger, føre køretøjet passagervenligt, kommunikere med forskellige målgrupper, assistere passagerne korrekt og udvise korrekt kundeservice

## 2: Uddannelsesmålets formelle rammer

### *FKB*

2859 (AK) Personbefordring med mindre køretøjer (Moder-FKB)

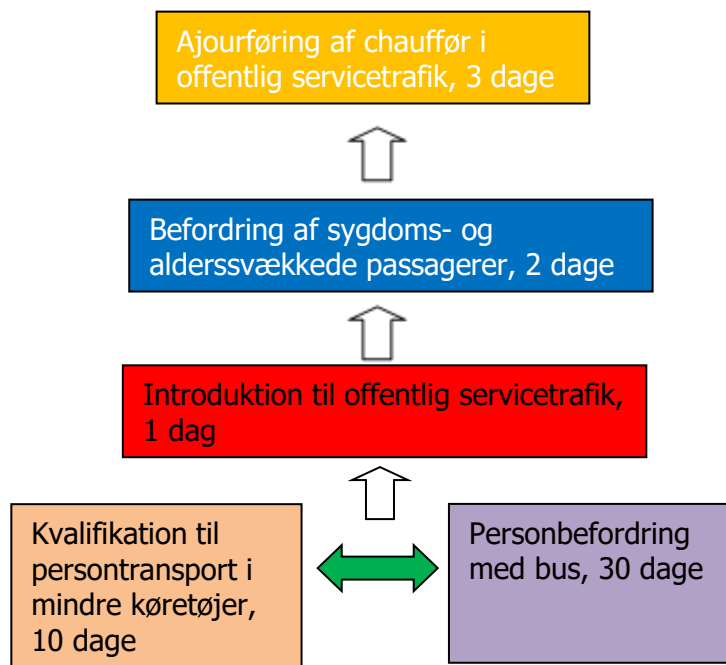
2288 (AK) Personbefordring med bybus og rutebil

<i>Varighed</i>	3,0 dage
<i>Myndighedskrav</i>	<p>De fleste trafikselskaber stiller krav om branchecertifikater i befordring af bevægelseshæmmede (BAB), der opnås via følgende AMU-uddannelser:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Introduktion til offentlig servicetrafik, 1 dag</li><li>- Befordring af sygdoms- og aldersvækkede passagerer, 2 dage</li><li>- Befordring af fysisk handikappede med liftbil, 2 dage</li><li>- Befordring af fysisk handikappede med trappemaskine, 2 dage</li></ul> <p><i>Ajourføring af chauffører i offentlig servicetrafik</i> er en ajourføring, der refererer til de første to AMU-uddannelser, og indeholder endvidere en opdatering i kundevenlig kørsel, kommunikation, kundeservice og førstehjælp</p> <p>Uddannelsen afsluttes med en teoretisk test på 20 minutter i de emner, der indgår i undervisningen. Testen gennemføres i Multitest, og der må ikke anvendes hjælpemidler under testen.</p> <p><i>Personbefordringsbranchens kvalitetssekretariat (PKS)</i> udsteder certifikat til de chauffører, som består den afsluttende test.</p> <p>Førstehjælp for "Flex-, trafik- og taxichauffører 5 timer (300 minutter)", skal afholdes af en, hos Dansk Førstehjælpsråd, registreret instruktør.</p>

### 3: Uddannelsesmålets placering i uddannelsesstruktur

Adgang til uddannelsen har deltagere, som lovligt kan udføre erhvervsmæssig personbefordring i taxi og/eller bus og har gennemført arbejdsmarkedsuddannelserne: "Introduktion til offentlig service trafik" og "Befordring af sygdoms- og alderssvækkede".

Der udstedes selvstændigt certifikat for modulet.



### 4 Uddybende målformulering

#### 4a Supplerende målformuleringer

1. Deltageren kan, med baggrund i sin viden, udvise gensidig respekt og forståelse for egne og samarbejdspartneres arbejdsopgaver og arbejdsbetingelser.
2. Deltageren har kendskab til:
  - Lovgivningen for trafikkselskabers virke
  - Regelsæt
  - Servicekrav afhængig af kørselstype
  - Kundetyper og deres forskellige behov
  - Trafikstyring
  - Krav til egen uddannelse
  - Krav til chaufførens optræden og handlemåde
  - Teori om forskellige handicaps, aldrings og sygdomslære
  - Forskellige personlige værnemidler
  - Alderdoms og sygdomstegn, handicaps og sygdomme der er beskrevet i kompendiet "Befordring af sygdoms og alderssvækkede passagerer".

