



Ud i det blå

Uddannelsesbehov inden for turistbusbranchen

Udarbejdet for Transporterhvervets UddannelsesRåd

Kubix ApS
Nørre Voldgade 2
1358 København K

Tlf. 3332 3352
kubix@kubix.dk
www.kubix.dk

Indhold

Resumé	3
Baggrund	5
Fremgangsmåde.....	6
Turistbusbranchen - udviklingstendenser	8
Hvad ved vi om branchen – statistisk set?.....	13
Rammer for turistchaufførernes arbejde.....	17
Turistbuskørsel – hvilke ture?.....	21
Hvordan klæder vi turistbuschaufførerne på til fremtiden?.....	28
Afholdelsesformer	35

Resumé

Turistbusbranchen har de seneste år udviklet sig fra mindre udenlandsk turistbuskørsel til større fokus på indenlandsk kørsel med både danske turister og incoming turister. Hertil kommer at speciel rutekørsel fylder relativt meget og bidrager til at fastholde et økonomisk og beskæftigelsesmæssigt grundlag for turistbusbranchen.

Flere vognmænd ser dog relativt lyst på fremtiden og mener at de økonomiske konjunkturer og en generel øget rejseaktivitet på verdensplan vil styrke turistbusbranchen på sigt. Rundture vil fortsat bestå og en øget incoming turisme vil også styrke branchen.

Specialisering

Hertil kommer at der sker en vis specialisering idet de enkelte vognmænd søger at finde og udvikle nye områder. Turistbuskørslen udvikler sig eksempelvis gennem en vis specialisering ved at opdyrke nye rejsemål (fx tandlægerejser til Polen), fokusere på særlige grupper (fx rejser for lokale afdelinger af ældresagen), organisationer (fx fugleture for DOF) mv.

Netværk

I forbindelse med især større arrangementer hvor den enkelte vognmænds kapacitet er for lille, fx til konferencekørsel, er der etableret netværk mellem de enkelte vognmænd.

Jobbet

Jobbet som turistchauffør finder sine største udfordringer i de traditionelle rundture med danske eller udenlandske gæster. Her er chaufføren en del af selskabet, turen er ikke endelig fastlagt og skal ofte justeres hen ad vejen og de køretekniske egenskaber kommer til deres fulde ret på fx smalle, sneglatte og snoede veje. Turen ud i det blå kalder vi den tur med flest udfordringer og som pejler fremtidens krav til turistbuschaufføren.

Personlige kvalifikationer i fokus

Det er først og fremmest krav til personlige kompetencer som samarbejdsevne, fleksibilitet og selvstændighed der er i fokus. Det gælder både ift til at servicere gæsterne, og i forhold til at indgå i den organisatoriske sammenhæng i virksomheden hvor forståelse for flowet og de forretningsmæssige sammenhænge i virksomheden er centrale.

Uddannelsesplanlægning

Der gennemføres generelt ikke systematisk uddannelsesplanlægning i de enkelte virksomheder. Samarbejdet mellem AMU Syd og en række turistbusvognmænd viser at der er stor interesse fra vognmændenes side i at få sat efteruddannelse på dagsordenen. Dette samarbejde bygger på det eksisterende udbud af arbejdsmarkedsuddannelser der årligt evalueres og skræddersys til turistbuschaufførernes nye behov.

Uddannelsesbehov

Vognmænd og chauffører peger på to forskellige former for uddannelsesbehov: brush up kurser og nye emner som enten kan blive til nye kombinationer af kurser

eller integreres i andre eksisterende kurser.

Brush up

Hertil kommer en række behov som har karakter af ajourføring mv

- Førstehjælp
- Glatførekursus
- Køreteknik
- Køre- hviletidsbestemmelser
- Rengøring
- Jobrelateret konflikthåndtering

De uddannelsesbehov der nævnes oftest i relation til fremtidige opgaver er:

- Sprog (engelsk og tysk)
- Gruppedynamik og kulturforskelle – kundeinvolverede ture
- Personlig fremtræden og kvalitetsbevidsthed
- Det forretningsmæssige blik og medarbejderdrevet innovation
- Jobrelateret it - internetsøgning på jobbet

Kørselsleder

Der er enighed blandt vognmændene om at der er behov for en opkvalificering af kørselslederne. Typisk er det vognmanden selv eller en erfaren chauffør der varetager opgaven som selvlært i logistik, ledelse og økonomiberegninger.

Afholdelsesformer

Chaufførerne lægger stor vægt på at det er lærere med kendskab til turistbuskørsel der forestår undervisningen, at undervisningen fleksibelt kan lægges i vintermånederne og gerne på tidspunkter midt på dagen, at undervisningen bliver praksisnær og relaterer sig til de situationer som en turistbuschauffør kommer ud for i løbet af en tur.

Voldsom konkurrence

Baggrund

Den danske turistbusbranche er under et voldsomt konkurrencepres.

For det første: Hvor den hidtil har kunnet konkurrere på at levere persontransport billigere end alle andre transportformer, har lavprisselskaberne i flytrafikken taget over som det billigste og langt hurtigere tilbud. I dag foretages 60 pct af ferierejser med fly og kun 9 pct med bus. Kun 4 pct af erhvervsrejser foregår med bus.¹

For det andet: De meget populære sovebusser er underlagt krav om ombygning som kun få busselskaber anser for økonomisk rentable, hvilket gør at turistbusbranchen for såvidt angår kørslen til destinationer syd for Hamborg og Amsterdam er blevet reduceret betydeligt.

Behov for strategiske overvejelser

Det har derfor været en hypotese at branchen stod over for en situation der efterlyser strategiske overvejelser om hvordan turistbusbranchen kan udvikle nye produkter og serviceydelser. Denne analyse ser på hvilke overvejelser turistbusvognmændene gør sig om de fremtidige muligheder og hvordan kompetenceudvikling af eksisterende turistbuschauffører kan være et led i at fremme disse udviklingsmuligheder.

Analysens opgaver er:

- At beskrive turistbusbranchen ud fra eksisterende statistiske og forskningsmæssige kilder.
- At beskrive hvilke strategiske overvejelser branchen gør sig om den aktuelle situation og de fremtidige muligheder.
- At beskrive hvilke behov for kompetenceudvikling vognmændene har i relation til fremtidige udviklingstendenser.
- At pege på konkrete behov for arbejdsmarkedsuddannelser.

¹ Sol, strand og vand – Nordjylland og Spanien topper. Nyt fra Danmarks Statistik nr. 293 af 30. juni 2006.

Fremgangsmåde

Indsamling af viden om branchen

Analysen blev indledt med indsamling af tilgængelig statistisk og forskningsmæssig viden om turistbusbranchen.

Lad det være sagt med det samme: der eksisterer kun begrænsede statistiske oplysninger om turistbusbranchen fordi der ikke umiddelbart er så stor politisk eller forskningsmæssig interesse for branchen, og den dermed heller ikke eksisterer som en selvstændig branche i dansk branchekode.

Statistisk set falder turistbusbranchen i grøften mellem på den ene side den samlede busbranche eller hele transportsektoren og på den anden side turismen, der også er en selvstændig branche.

Danske Busvognmænd

Vi har i den indledende fase indsamlet hvad vi kunne af statistiske oplysninger og anden viden om turistbusbranchen.

Vi tog som indledning kontakt til en forsker fra Transport Økonomisk Forening (TØF) som ikke kunne hjælpe med andre henvisninger end til Danske Busvognmænd.

Vi har derfor i høj grad trukket på den viden som primært findes hos Danske Busvognmænd, hvor vi har gennemført interview med journalist Michael Hansen, direktør Steen Bundgaard og vicedirektør Henning Korshøj Nielsen.

Forskningsmæssig viden

Vi har søgt forskningsmæssig viden på internettet og har fundet en række kilder som berører transport og turisme, men ingen bidrag som omfatter turistbusbranchen.

Vi har endvidere søgt forskningsmæssig viden hos danske forskere og været i kontakt med enkelte forskere på RUC som ikke har kunnet bidrage med særlig viden om turistbusbranchen eller kunnet henvise til andre forskere der har beskæftiget sig med området. I det følgende trækker vi dog på enkelte bidrag som har relevans for turistbusbranchen.

Ud over disse forskningsmæssige bidrag har vi søgt input fra eksisterende FOU projekter, bl.a. rapporten 'Kost, ernæring og motion i transportbranchen'. Vi trækker endvidere på 'Hvidbog om uddannelse af erhvervschauffører' der er udgivet af Transportsektorens Uddannelsesfond.

Workshop

De indsamlede oplysninger dannede input til en workshop med indbudte turistbusvognmænd. Det har været karakteristisk for projektet at turistbusvognmændene generelt har meget travlt i sommer- og efterårsmånederne, og at det svar vi har fået når vi har henvendt os om deltagelse i workshoppen eller i de efterfølgende

interview, har været: Ring efter efterårsferien – så har vi bedre tid.

Besøg og interview

På grundlag af input fra workshopen har vi gennemført interview hos syv turistbusvognmænd hvor vi har interviewet en leder og 1-3 turistbuschauffører. Det har også her været vanskeligt at aftale og gennemføre interviewene idet besøg er blevet flyttet, chauffører har alligevel ikke kunnet interviewes fordi de lige fik en kørsel osv.

Turistbusbranchen - udviklingstendenser

I dette afsnit giver vi et billede af de overvejelser som branchen gør sig om den fremtidige udvikling i turistbusbranchen. Vi giver endvidere et statistisk billede af branchen, dens virksomheder, busser, beskæftigelse og uddannelsesforhold.

