

TUR

**TRANSPORTERHVERVETS
UDDANNELSER**

ANALYSE AF KOMPETENCEKRAV TIL TURISTBUSCHAUFFØRER.

DECEMBER 2022



MB ANALYSE

Stengade 83, Nordbo
3000 Helsingør
Tlf.: 2040 2039
mikkel@mbanalyse.com

December 2022

Fotos; Colourbox

Analyserapporten er udarbejdet af konsulent
fra MB Analyse for Transporterhvervets
Uddannelser

1. INDLEDNING	2
1.1. ANALYSENS FORMÅL	2
1.2. ANALYSENS BAGGRUND.....	2
1.3. ANALYSEDESIGN OG ORGANISERING	3
1.3.1. <i>Analysens faser</i>	4
1.4. ANALYSERAPPORTENS OPBYGNING	5
2. ANALYSENS RESULTATER	6
2.1. DE AFDÆKKEDE KOMPETENCER OG AMU	8
3. BESKRIVELSE AF TURISTBUSBRANCHEN	10
3.1. STATUS OG UDVIKLINGSTENDENSER I TURISTBUSBRANCHEN	11
3.1.1. <i>Konsolideringen af branchen</i>	12
3.1.2. <i>Chaufførmangel og Covid-19</i>	15
3.1.3. <i>Tiltag og professionalisering</i>	19
4. DE AFDÆKKEDE KOMPETENCEKRAV	22
4.1. KUNDESERVICE, KOMMUNIKATION OG KONFLIKTHÅNDTERING	23
4.2. SELVSTÆNDIGHED, SELVHJULPENHED OG EVNER TIL PROBLEMLØSNING	24
4.3. KØRETEKNIK OG MANØVRERING	26
4.4. KØRE/HVILETIDSFORORDNINGEN	29
4.5. INTERNATIONAL PERSONBEFORDRING.....	31
5. DEN GRØNNE OMSTILLING OG KOMPETENCER	33
6. UDDANNELSESDÆKNING AF AFDÆKKEDE KOMPETENCER	35
6.1. UDDANNELSESDÆKNING.....	36
6.2. KOMPETENCE-GAP FRA RUTE TIL TURIST.....	42
6.3. KERNEMÅL PÅ FKB 2220	43

1. Indledning

1.1. Analysens formål

Analysens primære formål var at afdække kompetencekravene for turistbuschaufførerne. Analysen skulle desuden analysere og belyse behovet for etablering af nye arbejdsmarkedsuddannelser inden for brancheområdet.

Som led i analysen er der foretaget en sammenstilling af de eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser inden for brancheområdet og de afdækkede kompetencekrav til chaufførerne.

Formålet med analysen var desuden at udforme AMU-kursuspakker, der kan tilgodese turistbuschaufførernes kompetenceudviklingsbehov.

1.2. Analysens baggrund

Turistbusbranchen blev hårdt ramt som følge af COVID-19, da de aktiviteter som branchen i høj grad lever af blev lukket helt eller delvist ved lov. I en rundspørge som Dansk Persontransport har stået bag, oplyste turistbusvognmændene at de vurderede, at de var i "meget stor" eller "stor" risiko for at gå konkurs inden 2021. Projektet ville på denne baggrund afdække, hvad denne udvikling kom til at betyde for turistbusbranchen generelt og særligt de tilknyttede chauffører.

Det skulle også belyses hvad fokus på smittespredning, hygiejne, rengøring, begrænsninger i forsamlingsstørrelser på baggrund af COVID-19 etc. på længere sigt kom til at betyde for turistbus-chaufførernes hverdag og kompetencer i forhold til at overholde gældende retningslinjer.

AMU-uddannelser rettet mod turistbuschaufførerne ligger under FKBen National og international personbefordring med bus, der har været godkendt siden 2009. Der er tilknyttet 3 AMU-mål, der har National og international personbefordring som moder-FKB: 47442 Turistchaufførens serviceydelse (2 dage), 49739 Kørsel med turistliftbus (2 dage) og 48618 Ajourføring for turistbuschauffører (2 dage). Sidstnævnte mål kan kun udbydes i forbindelse med den obligatoriske EU-efteruddannelse.

Ifølge repræsentanter for branchen er turistbuschaufførerne oftest brancheskiftere, og aldersprofilen er +40-50 år. Brancheområdet beskæftiger ca. 5.000 medarbejdere. Kompetencemæssigt spænder jobområdet vidt: Fra skole/kontraktkørsel, togbuskørsel, national og international turist/sightseeing og til busrejser/langturskørsel, etc. De enkelte områder kræver hver især særlige kompetencer, da f.eks. skole- og togbuskørsel kræver kurset Befordring af handicappede i ordinær rutetrafik (40883), mens international kørsel kræver andre kompetencer; den enkelte chauffør skal kunne varetage alle former for kørsel for virksomheden. Branchen udtrykker behov for efteruddannelse og opkvalificering af chaufførerne, men er ikke opmærksom på AMU-systemets muligheder og benytter sidemandsoplæring samt interne kurser til dens chauffører.

Skolerne, der har ret til at udbyde FKBen i henhold til det seneste AMU-udbud beretter om en stigende efterspørgsel efter den brancherettede efteruddannelse på turistbusområdet,

men efterlyser brancherettede mål både til den valgfrie dag i efteruddannelsen, samt til efteruddannelse/opkvalificering af nye chauffører i branchen med særlig fokus på brancheskifttere.

Dansk Persontransports Sektorbestyrelsen for Turisme understøtter skolernes og brancherepræsentanternes behov for en afklaring af, hvorvidt nuværende AMU-udbud til turistbuschaufførerne afspejler branchens nutidige og fremtidige kompetencekrav til chaufførerne.

Turistbussektoren er indbefattet af de anbefalinger, som Klimapartnerskabet for Landtransport har fremlagt. Det var derfor også relevant at afdække de relevante, fremtidige kompetencekrav til turistbuschaufførerne som de skal leve op til, for at bidrage til transportsektorens bidrag til den grønne omstilling og kravet om 70 % reduktion.

1.3. Analysedesign og organisering

Analysen er udarbejdet af konsulentfirmaet MB Analyse for Transporterhvervets Uddannelser.

Analysen startede med gennemførelsen af en desk research, der belyste den aktuelle udvikling i turistbusbranchen med særligt fokus på de udviklingstendenser, der påvirker kompetencekravene til chaufførerne. Som led i desk researchen blev der gennemført interviews med ressourcepersoner, der kunne bidrage til at belyse udviklingen. Der var særligt fokus på at afdække kompetencekrav til chaufførerne.

Gennem interviews med et geografisk og operationelt repræsentativt udsnit af branchen blev udviklingstendenser og kompetencekrav afdækket yderligere. Der blev gennemført interviews med ledere og medarbejdere hos 5 operatører, der har erfaring med drift og kørsel inden for kontraktkørsel, turistkørsel, busrejser, m.m., og der var fokus på:

- Karakteristika ved turistbusbranchen, herunder virksomhedsstørrelse, typer af arbejdsopgaver, kunder og antal medarbejdere.
- Turistbuschaufførernes jobprofiler.
- Medarbejdernes sammensætning i forhold til køn, alder, uddannelsesbaggrund og heltids-/deltidsansættelse.
- Kompetencekrav til chaufførerne.
- Udviklingstendenser i branchen, der forventes at påvirke branchen inden for en relativ kort tidshorisont (3-5 år).
- Medarbejdernes kompetenceudviklingsbehov.
- Efteruddannelse af medarbejderne, herunder anvendte læringsformer i virksomhederne.
- Virksomhedernes kendskab til og anvendelse af AMU.

Der er først foretaget en lukket kodning af disse interviews med henblik på at tematisere relevante kommentarer, der knyttede sig til de afdækkede forhold og temaer, og derefter en åben kodning med henblik på at identificere relevante udsagn.

På baggrund af de identificerede temaer og udsagn blev der, under hvert tema, udarbejdet en liste over kompetenceudsagn, der dækker respondenternes forventninger og krav til chaufførernes viden og kompetencer.

Afslutningsvis blev nærværende analyserapport udarbejdet.

I analysen har følgende virksomheder, interesseorganisationer m.m. medvirket;

- Dansk Persontransport.
- 3F Transport.
- Cruise Copenhagen.
- Wonderful Copenhagen.
- Vikingbus
- Sørensen Rejser
- Fladså Turist
- Bergholdt.dk/Frørup Rejser
- Haarby Turist

1.3.1. Analysens faser

Projektet blev gennemført i følgende faser:

Fase 1 – Projektstart, desk research, interview med ressourcepersoner og styregruppemøde

Ved projektstart blev der gennemført desk research samt interviews med ressourcepersoner, der kunne bidrage til at belyse udviklingen på området. Listen over ressourcepersoner blev udarbejdet i samarbejde mellem projektlederen hos TUR og den eksterne konsulent.

På baggrund af desk research og interviews blev der udarbejdet en liste over operatører som det blev foreslået at gennemføre interviews med til analysen. Der blev udarbejdet et udkast til interviewguide.

Første styregruppemøde blev gennemført, hvor resultaterne fra desk research, listen over foreslåede respondenter samt udkastet til interviewguide blev gennemgået. Fase 2 blev påbegyndt, da listen og interviewguiden var godkendt af TUR.

Fase 2 – Interview med aftalte respondenter

Det eksterne konsulentfirma forestod invitation og gennemførelse af interview med den godkendte respondentgruppe. Eventuelle udskiftninger i gruppen blev godkendt af TUR. Interviews blev gennemført enten som telefon- eller fysiske interviews.

Fase 3 – Kvalitativ bearbejdning af data/analyse af interviews

De gennemførte interviews blev analyseret kvalitativt og komparativt. Analysen omfattede en afdækning af de respektive respondenters kompetencebehov. Analysen fokuserede sekundært på, i hvilket omfang de eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser tilgodeser respondenternes krav til kompetencer, eller om der er behov for at udvikle nye arbejdsmarkedsuddannelser, der er målrettet de ændrede kompetencekrav.

Der blev udviklet forslag til udvikling af nye arbejdsmarkedsuddannelser samt AMU-kursuspakker der kan tilgodese branchens behov.

Resultaterne af analysen og eventuelle forslag til nye uddannelser blev drøftet på et styregruppemøde.

Fase 4 – Projektreportering og afsluttende projektmøde

Den afsluttende rapport udarbejdes af det eksterne konsulentfirma. Rapporten præsenterer analysens resultater samt forslag til revision af eksisterende og/eller udvikling af nye arbejdsmarkedsuddannelser. Rapporten vil desuden indeholde de endelige forslag til relevante AMU-kursuspakker målrettet chauffører i busser med alternative drivmiddelteknologier, samt markedsføringen af disse på amukurs.dk.

Analysens resultater blev præsenteret og drøftet på det afsluttende styregruppemøde. Rapportens resultater præsenteres efterfølgende i fora som TUR finder relevante.

Projektorganisering

Analyseprojektet blev gennemført i et samarbejde mellem en uddannelseskonsulent hos Transporterhvervets Uddannelser og et eksternt konsulentfirma.

Der blev nedsat en styregruppe bestående af en repræsentant fra Transporterhvervets Uddannelser og det eksterne konsulentfirma. Der blev gennemført 3 styregruppemøder i projektperioden.

Styregruppen bestod af Mikkel Behnke, MB Analyse og Uddannelseskonsulent Johnny Bendix Bengtson, TUR.

Analysen er udarbejdet i perioden juni – december 2022.

1.4. Analyserapportens opbygning

Rapporten består af et indledende kapitel med rapportens konklusioner.

I kapitel 2 opsummeres analysens resultater, og de afdækkede resultater og konklusioner præsenteres.

I kapitel 3 beskrives den nuværende udvikling i turistbusbranchen, i kapitel 4 præsenteres de afdækkede kompetencer, kapitel 5 giver et overblik over den grønne omstilling i branchen og kapitel 6 omhandler de afdækkede kompetencer og uddannelsesdækningen i AMU.

MB Analyse

December 2022

2. Analysens resultater

Turistbusbranchen har igennem de seneste par år været igennem en række omvæltninger der har påvirket branchen i flere forskellige retninger.

Den første omstændighed der ramte branchen var udbruddet af Covid-19 og de medfølgende nedlukninger, forsamlingsforbud og det næsten øjeblikkelige stop for al rejseaktivitet. Turistbusbranchens primære forretningsaktiviteter er at køre passagerer til og fra oplevelser, hvad enten det er sportsstævner, konferencer, sightseeing, teaterture eller nationale og internationale dags- og flerdagsture. De turistbusvirksomheder, der ud over den traditionelle turistkørsel også udfører kontraktkørsel såsom skole- og børnehavekørsel, blev også ramt på dette ben af virksomheden, men ikke i samme grad som på turistkørslen.

På baggrund af en rundspørge, som Dansk Persontransport havde udført blandt deres medlemmer, vurderede en overvejende del af medlemmerne fra turistbusbranchen, at der var en 'stor' eller 'meget stor' sandsynlighed for de ville være gået konkurs inden 2021 uden omfattende hjælpepakker. Hjælpepakkerne holdt hånden under branchen, da det i 2022 kunne konstateres at antallet af konkurser har ligget stabilt igennem de sidste 10 år, og at det frygtede konkursscenarie ikke havde udspillet sig. Analysen har afdækket, at der nu er turistvognmænd der oplever økonomiske vanskeligheder i forhold til tilbagebetaling af moms-lån og udskudte afgifter; dette har medført at der er en stigning af mindre vognmænd, der måske er oppe i årene og hvor et generationsskifte i virksomheden ikke er muligt, der enten frivilligt eller af økonomiske grunde afhænder deres virksomheder i disse år.