	<p>3. Deltageren kan, på baggrund af teori og afprøvning af ergonomiske grundprincipper, udvælge den rigtige måde at håndtere passageren på, således at det er ergonomisk forsvarligt for både passageren og chaufføren selv.</p> <p>4. Herudover kan deltageren, på baggrund af sin viden om forskellige kommunikationsformer, kommunikere med forskellige målgrupper, herunder fysisk og psykisk handicappede passagerer.</p> <p>5. Deltageren kan, på baggrund af sin viden om kommunikationsformer, udvise den korrekte og servicemindedede adfærd som chauffør.</p> <p>6. Deltageren kan udvise kundevenlig kørsel på baggrund af sin viden om tekniske, trafikale og vejrmæssige forhold.</p> <p>7. Deltageren kan med sin viden yde førstehjælp som beskrevet i Dansk Førstehjælpsråds "Opdatering af førstehjælp for flex-, trafik- og taxichauffører"</p>
<p><i>4b Vejledende timefordeling</i></p>	
<p>Lektion 1</p> <p>Lektion 2</p> <p>Lektion 3-8</p>	<p><u>Dag 1:</u></p> <p>Velkomst og introduktion til faget</p> <p>Teori: Kundevenlig kørsel</p> <p>Opdatering af førstehjælp for flex-, trafik- og taxichauffører</p> <p><i>(Ingen praktiske kørelektioner på dag 1)</i></p>
<p>Lektion 1-6</p> <p>Lektion 7-8</p>	<p><u>Dag 2:</u></p> <p>Introduktion til offentlig servicetrafik og Befordring af sygdoms- og alderssvækkede</p> <p><i>(45 minutters praktisk kundevenlig kørsel i perioden lektion 1-6)</i></p> <p>Opsamling og repetition af Introduktion til offentlig servicetrafik og Befordring af sygdoms- og alderssvækkede</p>

Lektion 1-4	<p><u>Dag 3:</u></p> <p>Kundeservice og Kommunikation</p> <p><i>(45 minutters praktisk kundeførelse i perioden lektion 1-4)</i></p>
Lektion 5-6	Opsamling og repetition af Kundeservice og Kommunikation
Lektion 7-8	Afsluttende prøve, evaluering og afslutning
<p>4c</p> <p><i>Afholdelsesformer</i></p>	<p>Undervisningen gennemføres som dialogbaseret modulopdelt klasseundervisning.</p> <p>Den kundeførelse skal gennemføres som <i>individuel praktisk kundeførelse</i> i enten personbil eller bus. Der skal afsættes 45 minutter til hver kursist. I forbindelse med den praktiske kundeførelse skal der være en faglærer i køretøjet under hele turen.</p> <p>Kundeførelse bør kun foregå på følgende tidspunkter:</p> <p>Dag 2: Lektion 1-2-3-4-5 og 6 Dag 3: Lektion 1-2-3 og 4</p> <p>således at alle kursister er med til intro, teori om kundeførelse, førstehjælp, samt får opsamling/repetition af det fag, hvor de var ude at køre praktisk kundeførelse, evaluering og prøve.</p> <p>NB. Det er aldrig tilladt at køre i førstehjælpsundervisningen</p>
<p><b>5: Anbefalede deltagerforudsætninger</b></p>	
	<p>Chauffører, der udfører, eller tidligere har udført, offentlig servicetrafik.</p> <p>Deltageren kan lovligt udføre erhvervsmæssig personbefordring i taxi og/eller bus og har gennemført følgende arbejdsmarkedsuddannelser: Introduktion til offentlig servicetrafik og Befordring af sygdoms- og alderssvækkede passagerer.</p> <p>Det anbefales, at der er max. 18 kursister på holdet.</p>
<p><b>6: Værktøj til kompetenceafklaring</b></p>	
	<p>Der kan ikke tildes meritafkortning på dette uddannelsesmål, da det er en del af en certifikatuddannelse.</p>