Fremtidig turistikørsel

Til trods for at turistbusbranchen er presset fra mange sider, ser både branchen og de enkelte vognmænd en positiv fremtid for turistbusbranchen.

Rundture

Flere vognmænd nævner at den klassiske rundrejse lever i bedste velgående og at den også vil gøre det fremover. Det er en rejseform der bygger på at rejsen i sig selv er en del af oplevelsen.

Oplevelses- og grupperejser

Oplevelsesrejser og fokus på wellness for især gruppen af ældre nævnes også af vognmændene som et udviklingspotentiale ligesom andre former for både inden- og udenlandske grupperejser.

Incoming turisme

Hertil kommer at branchen forventer en betydelig stigning i incoming turisme hvor der både er mulighed for turistture, rundture, transferkørsel, kongreskørsel mv.

Pendulkørsel

Det er primært pendulkørsel med sovebuskørsel til destinationer i Sydeuropa der nævnes som forretningsområder i tilbagegang.

Strategiske overvejelser

Turistvognmændene er organiseret i brancheorganisationen Danske Busvognmænd der organiserer vognmænd inden for rute-, turistbus- og handicapkørsel. I 2004 skete en organisatorisk ændring hvor foreningen opdelte vognmændene i tre sektorer hvor turistbuskørsel blev den ene. Fra dette tidspunkt træder turistbusvognmændene frem som et særligt erhvervsområde.

Strategiske overvejelser

Læser man de årlige formandsberetninger fra Danske Busvognmænds årsmøder og artiklerne i medlemsbladet Danske Busvognmænd fylder forholdet til myndighederne meget. Det er især myndighedernes kontrol med busserne der fylder meget, herunder køre- og hviletidsbestemmelser, takstkatalog, regler om sovebusser, fjernelse af passagerafgifter for fly, etablering af miljøzoner, trafikale begrænsninger mv., forhold der forringer branchens overlevelsesvilkår. Der er ingen tvivl om at branchen fokuserer meget på den statslige regulering af buskørslen, mens overvejelser om hvordan turistbuskørslen kan udvikles, fylder mindre på centralt niveau og mere hos den enkelte vognmand.

Specialisering

En af disse overvejelser er hvordan vognmanden kan specialisere sig. Det kan være en specialisering i be-

stemte grupper (børn, unge, organisationer, virksomheder mv) eller en specialisering i destinationer/mål (tandlægerejser til Polen, vinture, cykelture mv). Denne type af udvikling er især sat i system hos vognmænd der samtidig driver eller drives af et rejsebureau. Nye ideer til ture kræver ekstra ressourcer til udvikling og planlægning.

Netværk

Branchen er karakteriseret ved mange små turistbusvognmænd. Det afholder dem imidlertid ikke fra at påtage sig store omgaver som fx konferencekørsel, kørsel til større koncerter mv. Turistbusvognmændene indgår her i samarbejdsrelationer hvor en vognmand har hovedentreprisen og de øvrige indgår som underentreprenører på hovedentreprenørens vilkår. Dette gælder både i løsning af disse større opgaver, men også ved løsning af mindre opgaver, hvor en vognmand stiller bus og chauffør til rådighed for at løse et kapacitetsproblem for en kollega.

I disse relationer arbejder chaufførerne ud fra de instruktioner som gælder for hovedentreprenøren og ikke ud fra en profilering af eget selskab. Set med chaufførernes øjne er dette ikke en konkurrencesituation, men en samspilsrelation.

Helhed

Den aktuelle beskæftigelsessituation kalder på en indsats der både kan rekruttere og fastholde chauffører inden for faget. Formanden for Danske Busvognmænd, John Bergholdt, har formuleret en strategi der kigger bredt på hele transportsektoren. Det aktuelle problem er at chauffører forlader transportbranchen fordi de kan tjene mere ved at gå over i eller vende tilbage til fx bygge- og anlægsbranchen. Spørgsmålet er hvordan man kan fastholde chaufførerne inden for transportbranchen som helhed? En mulighed er at åbne for en større mobilitet blandt chauffører mellem gods- og persontransport, og mellem taxa-, rute- og turistbuskørsel. Målet for strategien er formuleret og det drejer sig om at konkretisere strategien og at sætte handling bag målet. I hvert fald stiller det krav om et tæt samarbejde mellem de forskellige dele af transportsektoren.

Samspil med uddannelsesinstitutioner

Den samlede efteruddannelsesaktivitet har siden 2004 været begrænset. For at sætte gang i aktiviteten igen er der etableret et Busnetværk mellem 19 vognmænd og AMU Syd om efteruddannelse af turistbuschauffører. En gang om året melder vognmændene ind hvor mange pladser de ønsker på hvert kursus inden for det aktuelle udbud. En gang om året sætter skolen sig sammen med vognmændene for at evaluere kurserne og for at drøfte og aftale justeringer af eksisterende kurser og behov for nye.

Disse eksempler viser at turistbusbranchen arbejder på at tackle nogle af de udfordringer som branchen aktuelt står overfor. Det gør andre dele af transportbranchen også.

Transportvirksomhederne i det 21. århundrede

Inspiration fra transportstudier

Temaer som specialisering, netværksdannelse og behov for kompetenceudvikling genfindes også i den strategiguide som Institut for Transportstudier har givet titlen: 'Transportvirksomhederne i det 21. århundrede'². Rapporten retter sig umiddelbart mod godstransportområdet, men rapportens temaer og overvejelser kan give inspiration til persontransportområdet. Her nævner vi blot et par overvejelser som kan supplere de ovenfor nævnte strategiovervejelser.

Transportkøbernes strategier

Rapporten peger på at transportvirksomhederne må forholde sig til transportkøbernes strategier og deres behov. Dette perspektiv flytter fokus fra den kørsel vognmændene kan tilbyde, til den aktuelle og mulige efterspørgsel som er eller kan påvirkes. Her er formuleret et perspektiv som fokuserer på muligheder frem for på begrænsninger. Den ovenfor nævnte specialisering i turistbusbranchen er et sådant perspektiv.

Rapporten nævner at et svar på trafikløbernes strategier er at udvikle og forbedre de eksisterende netværk, at kunne tilbyde effektive logistiksystemer, at kunne arbejde med tværfaglige projekter rettet mod fremtiden og at anvende it-systemer.

it

Her vil vi især nævne rapportens fokus på anvendelse af informationsteknologi som redskab til at effektivisere de administrative opgaver, minimere fejlkilder og effektivisere styring af virksomhed og kørsel. Anvendelse af internettet er et af disse redskaber der kan bruges til markedsføring, kommunikation og overvågning af konkurrenter. Rapporten peger også på de mange oplysninger der kan findes på nettet, fx land- og bykort, ruteplaner mv. Disse perspektiver er i høj grad også relevante for turistbusbranchen.

Inspiration fra anden forskning

Der er i turistbusbranchen ikke tiltro til at turistbusbranchen kan konkurrere med flyselskaberne om rejser syd for Alperne. Argumenterne er her at vi som turister ønsker billige rejser og kortest mulig rejsetid. Spørgsmålet er om der kunne være fordele ved at benytte turistbus frem for fly.

Danskeres rejsevaner

Udviklingen i danskeres rejsevaner viser at flytrafikken målt i passagerer er steget med 35 pct i 90'erne. Udviklingen er formentlig fortsat siden da. Når vi vælger at flyve, er det fordi det er hurtigt, praktisk og billigt. Hhv. 72 pct, 20 pct og 13 pct af svarpersonerne har i en rejsevaneundersøgelse svaret sådan. Flyet vælges meget bevidst, men der er dog 10 pct af flypassagererne der har overvejet et andet transportmiddel. For dem

² Transportvirksomhederne i det 21. århundrede. En strategiguide. Institut for Transportstudier. Juni 2001.

der har overvejet alternativer, kommer bilen ind på en 1. plads med 43 pct, efterfulgt af tog med 30 pct, mens bussen er et alternativ for 17 pct af de rejsende der har overvejet et alternativ til fly.³

Valget af turistbus er derfor et muligt alternativ for nogle danske passagerer. Hvordan kan man tænke sig at flere vil gøre alvor af overvejelsen og hvordan kan man evt få flere til at overveje turistbussen som alternativ? Et fokus på turistbussens større miljømæssige bæredygtighed sammenlignet med flyet kunne være en mulighed.

Trafikdage

Trafikdage er et forum der behandler transportproblemer i bred forstand. Deres årlige konference om trafik, omfatter både offentlig og privat, gods- og persontransport. Emner om turistbuskørsel har været totalt fraværende når man ser på de temaer og oplæg der har været siden 1994, hvor Trafikdagene blev indledt.

Bæredygtig mobilitet

Et af de temaer som er gået igen på disse konferencer, er bæredygtighed. Relevansen af temaet kan ses i sammenhæng med at en væsentlig del af udenlandsturismen er overgået fra turistbuskørsel til fly. Den miljømæssige konsekvens af denne udvikling er at for hver passager sker der en stigning i CO2 udslippet fra 15 kg per passager til mere end 252 kg⁴ pr passager.

Miljømæssig bæredygtighed kunne derfor være et argument turistbusbranchen kunne anvende som salgsargument over for gæsterne.

I denne sammenhæng er en artikel fra Trafikdagene i 2002 af Kathrine Hartmann-Petersen mfl⁵ interessant. I artiklen der handler om mobilitet i al almindelighed og bygger på en interviewundersøgelse, peger forfatterne på at de interviewedes fortællinger om mobilitet indeholder overvejelser om tre elementer:

- At mobilitet skaber muligheder, der understøtter en bestemt livsstil.
- At mobilitet har et praktisk formål der understøtter kørslen (bilen).
- At vi som enkeltpersoner er afmægtige overfor miljøproblemerne og dermed fralægger os ansvaret for miljøproblemerne.