Turistbusbranchen er i høj grad en sæsonbetonet branche med en højsæson i sommerhalvåret, hvor der ofte er meget travlt, og en mindre højsæson i skisæsonen. Grundet disse sæsonudsving har en stor del af chaufførerne været ansat på nul-timers kontrakter eller garantitime-kontrakter; med garantitimer er chaufføren sikret minimum 4 timer om ugen. Sammenholdt med at turistbuskørslen ofte ligger på skæve tidspunkter såsom aftener og weekender, har jobbet været tiltrækkende for aldrende chauffører som en anden eller tredje karriere, når børn m.m. er flyttet hjemmefra, da arbejdstiderne og højsæsonen ifølge de medvirkende virksomheder og chauffører er en udfordring for yngre chauffører med familie.

Virksomhederne fremhæver at det er en speciel type chauffør der kan trives i det sæsonbetonede og udadvendte arbejde med skæve arbejdstider eller længere ophold i udlandet. Derfor har den typiske profil for en turistbuschauffør været +50 år der trives med den store kundekontakt, og for hvem det passer i deres liv at tjene hovedparten af deres årsløn i sommerhalvåret.

Nedlukningen på grund af Covid-19 i marts måned ramte derfor turistbuschaufførerne ekstra hårdt, da det var ved opstarten af sæsonen, hvor de skulle til at tjene deres penge igen. Ydermere kunne de qua deres nul- eller garantitime-kontrakter ikke komme ind under lønkompensationsordningen. Dette medførte at en stor del af de erfarne turistbuschauffører der kunne trives i jobbet måtte finde anden måde at sikre deres

indkomst på, eller måtte vælge at gå på efterløn eller pension. Sidenhen har turistbusbranchen haft svært ved at få disse chauffører til at vende tilbage igen, og det har medført at der er udbredte rekrutteringsudfordringer i branchen, der mod sædvane må ansætte uerfarne eller nyuddannede chauffører som måske ikke har den rette personlige profil til jobbet. Branchen har desuden oplevet en betydelig stigning i skadestatistikken.

Manglen på chauffører i turistbusbranchen har, efter at Covid-19 ikke længere er klassificeret som en samfundskritisk sygdom, givet branchen massive udfordringer; siden januar 2022 har virksomhederne oplevet en ekstraordinær travlhed da, som de selv udtrykker det, det er som om at 'alle de ture der er blevet udsat og aflyst pludselig skal køres nu'. Branchen står derfor med en udfordring i forhold til at skaffe erfarne chauffører og en ekstraordinær høj efterspørgsel på kørsel.

Den anden væsentlige udvikling i branchen er, at den udvikling der er set på taxi- og godsområdet med konsolidering i væsentligt større, men færre entiteter blev skudt i gang medio 2021 med tilblivelsen af Vikingbus. Vikingbus blev skabt gennem en fusion af 4 af de største turistbusvirksomheder med samlet 17 brands. Ud over de 4 virksomheder indtrådte også kapitalfonden Polaris med 60 % af aktierne, og Vikingbus har siden introduktionen opkøbt flere vognmandsforretninger. Det estimeres af nogle af de medvirkende i denne rapport, at Vikingbus har ca. 50 % af markedet i dag og dækker hele spektret af rute-, mini- og turistbuskørsel.

Branchen fremhæver, at der er en skærpet konkurrencesituation i markedet, men at tilblivelsen af Vikingbus også har medført en øget professionalisering af branchen i forhold til tilbudsgivning, arbejdsvilkår m.m. Det har yderligere medført at nogle af de andre aktører arbejder med fusioner og opkøb for at kunne tage konkurrencen op og høste nogle stordriftsfordele. Da der er flere mindre vognmænd i branchen, der er presset økonomisk efter Covid-19, er det branchens oplevelse, at der i disse år er vognmænd der lader sig opkøbe af de virksomheder der ønsker at vækste, og måske tidligere end de havde forventet. Der er dermed en væsentlig udvikling i turistbusbranchen mod større og færre virksomheder – en udvikling som branchen kun mener lige er begyndt.

Den aktuelle status på turistbusbranchen er derfor at den befinder sig i 'the perfect storm'; ekstraordinær travlhed, faldende dækningsbidrag på grund af høje brændstofpriser, udbredt mangel på erfarne chauffører og en skærpet konkurrencesituation. Branchens helt store udfordring i disse år er derfor at få skaffet de nødvendige og dygtige chauffører til at understøtte deres ekspansion.

De mindre og specialiserede vognmænd, der f.eks. udelukkende har valgt at fokusere deres forretning omkring en- og flerdages ture i ind- og udland, rapporterer at de ikke har udfordringer med at tiltrække erfarne chauffører, og der er også afdækket en tendens til at de erfarne chauffører tiltrækkes af disse typer virksomheder, hvor de kan udføre den 'gammeldags' turistbuskørsel med rejseselskaber på en tur til Harzen eller Østrig.

Kørsel med turistbus er et speciale inden for erhvervsmæssig personbefordring der kræver væsentligt mere end rutekørslen. Analysen har på den baggrund afdækket, at der er et kompetence-gap fra rute- til turistkørsel; et gap som det er essentielt for virksomhederne

at få lukket, da den normale fødekæde for turistchauffører er, at de opbygger erfaring i rutekørslen og så skifter til kontraktbaseret/national turistikørsel, inden de kommer på de lange udlandsruter. Der er med andre ord en karriere/udviklingsvej inden for den erhvervsmæssige personbefordring med bus fra rute- til den internationale kørsel – vel at mærke for de chauffører der besidder de personlige og faglige kompetencer til at bestride og trives i jobbet. For at løse rekrutteringsudfordringen til turistbusserne, er det afdækket at branchen med overgangen fra rute- til turistikørsel, hvor der skal tilføres kompetencer, og med de nye store entiteter ser AMU-uddannelser som en del af løsningen.

2.1. De afdækkede kompetencer og AMU

Analysen har afdækket, at turistbuschaufføren optimalt har en række personlige og faglige kompetencer. De personlige kompetencer omhandler i høj grad den kundeorienterede opførsel, selvstændighed og kommunikation med passagererne; den vigtigste kompetence er helt sat på spidsen at chaufføren kan smile og være en god del af den oplevelse, som passagererne er ude på. På den faglige side er det i høj grad køreteknik der fremhæves, da turistchaufførens hverdag er meget omskiftelig, og tilkørselsforhold til opsamlings- og afsætningssteder er ukendte.

Analysen har gennem interviews med ledere og chaufførerne i de medvirkende virksomheder afdækket, at turistchaufførernes kompetencer samler sig i følgende kompetenceområder:

- Kundeservice, kommunikation og konflikthåndtering.
- Selvstændighed, selvhjulpenhed og evner til problemløsning.
- Køreteknik og manøvrering.
- Køre/hviletid og takograf.
- International personbefordring.

Derudover forventer virksomhederne, at der på sigt vil blive brug for kompetencer inden for kørsel med alternative drivmidler, men grundet manglende egnede busser på alternative drivmidler, forventes den grønne omstilling først om nogle år i denne branche. Forventningen er, at det i langt overvejende grad er batterielektriske busser som vil finde indpas i turistikørslen, og der eksisterer et mål i ajourføring i kørsel med elbusser der kan tilgodese dette kompetencebehov, når det bliver relevant.

De afdækkede kompetencer er, når der laves en en-til-en sammenstilling med eksisterende mål i AMU-systemet, mere eller mindre fuldt uddannelsesdækket; der findes allerede mål inden for kundeservice, konflikthåndtering, transportpapirer, køre/hviletid og en lang række køretekniske kurser, hvor særligt sving og bak under vanskelige forhold kan trænes. Det er dermed rapportens vurdering, at de afdækkede kompetencer for så vidt angår de faglige kompetencer er dækket af det nuværende udbud i AMU.

Det er dermed muligt for virksomhederne at indgå i en dialog med transportskolerne om at sammensætte forløb der retter sig mod det afdækkede kompetence-gap i overgangen fra rute- til turistikørsel, men det vurderes også, at virksomhederne i højere grad vil være tilbøjelige til at benytte et mål rettet mod de nye turistchauffører.

Den fælles kompetencebeskrivelse 2220 National og international personbefordring med bus indeholder 3 kernemål: 47442 Turistbuschaufførens serviceydelse, 48618 Ajourføring for turistchauffører og 49739 Kørsel med turistliftbus.

Uddannelsesmålet Kørsel med turistliftbus er specialiseret i forhold til de turistbusser der er indrettet til at kunne medtage kørestolsbrugere m.m., og Ajourføring for turistchauffører kan udelukkende benyttes som en del af den obligatoriske efteruddannelse.

Uddannelsesmålet Turistbuschaufførens serviceydelse har været godkendt siden 2014, og der har ifølge uddannelsestatistik.dk ikke været nogen aktivitet på målet siden 2015. Målet er godkendt som valgfrit modul på efteruddannelsen og gennemgik i forbindelse med den godkendelse en revidering af indholdsbeskrivelsen, så den omfavnede flere af de efterspurgte kompetencer. Målet synes dog stadig i høj grad at være rettet imod kørsel med turister i udlandet. Det er i gennemsnit ca. kun 29 % af virksomhedernes omsætning der stammer fra denne type kørsel; nogle virksomheder har op mod 50-60 % af omsætningen på disse ture, (den øvrige omsætning er på nationale ture), mens andre har så lidt som 10 %, hvis de også har kontraktkørsel. Ydermere er det afdækket, at netop de internationale ture tilfalder de erfarne chauffører, og virksomhederne benytter i høj grad sidemandsoplæring af chauffører, der skal til at køre kørslen.

For at AMU kan imødesætte turistbusbranchens kompetence-gap i overgangen fra rute- til turistbus er det denne rapportes anbefaling enten at målet Turistbuschaufførens serviceydelse revideres til at dække branchens behov med de kompetencer rutechaufførerne har behov for, eller at der udvikles et mål der dækker gap'et fra rute- til turistbus.

Der er blandt de virksomheder der har benyttet målet, og AMU Juul der har succes med at udbyde det, stor tilfredshed med indholdet på Ajourføring for turistchauffører sammen med køreteknik som det valgfrie modul. Ajourføringsmodulet er en opdatering og en repetition af den viden, som chaufførerne bør besidde, men det vurderes at et nyt mål med fordel kan tage udgangspunkt i Ajourføringens emner i kombination med opdatering på køre/hviletid, og brug af takograf samt køreteknik med fokus på sving og bak – og træning i at planlægge sin kørsel via google streetview.

Der er kun 3 transportskoler/AMU-centre, der er godkendt til at udbyde mål under FKB 2220, og en del af den kritik der har været på den branchespecifikke efteruddannelse er, at den udbydes så få steder. For at afhjælpe den nuværende rekrutteringsudfordring i turistbusbranchen bør man overveje at tilknytte et nyt mål, der dækker overgangen fra rute- til turistkørsel, til FKB 2280 Personbefordring med bybus og rutebil for at sikre udbredelsen af målet.

3. Beskrivelse af turistbusbranchen

Kørsel med turistbusser hører under området erhvervsmæssig personbefordring med bus, og kravene til chaufførerne for at føre busserne er dermed de samme som til at føre rutebus i den kollektive trafik. Der er nogle skærpede krav i forhold til den internationale kørsel med turistbusser mht. til alder og erfaring, inden chaufføren må udføre erhvervsmæssig personbefordring uden for landets grænser, men ellers er et D/EP-kørekort og et gyldigt chaufføruddannelsesbevis (CUB), som bevis på at chaufføren har bestået sin kvalifikationsuddannelse og har fulgt den lovpligtige EU-efteruddannelse hvert 5 år, kravene til at føre bussen.

Når virksomhederne der tilbyder kørsel med turistbusser undersøges, er en generel betragtning, at kørsel med turistbusser er den del af den erhvervsmæssige personbefordring med bus, der ikke foregår i de faste ruter i rutebusser i den kollektive trafik, og inden for den faste rutetrafik bør der skelnes mellem bybusserne og de regionale linjer som flere af turistvognmændene også driver som en del af deres forretning.

De kørselsopgaver en turistbuschauffør skal kunne varetage afhænger i høj grad af den virksomhed vedkommende er ansat i, og hvilket område eller 'ben' af virksomheden man er ansat til at køre for, og dermed er der forskel på hvilke kompetencekrav der er til chaufføren.

Turistbusbranchen består af en mangfoldighed af virksomheder, der spænder fra små og mindre virksomheder, der har specialiseret sig i turistbusrejser med tilhørende rejsebureau, til store virksomheder, hvis forretningsområder spænder fra rutekørsel med bybusser, kontraktkørsel (skolebusser, børnehavekørsel m.m.), flex/OST kørsel, sightseeing, national- og international personbefordring med bus og i nogle tilfælde taxa. Nogle af de store virksomheder tilbyder med andre ord alle aspekter af erhvervsmæssig personbefordring i busser og mindre køretøjer, mens andre næsten udelukkende udfører kørslen på de busrejser som de selv planlægger og sælger gennem deres rejsebureau.

De virksomheder der udfører 'blandet' kørsel med turistbusser har typisk en mere stabil omsætning over året, hvorimod virksomhederne der i høj grad har opbygget deres forretning omkring den traditionelle turistbuskørsel, har en mere sæsonbetonet kørsel, særligt i sommerhalvåret og skisæsonen.