<b>7: Faciliteter</b>	
<i>Udstyr og materialer</i>	<p>Personbil eller bus indrettet til befording. Der er ikke krav til hvilken energi der bruges til fremdrift.</p> <p>Der skal være forskellige fabrikater af kørestole og rollatorer til stede, ift. at kunne betjene disse ergonomisk korrekt, samt at kunne adskille og pakke dem rigtigt.</p>
<i>Lokaler</i>	Undervisningslokal med PC, projektor, AV-udstyr, tavler osv.
<i>Undervisningsmaterialer</i>	<p>PowerPoint præsentation udarbejdet af TUR i samarbejde med trafikelskaberne og repræsentanter fra branchen. <a href="http://www.tur.dk/skolernes-rum/vejledende-undervisningsplaner/personbefordring/">http://www.tur.dk/skolernes-rum/vejledende-undervisningsplaner/personbefordring/</a></p> <p>Diverse foldere, brochurer og andet informationsmateriale. Kan evt. fås hos trafikelskaberne eller hentes på deres hjemmesider.</p> <p>Det anbefales, at have eksemplarer af disse i undervisningslokalet – evt. i klassesæt.</p> <p>Relaterede videoer:</p> <p>Flextrafik app, 0:35: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=FZCX_dZ9yFg">https://www.youtube.com/watch?v=FZCX_dZ9yFg</a></p> <p>Fynbus, Bestilling handicapkørsel, 9:00: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=9ajPFMOYOP8">https://www.youtube.com/watch?v=9ajPFMOYOP8</a></p> <p>Movia, Flextrafik, 3:29: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=3NrAZgFSu00">https://www.youtube.com/watch?v=3NrAZgFSu00</a></p> <p>Movia, Flextur, 1:28: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=FiBMD1O1LKc">https://www.youtube.com/watch?v=FiBMD1O1LKc</a></p> <p>NT Flextrafik: <a href="https://vimeo.com/152963336">https://vimeo.com/152963336</a></p> <p>Midttrafik, Flextrafik: <a href="https://www.midttrafik.dk/extranet/extranet-for-flextrafik/vejledninger-og-informationsfilm/informationsfilm/">https://www.midttrafik.dk/extranet/extranet-for-flextrafik/vejledninger-og-informationsfilm/informationsfilm/</a></p> <p>Sydtrafik, Flextur <a href="https://sydtrafik.dk/flextrafik/flextur/">https://sydtrafik.dk/flextrafik/flextur/</a></p>