Hvis vi forudsætter at disse tre overvejelser også indgår i turistens overvejelser om hvorfor de flyver og ikke lader sig transportere med en turistbus, er der mulighed for at vognmændene så at sige kan tale til disse

³ Danskernes flyvaner - en survey. Transportrådets sekretariat marts 2001.

⁴ Mest CO2 for pengene! Jacob Sørensen Noahs aktualitetsgruppe i Noah-Aktualitet 17. juli 2003. De nævnte tal er fra juli 2003.

⁵ Strukturelle fortællinger om mobilitet. Malene Freudendal-Pedersen, Kathrine Hartmann-Petersen, Kenneth Roslind. Trafikdage 2002.

elementer hos turisterne. I hvert fald hos de 17 pct af flypassagererne der har overvejet at køre med bus i stedet for at tage flyet! Er det fx mindre miljøbelastende at køre med turistbus til Spanien, kan det jo være et argument der kan få en turist til at overveje hvad der har forrang: livsstilen som flypassager der har behov for en hurtig transport, eller den miljøbevidste forbruger hvor miljø er vigtigere end livsstil og hastighed. Det kunne være en god fortælling.

Begrænset politisk fokus

Den begrænsede forskningsmæssige interesse følges også op af en begrænset politisk interesse for turistbusbranchen. I regeringens oplæg 'Dansk Turisme - handlingsplan for vækst' er transportområdet stort set ikke nævnt. I 'Regeringens nationale strategi for dansk turisme' tales om 'turismevirksomheder' ud fra en 'oplevelsessynsvinkel', men her er transportområdet nævnt som en turismeaktør som turismevirksomhederne bør samarbejde med.

Turistbusbranchen er ved at definere sig selv som et selvstændigt erhvervsområde der med sine særlige vilkår efterlader et behov for en både politisk og forskningsmæssig interesse.

Hvad ved vi om branchen – statistisk set?

I det følgende vil vi beskrive branchen og dens kerneydelser: turistbuskørsel ud fra tilgængeligt statistisk materiale. Det er ikke så nemt.

Som allerede nævnt er det meget begrænset hvad der eksisterer af statistiske oplysninger om branchen, idet hverken Turistbusvognmændenes Arbejdsgiverforening (TA) eller Danmarks Statistik indsamler systematiske oplysninger om branchen, og der i den eksisterende branchekode ikke eksisterer en selvstændig kode for turistbusbranchen.

Statiske oplysninger

Hvad ved vi om turistbusbranchen? For det første ved vi at den ikke er en selvstændig branche. Statistisk eksisterer der ingen branchebetegnelse idet turistbusbranchen er omfattet af branchen 'Anden landpassagertransport' der omfatter 'Turistbuskørsel - Udflugtskørsel og anden lejlighedsvis bustrafik fx ældrekørsel, handicapkørsel – Hestevognskørsel', eller om 'Taxi- og turistbusvognmænd'.

Danske Busvognmænds oplysninger

Antallet af virksomheder og busser

Fra Danske Busvognmænd har vi fået nedenstående oplysninger om antallet af turistbusvognmænd og antal busser:

Tabel 1: Antallet af busvognmænd fordelt efter størrelse (antal turistbusser pr virksomhed)

Størrelse / antal turistbusser	Antal virksomheder	Procentvis andel
0 – 5 busser	278	82,2 pct
6 – 10 busser	47	13,9 pct
11 – 15 busser	7	2,1 pct
16 – 20 busser	2	0,6 pct
21 – 25 busser	3	0,9 pct
26 – 30 busser	0	
31 – 35 busser	1	0,3 pct
I alt	338	100,0 pct

Kilde: Danske Busvognmænds register

Mange mindre virksomheder

Branchen består af en række mindre busvognmænd og af en gruppe hvor turistbuskørsel udgør en (mindre) del af den samlede kørsel, der ofte også omfatter rute- og handicapkørsel eller anden specialkørsel.

500 virksomheder

Danske Busvognmænd organiserer ikke alle turistbusvognmænd i Danmark og derfor vurderer direktør Steen Bundgård at branchen omfatter ca 500 vogn-

mænd der driver busdrift. Dette tal er også bekræftet på vores workshop.

Turistbusser i Danmark

Danske Busvognmænd kender ikke til en offentlig statistik for antallet af turistbusser. Steen Bundgaards vurdering af antallet af turistbusser fremgår af følgende regnestykke. I Danmark er der i alt registeret 13.000 busser. Af disse kører ca 6.000 inden for *ikke* erhvervsmæssig kørsel og privat buskørsel. Det drejer sig bl.a om de busser som Hr. & Fru Jensen har, invalidebiler, busser i den kommunale sektor og foreningsbusser mv.

Der er således ca 7.000 busser tilbage inden for erhvervsmæssig kørsel der omfatter rutebusser, handicapkørsel og turistbusser. Af disse kører ca 4.500 inden for rutekørsel (kontraktkørsel) og privatkørsel (fx Bornholmerruten og Århus – København) og ca 2.500 ligeligt fordelt inden for henholdsvis handicap og turistkørsel. Dvs. der skønnes at være ca 1.250 turistbusser i Danmark.

Dette tal svarer til det antal busser som Danske Busvognmænd har registreret i deres medlemsregister. Den geografiske fordeling af disse fremgår af nedenstående tabel.

Tabel 2: Antal turistbusser fordelt efter geografiske områder

Kreds	Antal turistbusser	Procentvis fordeling
Kreds 1: Nord og Midtjylland	389	31,3 pct
Kreds 2: Fyn og Sønderjylland	320	25,8 pct
Kreds 3: Sjælland mv	532	42,9 pct
I alt	1.241	100,0 pct

Beskæftigelse – rekruttering og fastholdelse

Statistiske oplysninger om beskæftigelsen hos turistvognmænd fremgår af tabel 3.

Beskæftigede

Tabel 3: Beskæftigede medarbejdere hos turistvognmænd

År	Antal
1994	3.997
2001	5.064
2002* (ny opgørelsesmetode)	4.360
2003	4.796

Kilde: Danmarks Statistik. Nøgletal for transport 2005. Tabel 15 Beskæftigede inden for transportsektoren. Ultimo november.

Den samlede beskæftigelse i turistbusbranchen er formentlig faldet siden 2003 og må derfor vurderes at væ-

re lavere.

Generationsskifte

Hvis aldersfordelingen for turistbusbranchen svarer til aldersfordelingen for transportbranchen som helhed, er der tale om en aldring af de beskæftigede. I dag er ca 20 pct over 60 år, 70 pct i alderen 40-59 år, kun 5 pct i aldersgruppen 25-39 år og 5 pct under 25 år.

Denne aldersfordeling giver ifølge busvognmand Jørgen Kristiansen⁶ branchen nogle alvorlige problemer om nogle år. Gennemsnitsalderen blandt turistbuschauffører stiger og der er kun begrænset tilgang af yngre chauffører. Han understreger at problemet er størst i udlandskørslen hvor kravene til chaufføren er store.

Rekruttering

Andre vognmænd har givet udtryk for at rekruttering også i fremtiden må ske blandt erfarne chauffører. Nogle mener at rekruttering fortsat må ske fra de 40-årige, bl.a. på grund af de særlige arbejdstider som branchen har, mens andre mener at rekrutteringen må ske fra 30-årsalderen hvor chaufføren kan nå at vænne sig til den særlige kultur i branchen. Det sidste er bl.a. sagt i forbindelse med at flere ældre over 50 år søger ind som turistbuschauffør efter at have forladt andre brancher.

Det er et generelt problem for busbranchen at skaffe chauffører. Det gælder i særlig grad i turistbusbranchen fordi det ikke bare handler om at få ratholdere, men som allerede nævnt at få kvalificerede turistbuschauffører både til den faste garde og til korpset af afløsere.

Cabotagekørsel

En måde at klare en del af kørslen på er at få udenlandske chauffører eller vognmænd til at varetage kørslen. En transport defineres som cabotagetransport, når den gennemføres inden for et lands grænser af en vognmand, fra et andet land. EU har reguleret tilladelsen til cabotagetransport i medlemsstaterne med et direktiv. Det foreskriver, at man må udføre cabotagekørsel i et andet EU-land, hvis den er midlertidig. Det drejer sig om udenlandske chauffører i både danske og udenlandske busser. Begge dele sker i stigende grad i Danmark, bl.a. på baggrund af den store chaufførmangel.

Uddannelsesforhold

Der findes ikke særskilte oplysninger om de beskæftigedes uddannelsesforhold inden for turistbusbranchen. Hvis man kan gå ud fra at turistbusbranchen ligner den samlede transportbranche, kan man antage at den relative fordeling efter uddannelse for den samlede transportsektor også gælder for turistbusbranchen.

Denne antagelse indebærer at 46 pct af de beskæftigede ikke har en erhvervskompetencegivende uddannelse, at 40 pct har en erhvervsfaglig uddannelse mens

⁶ Jf interview i Danske Busvognmænd nr 10, 8. årgang oktober 2006, side 17.

kun 11 pct har en videregående uddannelse af forskellig varighed.

Denne uddannelsesfordeling er ifølge den allerede nævnte hvidbog et problem for branchen og der peges generelt på behovet for at løfte chaufførernes kompetencer. Hvad hvidbogen foreslår, vender vi tilbage til i sidste afsnit.