Ud over at virksomhederne er forskellige i størrelse og hvilke kørselstyper de har valgt at deres virksomhed skal bestå af, er området for den mere traditionelle turistbuskørsel også differentieret i forskellige typer af kørsler som turistbuschaufførerne udfører; fra kørsel med lokale virksomheder og institutioner til længerevarende udlandsture. Dansk Persontransport har i en undersøgelse blandt deres turistvognmænd undersøgt den gennemsnitlige fordeling af omsætning på de forskellige hovedtyper af turistbuskørsel:

Events, sportsstævner, konferencer mv.	20 %
Udlandsture	29 %
Danske turister i DK	36 %
Udenlandske turister i DK	10 %
Andet	5 %

Tabel 1: Kilde: <https://www.danspersontransport.dk/wp-content/uploads/2020/06/Sp%C3%B8rgeskema-juni-20.pdf>

Af ovenstående tabel kan det ses, at ud over at have den blandede kontraktkørsel med f.eks. skolebørn eller børnehaver, omfatter turistbuschaufførernes kørselsområde alt fra at køre krydstogtpassagerer til lufthavnen, passagerer til events og stævner, nationale ture med danske turister, nationale ture med udenlandske turister og f.eks. en 10 dages tur til Østrig, hvor de er sammen med rejseselskabet på det meste af turen.

Valget af virksomheder der deltager i denne analyse er udvalgt på baggrund af ønsket om at skabe en så bred repræsentation af virksomhedstyperne i forhold til størrelse og kørselstyper som muligt; fra Vikingbus, der er opstået gennem en fusion af en række tidligere vognmandsforretninger, til Søren's Rejser, der med deres 5 busser og eget rejsebureau udelukkende tilbyder nationale og internationale en- eller flerdages rejser og ture. Nedenfor præsenteres de medvirkendes virksomheder og ressourcepersoners beskrivelse af branchen og de udviklingstendenser der er i branchen. Det vil desuden beskrives i hvilket omfang og på hvilken måde branchen er blevet påvirket af Covid-19 og de medfølgende nedlukninger.

3.1. Status og udviklingstendenser i turistbusbranchen

Tidligere branchebeskrivelser og afdækninger har præsenteret turistbusbranchen som et landskab med små, mellemstore og større aktører, der adskilte sig lidt fra hinanden i forhold til hvilke områder af kørsel de enkelte vognmænd havde valgt at virksomhederne skulle omhandle; nogle har specialiseret sig i ren turistkørsel, mens andre har spredt sig over erhvervsmæssig personbefordring i både busser og mindre køretøjer. Vognmændene med de blandede kørsler beskriver virksomhedernes kørselsområder som ben på en skammel, hvor det er umuligt at blive siddende, hvis det ene ben skulle blive savet af – en beskrivelse der i høj grad blev aktuel under Covid-19 nedlukningerne, hvor de lukkede grænser og forsamlingsforbuddet fjernede behovet for kørsel med turistbusser fra den ene dag til den anden.

I de gennemførte interviews har det været fremhævet, at der er 3 fremherskende tendenser der påvirker branchen markant i disse år; konsolideringen af virksomhederne, COvid-19's indvirkning på branchen og chaufførmanglen. De 3 punkter/udviklingstendenser i branchen påvirker i høj grad hinanden og har enten fremskyndet udviklingen eller er en hindring for den forventede udvikling. De 3 punkter og deres påvirkning af hinanden beskrives nedenfor.

3.1.1. Konsolideringen af branchen

Den største udviklingstendens i turistbusbranchen er, at der i de sidste par år er ved at ske samme udvikling som transportbranchen har set inden for vejgodstransporten og taxibranchen, herunder flex/OST, i forhold til en konsolidering af virksomhederne i nogle større entiteter.

I maj 2021 var fusionen af Egons, Larsenbus, Papuga og Papuga Bus i selskabet Vikingbus en realitet. Ud over de 4 store aktører inden for turistbuskørslen blev i alt 17 brands i branchen indlemmet i fusionen under det ene brand Vikingbus. I forbindelse med fusionen blev 60 % af den nye virksomhed købt af den danske kapitalfond Polaris¹. Der blev dermed skabt en stor landsdækkende virksomhed med over 450 busser². Vikingbus har sidenhen lavet yderligere opkøb af vognmandsforretninger og udvidet yderligere. Vikingbus kører ikke udelukkende turistbuskørsel, men har også alm. rutekørsel og har netop vundet et af Movias A21-udbud. Vikingbus estimerer selv i et interview at de har mellem 6-700 chauffører, der kører rutebus.

Ud over Vikingbus er der yderligere en fusion på vej på turistbusområdet, da Anchersen, der både har en stor rutebusforretning og en turistbusforretning, har valgt at fusionere turistbusdelen af Anchersen med den sydsjællandske virksomhed Fladså Turist. Dansk Persontransport beskriver udviklingen samt den udvikling de ser i den nære fremtid:

"... der vil ske en konsolidering i branchen som det f.eks. også er sket i lastbilbranchen, og det er det der er ved at ske nu; de store og mellemstore bliver større, men de små tror jeg egentlig ikke forsvinder. Nogle af de små bliver selvfølgelig opkøbt af de store, men jeg tror de kommer til at køre for de store som underleverandører, uden at de selv nødvendigvis løber efter slutkunden som de gør i dag. Så de vil nok givetvis komme til at køre som underleverandører for de store – det tror jeg er et billede vi begynder at bevæge os hen imod relativt hurtigt, for at Vikingbus og at kapitalfondene kommer ind betyder jo, at de accelererer tingene. Det er jo noget vi har set i branchen på det seneste ligesom på taxi- og godsområdet. Så det er ikke et billede der er specielt for denne branche." (Adm. direktør)

Blandt interviewpersonerne er der bred enighed om at der i fremtiden vil være et marked for de turistbusvognmænd der f.eks. har specialiseret sig i turistrejser, enten som underleverandør til et rejseselskab eller som eget rejseselskab ud over at have selve vognmandsforretningen. Dog udtrykker flere af interviewpersonerne, at det forventes at flere af de små vognmænd vil lade sig opkøbe i de kommende år, da både følgerne af Covid-19 og konsolideringstendensen har accelereret processen. En respondent udtaler følgende om den accelererede proces:

"Jeg tror jo at noget af det der er sket er, at det har accelereret nogle ting; hvis man havde tænkt at man alligevel skulle have været af med virksomheden inden for de næste 5 år, så har man måske solgt med det samme, hvis der kom en mulighed. Så har nogle af de mindre måske solgt til Vikingbus eller DK bus, Dito eller Bergholdt da

¹ <https://www.pwc.dk/da/services/deals/corporate-finance/referencer/fusion-vikingbus.html>

² Ibid.

der også er andre der køber op. Så jeg tror at det accelererer lidt, hvis sønnen eller datteren ikke vil overtage virksomheden, at man tænker at man alligevel skal af med virksomheden og det rette tilbud kommer, at man vælger at sælge før man egentlig havde tænkt.” (Adm. direktør)

Ovenstående citat omhandler også, at mange af turistbusvognmændene er startet som familieforetagender, og at der i en del skal ske et generationsskifte inden for en årrække såfremt der er en søn eller datter, der ønsker at overtage forretningen. Hvis dette ikke er tilfældet, kan efterdønningerne af Covid-19 være medvirkende til at der vælges at sælge tidligere end ventet, nu hvor de større virksomheder ønsker at konsolidere sig yderligere i konkurrencen.

Det var forventningen i oplægget til denne analyse, at Covid-19 med tilhørende lukninger af samfundet ville have medført en række konkurser i turistbusbranchen. I en rundspørge som Dansk Persontransport udførte under Covid-19 nedlukningen oplyste en stor del af de adspurgte vognmænd, at de var i ”meget stor” eller ”stor” risiko for at gå konkurs inden 2021³. Dansk Persontransport gjorde her en stor indsats for at holde hånden under branchen:

”Under Corona fik vi lavet nogle specifikke hjælpepakker til vores medlemmer, og vi fik skrevet bus og taxa direkte ind som den eneste sektor. Så der blev hånden holdt under turistbusbranchen, men der er nogen af dem der har taget Coronalån, og der er også nogen af dem der har udskudt deres betalinger af moms og andre ting. Det er klart, at de på et tidspunkt skal betales tilbage. Jeg har kun set en konkurs der er direkte relateret til det, men man må også bare konstatere at den virksomhed lavede så heller ikke penge før ’19.” (Adm. direktør)

Dansk Persontransport oplyser yderligere at antallet af konkurser under Covid-19 mod forventning ikke steg markant:

”...vi forventede før og under, at vi nok ville se nogle konkurser, men der har så også været hjælpepakkerne, der har hjulpet. Det vi har set på antallet af konkurser er egentlig, at det har ligget på nogenlunde samme niveau som de sidste 10 år. Det har ligget nogenlunde på samme niveau på grund af hjælpepakker.” (Sektorchef)

Det lykkedes dermed i overvejende grad at hjælpe turistbusvognmændene gennem Covid-19 krisen med hjælpepakkerne, da antallet af konkurser ikke steg signifikant under krisen. Udfordringen for nogle af vognmændene er nu, som ovennævnte citat også belyser, at nogle af tiltagene, såsom udskydelse af momsbetalinger, etc., nu skal betales tilbage samtidigt med at konkurrencen i branchen er øget på baggrund af fusionerne til større entiteter. Flere af de interviewede virksomheder beskriver, at de har kendskab til virksomheder der har klaret sig igennem Covid-19, men som nu er i problemer grundet tilbagebetalingen af de lån som de optog eller de betalinger de udskød under nedlukningen; dette nævnes ydermere som en faktor der anses for at have indflydelse på,

³ <https://www.dansktopersontransport.dk/wp-content/uploads/2020/06/Sp%C3%B8rgeskema-juni-20.pdf>

at der er vognmænd der ser sig nødsaget til at sælge deres forretninger i disse år – en udvikling som de stigende brændstofpriser m.m. har påvirket yderligere.

Den sidste årsagspåvirkning til den konsolidering, der kan observeres i turistbusbranchen, er også at der ses en ændring i udbudsstrukturen på de regionale kørsler i kombination med at de vognmænd, der også udfører kontrakt, flex og/eller OST kørsel i minibusser, bliver udfordret på deres lokale kørsler af udviklingen på taxi/flex-området. Det er særligt de helt store aktører som f.eks. Dantaxi, der med sit opkøb af HB-Care og Århus Minibusser, sigter mod at blive en landsdækkende operatør. Turistbusvognmænd, der har haft kontrakt på de lokale og kommunale opgaver inden for kørsel med minibusser, vil opleve en betydelig øget konkurrence fra de store aktører, der kan have en øget konkurrenceevne på baggrund af de stordriftsfordele de har qua deres størrelse. Flere af analysens respondenter angiver et kommende udbud i Odense som et eksempel på udviklingen, hvor det forventes at Vikingbus, med et opkøb af Vester Skerninge Bilerne i 2021 som har mange minibusser, og HB-Care vil byde på opgaverne og derigennem skærpe konkurrencen for de mindre og mere lokale vognmænd, der traditionelt har budt på opgaven.

Dansk Persontransport beskriver også at der er en udvikling i kravene til tilbudsgiverne ved udbud af de regionale kørsler som en mængde lokale vognmænd historisk har kørt. Det er særligt kapitalkravene som understøtter de større og store aktører og dermed underbygger behovet for at konsolidere sig i branchen:

”Turistvognmændene er jo nok dem der har været dygtige til at køre de blandede kørsler. De har altid været dygtige til at køre nogle børnehaver og skolekørsel om morgenen, fylde dagen op med nogle andre grupper og så køre i weekenden. Det er det som turistvognmændene har været dygtige til; de har kigget på de muligheder der er for at de kan bruge deres køretøjer bedst muligt. Hvor rute er rute og taxa har spredt sig til flex også, så taxa har også bevæget sig lidt den vej. Man kan så sige, at udbudskravene har gjort, at det er blevet vanskeligere at komme ind og byde på noget af den kørsel som trafikselskaberne har. Så hvis du ligger og kører en regional rute et sted, så kan det være at adgangskravene er så store og kapitalkravene er så høje, at det holder nogle af de mindre turistvognmænd væk fra at byde på den. De har altid ligget og kørt en regional rute, men den kan de så pludselig ikke køre mere fordi man skal have 50 mio. i egenkapital eller sådan noget. Så der er noget strukturelt der, der ændrer sig og der er nok også noget med trafikselskaberne der puljer det lidt mere end de har gjort før i tiden.” (Adm. direktør)

Der er dermed en hastig udviklingstendens, der understøttes af analysens respondenter, mod at turistbusbranchen konsoliderer sig i færre og større virksomheder. Blandt de specialiserede turistvognmænd, der i overvejende grad udfører national og international kørsel med turister, er der ikke en opfattelse af at udviklingen i nævneværdig grad truer deres forretning grundet de oplevelser de sælger og den nærhed til passagererne som deres størrelse giver. Vognmændene, der i højere grad har baseret deres forretninger på de blandede kørsler, kigger derimod ind i udviklingsscenerier, hvor det enten er et spørgsmål

om at vokse sig konkurrencedygtig igennem fusioner og opkøb eller at indgå underleverandører aftaler med de større leverandører.

Hvor konsolideringen er den alt overvejende udviklingstendens i branchen i disse år, så er den største udfordring for branchen den omfattende chaufførmangel særligt på den traditionelle turistbuskørsel. Denne udvikling er i høj grad påvirket af udviklingen i branchen under Covid-19 nedlukningerne. Da Covid-19 i høj grad angives som årsagen eller den accelererende faktor til stigningen i chaufførmanglen, behandles disse under et i følgende afsnit.