	<p>Yderligere information:</p> <p>Fynbus: <a href="http://www.fynbus.dk/flextrafik">http://www.fynbus.dk/flextrafik</a></p> <p>Midttrafik: <a href="https://www.midttrafik.dk/flextrafik/">https://www.midttrafik.dk/flextrafik/</a></p> <p>Movia: <a href="https://www.moviatrafik.dk/flexvognmand/">https://www.moviatrafik.dk/flexvognmand/</a></p> <p>Nordjyllands Trafikselskab: <a href="https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Flextrafik/Flextrafik">https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Flextrafik/Flextrafik</a></p> <p>Sydtrafik: <a href="https://www.sydtrafik.dk/flextrafik/hvad-er-flextrafik/konceptbeskrivelse">https://www.sydtrafik.dk/flextrafik/hvad-er-flextrafik/konceptbeskrivelse</a></p> <p>Bekendtgørelse af lov om taxikørsel m.v. <a href="https://fstyr.dk/da/Taxilov/Oversigt">https://fstyr.dk/da/Taxilov/Oversigt</a></p> <p>At-vejledning D.3.3. "Forflytning, løft og anden manuel håndtering af personer". "Tjek dine løft". <a href="https://at.dk/regler/at-vejledninger/forflytning-loeft-anden-manuel-haandtering-personer-d-3-3/">https://at.dk/regler/at-vejledninger/forflytning-loeft-anden-manuel-haandtering-personer-d-3-3/</a></p> <p>Arbejds miljø håndbog for chauffører, side 18-24. <a href="http://bautransport.dk/Files/Billeder/BAR%20Transport/pdf/32546-Arbejds miljoehaandbog-chauf-2022-web.pdf">http://bautransport.dk/Files/Billeder/BAR%20Transport/pdf/32546-Arbejds miljoehaandbog-chauf-2022-web.pdf</a></p>
<b>8: Faglærerkvalifikationer</b>	
<i>Faglige kvalifikationer</i>	<p>Det er vigtigt, at faglæreren mestrer de fag der undervises i, og har de nødvendige kvalifikationer og kompetencer, både fagligt og pædagogisk. Underviseren kan f.eks. have undervist i lignende fag eller have erfaring fra branchen.</p> <p>Det kunne være arbejde inden for EP/offentlig servicetrafik (trafikselskab, chauffør, bus- eller taxivognmand, kørselsleder), eller som afspændingspædagog, sygeplejerske, ergoterapeut, fysioterapeut, social- og sundhedsassistent eller samarit.</p> <p>Herudover anbefales det, at faglæreren har gennemgået:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• BAB modul 1 Introduktion til Offentlig servicetrafik</li><li>• BAB modul 2 Befordring af sygdoms- og alderssvækkede</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• BAB modul 3 48105 Befordring af fysisk handicappede, eller</li><li>• BAB 3a Befordring af fysisk handicappede med liftbil, 2 dage - og BAB 3 b Befordring af fysisk handicappede med trappemaskine, 2 dage</li><li>• Har erhvervskørekort til kategori B og/eller D</li><li>• Har chaufføruddannelsesbevis (CUB)</li></ul> og: <ul style="list-style-type: none"><li>• Som minimum har været i praktik hos en Flextrafik-operatør</li><li>• Har deltaget i TURs årlige Erfa-møde for faglærere, der underviser i BAB (Erfa BAB)</li><li>• Har gennemført VUU eller pædagogisk diplomuddannelse</li><li>• Evt. har deltaget i sidemandsoplæring</li><li>• Undervisere, der skal arbejde som instruktør ved førstehjælp, skal være registreret hos Dansk Førstehjælpsråd.</li><li>• Undervisere i praktik og teori ift. kundevenlig kørsel, bør have deltaget i faglærerkursus i dette emne.</li></ul>
<b>9: Afsluttende certifikatprøve</b>	
<i>Teoretisk test</i>	<p>Regler for den teoretiske test:</p> <p>Prøven løses selvstændigt uden brug af hjælpemidler og notater (lommeregner, blyant og papir er tilladt).</p> <p>Deltagernes gennemførelse af den teoretiske prøve overværes af en tilsynsførende. Den tilsynsførende skal være en person, som ikke har kompetence til at undervise i emnet.</p> <p>Den teoretiske prøve omfatter 15 spørgsmål, hvortil der maksimalt må anvendes 20 minutter til den enkelte deltagers besvarelse. Der skal svares korrekt på mindst 12 af spørgsmålene.</p> <p>Der må kun anvendes prøver udarbejdet af PKS, og prøven bestilles i Multitest senest 24 timer inden prøven skal gennemføres.</p>

<p><i>Ikke beståede prøver og omprøver.</i></p> <p><i>Klagemuligheder</i></p>	<p>Ved bestillingen af den teoretiske test, fastlægger institutionsadministrator følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dato og tid for testen.</li></ol> <p>Det er starttidspunktet der skal angives.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Tilsynsførende - er den person, som skal holde opsyn og være til stede i lokalet under prøven. Den tilsynsførende må ikke have faglig kompetence til at undervise i målene.</li><li>3. Underviser -den person der har undervist holdet.</li></ol> <p>Prøvespørgsmålene må under ingen omstændigheder kopieres til noget medie, og naturligvis slet ikke bringes til deltagerens kendskab.</p> <p>Kriterier for at bestå certifikatprøven: Prøven skal være bestået.</p> <p>Kriterier for at opnå AMU-bevis og branchecertifikat:</p> <p>AMU-bevis samt branchecertifikat kan kun udstedes af uddannelsesstedet til de deltagere, som efter underviserens vurdering har gennemført og erhvervet de kompetencer med tilfredsstillende resultat, som beskrevet i målet med uddannelsen, og som har bestået den afsluttende certifikatprøve.</p> <p>Hvis en deltager ikke består den teoretiske prøve, kan deltageren inden for en 6 måneders periode indstilles til en omprøve.</p> <p>Hvis en deltager ikke består den teoretiske prøve, kan vedkommende tidligst komme til omprøve dagen efter den ordinære prøve.</p> <p>Hvis deltageren heller ikke består omprøven, kan vedkommende tidligst komme til omprøve igen efter endnu en hverdag.</p> <p>Hvis deltageren heller ikke består 2. omprøve, skal vedkommende gennemføre et helt nyt uddannelsesforløb.</p> <p>Deltagere: Uddannelsesinstitutionen behandler eventuelle klager fra deltagere i henhold til BEK nr. 1795 af 27/12/2018, "Bekendtgørelse om arbejdsmarkedsuddannelser m.v."</p>
---	--