Rammer for turistchaufførernes arbejde

I dette afsnit går vi nærmere ind på hvilke konkrete rammer der er for turistchaufførernes arbejde. Det drejer sig om beskrivelse af

- Arbejdsmiljø
- Løn og arbejdsvilkår
- Teknologi
- Arbejdsorganisation

Arbejdsmiljø

Turistchaufførernes arbejde er præget af lange arbejdsdage, mange ugentlige arbejdstimer, lange ventetider på ofte ubekvemme holdepladser, kort planlægningshorisont der betyder at chaufføren ikke ved om han er hjemme til aftensmad, stillesiddende ensidigt gentaget arbejde i luksuskomfort, bagageløft og rengøring i ubekvemme stillinger mv.

Nedslidningsbranche

Persontransport er af regeringen udpeget som en nedslidningsbranche for mænd⁷. Kriteriet for udpegningen er at personbefordring har en overhyppighed af førtidspensioner på 40 pct eller mere sammenlignet med andre brancher. Hvorvidt dette gælder i samme grad for taxachauffører, rutebuschauffører og turistbuschauffører, melder historien ikke noget om. Persontransportområdet er ikke præget af en overhyppighed af langtidssygdom eller overgang til efterløn.

Sæsonbetonet

Alle vognmænd taler om sæsonvariationer i kørslen. Vognmænd der alene kører national og international turistkørsel, har især stille perioder i vinterperioden, mens vognmænd der tillige har speciel rutekørsel, kan lukke hullerne med denne form for kørsel der ofte er fast kontraktkørsel uden for ferieperioderne.

Sæsonvariationerne betyder at der er store udsving i beskæftigelsen året rundt. I sommerperioden er beskæftigelsen ofte mere end fordoblet så der skal helst stå en gruppe klar som afløserchauffører. Ifølge vognmændene har det ikke været et problem hidtil. Chaufførerne er generelt meget trofaste - og så afløserne - når de ikke har forladt branchen til fordel for fx bygge- og anlægsbranchen hvor lønningerne er høje og weekenderne er fri.

Det er forholdsvis nyt at turistbusbranchen er blevet en helårsbranche.

Et eksempel på sæsonvariation og på hvordan en

⁷ Nedslidningsbrancher – kriterier for udvælgelse. Notat til Aftale om opfølgning på velfærdsaftalen fra juni 2006 om 70 mio. til arbejdsmiljø samt aftale om justering af arbejdsmiljøreformen.

vognmand kan gøre virksomheden til en helårsbeskæftigelse fremgår af følgende årsplan:

- Skiturene starter i slutningen af november
- Weekendture (non stop ski ture) frem til påske
- Efter påske er der studieture med gymnasier/skoler
- Fra midten af maj og i juni er der pensionist- og grupperejser
- I slutningen af juni er der skoleudflugter
- I ugerne 22-24 er der firmaudflugter
- I juli er der ferieture
- I august vågner virksomhederne op igen og har udflugter
- I august – september er der rusture, incoming turisme, kongresser
- I september – oktober er der igen skoleture.

Løn og arbejdsvilkår

Løn- og arbejdsvilkårene er reguleret af en overenskomst mellem 3F og TA. Turistbuschaufførerne er principielt ansat på en overenskomst med en fast grundløn.

Normallønsområdet

Lønforholdene er omfattet af normallønsområdet hvor der er overenskomstmæssigt fastsat løn baseret på time-, uge- og månedslønninger, suppleret med søn- og helligdagsbetaling, betaling for overarbejde, døgnbetaling og udstationering, anciennitet og tillægsbetalinger. Den normale arbejdstid er 37 timer pr. uge men kan lokalt aftales til 40 timer. Arbejdstiden placeres på en 5 eller 6 dages uge der kan ændres med 2 dages varsel. For speciel rutekørsel gælder at arbejdstiden kan deles efter to timer fra arbejdstids start og indtil senest to timer før arbejdstids ophør. Der betales ikke løn for de mellem-liggende timer. For uge- og månedslønnede chauffører deles arbejdstiden ikke. Hertil kommer de time-lønnede der betales for den faktiske arbejdstid.

Både vognmænd og chauffører finder ikke lønforholdene fyrstelige inden for branchen. Med et skælmisk smil fortæller chaufførerne at det ikke er for lønnens skyld at de kører turistbus. Og vognmændene tilføjer at det ikke er for pengenes skyld at de driver turistbuskørsel.

Lange arbejdsuger

Flere chauffører fortæller at de er ansat på timebasis og derfor arbejder så meget de kan. Det gælder dog for alle chauffører at de arbejder mange timer. De taler generelt om lange arbejdsuger, hvor 50-70 timer ikke er unormalt. Til gengæld vurderer de samtidig at mere end halvdelen kan være ventetid. De mange timer giver en bedre aflønning, men er samtidig en faktor der kan påvirke par- og familieforhold. Det er ikke usædvanligt at høre om brudte forhold og enlige mandlige chauffører. Der er kun få

kvindelige turistbuschauffører i branchen.

Sin egen bus

Arbejdsorganisering

En fastansat turistbuschauffør har typisk sin egen turistbus som han har ansvaret for. Da chaufføren ikke kan køre 24 timer i døgnnet, må han af og til låne bussen ud til en kollega. Der er derfor gerne flere chauffører om den samme bus, men kun én der har et hovedansvar. Det er denne chaufførs normer der helst skal følges af de øvrige chauffører.

På korte ture og rundture er der én chauffør pr bus, men på pendulkørsel til udlandet er to chauffører af sted. Chaufførerne skiftes til at køre, hvile og servicere gæsterne undervejs.

Kørselsleder

Turistbuschaufførerne får sine ture af en kørselsleder der har planlagt turen i grove træk for chaufføren.

Planlægningshorisonten er relativt kort idet næste uges ture ofte planlægges om torsdagen.

Kørselslederen forsøger så vidt muligt at tage hensyn til den enkelte chaufførs ønsker om frihed.

Guide

På rundture arrangeret af et turistbureau, har chaufføren typisk en guide med. Chauffør og guide aftaler arbejdsfordelingen, men den er typisk den at chaufføren har ansvaret for bussen og kørslen, mens det er guiden der har ansvaret for at informere og servicere gæsterne. I samspillet med guiden er det vigtigt ved kørsels start at aftale rollefordelingen. Fordelingen kan veksle fra guide til guide og fra selskab til selskab. I forhold til nogle guider er der en klar arbejdsdeling, mens andre guider tillader at chaufføren informerer om bussen, sikkerhedsforhold (fx brug af sikkerhedssele), bussens faciliteter (køkken, toilet mv), ordensregler mv. Før turens start gennemgår chauffør og guide turen med pauser, kørehviletid, passagerliste mv.

Det er chaufførens klare opgaver at sørge for evt bagage, føre bussen på betryggende vis og holde tidsplanen. Guiden tager sig af alle informationer undervejs, dvs griber mikrofonen og fortæller om ruten, evt ændringer i ruten, turistattraktioner der passeres mv.

Teknologi

Teknologi

Busserne udvikles hele tiden teknologisk. De bliver for det første længere og får flere aksler. I dag er 15 meters tre-akslede busser ikke et særsyn. Samtidig er busserne udstyret med meget elektronik og styringsteknologi der generelt gør det lettere at betjene busserne. Det betyder færre uheld og samtidig en større opmærksomhed på forskellige displays, spej-

le, skærme mv. En chauffør i en dobbeltdækker skal ikke blot overvåge trafikken foran, bagved og ved siderne, men skal også holde øje med hvad der sker på første sal.

Endelig investeres i øget sikkerhed i busserne. Det gælder fx med Mobileye AWS der advarer chaufføren hvis han kommer for langt ud i rabatten. Det gælder også afstandsradar, vognbaneskittealarmer, elektronisk stabilitetsprogram (ESP), digitalt speedometer mv som enten er indført eller vil blive det i de kommende år.

Chaufføren har en ergonomisk førerplads og bussen har automatisk gearkasse, fuldautomatisk klimaanlæg, motor med god brændstoføkonomi, EGR teknologi, og lettere adgang til bagagerum end tidligere.

Tidligere skulle chaufføren også kunne fungere som automekaniker og foretage reparationer på bussen. I dag skal en chauffør kunne hjælpe et værksted eller kontoret med at fejlsøge, og de praktiske manuelle opgaver kan bestå i at skifte hjul, pærer, kilerem mv og ikke meget mere. Chaufførerne lægger dog selv vægt på at de har forstand på motorer, fx at de kan høre eller fornemme når noget er galt.

Tachografen

I fremtiden peger chauffører på at busserne vil blive længere og der vil komme mere elektronik og it ind i busserne. Tachografen er på vej til erstatning for de nuværende skiver, og i dag peger vognmændene på at der er behov for at klæde både vognmænd og chauffører bedre på til at betjene værktøjet og til at bruge de mange informationer der kan trækkes ud af den.

it

GPS er kommet ind i de fleste busser, og det er et udmærket værktøj, men ikke helt præcist. GPS'en må suppleres med værktøjer der kan give informationer om vejarbejder, ulykker eller andre trafikforhold der kan påvirke rejserute og rejsetid.

Busserne vil blive udstyret med netadgang og chaufførerne vil her få mulighed for at kommunikere via e-mails og hente oplysninger om lokale forhold ned.