3.1.2. Chaufførmangel og Covid-19

På spørgsmålet om deres syn på hvad status er i branchen, har alle respondenter samstemmende svaret at chaufførmanglen er den største udfordring, og særligt i tiden efter Covid-19.

I ATV's årsberetning fra generalforsamlingen i 2022 beretter formanden om et udvalgsarbejde under OK2020, der havde til formål at afdække udviklingen i de forskellige ansættelsesformer i transportbranchen. Denne undersøgelse viste, at 71 % af de ansatte på turistoverenskomsten er timelønnede⁴; dette kan enten være timelønsansættelser uden garanterede timer (nul-timers kontrakter) eller ansættelser med garantitimer. I forhold til den seneste overenskomst skal antallet af garantitimer være minimum 4 om ugen.

Sammenholdt med at turistbuschaufførernes arbejde i høj grad er sæsonbestemt, tjener en stor del af chaufførerne langt overvejende deres årsløn i perioden fra marts til oktober, og lever af de opsparede penge i lavsæsonen. Den første nedlukning pga. Covid-19 skete med virkning fra medio marts 2019 lige som turistbussæsonen skulle til at starte. Dette blev en stor udfordring for chaufførerne på timelønsansættelser, da de skulle til at opstarte deres højsæson med store mængder arbejde, men nedlukningen medførte at de ikke kunne komme til at tjene de forventede penge. Dette blev yderligere forstærket af at virksomhederne ikke kunne søge om lønkomensation til de timeansatte, der dermed stod uden indtjeningsgrundlag.

Turistbuschaufførerne er yderligere karakteriseret ved at aldersgennemsnittet er meget højt, og flere var i efterløns- eller pensionsalderen. Det manglende indtjeningsgrundlag medførte dermed, ifølge analysens respondenter, at en stor del af chaufførerne på den baggrund valgte at aktivere deres ret til efterløn eller pension. For de turistbuschauffører der ikke havde den mulighed, var der en stor del der forsvandt fra faget og fandt ansættelse i andre brancher. En afdelingschef fra en af de medvirkende virksomheder forklarer udfordringen:

”Vi har mistet rigtig mange af vores gode gamle og erfarne chauffører til andre brancher. I rutebranchen oplevede de nærmest det modsatte under Corona, fordi der ikke måtte være stående passagerer, så der måtte være flere afgang, men her lukkede vi jo nærmest fra den ene dag til den anden, og der var ingen af vores

⁴ <https://www.danskindustri.dk/globalassets/billedarkiv/medlemsforeninger/atv/atv-formandens-arsberetning-2021-2022.pdf> s.3.

chauffører der havde nogen garantitimer; det har aldrig været et problem i branchen, fordi det har været en sæsonbetonet branche, hvor turistchauffører nærmest kan arbejde alt det de vil fra maj til oktober og lave 5-600 tusind hen over sommeren og kan leve af det hen over vinteren. Men at stå i marts måned da Corona ramte og op til en sæson, hvor man har gået i mange måneder og ikke rigtig tjent nogen penge, og lige som de skulle til at tjenes, lukkede det hele ned. Det gjorde at nogle af de 'cowboydere', som vi kalder dem der aldrig har lavet andet, forsvandt. Det er jo en livsstil at ligge og køre rundt i Europa med en bus, og når man så endelig havde en fridag, så holdt man den i Barcelona. Nogen af dem kom jo hjem den ene aften og kørte igen den næste morgen. Så på den måde skal man jo nok være tiltrukket af livsstilen i forhold til sin familie m.m., og der er mange der elsker det. Men nogle af de mennesker var tvunget til at finde noget andet, og har fundet ud af der er en verden uden for busbranchen, hvor de siger, at "de får 5000 mere om måneden, er hjemme hver weekend og går hjem kl. 15.24". Så det er svært at få de gamle tilbage, og det har gjort at vores branche har været meget præget af mange nye chauffører."
(Afdelingschef)

Det bliver fremhævet af alle de medvirkende respondenter, at turistbuschaufføren der kan lide livet på landevejen med en bus fuld af passagerer og nogle gange uger ad gangen, kræver en særlig personlighed; de bliver af alle omtalt som en 'cowboy' med reference til det omflakkede liv, hvor de i høj grad er overladt til at klare sig selv og de udfordringer der måtte komme på deres ture. Den chauffør der trives med de skiftende arbejdstider, kundeorienteringen, udadvendtheden, at skulle deltage i rejseselskaberne ved måltiderne etc., og samtidigt har et familieliv der tillader de lange perioder, weekender og aftener, hvor man er borte fra hjemmet, er sjældne og, til stor ærgrelse i branchen, ikke noget der tiltaler yngre chauffører. Det har derfor været en stor udfordring for turistvognmandsvirksomhederne, at det særligt er de ældre og erfarne chauffører der trives i jobbet der ikke er vendt tilbage til branchen efter Covid-19 nedlukningerne.

Sideløbende med den omfattende chaufførmangel har turistbusbranchen oplevet ekstraordinær travlhed efter at samfundet igen er åbnet op i januar 2022. Flere af virksomhederne beretter om at de næsten har fordoblet omsætningen på deres turistbusser siden åbningen i januar. En virksomhed forklarer årene med Covid-19:

"Det Corona gjorde var, at vi har haft nogle helt vilde rutsjiture, hvor vi lukker ned og busserne holder stille, og når der bliver åbnet op, skal alle ud og køre. Så lukker man ned igen, hvor busserne holder stille, og så åbner man op igen, og alle skal ud og køre. Selv om vi har brugt hjælpepakker og lønkompensationsordninger, har vi stadig passet medarbejderstaben til sådan, at vi ikke havde for mange gående, og været lidt tilbageholdende og holdt på et antal medarbejdere, så vi var klar når der blev åbnet igen. Det er bare som om at de ture der ikke har været kørt under nedlukningen, de skulle køres alligevel; det er ikke fordi man er tilbage til normal volumen; de ture der ikke har været kørt har skullet indhentes. Så hele branchen har haft sindssygt travlt. Vi plejer ikke have så travlt hen over vinteren, men mine chauffører har ikke holdt stille siden 15. januar. Det har været sindssygt hårdt for alle, men har så også gjort at

jeg tror de fleste turistvognmænd har haft et godt år i år. Det har været et lille plaster på såret efter de år med Corona.” (Direktør)

Chaufførmanglen og den ekstraordinære travlhed har forstærket hinanden, så f.eks. Vikingbus antager at de medio 2022 mangler 2-300 turistchauffører.

Respondenterne beskriver ligeledes, at den 'normale' karrierevej for en turistbuschauffører er at opbygge erfaring i rute- og/eller minibus, hvor vognmændene eller lederne 'spotter' de kandidater, de mener besidder de professionelle og personlige kompetencer jobbet som turistbuschauffører kræver; selvstændighed, gode køreegenskaber, sans for trafik/bussens hjørner og en høj grad af kundeorientering/et stærkt servicegen. De chauffører der vurderes egnede til jobprofilen bliver så ofte tilbudt at køre med på enkelte ture for at prøve kørslen af og blive vurderet af de erfarne chauffører, og hvis potentialet vurderes at være til stede, foregår resten af oplæringen ved sidemandsoplæring som f.eks. anden chauffør på de længere ture i skisæsonen og lign. De store operatører har etableret mentorordninger, hvor chaufførerne vurderes i onboardingen. Grundet travlheden og chaufførmanglen har mange selskaber set sig nødsaget til at antage uerfarne chauffører og sende dem ud og køre med det samme. En afdelingschef forklarer udviklingen:

”... vores branche har været meget præget af mange nye chauffører. Og det har været en udfordring, for de kommer fra køreskolerne, og før Corona kunne vi næsten ikke drømme om at ansætte en chauffør der ankommer med et vådt kørekort i vores turistbranche, fordi de ligger og kører rundt i en turistbus til 3 mio. kr., og du skal tænke meget mere selvstændigt. Så den rigtige start på en buskarriere er at få et kørekort, komme ud og få noget rutine i evt. en minibus eller rutebus. På en rutebus kommer der en og lærer dig at køre ruten, hvor man i vores branche selv skal finde vej og selv løse problemerne undervejs – hvis de er punkteret undervejs er de jo nødt til at ringe og sige det, men ved mange af de udfordringer der måtte være undervejs, der er man meget mere efterladt til sig selv. Mange gange har man sendt en til Nordjylland med en sportsklub eller noget, så de er jo ikke lige rundt om hjørnet for at vi kan komme og guide dem. På den måde har vi været vant til, at når vi ansatte chauffører, så var det nogen der havde lidt erfaring. Det er meget at komme ud med et nyt kørekort og lære at køre bus; de 20 timer du har fået på en køreskole, der har man ikke rigtig lært at køre bus. Så både at skulle koncentrere sig om at køre bus, finde vej, være kundemindet m.m. er udfordrende, for det er jo også nogle andre mennesker man er ude at køre med; det er som regel folk der skal ud og opleve noget, hvor folk jo hverken gider sige godmorgen eller farvel i en rutebus.”
(Afdelingschef)

Afdelingschefen fortsætter med at forklare hvad de uerfarne chauffører har haft for konsekvenser for virksomheden:

”Hvis vi skal kigge på vores situation her hen over sommeren, så har vi været nødt til at tage folk direkte fra køreskolen, og det har gjort at vi har haft virkelig mange skader, fordi de bliver stressede; send dem ind til en børnehave i et køretøj de ikke er vant til at køre i, hvor de selv skal finde ud af om de skal bakke ind fra højre eller

venstre, og lige pludselig har vi balladen. Så det har været en virkelig dyr sommer for os, fordi vi har haft så mange uerfarne, og der tænker man om de har haft køretimer nok? Kunne skolerne give dem mere end loven siger? Så hvis man skal ud og køre turistbus skal man køre dobbelt så mange eller lign.? Det er der, man kan gøre en forskel! Det er noget af det der har fyldt her; hvorfor er det, at det går galt hver gang? For det gør det!” (Afdelingschef)

Den manglende erfaring fra de nye chauffører er ikke kun en udfordring for virksomhedernes skadesbudget og brændstofforbrug, men chaufførmanglen udfordrer branchen på deres kerneydelse. Turistbusvirksomhederne lever af at sælge oplevelser eller at være en del af en oplevelse for passagererne som de beskriver i interviews, der understreger de personlige kompetencer virksomhederne forventer:

”En turistbuschauffør er jo ikke bare en der holder rattet og kører; det er jo en guide, en serviceperson, en som gæsterne synes virkelig godt om, som ved alt om alt, de bliver bedste venner med ham, og de spiser med ham om aftenen. Så det er et servicejob mere end det bare er et chaufførjob. Og det er det, når man kører skoleklassen eller børnehaven om morgenen, hvor du skal være serviceorgan, når forældrene kommer og afleverer deres små børn, du skal være serviceorgan for de børn der er i bussen, og du skal også være det for turisterne. Rutebilchaufføren er selvfølgelig også et servicejob, men du snakker ikke så meget med passagererne som du gør, når du er turistbuschauffør.” (Adm. direktør)

En anden virksomhed supplerer i forhold til turistbuschaufførernes vigtigste kompetencer:

”... der er ikke nogen tvivl om, at det at kunne omstille sig hurtigt og vide hvad der skaber en god oplevelse hos kunden er en ting; at kunne sætte sig i en andens sted og hvilke nogle behov er det jeg dækker af for? Det er fint nok jeg kan køre bussen, men vi lever jo af at give folk en god oplevelse og en god tur. Det er det der adskiller turistbussen fra rutebussen i al væsentlighed, for dem der skal med rutebussen skal enten i skole, på arbejde eller har et andet formål, hvor de ikke nødvendigvis selv har bestemt de skal være der, mens dem der sidder i turistbussen selv typisk har bestemt, at de skal være der og skal ud og opleve noget og have det sjovt og rart. Og der er det på en anden måde vigtigt at de får en god oplevelse.

Det vigtigste turistchaufføren kan er, at han kan smile. Det er at han kan være glad. Det er lige så vigtigt at han kan køre bussen ordentligt. Hvis du sætter dig ind i en gul bybus, så er det lige før du forventer at du får ondt i nakken, når han bremser. Det må man ikke i en turistbus! Kunden ser og mærker om man kører ordentligt, om man er sur og om man er fleksibel, og vi har alle sammen været ude og køre med en sur buschauffør. Og det er på en eller anden måde det vi lider under med den gamle sure buschauffør, fordi han er alt det som turistbussen ikke skal være.” (Direktør)

Virksomhederne fremhæver yderligere, at ud over passagerernes oplevelse i bussen skal chaufføren også være bevidst om at han er ambassadør for virksomheden, når han kører i trafikken. Busserne fungerer i det store hele også som kørende reklamesøjler for turistbusvirksomhederne, og det betyder at medtrafikanter er hurtige til at henvende sig til

kundeservice, hvis der opleves hensynsløs eller aggressiv kørsel. En erfaren chauffør uddyber den omvæltning en rutebus eller uerfaren chauffør kan opleve, og understreger dermed også den stressende situation de kan stå i og som kan afspejle sig i deres kørestil:

"Jeg har da tilbagevendende mareridt over de situationer man bliver kastet ud i, når man er turistbuschauffør; du får at vide hvor du skal starte henne og hvor skal du slutte henne. Alt hvad der ligger der imellem må du selv finde ud af. Der må man sætte sig ned og tænke over hvad man gør lige her ... Det kan da godt være skræmmende for en rutebuschauffør at komme over i en turistbus uden anden information end om hvor du starter og hvor du slutter." (Chauffør)

Chaufførernes personlige og professionelle kompetencer er dermed forretningskritiske for vognmændene og chaufførmanglen, og den tilhørende rekruttering af mindre erfarne chauffører er en udfordring for virksomhedernes vækst:

"Det betyder også at de større virksomheder har haft udfordringer i deres ekspansion, da de har haft svært ved at få de chauffører de har behov for efter Corona. Og så er vi nede og rekruttere dem med et stort kørekort, men det er ikke nødvendigvis godt for ens omkostninger." (Adm. direktør)

Ud over at de uerfarne turistbuschauffører ikke er godt for omkostningerne som beskrevet ovenfor, så kan det også skade ens brand og mulighederne for at ekspandere; turistbusbranchen er dermed ude i hvad der ofte beskrives som 'the perfect storm' på bagsiden af Covid-19 og konsolideringen i branchen, og store dele af branchen er inde i en 'selvransagelse' i forhold til hvordan den kan tiltrække de nødvendige chauffører.

3.1.3. Tiltag og professionalisering

En del af den selvransagelse respondenterne giver udtryk for i de gennemførte interviews omhandler i høj grad turistchaufførernes arbejdsvilkår i store dele af branchen. Det er særligt de varierende arbejdstider og ansættelsesvilkårene uden eller med få garantitimer der bliver fremhævet som en af de store rekrutteringsbarrierer, særligt for de yngre chauffører. Mange af chaufførerne arbejder under at modtage en sms mellem kl. 14 og 16 om hvorvidt de skal køre den efterfølgende dag og i bekræftende fald med et starttidspunkt og -sted for turen samt hvor den går hen, og dette i kombination med at branchens højsæsoner ofte falder sammen med skoleferier m.m. Det bliver af respondenterne erkendt at disse arbejdsvilkår er en væsentlig barriere for at tiltrække de yngre chauffører til branchen med familie m.m. Respondenterne er meget ærlige omkring disse forholds sammenhæng med rekrutteringssituationen:

"Jeg tror at grunden til vi ikke kan rekruttere i dag er, at turistbranchen har mishandlet chaufførerne." (Indehaver)

"Så rekrutteringsmæssigt ser jeg en udfordring i eller i hvert fald at få taget hul på en dialog omkring de nye chauffører, og for det andet skal vi jo kigge indad i forhold til hvad vi kan tilbyde, for hvor attraktivt er det at få en kontrakt uden nogen form for garantitimer." (Afdelingschef)

Analysen har afdækket, at det ikke er alle turistbusvirksomhederne der oplever udfordringer i rekrutteringen: Nogle af de mindre vognmænd, der qua deres rejsebureau og længden af turene bedre kan planlægge sæsonens kørsel, oplever ikke nogen nævneværdige rekrutteringsudfordringer – nærmest tværtimod. De oplever, at de chauffører der trives med jobbets omskifteligheder, langture og sociale kontakt, søger deres virksomheder: En af disse grunde fremhæver en respondent som muligheden for at de i langt højere grad kan tilrettelægge deres liv omkring jobbet:

"... vores chauffører kan hele tiden se en måned frem. Hver fredag kommer der 4 uger frem, og der kan de nøjagtigt se hvem de skal køre med, hvor de skal hen, hvor de skal starte og hvad de skal huske etc. Så har jeg en der sidder i København på et hotelværelse, og i aften kan han gå ind og se hvad han skal lave de kommende uger ... og hvis en af mine har kørt en Østrigstur på 8 eller 9 dage, så trækker vi dem hjem og de får lov til at køre lidt dagsture m.m. herhjemme og så få en længere tur igen. Men de kan hele tiden se, hvornår de har fri, og det er det samme med sommerferie; i starten af året, der har vi valgt vores ferie og alt er på plads blandt vores chauffører. Når vi kommer til juli måned gearer vi lidt ned, fordi vi ved at chaufføren skal have fri. Mine chauffører skal have fri, så de kan holde ferie med kone og børn, ellers så er mit næste alternativ at jeg mister dem, og det er endnu værre. De 2-3 uger om sommeren må vi leve med." (Indehaver)

Der er i lyset af denne analyse afdækket en tendens der peger i retning af, at de største rekrutteringsudfordringer i turistbusbranchen ligger hos de større eller store turistvognmænd. En anden tendens som flere af respondenterne nævner i forhold til konsolideringen er, at der ses en stigende professionalisering af branchen:

"Jeg mener egentlig at det er sundt for branchen; branchen har været rigtig dårlige til at hæve priserne, rigtig dårlige til at huske hvad det koster at drive sådan en forretning, men det ved Vikingbus godt og har medvirket til en professionalisering af markedet. Det synes jeg er rigtig sundt ... i alle retninger. Jeg vil gerne have ordentlige arbejdsforhold, ordentlige lønforhold, at kunne få en pris for sit produkt, så man har råd til at tilbyde de ting. Man må erkende, at jo flere små spillere der er, jo sværere bliver det også at komme igennem med de ting, for så er der altid en der kan et eller andet og er kreativ. Det er der ikke på samme måde nu. Det er altid sådan en løftestang og sige – jeg ved ikke om Vikingbus har en markedsandel på halvdelen, men det er nok tæt på – og det er det vi er oppe imod hver gang, og det gør at vi andre også skal gøre os umage. Vi kan en hel masse andet, men på alle fronter så må man bare sige at vi er oppe imod en gennemført professionel spiller, og det gør at vi andre også bliver nødt til at være professionelle, og det synes jeg er rigtig godt." (Direktør)

Denne professionalisme dækker altså også løn- og arbejdsforhold der kan påvirke evnen til at rekruttere chauffører til branchen. Vikingbus omtaler også at de arbejder med at lave lokalaftaler, der kan gøre det mere attraktivt at være buschauffør.

Dansk Persontransport arbejder også for at afhjælpe chaufførmanglen i branchen gennem kampagner og politiske tiltag. De fremhæver at muligheden for at blive erhvervsuddannet buschauffør fra 18 i stedet for 21 år er et vigtigt skridt, men særligt på pensionsområdet forventer de at nye regler kan hjælpe turistbusbranchen:

”En anden ting vi også fik sikret var modregningen i pensionerne; hvis du er pensionist og din partner er pensionist og tjener lidt for meget, så bliver det modregnet i din partners pension. Den fik vi også fjernet her fra 1. januar, så vi vil givetvis få noget mere ud af dem der er i pensionsalderen, og de kan komme til at tjene noget mere. Der er rigtig mange i den aldersgruppe der gerne vil arbejde, og turistbusbranchen er en sæsonbetonet branche, så man kan tage en masse af den aldersgruppe ind for at tage puklerne.... Dette betyder, at vi tror at vi kan få meget mere ud af den gruppe, og vi tror at vi kan gøre det mere attraktivt for det grå guld at komme ind og tage en anden eller tredje karriere – og de skal jo i øvrigt ikke være faglærte.

De unge vi får ind i branchen – der er nogle restriktioner med 50 km m.m. – men vores holdning her fra sekretariatets side er, at det er svært at hive en ung ind og sige de er ansat, men ikke garanteret nogle timer. Det kan man ikke bygge en karriere og en familie på, og man kan slet ikke få et lån i banken på det. Så vi tror, også at det er vigtigt at man sikrer, at dem der er unge og gerne vil være fuldtidsansat er garanteret en vis indtægt. Hvorimod dem der er ude i deres 3. karriere som efterløkker eller pensionist måske bedre kan acceptere at kunne køre, når der er noget til dem. Det er en rigtig god arbejdsstyrke at have, og den skal vi virkelig have løftet.” (Adm. direktør)

For at afhjælpe den aktuelle rekrutteringsudfordring har Færdselsstyrelsen også indført en generel dispensation fra kravet om at køreprøven til erhvervs-mæssig personbefordring med bus udelukkende kan foregå på dansk og uden brug af tolk. Fra 1. september 2022 kan køreprøven også foregå på engelsk, men stadig uden brug af tolk. Færdselsstyrelsen forventer at denne mulighed bliver permanent fra 1. januar 2023⁵. Særligt i forhold til de turistbusselskaber der har aftaler med kørsel for krydstogtskibene, sightseeing m.m., hvor det er en fordel at chaufføren kan engelsk, vil denne dispensation fra sprogkravet kunne afhjælpe den aktuelle chaufførmangel.

Turistbusbranchens sæsonbetonede arbejdsbyrde ses dermed løftet bl.a. ved at give chauffører uden for arbejdsmarkedet bedre muligheder for at løfte en del af kørslen, men det afhjælper ikke branchens udfordringer med at sikre fødekæden af chauffører fra rute- og kontraktkørslen til turistkørslen.

Flere af de medvirkende vognmænd understreger at der ikke, ud over de generelle mangler på arbejdskraft i Danmark i disse år, er ekstraordinære udfordringer med at rekruttere chauffører til rute- og kontraktkørslen, såfremt det kan tilbydes under de rette betingelser. Analysen har derfor afdækket, at der er et kompetence-gap fra rute- til turistkørsel; gap'et

⁵ <https://fstyr.dk/da/Lister/Nyheder/Nyheder/2022/08/Dispensation-fra-sprogkrav-for-buschauff%C3%B8rer>

er i det store hele også gældende fra kontraktkørsel til turistikørsel, men flere af de chauffører, der kører kontraktkørsel, er startet med at køre rutekørsel og kører også lejlighedsvis turistikørsel, f.eks. mellem at have afleveret skolebørn om morgenen og til de skal hentes igen om eftermiddagen. Dvs. at chaufførerne i løbet af dagen f.eks. kan køre udenfor køre/hviletidsreglerne, når de kører kontraktkørslen, og så køre under køre/hviletidsreglerne, hvis de skal køre en skoleklasse på udflugt. Kontraktchaufførerne skal altså også kunne agere under de samme regler som turistchaufførerne, og gap'et ligger dermed mellem rute- og turistbuschaufførerne og i nogen grad kontraktchaufførerne.

Dette gap, og i hvilken grad det kan afhjælpes af mål under AMU, vil blive beskrevet i de følgende kapitler, hvor turistbuschaufførernes kompetencekrav behandles.

4. De afdækkede kompetencekrav

De seneste 10 år er der ifølge uddannelsesadministrationen.dk årligt gennemført ca. 2.000 intensive kvalifikationsuddannelser i gennemsnit. I marts 2020, i forbindelse med indgåelsen af den nuværende turistoverenskomst, oplyser 3F at den vedrører ca. 2.000 personer⁶. Overenskomsten dækker ikke kun turistbuschaufførerne, men også andre typer chauffører med tilknytning til branchen og servicepersonale. 3F oplyser ved henvendelse at de estimerer, at ud af de 2.000 er 1.300-1.500 rene turistchauffører. Det er dermed en lille del af de samlede antal chauffører med D/EP-kørekort der vælger udelukkende at blive turistbuschauffør.

I de virksomheder der kører med blandet kørsel afhænger chaufførernes overenskomstforhold af, hvilken type kørsel de kører. Nogle kommuner tillader f.eks. andre passagerer at køre med skolebusserne, der dermed bliver en åben rute, og så gælder der særlige regler der, etc.; buschaufførerne i en turistbusvirksomhed kan derfor være ansat under ruteoverenskomsten eller turistoverenskomsten, hvilket har indflydelse på deres ansættelsesvilkår, arbejdstider m.m.

Ud fra ovenstående tal kan det også konkluderes, at turistbuschaufføren er en specialisering inden for erhvervsmæssig personbefordring med bus. Det er derfor helt essentielt at 'fødekæden' fra rutebus til turistbus fungerer, så chaufførerne kan opsamle den nødvendige erfaring i rute-/minibus-verdenen, inden de sendes ud at køre den langt mere alsidige turistbuskørsel der kræver mere af chaufførernes personlige og professionelle kompetencer.

De medvirkende virksomheder fremhæver alle, at den gode turistbuschauffør skal have det i generne, og at der dermed i høj grad er nogle personlige kompetencer i spil. De fremhæver yderligere, at det også kan være forskelligt, hvilke typer kørsler chaufførens personlige kompetencer passer bedre til end andre. En direktør beskriver:

"... turistikørsel spænder rigtig, rigtig bredt; det spænder jo fra, at mine skolechauffører synes at det er en turistung, når de skal køre nogen fra en skole og ind til Næstved centrum og sætte dem af eller til en anden skole eller til tandlægen og

⁶ <https://fagbladet3f.dk/artikel/2000-turistchauffoerer-har-faaet-ny-overenskomst>

sætte dem af – det synes rutechaufførerne jo er turistikørsel, fordi det ikke er i fast rute, hvor mine rigtige turistchauffører synes, at det er det kedeligste i verden. Så det spænder fra at skulle køre en skoleklasse fra en skole til en anden, til at du kører noget hjemrejse for nogle efter- og kostskoler hver fredag til København. Det er jo også turistikørsel i et eller andet omfang, og det er Flixbus København-Århus jo også, da det er turistbusser og turistchauffører, men i rute. Så kan du køre Gislev Rejser, hvor der er en rejseleder der er den, men det kan lige så vel være en tur med en gruppe der har bestilt bussen i 5 dage og gerne vil til Harzen, og så er det nogen gange chaufførens opgave at finde nogle af de kringelkroge man skal løse. Så det spænder rigtig vidt hvad chaufføren skal kunne, og det er noget vi skal tage hensyn til, når vi sidder og planlægger; ham her kan godt finde ud af at køre skoleklasser til København, men kan ikke finde ud af at køre pensionistudflugten, hvor han skal sige en masse i mikrofonen og sørge for at alle har en god tur.” (Direktør)

Ovenstående citat peger også på, at det også er disponenten der har indsigt i chaufførernes personlige kompetencer i forhold til de planlagte opgaver, men samme direktør fremhæver det vigtigste for chaufføren i forhold til virksomhedens ydelser:

”Det vigtigste turistchaufføren kan er, at han kan smile. Det er at han kan være glad. Det er lige så vigtigt at han kan køre bussen ordentligt.” (Direktør)

Disse personlige egenskaber og kompetencer kan kun i nogen grad tillæres igennem AMU-systemet. Nedenfor gennemgås de yderligere kompetencer som analysen har afdækket at turistchaufføren bør have.