Den nye teknologi gør busserne mere komfortable, mere sikre og lettere at køre. Samtidig stiller det dog også krav om at chaufførerne kan betjene al den teknologi der er i busserne. Ideelt set ville chaufførerne gerne have en fælles introduktion til nye busser, men ofte er de på tur når en ny bus ankommer.

Turistbuskørsel – hvilke ture?

Efter beskrivelsen af de generelle rammer for turistbuschaufførernes arbejde går vi i det følgende nærmere ind på en beskrivelse af de forskellige former for buskørsel som chauffører udfører.

Indledningsvist præsenterer vi en systematik af de forskellige former for turistbuskørsel.

Efter denne systematik giver vi et eksempel på en tur som vi kalder 'den blå tur' og som er karakteriseret ved at være en international tur som giver chaufføren mulighed for at være en del af selskabet og undervejs at skulle forme turen efter gæsternes ønsker og ændringer i ønsker.

Forskellige former for kørsel

Busvognmændene dækker en række forskellige former for kørsel. Hos Danske Busvognmænd nævnes følgende:

- National turistkørsel
- International turistkørsel
- Speciel rutekørsel
- Handicapkørsel
- National rutekørsel

En del turistbusvognmænd dækker alle nævnte former for buskørsel og de ansatte chauffører skifter mellem de forskellige former for kørsel. Begrundelserne for denne strategi er at den skaber stor fleksibilitet og større gensidig forståelse for hinandens arbejdsopgaver og vilkår.

Forskellige ture – forskellige udfordringer for chaufføren

National og international turistbuskørsel er mange ting. Rundture, pendulkørsel, 'A til B ture', transfer, kongreskørsel mv er alle former for kørsel som turistbuschauffører gennemfører. De første tre former for kørsel kan foregå både uden- og indenlands, mens de to sidste former for kørsel primært er indenlands kørsel. Alle former for kørsel kan gennemføres for både incoming turister og for danske turister.

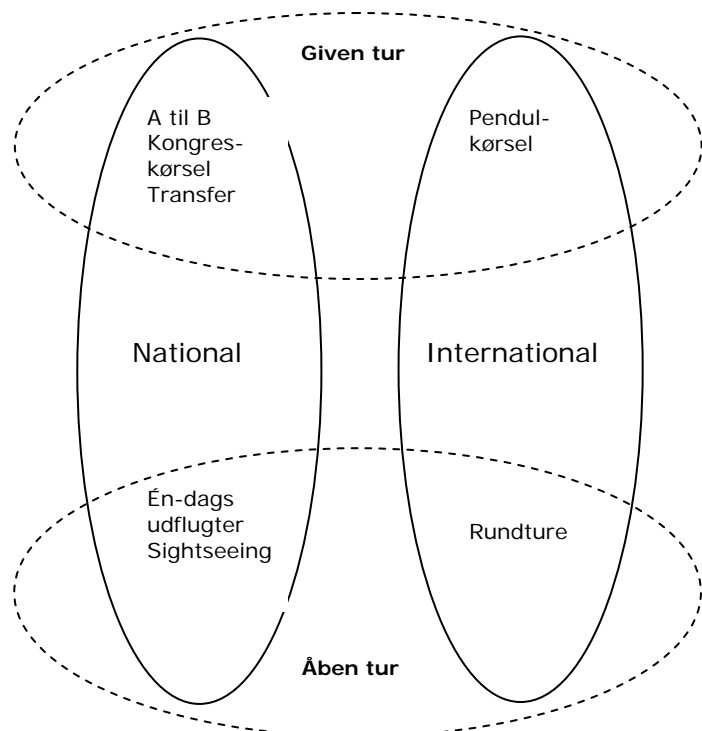
Der er ifølge vognmænd og chauffører stor forskel på de forskellige former for buskørsel. En vognmand siger det på den måde at der er tale om vidt forskellige arbejdsopgaver der kun har rattet til fælles. Han tilføjer at hvis en chauffør ønsker at skifte bane fra en 'A til B chauffør', er det relativt enkelt. Sker baneskiftet for en chauffør der er vant til at køre en lokal rundtur hjemme, skal der meget mere til. Fremtiden vil efterlyse faste rammer med store frihedsgrader og mulighed for at kunne justere rejsen undervejs. Chaufføren skal derfor kunne fornemme, improvisere og justere undervejs. Hermed lægges stor vægt på chaufførens evne til selvstændigt at finde nye oplevelser, destinationer mv undervejs.

Turen bliver til et projekt som formes undervejs, sådan som det fremgår af den tidligere nævnte hvidbog.

De turistbuschauffører vi har talt med finder, at der er væsentlig flere udfordringer og variation i turistkørsel, mens rutekørslen er mere ensformig, kedelig og stressende. Det gælder også den specielle rutekørsel i form af skole-, institutionskørsel mv som mange turistbuschauffører også kører.

Udviklingen peger på at fremtidens turistbuschauffører i høj grad skal kunne anvende evner til samarbejde, selvstændighed og omstillingsevne. Det er hermed i høj grad personlige kvalifikationer der er afgørende for fremtidens turistbuschauffører, herunder evnen til løbende at skræddersy turen efter gæsternes behov inden for de rammer som vognmanden har udstukket for turen.

I nedenstående figur har vi forsøgt at systematisere de forskellige former for kørsel ud fra en opdeling i international og national buskørsel og efter om der er tale om en given eller åben tur.



Af de forskellige turformer er en international rundtur den der stiller de største krav til chaufførerne og er samtidig den mest interessante. I det følgende skitserer vi en sådan tur ved at kombinere en række oplysninger vi har hentet fra besøg og interview med vognmænd og deres chauffører. Eksemplet bygger på konkrete situationer fra det daglige arbejde.

Inden turen...

Forberedelse af turen

Fælles for de forskellige kørselstyper er vigtigheden af turistbuschaufførens forberedelse. Skønt turistchaufføren ikke længere kan gøre så meget rent teknisk, skal bussen alligevel gennemgås og tjekkes for om alt er som det skal være. Papirarbejdet skal være i orden og bussen skal være tanket op og rengjort. Ruten skal være planlagt så den tager højde for køre- og hviletidsbestemmelserne og bussens beskaffenhed. Til særlige lejligheder – ofte de længere ture og/eller faste kunder - skal der være kolde øl og vand samt nybrygget kaffe på kanden.

Hvis turistbuschaufføren kører i en kollegas bus, skal han yderligere sætte sig ordentlig ind i denne så han er fortrolig med udstyr, lys, ventilation, varme mv.

Baggrunden for kørslen har betydning

Derudover skal turistbuschaufføren på forhånd orientere sig om baggrunden for kørslen og hvilken type af selskab han skal køre med for at kunne for nemme serviceniveauet og imødekomme eventuelle særaftaler, fx om de må spise i bussen.

Er det for eksempel en lille gruppe beslutningstagere der er ude og undersøge hvorvidt en kommende kongres skal placeres i København, er der ikke grænser for fleksibiliteten og lysten til at yde god service, da det muligvis kunne ryste en større kørselsmæssig opgave af sig på et senere tidspunkt.

Eller det kunne være en fast kunde (som eksempelvis et fodboldhold eller et orkester), der jævnligt kører i den samme bus. Her skal chaufføren ikke informere om toilettes placering, brugen af luftdysserne mv., men i stedet skabe kontakt på en mere indforstået måde, fx ved at spørge hvornår de vil have kaffen eller hvorvidt sandwichene skal spises nu eller gemmes til senere.

Gennemførelse af den blå tur

Forberedelsen af turen er fælles med så mange andre turistbusture. Den blå tur er bygget op omkring den klassiske rundtur med lukkede døre. Det kendetegnende ved turen er at den typisk er centreret omkring et tema eller et særligt område der interesserer gæsterne. Det kan være opera, golf, vin, blomsterhaver, Toscana etc.

Det særlige ved den blå tur er gæsternes ønske om fleksibilitet. De er ikke interesseret i at købe en standardvare med et stift og uforanderligt program. De vil i stedet betragtes som specielle og er meget bevidste om egne ønsker og behov. De efterspørger et program inden for faste rammer med meget store frihedsgrader. Et program der er åbent for pludselige indskydelser og som løbende kan justeres. Det stiller nogle ganske særlige krav til chaufføren som gerne

skulle illustreres i det følgende.

Kurs sydpå!

Første del af turen som primært handler om at nå ned til destinationen inden selve rundturen begynder, minder om den faste A – B kørsel. Her skal turistbuschaufføren samle de forventningsfulde gæster op og holde styr på deres bagage. Han skal tage pænt og imødekommende imod gæsterne uden for bussen og vise dem tilrette på deres respektive pladser.

Først på turen er det også ofte chaufføren der informerer om bussens indretning og forskellige faciliteter. Derudover skal chaufføren koncentrere sig om trafikken og køre bussen på behagelig og sikker vis. Tidsplanen skal overholdes og der skal indlægges en passende mængde pauser.

Pauser

Guiden har ofte nogle ønsker om hvornår og hvor pauserne skal holdes. Turistbuschaufføren gør hvad han kan for at imødekomme ønskerne, men skal samtidigt sikre sig at køre- og hviletidsbestemmelserne bliver overholdt. Der er både kortere tisse- og rygepauser og længere spisepauser.

I forbindelse med pauserne skal turistbuschaufføren være behjælpelig med at få gæsterne ud og ind af bussen. Han skal fornemme hvor der er brug for hjælp og træde til som det mest selvfølgelige. Nogle skal have en ekstra hånd til trapperne, andre skal have hjælp til at bære lidt håndbagage og atter andre har brug for at få gentaget informationerne pga. nedsat hørelse.

Ved hver pause går turistbuschaufføren bussen igennem. Bussen skal ryddes op og der skal fyldes op af diverse så bussen er klar når gæsterne kommer tilbage. Guiden plejer at hjælpe så de begge får noget ud af pausen. Alligevel går en del af pausen med at ordne bussen hvilket af og til sker på bekostning af et ordentligt måltid mad. Turistbuschaufførerne kan ikke længere gå foran i madkøen, skønt de er de sidste der kommer og de første der skal gå igen.

Følge med i trafikken

Undervejs på ruten følger turistbuschaufføren med i trafikradioen. Opstår der uventede trafikale situationer længere fremme, tager han en snak med guiden om alternative ruter. Hvorvidt gæsterne skal informeres, vurderes fra gang til gang da der ikke er nogen grund til at skabe unødigt frustration. Omvendt gælder det om at orientere om eventuelle forsinkelser og ændringer i programmet så hurtigt som muligt, så gæsterne kan følge med og nå at vende sig til den nye tidshorisont.

busturen - oplevelse i sig selv

Den ofte lange køretur ned til selve destinationen må ikke udelukkende opleves som en nødvendighed,

men helst blive til en oplevelse i sig selv for gæsterne. Det betyder at chaufføren og guiden hele tiden skal fornemme hvordan gæsterne har det og hvad de kunne have lyst til. Informationerne og historierne undervejs skal nøje tilpasses gruppen og der skal være en passende afveksling mellem 'underholdning' og tid til at nyde udsigten. Mere overordnet gælder det om at kunne begå sig i forhold til gæsterne. At finde balancen mellem på den ene side at være en del af gruppen og være på når det er påkrævet, og på den anden side at trække sig lidt tilbage når det er påkrævet.

I mål

Når bussen nærmer sig destinationen, kan guiden finde på at ringe og spørge hvad hotellets menu er så gæsterne kan begynde at glæde sig. Det forventes at chaufføren er en del af selskabet og går med gæsterne ind og spiser, men han skal holde igen med alkohol og trække sig tilbage i ordentlig tid, så han er frisk og veloplagt til dagen efter. (I øvrigt har han også en bus der skal have pudset vinduer og klargøres til den følgende dag.)

Ventetid

De næste dage skal turistbuschaufføren køre gæsterne rundt til forskellige seværdigheder. Det betyder at kørselsstrækningerne er kortere og ventetiden længere. Ofte er det adskillige timer der skal slås ihjel og oftere og oftere på intetsigende parkeringsarealer uden nogen faciliteter og langt væk fra alting. Alligevel er vi ikke stødt på nogen der synes det er et problem. Tværtimod. Chaufførerne opsøger hinanden og hygger sig over kaffen. De giver udtryk for at der altid er noget at give sig til. "Man keder sig aldrig når man har en bus" som en turistchauffør udtrykker det, eller "man sover bedre når man får penge for det" som en anden formulerer det. Udover at hyggesnakke med kollegaerne piller de typisk ved bussen, ser film, leger med IT, læser eller sover i ventetiden.

Ændringer i programmet Fleksible og skræddersyede ture

Turistbuschaufførerne bliver nær bussen i ventetiden og skal principielt være klar når som helst da der hurtigt kan ske ændringer i programmet. Vejret kan besværliggøre den planlagte aktivitet eller stemningen kan virke lidt mat og trænge til et nyt indslag. Det betyder at guiden og turistchaufføren skal være klar til at sadle om og tilpasse programmet undervejs. De skal hele tiden være opmærksomme på gæsternes umiddelbare ønsker og aktuelle behov. De skal fornemme stemningen, tænke hurtigt og kreativt og kunne diske op med et alternativ.

Hvis for eksempel de mange planlagte golfure går hen og blive lidt trivielle, kan guiden og turistbuschaufføren foreslå at afkorte den ene golf tur og i stedet lægge en vinsmagning ind i programmet. Det giver gæsterne en følelse af at deres umiddelbare behov imødekommes og at turen skræddersyes til

dem.

Turistbuschaufføren skal altså fornemme, improvisere og planlægge turen undervejs. Hertil er IT et oplagt redskab. Turistbuschaufføren kan søge på Internettet efter inspiration og information om lokalområdets aktuelle tilbud og GPS'en kan suppleres med diverse bykort og ruteplannere. Med Internettet bliver det også muligt at tjekke den lokale vejrudsigt og justere programmet derefter.

Krav til chaufføren

Krav til turistbuschaufføren

Den blå tur understreger en række af de kompetencer som en turistbuschauffør skal være i besiddelse af. I vores interview har vi bedt om at få tegnet et billede af 'den gode chauffør' der her sammenfattende kan beskrives ved følgende profil som er lånt af en vognmand:

- tresproglig korrespondent
- kok
- revisor
- god til at køre bus
- automekaniker
- psykolog
- yde god service

Tværfaglighed

Profilen er et udtryk for hvor mange forskellige kompetencer en turistbuschauffør gerne må være i besiddelse af. Der er samtidig kompetencer hentet fra mange forskellige fagområder hvilket signaler jobbet tværfaglige sammensathed og at turistbuschaufføren skal kunne klare sig selv i vanskelige situationer.

Sprog

Tresproglig korrespondent er nok så meget sagt, men der lægges vægt på sprogkundskaber, selv om sprog ikke er et krav ved ansættelse. Så forventes det dog at chaufførerne lærer engelsk og eventuelt tysk, og gerne ved at de bruger det i praksis når de rejser. Både vognmænd og chauffører taler selv om at de har behov for at kunne noget mere sprog så de kan føre almindelige hverdags samtaler med udenlandske gæster.

Kok

Der er selvfølgelig ikke meget kok i at sætte vand over til kaffe og at sørge for at vand og øl er kolde. For toast og pølser vender ifølge vognmændene ikke umiddelbart tilbage.

Revisor

Chaufførerne skal kunne udfylde de nødvendige papirer og holde rede på de udlæg som de har undervejs.

Buskørsel

Det er blevet betydeligt nemmere at køre bus med de nye gearkasser, esp, ventilation mv. Der sker ikke så mange uheld mere. Ved uheld skal chauffør-

terne først prøve at løse situationen selv (her nævnes igen kilerem, dæk/hjul) før de ringer hjem. Mobiltelefonen gør at de konstant har kontakt med kontoret.

Chaufføren kunne bruge sit udstyr hvad enten det er GPS, videomaskine eller lignende.

Vanskelige kørselsforhold

Det er ikke ualmindeligt på en rundtur at forskellige kørselsforhold vanskeliggør situationen for turistbuschaufføren. Det kan både være forhold der er knyttet til vejens art, som fx smalle, stejle veje med skarpe sving og modkørende trafik som i bjergene, eller vejrforhold som kraftig vind, sne eller is. Turistbuschaufførerne beskriver dilemmaet mellem enten at følge med de andre busser og lade sig presse af gæsternes lyst til at komme frem, eller at lytte til sig selv og holde ind til siden for at vente på mere sikre kørselsforhold. Disse overvejelser er ikke noget turistbuschaufføren deler med guiden da gæsterne lynhurtigt ville opfatte usikkerheden og bringes i tvivl om hvorvidt der er styr på situationen. I stedet er det noget turistbuschaufføren sidder og vender med sig selv mens han kører. Skønt sådanne kørselsmæssige vanskelige situationer kan være "lige spændende nok", peger flere turistbuschauffører på at det samtidig er en vellidt del af jobbet at få udfordringer rent kørselsmæssigt.

Mekaniker

Går bussen mod forventning i stykker undervejs drejer det sig i første omgang om at finde ud af hvad defekten handler om, og vurdere om det er noget turistbuschaufføren selv kan udbedre. Det tager ofte land tid at vente på anden hjælp, hvorfor de fleste turistbuschauffører foretrækker at gå i krig selv så turen kan fortsætte. De forskellige busmærker har hver deres hotline som turistbuschaufførerne kan ringe til i alle døgnets timer og spørge om hjælp. Er der tale om mere omfattende tekniske problemer, bruges Internettet også her til at søge efter det nærmeste, egnede værksted. Gæsterne informeres løbende om situationen så de føler der sker noget. De reparationer chaufførerne typisk skal kunne foretage selv, er udskiftning af pærer, hjulskift og udskiftning af kilerem.

Yde god service

Det alt overskyggende krav til chaufførerne er at de kan yde en god service til gæsterne, uanset om der er tale om rige japanere på rundtur i norden eller en udflytterbørnehave. Chaufføren skal kunne tilpasse sig kulturen, kunne snakke med om hvad der rører sig blandt gruppen af gæster. De skal være præsentable hvad enten det drejer sig om tøjet eller håret, ikke blot se frisk ud, men også være frisk.

Hvordan klæder vi turistbuschaufførerne på til fremtiden?

I dette afsnit vil vi se på hvordan turistbusbranchens udviklingsmuligheder og krav til turistbuschaufførerne vil påvirke branchens behov for efteruddannelse. Påvirkningen omfatter både behovet for justeringer i udbuddet af arbejdsmarkedsuddannelser og for justeringer af afholdelsesformerne.

Der er behov!

Der er ifølge vognmænd og chauffører en relativt begrænset efteruddannelsesaktivitet. Som en af vognmændene udtrykker det: "De har ikke drevet rovdrift på efteruddannelse". Han erkender samtidig at der er et uddannelsesmæssigt efterslæb. Disse udsagn er formentlig gældende for branchen som helhed.