4.1. Kundeservice, kommunikation og konflikthåndtering

Den altovervejende kompetence virksomhederne fremhæver, som er essentiel hos en turistchauffør, under forudsætning af at han lovmæssigt kan føre en bus, er i overvejende grad en personlig kompetence; forståelsen af chaufføren er en del af den oplevelse kunden har købt og at kunne agere selvstændigt i forhold til at løse opgaven bedst muligt for kunden; chaufføren er i høj grad den faktor der løfter transportopgaven til en del af den oplevelse som passagererne er på. De chauffører, der kører passagerer på nationale og internationale ture med rejseselskaber eller passagerer f.eks. på vej til Cirkusrevyen, har sjældent fået mere information inden turen end starttidspunkt, opsamlingssted og hvor passagererne skal sættes af igen. Det er her op til chaufføren at tilpasse turen så passagererne når planlagte måltider, som chaufføren tit deltager i, til uddeling af billetter til forestillingen, guidning af passagererne til hvordan til kommer til spillestedet, hvis de ikke kan holde tæt på stedet, samt at kommunikere om opsamlingspunkt og hjemrejsetidspunkt – og er der passagerer der mangler ved afgang, skal chaufføren også forsøge at løse den udfordring inden turen kan gå hjemover. Næste dag kan chaufføren så have en tur, hvor vedkommende bliver bedt om at samle en gruppe fra en virksomhed op på et meget trafikeret sted for at køre dem til et kursussted, hvor det forventes at han bakker de sidste par hundrede meter ned af en allé med gamle træer eller lignende, og så måske køre en efterskole hjem fra lejrskole om eftermiddagen.

Chaufførerne skal kunne håndtere en lang række forskelligartede kørselsopgaver, passagerer og kundesituationer samtidigt med at føre bussen sikkert og professionelt. Dette fordrer at chaufføren i høj grad har stor erfaring i at føre bussen for at have det psykologiske overskud til at levere den forventede og mangeartede kundeservice og dermed fungere som ambassadør for virksomheden og en vigtig faktor i virksomhedens gensalg til kunden, hvad enten det er en passager, der har købt en dagstur, eller en virksomhed, der har transportopgaver.

Analysen har afdækket følgende kompetencer, der er fremhævet af respondenterne inden for området kundeservice, kommunikation og konflikthåndtering:

Kompetencer kundeservice, kommunikation og konflikthåndtering
Chaufføren skal kunne formidle ændringer i turen ved f.eks. valg af alternative ruter eller overholdelse af hvil i henhold til køre/hviletid, hvis der er opstået forsinkelser undervejs.
Chaufføren skal kunne interagere med mange forskellige typer mennesker.
Chaufføren skal have viden og interesse om destinationer m.m. i situationer, hvor chaufføren indtager måltider med passagererne.
Chaufføren skal have bevidsthed omkring hans service og opførsel i forhold til passagerernes oplevelse af turen og vognmandens drift.
Chaufføren skal kunne udvise myndighed i situationer, hvor en passager eller en gruppe af passagerer er til gene for de andre passagerer, f.eks. ved indtagelse af alkohol m.m.
Chaufføren skal kunne skabe en konstruktiv dialog med kunder/passagerer, hvis disse ikke kan afsættes direkte på en ønsket destination grundet chaufførens vurdering af tilkørselsforhold.
Chaufføren skal sikre at bussen er ren, skraldespande er tømt m.m. mellem hver tur, herunder tage sig af hittegodt ved f.eks. kørsel med krydstogtgæster til lufthavn eller andet.
Chaufføren skal kunne formidle om stop, rute og eventuelle seværdigheder på ruten.
Chaufføren skal kunne agere i forhold til ændrede ønsker fra kunden, herunder f.eks. ønsker om en anden rute end den af chaufføren valgte.
Chaufføren skal til nogle typer kørsel kunne begå sig på engelsk og tysk.
Chaufføren skal kunne løse problematikker konstruktivt omkring f.eks. manglende adgangsbilletter til seværdigheder, arrangementer m.m.
Chaufføren skal kunne kommunikere hensigtsmæssigt og løsningsorienteret omkring arbejdsmiljøproblematikker ved f.eks. håndtering af bagage og lign.

4.2. Selvstændighed, selvhjulpenhed og evner til problemløsning

I direkte forlængelse af de personlige kompetencer, der skal understøtte de faglige og professionelle kompetencer hos chaufføren, fremhæver respondenterne at en turistbuschauffør skal kunne agre selvstændigt og løse de problemer der kan opstå undervejs på turen. Det fremhæves ydermere, at dette er et af de største skift for rutechaufførerne, der er vant til en fastlagt rute, en driftsovervågning de kan kalde ved mekaniske problemer, faste tidsrammer/køreplaner m.m.

Turistbuschaufføren bliver oftest oplyst om startsted- og tid samt destination som f.eks. at en skoleklasse skal hentes i Vordingborg kl. 8.30 og være på Eksperimentariet kl. 10 i København. Herfra er resten af turen op til chaufføren at planlægge, og det er

vognmandens forventning at chaufføren undersøger rute, tilkørselsforhold m.m. på egen hånd. De medvirkende chauffører beretter også om at de f.eks. bruger meget tid på Google Maps og Street View for at undersøge omgivelserne ved opsamlings- og afsætningspunkt; da de kan se om de skal bakke ind, om der er ensrettede gader eller vejskilte der har betydning for om de må køre ind med bussen, etc. Chaufførerne fortæller om hvordan de, på baggrund af deres research på Street View, har kontaktet disponenten for at ændre opsamlingssteder m.m., fordi de vurderer at de ikke kan køre ind på det angivne sted eller at de vægtmæssigt ikke må køre til den angivne adresse.

Det er ydermere forventet af chaufføren, såfremt at der ikke er nogen passagerer på det aftalte opsamlingssted, at denne i disse tilfælde agerer proaktivt i forhold til at kontakte kunden, undersøger bygningen etc. for at finde selskabet og sikrer at turen gennemføres som planlagt.

For chauffører der udfører længere national eller international kørsel var der tidligere en forventning om, at de selv løste mekaniske problemer undervejs og f.eks. selv skiftede et hjul eller en kilerem. Der var derfor tidligere i branchen et krav om at chaufførerne havde en bred mekanisk forståelse til at afhjælpe problemer på bussen på turene. Med elektronikken i de moderne busser, hvor der kræves en opkobling til en tester/computer for at aflæse fejl m.m., er dette ikke et krav længere, men der er en forventning om at en lang række driftsproblematikker løses af chaufføren selv, herunder at frostsikre bus, toilet m.m. ved kørsel i kolde egne inden turen.

Flere vognmænd fortæller at der ofte er en primær chauffør på en bus, der også kender bussen indgående. Denne chauffør er ofte kontaktperson/first level support på bussen ved driftsproblemer for de andre chauffører der kører bussen; nogle virksomheder som f.eks. Sørens Rejser beskriver endda på deres hjemmeside, hvilken chauffør der kører i hvilken bus som en del af kundeoplevelsen.

Det forventes altså at chaufføren mere eller mindre klarer alle udfordringer på turen selv samt har sat sig ind i turen i forhold til ruter, opsamlingssteder m.m., hvilket er en stor omvæltning for en rute- eller kontraktchauffør, hvor dagens kørsel er kendt. I erkendelsen af denne omvæltning benytter branchen i høj grad sidemandsoplæring ved onboarding af nye chauffører, der ikke har kørt turistkørsel før; rute- og kontraktchauffører, der udviser de personlige kompetencer der efterspørges i faget, bliver ofte 'prikket' internt og afprøvet/sidemandsoplært gennem at køre med de erfarne chauffører på større arrangementer og f.eks. være 2. chauffør på kørsel til ski-destinationer. Når de vurderes at have de rette personlige og professionelle kompetencer, samt ikke mindst har lyst til turistkørselens omskiftelighed, starter de ofte op som afløsere/ekstra chauffører. Dog har den nuværende rekrutteringsudfordring i branchen medført at oplæringsperioden er blevet afkortet betragteligt; de store virksomheder har her indført mentorordninger med erfarne chauffører til at hjælpe/afprøve chaufførerne i den første tid.

Er man erfaren turistchauffør er der ifølge respondenterne en meget kort onboarding, hvis om nogen, og chaufføren får overrakt nøgler til bussen og deltager i driften fra første dag. Dette stiller også krav til chaufførens selvhjulpethed, da busser, organisation, systemer,

virksomheden man repræsenterer osv. er nye, og kundeoplevelsen skal sikres trods det at chaufføren er ny i virksomheden.

Kompetencer selvstændighed, selvhjulpethed og evner til problemløsning

Chaufføren skal kunne planlægge ruten og undersøge tilkørselsforhold via forskellige hjælpemidler.

Chaufføren skal selv tage ansvar for og løse problemer der opstår i forbindelse med den planlagte tur og sikre kundens oplevelse.

Chaufføren skal kunne medvirke til fejlsøgning og kommunikere om evt. fejl ved mekaniske problemer på turen.

En chauffør beskriver turistbuschaufførens væsen og den omvæltning det kan være for nye chauffører, der kommer ind i branchen, trods en stor erfaring andetstedsfra:

Turistchauffører er et specielt folkefærd. De sætter en ære i at kunne finde ud af det selv; hvad man ikke bruger af tid på at undersøge den tur man skal ud og køre med gæster ... Du har sikkert buskørekort og har kørt lastbil, hvor du har trillet fra terminal til terminal – så du har dit D/EP og dit CUB og så er du klar til at tage af sted, hvis du er frisk på det. Så får du en køreseddel om, at du skal køre til Østrig og parkere ved et eller andet hotel, men den chauffør vil jo nok bruge en del tid på at undersøge hvordan pokker gør man det. Og så må man prøve at løse opgaven hen ad vejen. Men det er jo ikke noget vi står og snakker om; der taler vi jo ikke om alt det vi ikke kan, hvad man mangler eller hvad man synes man skal have, før man i det hele taget kan. Mange af os er ufaglærte, så det er sidemandsoplæring; hvis man vil, kan man få noget sidemandsoplæring. Man kan komme med på en tur, hvor der skal være 2 chauffører, og så kommer man af sted med en der har været der og prøvet det før, og så må man suge så meget til sig som man kan undervejs.” (Chauffør)

Chaufførerne fremhæver generelt at de er vidende om kravet om service og selvstændighed til dem, og at de trives med det frie liv, men de fremhæver også alle, at det kræver gode kørekompetencer at kunne have overskud til at yde den ønskede adfærd i rollen.

4.3. Køreteknik og manøvrering

Som det fremgår af de ovenstående 2 kompetenceområder, er der i høj grad tale om nogle personlige kompetencer der afgør om en turistchauffør er velegnet til jobbet. Det er muligt at tilegne sig kompetencer inden for kundeservice og konflikthåndtering via f.eks. AMU-systemet, men for at chaufførerne trives i jobbet kræver det ifølge respondenterne, at de er af 'den rette støbning'. Det samme gør sig også gældende i forhold til deres køreegenskaber, hvor virksomhederne beskriver at det hurtigt står klart i prøveperioden/onboardingen om chaufføren har 'en naturlig fornemmelse for bussens 4 hjørner' (Indehaver).

Ud over den unikke rekrutteringssituation der er i branchen efter Covid-19, hvor virksomhederne beskriver at de mod sædvane må ansætte chauffører med meget lille eller ingen erfaring, har det været kutyme at ansætte chauffører til turistbusserne med

køreefaring, som det speciale inden for erhvervsmæssig personbefordring, det er. De mangeartede kørselsopgaver kræver, i henhold til de medvirkende chaufførers beretninger, en lang større beherskelse af køreteknik end at køre en fast rute, hvor sving og andre udfordringer er blevet evalueret på forhånd og chaufføren bliver trænet i den aktuelle rute. Turistbuschaufføren ved aldrig hvilke tilkørsels- og afsætningssituationer de kommer frem til under dagens tur, hvilket kræver at de kan manøvrere bussen under svingning og bakkørsel i langt højere grad. En chauffør forklarer:

"... situationerne varierer fra tur til tur. Det er godt nok den samme problematik, at man får en adresse og selv må finde ud af, hvordan man havner der, hvad tid man skal være der, hvordan det passer med køre/hviletidsregler etc., men det er jo nye ting hele tiden; det er nye folk der skal hentes forskellige steder. Hvis det var det samme hver dag, hvor man kørte ind i en vejramme og lukkede folk ind og ud, men der er turistkørsel så spraglet; det er nye adresser og det er nye destinationer, så det er forskelligt fra gang til gang." (Chauffør)

En anden chauffør supplerer:

"...vi chauffører skal sætte passagererne af så tæt som muligt på destination og gerne, hvis det er et hotel, køre dem helt ind i foyeren ... Passagererne siger måske så, at en anden chauffør gjorde sådan og sådan, men han havde måske 20 års erfaring i den bus og kom der søndag eftermiddag, hvor der ikke var noget trafik, og nu holder du der på et andet tidspunkt og har ikke så meget erfaring. Mange af tingene går galt når man tænker 'hold kæft', og så bakker man alligevel ind i det skilt som man ikke havde øje på eller havde glemt stod der." (Chauffør)

De medvirkende chauffører ser ingen udfordringer i den del af kørslen der foregår på motor- eller landevej, men det er det at lære at manøvrere de forskelligartede busser under trange forhold, som de påpeger giver skaderne:

"Mange af turistbusserne er jo forskellige; der er nogen med 3 aksler, hvor baghjulene styrer helt vildt med, andre er mere stive i det og har længere akselafstand, så man skal 2 meter længere frem på vejen, før man skal begynde at spekulere på at dreje. Vi er jo på efteruddannelse hvert 5 år, og så er der en dag, hvor man ligger og skal køre på køreteknisk anlæg med f.eks. at sætte i gang op ad en glat bakke og prøve at lave nogle undvigemanøvrer. Så jeg vil pege på noget mere træning i den type bus man skal køre i; at bakke og komme rundt snævre steder får man jo nærmest ikke nogen træning i at komme rundt med sådan en bus." (Chauffør)

Særligt overgangen fra de busser der benyttes i rute- og kontraktkørslen til de mange forskellige typer i turistkørslen er en udfordring:

"Så hvis man kommer fra den ene type bus og hopper over i den anden, så skal man være forberedt på, at når man drejer på rattet i bussen, så svinger bagenden op til 2m længere ud. Så hvis du skal til venstre, skal du ikke meget ud til højre, før du skal trække til venstre igen. For når du drejer på rattet, så svinger bagenden bare ud og

står der en stribe biler, så skraber du dem alle sammen. Så man skal være meget opmærksom på de forskellige typer af busser. Og så har han også busser der godt nok kun er 12 m lange med 2 aksler, men med meget lang akselafstand - det er nogen MANer der egentlig er rutebiler, men er indregistreret til turistkørsel; de er virkelig lange og bagenden styrer overhovedet ikke med, så det er en hel anden teknik du skal bruge, og der er steder hvor du kan komme med turistbussen der er 14 m lang og styrer med på baghjulene, hvor du sagtens kan komme rundt, men den her kan altså ikke. Og alle busserne er forskellige – de 3 liftbusser er nogenlunde ens, men de andre er forskellige. Så når man kører som jeg, kommer jeg jo i forskellige busser, og så må jeg bare tænke mig godt om ... Og man kan jo næsten kun lære det ved at sidde i dem; man skal ud og sidde i bussen og prøve nogle svære situationer, og gerne på en bane og ikke kun en gang; så prøve situationen flere gange, så man får fornemmelsen af hvordan det skal være. Og gerne i flere typer busser, for det hjælper ikke noget du kommer ind i en gammel rutebus, hvor du ligger og kører lidt rundt i den, for den moderne turistbus på køreteknisk anlæg opfører sig slet ikke på den måde. Så det er altid en udfordring, når du bliver smidt ind i en bus du aldrig har siddet i før og skal køre den et eller andet sted hen, og de sidste 100m ned til højskolen er en allé med 100 år gamle træer. Og der skal man så også være stærk nok til at sige, at der skal jeg ikke ned og at passagererne må gå dernede fra og op til bussen.” (Chauffør)

Chaufføren i ovenstående citat er afløser i turistbusserne og understreger at afløserne, der ofte er de mere uerfarne chauffører eller nogen der kører andre typer bus til dagligt, er dem der oplever flere forskellige typer busser og skal have mest erfaring for at undgå skader. Samme chauffør understreger hvad der i vedkommendes erfaring er behov for rent trænings/kompetencemæssigt for turistchaufføren:

”En rutebuschauffør kan jo være sikker på at den rute han skal ud og køre er kigget igennem da ruten blev lagt. Det kan en turistbuschauffør ikke være sikker på. Så under manøvrering er det bakke, bakke og atter bakke. Derudover højre/venstresving rundt om lygtepæle, sten der ligger på hjørner, smalle steder osv. Så virkelig at håndtere udfordringen i at her er der kun en måde at komme rundt på, og den skal du lære nu. Bakke-skader og svingskader har vi virkelig haft mange af! Det er meget sjældent vi kører frontalt ind i noget; det er stort set altid bagenden på bussen det går ud over, enten når du bakker eller når du svinger. Eller hvis man tænker, at man vil vende bilen i et t-kryds; der bakker man og svinger samtidigt – puuha! Så hvis vi kigger på vores turistbusser, så er det bagenderne; det er fra baghjulene og hele vejen rundt om bagenden, så det er der de går i stykker. Så det er bak- og svingskader, og hvis du kombinerer sving og bak er det virkelig slemt.” (Chauffør)

Tidligere i denne rapport blev der bragt et citat fra en virksomhed der qua den aktuelle rekrutteringssituation og travlhed har måtte ansætte nyuddannede/uerfarne chauffører til kørsel af turistbusserne med store udgifter til skader som følge. Analysen har dermed afdækket at manøvrering i turistbusser og særligt under bak og sving er en krævet kompetence hos chaufførerne:

Kompetencer køreteknik og manøvrering
Chaufføren skal kunne foretage komplicerede sving- og bakkeopgaver under ukendte forhold.
Chaufføren skal kunne manøvrere busser med forskellig opbygning under komplicerede og ukendte forhold.
Chaufføren skal kunne vurdere tilkørsels- og vejforløb i forhold til den bustype kørslen udføres i.
Chaufføren skal have udvidede manøvreringskompetencer i forhold til rutechaufføren grundet de mangeartede kørselsopgaver.

Ud over ovenstående kompetencer i forhold til køreteknik og manøvrering, har respondentgruppen også påpeget, at særligt chauffører der kører i skisæsonen skal kunne manøvrere forskellige bustyper på glatbane og skal kunne påsætte snekæder og på anden måde frostsikre bussen, herunder toiletter m.m.

En chauffør opsummerer godt de 3 overordnede kompetenceområder for turistbuschaufføren, der er behandlet overfor:

”De skal fandeme være gode til at køre bus! De skal være dygtige, og så skal de kunne ’kigge rundt om hjørner’, hvis man kan sige det sådan. Så skal vi være utroligt selvstændige og undersøge tingene selv; jeg bruger meget tid på Google Maps og Street View på destinationer f.eks. Det er jo ikke svært at køre bil på motorvej; det er jo bare at holde en pæn afstand til ham foran og så skal det nok gå. Alle problemerne starter der, hvor du skal starte på den lille villavej, hvor din disponent godt synes du kan køre ind og samle gæsterne op, og så der hvor du skal sætte dem af igen. Det kræver nogle gode evner som chauffør og selvstændighed. Og have modet til at sige fra på en ordentlig og konstruktiv måde, når man synes man har nået grænsen og ikke kan komme længere, for du sidder med et rejseselskab på 50 mennesker der alle har betalt for at være med.” (Chauffør)

De øvrige afdækkede kompetencer i analysen vedrører i højere grad de regler under hvilken kørslen foretages.

4.4. Køre/hviletidsforordningen

En af udfordringerne for de chauffører der begynder at køre turistbuskørsel enten fuld tid eller som ture i løbet af dagen, når de kommer fra rutekørsel, er at de skal til at køre under køre/hviletidsforordningen. Reglerne for køre/hviletid bliver chaufførerne undervist i på kvalifikationsuddannelsen og på den lovpligtige EU-efteruddannelse hvert 5 år.

Respondenterne beskriver dog at for en buschauffør, der har kørt rutekørsel i de sidste år, er meget af den viden gået tabt, når den ikke bruges i hverdagen. Både chauffører og virksomheder beretter om at det er en omvæltning for nye chauffører i turistbusbranchen at benytte takograf og de gældende regler; særligt chaufførerne der udfører f.eks. skolekørsel morgen og eftermiddag, der ikke er under køre/hviletidsforordningen, skal huske at ture udenfor den faste rute, de ellers kører i løbet af dagen, er under

kørehviletidsforordningen. Chauffører der skifter fra rute- til turistkørsel har derfor ofte brug for at reglerne bliver genopfrisket.

Flere af de medvirkende vognmænd forventer også, at deres turistchauffører selv er med til at håndhæve reglerne og meddele kontoret, såfremt planlægningen ikke er i overensstemmelse med køre/hviletid, hvis de f.eks. er kommet senere hjem fra en tur den foregående dag eller lignende, som en indehaver fortæller:

"Vi gør meget i, at chaufføren hjælper til; hvis vi nu sender ham på arbejde mandag, tirsdag, onsdag så få ham til at gå med ind og kigge på, at hvis han skal køre de ture så opnår han 7ende dagen, og så vi bliver nødt til at pille en dag ud inde i. Tit når vi sidder og planlægger dage, så går dagen op i morgen og så starter vi på næste dag, og når man så går ind og kigger, så ender det med at man har brugt chaufføren. Det kan også være i forhold til, hvor sent han kommer hjem fra sin tur tirsdag, og man kommer til at sætte ham for tidligt på onsdag. Her skal chaufføren være med til at gå ind og holde øje og sige til, hvis han ikke når at få 11 timer; der er de gode, dem vi har, til at være med og fange det inden vi har problemet!" (Indehaver)

Der er dermed en forventning om, at chaufføren selv holder øje med om han kan køre de ture han tildeles i forhold til køre/hviletid.

Især på de lange ture er det særligt vigtigt for chaufføren at overholde de planlagte køredage. Hvis en chauffør f.eks. kører 7 dage i træk, kører han efter 12-dagesreglen, hvilket kræver at han ikke kører 2 dage før de 7 dage og er ude af bussen 90 timer efterfølgende. På de 12 dage kan chaufføren derfor kun tjene penge på de 7 af dagene, hvis han er ansat på timebasis. Kører han kun 6 dage eller holder kørefri dag midt i 7 dage, kan chaufføren hurtigere køre igen når vedkommende er kommet hjem. Særligt i højsæsonen og grundet den nuværende chaufførmangel arbejder rejsebureauer og vognmænd sammen om en planlægning der tilgodeser, at chaufføren ikke skal have så lange perioder, hvor han ikke må køre i henhold til reglerne. Det er derfor vigtigt for vognmændenes planlægning at chaufførerne kender og overholder reglerne på en måde der tilgodeser kørselsbehovet.

Chaufførerne fortæller også at det er dem der skal aftale med kunderne, hvornår hviletid passer bedst og ind i planen og selv holde øje med det undervejs:

"... det kommer lidt an på hvor lang turen er, men det os der skal holde øje. Kunden får at vide, at vi kan køre i x antal dage, men skal have hvil på et eller andet tidspunkt, og så er det mig der aftaler med kunden om, hvornår det passer ind og er bedst ... Jeg har aldrig kørt på 12 dages reglen, men man skal holde tungen lige i munden. I de travle perioder hvor vi kører til grænserne, der skal vi sgu være vågne." (Chauffør)

Flere af de medvirkende chauffører har været på køre/hviletids kursus i AMU-regi for at få opfrisket reglerne. Ud over at få opfrisket reglerne fremhæver de muligheden for at prøve takografen som vigtig for særligt de nye turistchauffører:

”Jeg ville gerne have haft noget betjening af takografen! Det er der en efterspørgsel efter at få lov til at prøve, men det var der ikke tid til. Der er nogen der er meget usikre i det og ikke rigtig tør trykke på den ... hvis man ikke har brugt den i 10 år i en rutebus, så havde det jo været fint at vi havde fået lov til at trykke på den der demomaskine, hvor det er fuldstændig ufarligt hvad man trykker ind. Det kan jo blive temmelig dyrt, hvis man trykker forkert her i bussen. Men det var der ikke tid til.”
(Chauffør).

Rapportens respondenter har fremhævet følgende kompetencer i forhold til køre/hviletidsforordningen og særligt for chauffører, der har kørt i fast rute og måske aldrig har kørt under reglerne og med takograf.

Kompetencer køre/hviletid

Chaufføren skal kende de gældende køre/hviletidsregler og bruge dem aktivt, herunder hvilke regler der gælder.

Chaufføren skal kunne overskue sin kørsel i henhold til køre/hviletidsreglerne og samarbejde med vognmand og kunder om planlægning i forhold til dem.

Chaufføren skal være fortrolig med at betjene takografen.

4.5. International personbefordring

Blandt de medvirkende virksomheder i denne analyse er der virksomheder, der enten kører ren turistikørsel både nationalt og internationalt for eget rejsebureau eller er underleverandør af kørslen til rejsebureauer. Fælles for alle virksomhederne er, at alle papirer m.m. til de internationale ture bliver ordnet og pakket af andre end chaufføren og at der på mange af turistrejserne er en guide med i bussen fra rejsebureauet. Chaufføren har dermed ikke så meget med det organisatoriske omkring turen at gøre, men skal sikre at køre- og tidsplaner overholdes.

Der gælder nogle særlige regler for virksomheder, der udfører erhvervmæssig personbefordring internationalt, som respondenterne fremhæver at det vil være formålstjenligt at turistchaufførerne har en viden om og forståelse for, særligt i lyset af eventuelle sprogbarrierer, der kan være. Det er særligt reglerne om at den erhvervmæssige kørsel der udføres i et land, er moms/afgiftspligtig i det land kørslen udføres i; skal en chauffør f.eks. køre til Spanien skal der betales afgifter/moms for de kilometer der køres i de pågældende lande på vejen.