Brug af efteruddannelse

Aktiviteten på amu-området har gennemløbet et forløb hvor arbejdsmarkedsuddannelserne var vejen ind til busbranchen frem til 1. januar 2005. Kravene til turistbuschauffører der kører international turistbuskørsel er at de skal være 23 år have erhvervskort, hvidt og blåt kvalifikationsbevis, gennemført kursus i turistkørsel og 2 års erfaring med turistbuskørsel.

Den nye uddannelse til faglært chauffør integrerer disse fagområder således at uddannelsen til faglært chauffør kunne være adgangsvej til turistbuskørsel. Samtidig åbnedes for meritvejen for erfarne chauffører der kunne opkvalificere sig til faglært niveau og der åbnedes for at bruge erhvervsuddannelsens enkeltfag som efteruddannelsesmulighed.

En krank skæbne

Uddannelsen til faglært chauffør led dog en krank skæbne blandt turistvognmænd.

Set med vognmændenes øjne var et af problemerne i denne ordning at skoletiden indgik i den samlede ugentlige arbejdstid, og vognmændene måtte derfor betale overtidsbetaling når de havde brug for chaufførerne i weekenden.

Det økonomisk fordelagtige i at sende chaufførerne på kursus i de tomme vintermåneder forsvandt imidlertid også og derfor benytter vognmændene ikke længere meritmuligheden. Tilgangen til merituddannelsen stoppede og da den var tænkt som ramme for efteruddannelsesindsatsen, indtraf et efteruddannelsesmæssigt tomrum.

Busnetværk

Tomrummet er nu ved at blive udfyldt igen. For at få sat gang i efteruddannelsesaktiviteten etablerede en række turistbusvognmænd i sektor 2 inden for Danske Busvognmænd (Fyn og Sønderjylland) et busnetværk med AMU-Syd. Her anvendes det eksisterende udbud af uddannelser som ramme. De uddannelser der udbydes i perioden 2. halvår 2006/1. halvår 2007, er:

- Køreteknik
- Energirigtig kørsel - manuelt gear og automatgear
- Rengøring af bus
- Fødevarehygiejne
- Køre/hviletid og arbejdsdirektiv
- Vedligehold Setra/Man
- Førstehjælp + brand + arbejdsulykker og adfærd
- Færdselsregler og forsikringsforhold i DK + udland

Intern uddannelse

I andre dele af landet - uden for det nævnte busnetværk - har nogle vognmænd benyttet sig af interne kurser eller intern læring.

I et mindre netværk af vognmænd har der været og arrangeres der også i den kommende tid en intern efteruddannelsesaktivitet. Der har været afholdt interne sprogkurser med eksterne lærerkræfter

Fordelen ved den interne uddannelse er at den kan ligge i vintermånederne og i dagens midtertimer der har været ventetid mellem ud- og hjemkørsel af fx skovbørnehaver. Intern læring er en god og meget fleksibel måde at udnytte de huller der opstår i et sæsonbetonet erhverv. Det kan nemlig være svært at følge et kursus på en hel fast ugedag.

Intern uddannelse eller læring er i øvrigt ikke udbredt i branchen, men har typisk tilfældighedens karakter i den forstand at det er de chauffører der er hjemme, der drøfter konkrete problemstillinger, nye busser, uddannelsesmuligheder mv og får de seneste nyheder fra vognmanden. Der er ikke faste møder, og uddannelse eller læring er ikke øverst på dagsordenen.

Ikke systematisk planlægning i virksomhederne

Uddannelsesplanlægning i virksomhederne

Der eksisterer ingen systematisk afdækning af uddannelsesbehov hos vognmændene. Vi er ikke stødt på virksomheder der anvender fx samtaler med medarbejdere om uddannelse. Nogle vognmænd finder at det må være frivilligt for chaufførerne at deltage i uddannelse, mens andre lægger et større pres på chaufførerne for at deltage. Hvor det er frivilligt, er det op til chaufførerne selv at tage initiativ til uddannelse.

Imidlertid kan det være svært for chaufførerne selv at tage et initiativ idet chaufførerne giver udtryk for at de ikke kender til skolernes udbud. De efterlyser information fx i form af kataloger, kursusmateriale eller opsøgende virksomhed fra skolerne.

Tillidsrepræsentanternes rolle

I et par af de interviewede virksomheder finder tillidsrepræsentanterne at det er deres opgave at motivere chaufførerne og at samle dem til kurser på tværs af virksomhederne.

Selv om tillidsrepræsentanterne kan se sig selv i en aktiv rolle i virksomhedernes uddannelsesplanlægning,

efterlyser de også flere informationer fra deres bagland om de eksisterende uddannelsesmuligheder.

Fremtidige behov for efteruddannelse

Spørger man vognmændene om hvad der vil være afgørende for den kommende tids efteruddannelse, er svaret at de nye EU regler om kvalifikationskrav til erhvervschauffører vil være rammen.

Nye EU-regler

Det nye i EU-reglerne er at der indlægges et krav om efteruddannelse. Denne skal både uddybe og repetere nogle af emnerne som er anført på en liste. "Efteruddannelsen tager sigte på at give chaufførerne mulighed for at ajourføre kundskaber som er væsentlige for deres arbejde, idet der lægges vægt på færdselssikkerhed og rationelt brændstofforbrug." En del af efteruddannelsen skal omfatte et vedligeholdelseskursus i færdselsrelateret førstehjælp og ulykkesforebyggelse. Efteruddannelsen har et omfang af mindst 35 timer hvert femte år.

Ud over disse krav til løbende efteruddannelse har vognmænd og chauffører selv givet bud på konkrete efteruddannelsesbehov. Behovene kan systematiseres som nye emner/kombinationer af kurser eller brush up kurser.

Brush up kurser

Listen over brush up kurser omfatter:

- Førstehjælp
- Glatførekursus
- Køreteknik
- Køre- hviletidsbestemmelser
- Rengøring
- Jobrelateret konflikthåndtering

Førstehjælp

Alle chauffører nævner dette behov og undrer sig over at det ikke er obligatorisk at få genopfrisket kurset for det er heldigvis sjældent der bliver brug for det, men når der er, er det vigtigt at chaufføren har indsatsen på rygraden. AMU Syd udbyder et kursus der kombinerer førstehjælp med ulykker, brand og adfærd og denne kombination er der bred enighed om.

Glatførekursus

Dette nævnes også af samtlige chauffører og vognmænd. Vigtigheden af kurset er især stor hvor vognmændene køber nye busser der jo bliver længere og længere. Glatførekurset giver samtidig kun mening hvis chaufførerne kører i egne eller lignende busser. Kørsel i egne busser indebærer at forsikringerne er i orden.

Køreteknik

Kurset er mest for de andre, dem der kører lidt for vildt og gerne vil vise hvor mange hestekræfter bussen har. Køreteknik må dog også ses i lyset af den kultur eller faglige stolthed som præger den enkelte vognmand.

Derfor er køreteknik både et spørgsmål om holdning eller kultur og teknik. Også her er det vigtigt at køreteknik trænes i egne eller tilsvarende busser.

Køre hviletidsbestemmelser

Alle chauffører har behov for at drøfte anvendelse og fortolkning af køre- og hviletidsbestemmelserne. Det er indviklede regler og der er behov for jævnligt at få opdateret regler, praksis og ændringer i fortolkninger fra politi og myndigheders side. Kurset skal give grundlag for at chaufførerne kan kende deres rettigheder og ikke opfatter politiets indsats som vilkårlig. Derfor er politiets deltagelse i disse kurser et must.

Rengøring og vedligeholdelse

Rene og vedligeholdte busser er et krav for at kunne fungere som turistbuschauffør. Normer for rengøring er forskellig fra vognmand til vognmand og fra chauffør til chauffør. Chaufførerne deles om busserne, men deler ikke nødvendigvis de samme normer for rengøring og vedligeholdelse. Derfor kunne det være en idé at der etableres et kursus for erfarne chauffører der lægger mindre vægt på det rent tekniske og større vægt på at skabe fælles normer for rengøring, i virksomheden som helhed og i de grupper af chauffører der deler busserne.

Jobrelateret konflikt-håndtering

Dette udpeges af flere chauffører og tillidsrepræsentanter som et vigtigt område. Ikke fordi der opstår mange konflikter i forbindelse med turistkørsel, men fordi det er så vigtigt at kunne tackle situationerne når de opstår. Vigtigheden består bl.a. i at et selskab ofte befinder sig sammen i længere tid og at en mindre vellykket håndtering kan medføre at gæsterne vælger en anden vognmand næste gang.

Kurser i konflikthåndtering må tage afsæt i konkrete situationer og ikke generel teori eller cases fra andre fagområder. Kursisterne skal bringes i situationer hvor de får mulighed for at øve sig i konflikthåndtering.

Nye emner eller uddannelsesmål

Listen over hvad der kunne kaldes nye emner

- Sprog
- Gruppedynamik og kulturforskelle – kundeinvolverede ture
- Personlig fremtræden og kvalitetsbevidsthed
- Det forretningsmæssige blik og medarbejderdrevet innovation
- Jobrelateret it - internetsøgning på jobbet

Sprog

Alle vognmænd og chauffører vi har talt med, nævner sprog som et vigtigt uddannelsesområde. Det er først og fremmest engelsk og tysk der nævnes. Der efterlyses 'chaufførsprog' dvs at chaufførerne især fokuserer på at mestre de situationer som de kommer ud for i deres arbejde. Der er fokus på at anvende sproget og gerne med inddragelse af konkrete praksisnære situationer.

oner i undervisningen. Behovet fra chaufførerne er både at kunne klare specielle situationer, fx kontakte værksted, bestille mad og hotel mv, men også at kunne deltage i en almindelig samtale med udenlandske turister.

Gruppedynamik og kulturforskelle

Inden for dette fagområde efterlyses evner til hvordan man 'styrer' gæsterne på en god og positiv måde. Det drejer sig bl.a. om at kunne håndtere forskellige grupper i et selskab. Området grænser op til emnet konflikthåndtering.

Der er tale om en ny kombination der har særligt fokus på forholdet mellem chaufføren og gruppen – og ikke chaufføren og den enkelte. Indholdet kan bl.a. være: måder at agere på i forhold til forskellige målgrupper, chaufførens fremtoning, psykologi, kulturforskelle mv.

Personlig fremtræden og kvalitetsbevidsthed

Personlig fremtræden og kvalitetsbevidsthed. Det drejer sig som en leder udtrykte det at få mere "glød i øjnene" på chaufførerne og om at få sat fokus på chaufførernes fremtoning.

Det forretningsmæssige blik og medarbejderdrevet innovation

Det forretningsmæssige blik kan også være det organisatoriske blik hvor chaufføren har forståelse for hele processen fra modtagelse af en ordre, planlægning af turen, gennemførelse af turen og afslutning på ordren mv. Det drejer sig endvidere om at fremme chaufførens blik for og interesse for at udvikle nye rejsemål og at være fleksibel.

Jobrelateret IT

IT bliver i fremtiden standardudstyr i turistbusserne. Det giver chaufførerne mulighed for at kommunikere via e-mails mv og det giver mulighed for at foretage søgninger på internettet. Søgninger kan både vedrøre trafikale forhold for at kunne optimere kørslen og forudse eller undgå unødige forsinkelser, men kan også bestå i at søge oplysninger om alternative ruter og supplerende oplysninger om turistattraktioner mv. Brugen af IT giver i høj grad chaufføren et redskab til at yde den fleksibilitet i rundture som efterspørges i fremtiden.

IT giver endvidere mulighed for at anvende regneark så chaufføren undervejs kan holde styr på diverse udlæg, køb og salg i bussen mv. Endelig er IT og brug af internettet et kommunikationsredskab på ture med lange ventetider.

EDB/it. Der vil komme mere af det i busserne. – Det handler bl.a. om at kunne bruge internettet i forbindelse med turplanlægning. At kunne finde hoteller, restauranter, museer mv. Det handler også om at bruge edb som anledning og redskab til at blive bedre til både at læse og skrive. Der er mange ordblinde blandt chaufførerne og der er stigende krav til både at kunne læse instruktioner og til at kommunikere med kolleger og ledelse via sms'er, små skriftlige beskeder, udfyldel-

se af en række papirer mv.

Sundhed i turistbusbranchen

Miljø og/eller livsstil

Man skal ikke tale med mange vognmænd og chauffører før spørgsmålet om sundhed og forebyggelse af sundhed kommer på dagsordenen. Der synes at være to synsvinkler på denne problemstilling. Den ene er at sundhed og forebyggelse er knyttet til arbejdsmiljøforhold, og den anden er at det er chaufførernes livsstil der er problemet. Synspunkterne gengives kort her.

Miljø

Blandt eksperter er der ofte en konstatering af at chauffører tilhører en faggruppe der er udsat for en række arbejdsmæssige forhold som ligner ensidigt gentaget arbejde (EGA), et stressende tempo, skiftende arbejdstider (delt tjeneste), et erhverv der af regeringen er benævnt 'nedslidningsbranche' på grund af en relativ stor andel af førtidspensionister osv.

Livsstil

Blandt vognmænd tales der meget om behovet for at sætte fokus på chaufførernes kost, ernæring og motion. Der peges på at chaufførerne ryger for meget, at de spiser for meget og for fedt og at de får for lidt motion. Nogle vil sige at det er chaufførernes eget problem. At de bare kunne vælge anderledes og andre vil sige at denne livsstil er knyttet til de nævnte arbejdsvilkår.

Når man skal overveje hvordan man kan sætte spørgsmål om sundhed på dagsordenen inden for branchen, er det nødvendigt at overveje hvilken årsagssammenhæng man skal sætte sundhedsproblematikken ind i.

I bred forstand er det rigtigt at sundhed er en del af chaufførernes samlede levevilkår. Det er også rigtigt at det er den enkelte chauffør der skal ændre sine handlemønstre hvad sundhed angår. Det må imidlertid konstateres generelt at selv om vi ved meget om at vi skal spise sundt og skal motionere noget mere, så har denne viden brugt i diverse oplysningskampagner ikke skabt større sundhed.

Som kursus

Det er derfor værd at overveje nærmere hvordan man kan sætte sundhed på dagsordenen. Det kan være i form af et kursus i kost, ernæring og motion som er beskrevet i TUP-projektet om dette emne i transportbranchen. Det må ifølge vores interview forventes at chauffører ikke ligefrem styrter til et kursus med dette tema.

Som bred dialog

Ifølge en forsker i sundhedspædagogik⁸ bør indsatsen tage udgangspunkt i at skabe en handlingskompetence der inddrager hele personens levevilkår med fokus på

⁸ Bjarne Bruun Jensen: Handlekompetence, sundhedsbegreber og sundhedsviden i bogen Læring i sundhedsvidensnet redigeret af Lise Hounsgaard og John Juul Eriksen. Gyldendal Uddannelse.

at skabe sundhed og ikke med fokus på sygdom. Han peger samtidig på at det ikke drejer sig om at give formynderiske bud på en bestemt livsstil hvor man skal spise en bestemt kost, holde op med at ryge og dyrke noget mere motion. I stedet må man skabe en ramme for en åben dialog og refleksion om hvilke levevilkår i bred forstand og herunder i høj grad arbejdsvilkår, den enkelte chauffør kunne ønske sig og forestille sig. Dette kunne så være basis for at den enkelte vognmand skaber sin ramme for hvordan sundhed og forebyggelse kan blive konkrete fokuspunkter i det daglige. Og det kan måske hindre at flere vognmænd undgår fx at have motionsrum stående ubrugte.

Kørselslederuddannelse

Der er blandt vognmændene peget på behovet for en kørselslederuddannelse. Hos de mindre vognmænd er det ofte vognmanden selv, eller en chauffør der er udpeget til kørselsleder, der varetager opgaven. For det meste uden anden ballast end erfaring og i hvert fald uden en egentlig uddannelse, bl.a. i ledelse. Dette sidste element efterspørges af nogle chauffører.

Der kunne være tale om en slags modul 3 til det eksisterende erhvervsuddannelsessystem.

Indholdet kunne være lovgivning, regler, tilbudsberegning, udlandsregnskaber, dele af vognmandsuddannelsen mv.

Afholdelsesformer

Vognmænd og chauffører lægger stor vægt på undervisningens gennemførelse og relevansen af det lærte i forhold til chaufførens job.

Chaufførerne efterlyser generelt at faglærerne har kendskab til chaufførernes forhold og de sidste nye busser. Chaufførerne fortæller ofte historier om at chaufførerne kunne lære faglærerne en hel del.

De efterlyser fx at det er turistbuschauffører der underviser turistbuschauffører. Forskellen på rutebus- og turistbuskørsel er så stor at en rutebuschauffør ikke kan undervise en turistbuschauffør.

Praksisnær undervisning

Både vognmænd og chauffører efterlyser at undervisningen bliver praksisnær. Det drejer sig generelt om at gøre undervisningen i de almene fag jobrelaterede og at gøre undervisningen i de teknisk betonede fag specifikke i forhold til det materiel som vognmændene anvender. Det kan være kurser i et bestemt busmærke (Setra/Volvo).

Chaufførerne har som nævnt megen ventetid og får mere it ind i busserne. Denne kombination indebærer at de formelle muligheder for at anvende fjernundervisning bliver større og samtidig kan tilpasses turistbuschaufførernes konkrete arbejdssituation i bussen – dog uden gæster.

Det er en kendt sag at turistbuskørsel er sæsonbetonet. Disse sæsonvariationer må arbejdsmarkedsuddannelserne også indrettes på. Uddannelserne må derfor også primært placeres i vinterperioden, dvs fra efter efterårsferien frem til skirejserne begynder i februar.

Kurser for erfarne og unge

Chaufførerne har gentagne gange nævnt at det vil være godt med en opdeling af kurser for erfarne og for unge chauffører. De korte kurser er typisk brush up kurserne der kan være kortere kurser eller kurser der kombinerer uddannelsesmål tilpasset den pågældende deltagergruppes erfaringer og forudsætninger.

En opdeling af kurser for henholdsvis rutebus- og turistbuschauffører. Det gælder fx ifm rengøringskurserne som ikke er så vedkommende for rutebuschaufførerne (som arbejdsgiverne gerne ville det!) og for køreteknik hvor rutebuschauffører fx skal lære at køre på motorveje, men det kan turistbuschaufførerne godt. Det handler måske mest om at differentiere undervisningen.

Arbejdsmarkedsuddannelserne skal både være kortere og samtidig have plads til tværgående, uformel brancherelevant snak med udveksling af fif, fx om toilet-tømning ved Gardasøen! Vi tror dette dilemma hænger sammen med et ønske om at kurserne både indeholder

fagligt indhold i praktisk form og socialt samvær om vilkår som turistbuschauffør. Pointen i at skabe plads for uformel erfaringsudveksling handler fx om at læreren giver tid og plads til det, eller ligefrem iscenesætter et fælles 'læringsrum' i undervisningen for dette – og ikke lader det være en tilfældighed i pauserne!