En vigtig opgave for chaufførerne, når de kører i udlandet, er derfor at registrere kilometerstand på bussen hver gang de passerer en grænse, da dette skal afleveres på kontoret ved tilbagekomst, så der kan afregnes moms i de respektive lande. Disse aflæsninger er vigtige, da der er forskellige moms- og afgiftsregler i de forskellige lande, og der bliver udført kontrol af politiet i landene om kilometerstand m.m. er i henhold til den køreplan chaufførerne medbringer – de såkaldte 'grønne papirer'.

Chaufførerne skal medbringe de grønne papirer ved kørsel i udlandet, hvor kontoret på forhånd har udfyldt hvor mange kilometer der køres i hvert land. En respondent oplyser, at de oplever at blive udtaget til kontrol af udenlandsk politi 1-2 gange om måneden, hvor

kilometerstanden i bussen og registreringen af kilometerstand ved krydsning af grænsen gerne skulle svare nogenlunde overens med det antal kilometer de skal køre i landet i henhold til de grønne papirer; det takseres som afgiftssvindel hvis der er uorden i dette.

Ud over de grønne papirer skal der yderligere medbringes en række dokumenter i bussen, men det er i det store hele nogle der altid skal medbringes. Det er derfor vigtigt at chaufførerne er orienteret om hvad disse dokumenter er, hvor de ligger i bussen, sikrer at de grønne papirer medbringes og at kilometerstanden løbende registreres, og på grund af de sprogbarrierer der kan opstå på vej gennem Europa er det vigtigt at chaufføren har viden og indsigt i dokumenterne, så der hurtigt kan skabes en forståelse for hvilke dokumenter der efterspørges ved kontrol.

Alle de medvirkende virksomheder, der udfører international kørsel, fremhæver at regelområdet for kørslen er meget komplekst, og det ikke er muligt at overskue alle reglerne f.eks. om hvordan chaufføren skal registrere bussen, hvis der skal køres ind i London eller andre storbyer, hvor det er lokalt bestemt i hvilket omfang busserne har adgang, hvor de må parkere, hvilke miljøzoner der etc. Dansk Persontransport bekræfter også at det er deres opgave at kunne supportere vognmændene med disse oplysninger efter behov, og de arbejder for at der kommer en fælles europæisk database over regler, hvor det er op til de enkelte lande at melde regler og ændringer ind. En sådan database ville gøre det lettere for vognmænd og chauffører at sætte sig ind i destinationernes særregler, men der er ikke den store optimisme omkring at de enkelte lande og byer ville prioritere at vedligeholde en sådan database og opdatere den løbende.

Der findes dog allerede hjælpemidler til chauffører og vognmænd. Dansk Persontransport har f.eks. indgået aftale om at kunne tilbyde deres medlemmer Green-Zones Fleet-appen gratis⁷; en app der i realtid giver information om miljø- og dieselforbudszoner, hvilket er en fordel i storbyerne i Europa, da f.eks. miljøzonerne i Paris ændrer sig med luftforureningen og det dermed kan være svært at orientere sig, når chaufføren kører ind i byen og i forvejen skal orientere sig om trafik og destination. I app'en kan virksomhederne ydermere bestille de mærkater der kræves for at kunne køre ind i byerne.

Respondenterne beskriver, at det er virksomhederne der skal indhente informationen til chaufførerne om kørslen i destinationen, men understreger at de gerne ser at chaufføren selv tager ansvar og orienterer om de gældende regler inden turen og ved hvor informationerne kan fremsøges, når de er på vej. Der finder også en stor del af sidemandsoplæring sted ved optræning af chauffører på nye destinationer, og erfarne chauffører der kender destinationerne bliver brugt som erfaringsbank for chauffører der skal til at køre destinationerne. Det bemærkes også her, at der er gået en mængde erfaring og viden tabt i den internationale kørsel ved at de ældre og erfarne chauffører ikke er vendt tilbage til branchen efter Covid-19 nedlukningerne.

⁷ <https://www.dansktopersontransport.dk/nyheder/faa-styr-paa-miljoezonerne-med-app-naar-du-koerer-til-udlandet/>

Kompetencer international personbefordring

Chaufføren skal kende de gældende regler for personbefordring i udlandet og særligt i forhold til de grønne papirer og bussens øvrige dokumenter.

Chaufføren skal være bekendt med de gældende regler for afregning af moms/afgifter på kørslen i udlandet for at forstå vigtigheden af deres registreringer m.m.

Chaufføren skal være opsøgende i forhold til informationsøgning om særlige vilkår ved kørsel i byer i udlande herunder miljøzoner, registreringer af bussen m.m.

5. Den grønne omstilling og kompetencer

Med Danmarks ambitiøse mål om en 70 % reduktion af udledningen af CO₂ i 2030 i forhold til udledningen i 1990, skal transporten som helhed også indstille sig på at de i fremtiden skal bruge alternative drivmidler for at levere den ønskede reduktion. I de gennemførte interviews var der dermed også fokus på turistbusvirksomhedernes grønne omstilling i de kommende år, og dermed også om de forventede en udvikling i kompetencekravene til chaufførerne på baggrund af omstillingen.

Inden for rutebusserne er den grønne omstilling i fuld gang. Når Movias seneste udbud A21 er endeligt indfaset i 2024, vil 41 % af busserne i Movias område køre fossilfrit, og ved udgangen af 2022 er det 25 % af busserne⁸ der er nul-emission; i 2024 vil den samlede flåde af nulemissionsbusser i Movias område være ca. 560, og Movia forventer at kunne leve op til målet om 70% reduktion i 2030. En tilsvarende udvikling ses i de andre trafiksekskabers område. Det er særligt de faste ruter med kendt længde, udbudssystemet og et politisk ønske om omstillingen, der driver den.

På turistbusområdet er der i vinteren 2022 1 el-turistbus som en del af et projekt på Møn⁹. Det er Vikingbus der driver denne Yutong-bus, ligesom de i 2022 har investeret i 8 el-drevne turistbusser selv, hvoraf de sidste 4 blev leveret i december 2022. Respondenterne har ikke kendskab til andre turistbusselskaber der har lavet investeringen i nulemissionsbusser endnu. Vikingbus har offentliggjort, at ved udgangen af 2023 skal 20 % af busserne i deres samlede flåde være el-drevne¹⁰. Vikingbus driver ud over turistbuskørsel også rutebusser og har vundet en del af opgaverne på Movias A21 udbud, og en del af flåden der omstilles til nulemission må formodes at være rutebusser. En respondent uddyber de barrierer, der er i turistbusbranchen omkring den grønne omstilling:

”Produktet er der ikke endnu. Vores skolebusser kører på diesel. Problemet her er at selvom det er fast rute, er det ret korte afstande, så de bruger ikke så meget brændstof, så der er ikke så stor en del af den samlede driftsomkostning der er brændstof, hvilket gør at det bliver rigtig dyrt at køre på el forholdsvist, fordi bussens anskaffelsespris er meget højere. Turistbusserne kører også diesel fordi der ikke er et produkt på markedet, og der er reelt kun 1 produkt som vi ikke er klar til at tage. Det

⁸ <https://www.moviatrafik.dk/presse/presse-og-nyheder/vis/?key=403157622884852>

⁹ <https://andel.dk/aktuelt/hop-gratis-paa-andels-nye-elektriske-bus/>

¹⁰ <https://vikingbus.dk/nyhedsoversigt/nyhed/vikingbus-koerer-forrest-mod-den-groenne-omstilling-og-investerer-millioner-i-eldrevne-busser>

er den Yutong Vikingbus kører. Vi er ikke klar til at tage produktet ind, og produktet er ikke klar til at blive taget ind.” (Direktør)

Og en anden supplerer:

”Mange af vores biler kører jo tit 1.000 km. i døgnet. Vi kører rigtig meget for et rejsebureau, og i de programmer er der jo slet ikke mulighed for at få ladet op med en elbus; hvis man skal til Østrig og man kommer til en rastepads, hvor man har planlagt at skulle lade bussen, så holder du måske som nummer 2 i køen, og så ryger hele programmet! I dag tanker vi ikke engang med kunder i bilen.” (Indehaver)

En anden problematik i de direkte elektrificerede turistbusser der er på markedet, hvor respondenterne omtaler at der i praksis kun er én, er at der qua de store batteripakker ikke er plads til bagage i busserne, og hvis de skulle medbringe bagage, ville der være behov for en trailer der til gengæld ville reducere rækkevidden betragteligt.

Men der er ingen tvivl blandt de medvirkende om at busserne kommer, men at man afventer at teknologi og pris kan matche branchens behov, og at området hvor nulemissionsbusserne først vil vinde indpas er i kontaktkørslen der vindes gennem udbud; ved udbud, som det er sket på rutebusområdet, kan det være et krav at kørslen skal ske i nulemissionskøretøjer, og dermed er alle bydere stillet ens i konkurrencen om udbuddet. Alt afhængigt af hvor lang kontraktperioden er i udbuddet, vil dette også kunne tilpasses afskrivningsprofilen for en elbus, hvorimod elbussen i den traditionelle turistkørsel vil være fordyrende for kunden grundet den væsentligt højere anskaffelsespris.

Branchen forventer, at der også vil komme en stigende efterspørgsel blandt kunderne efter at transporten sker i nulemissionskøretøjer af hensyn til kundens klimaprofil og grønne regnskaber. Vikingbus beretter også, at dette er bevæggrundene for deres investering, og at kunderne er indstillet på at transporten bliver dyrere: *”Vi har jo kunder der forespørger det, der siger at de kun vil have elbusser. Prisen er også derefter, så det er jo fornuftigt nok.”* (Afdelingschef)

Der er dog en stor forventning om, at når produkterne på markedet er klar til at opfylde branchens behov, vil der være en betydelig konkurrencefordel i at køre med nulemissionsbusser i forhold til mulighederne for at kunne køre i fremtidige nulemissionszoner i de større byer, eller f.eks. brandingværdien i at kunne tilbyde krydstogtturister fossilfri sightseeing. Ydermere ser branchen også, at den nuværende tendens til en konsolidering i større entiteter vil øge muligheden for at investere i de nye typer busser for virksomhederne.

På baggrund af at den grønne omstilling kun er i sin spæde start i turistbusbranchen, er der ikke blandt respondenterne en oplevet manglende uddannelsesdækning i forhold til den grønne omstilling. Vikingbus, der som den eneste har høstet erfaringer med batterielektiske turistbusser, ser et potentielt behov i fremtiden:

”... elbusser er begyndt at komme ind på turist. Jeg tror vi var de første i DK der fik en turistbus på el, og det er jo nok også den vej det går. Det betyder jo også, at vi får

brug for noget oplæring i kørestil m.m., for de skal betjenes på en anden måde. Så på sigt ser jeg det som et issue!" (Afdelingschef)

Den generelle holdning blandt virksomhederne er, at den udvikling der ses på rutebusområdet vil medvirke til at chaufførerne opnår erfaring i drivmidlet, og at AMU-systemet vil have 'de rette ting på hylderne', når behovet opstår både gennem efteruddannelsen og mål rettet mod kørsel med elbusser.

Analysen har dermed afdækket, at der ikke er et behov for kompetenceudvikling blandt chaufførerne i forhold til den grønne omstilling. Enkelte udtalelser i kombination med virksomhedernes fokus på kundeservice og oplevelsen i transporten peger dog på, at det vil være i virksomhedernes interesse at sikre at chaufførerne er opdaterede i forhold til den grønne omstilling og drivmidler. En chauffør udtaler:

"Det er ikke noget jeg tænker særligt meget på, og jeg tror ikke det betyder så meget for chaufførerne, om det er det ene eller andet. Men det er jo noget vores passagerer sætter mere og mere fokus på; det skal være miljøvenligt ... Vi har haft nogle få ture, hvor de har bedt om at der bliver tanket med noget miljøvenligt." (Chauffør)

På det efterfølgende spørgsmål om det var HVO der blev tanket med i henhold til kundens ønsker, svarede chaufføren "Ja, det tror jeg nok". I lyset af at chaufførerne er ambassadører for virksomhederne og at 'kunderne sætter fokus på det' vurderes det, at en indsigt i brændstoffer, deres klimabelastning og tilgængelige teknologier vil være nyttig viden for chaufførerne i forhold til at kunne besvare fremtidige kunder spørgsmål til bæredygtigheden af transporten.

Med ovenstående gennemgang af nutidige kompetencekrav og forventninger til fremtidige kompetencekrav vil nedenstående kapitel belyse i hvilket omfang disse kompetencer dækkes af eksisterende mål i AMU-systemet.

6. Uddannelsesdækning af afdækkede kompetencer

Som nævnt i de foregående kapitler er det respondenternes vurdering, at det i væsentlig grad er de personlige kompetencer, der afgør om en chauffør trives i og er god til jobbet som turistbuschauffør. Det er i høj grad chaufførens evne til at yde kundeservice og på alle parametre er medvirkende til, at passagererne også opfatter transporten som en del af den oplevelse, de medvirker i. Chaufføren er ydermere en vigtig ambassadør for turistbusvirksomheden, da design og udsmykning på bussen i høj grad reklamerer for hvem der leverer transportydelsen, og i nogle tilfælde hele oplevelsen, om det så er en endagstur eller en udlandsrejse af længere varighed.

Det er udfordrende at ændre på menneskers personlige kompetencer og præferencer, og det er i sidste ende op til den enkelte chauffør, om vedkommende trives i rollen eller ej. Kompetencer, hvad enten de er personlige eller professionelle, kan tillæres og trænes så chaufføren til sidst agerer bevidst kompetent inden for kompetenceområdet.

Formålet med denne analyse er at afdække kompetencekravene til turistbuschauffører og efterfølgende sammenstille de afdækkede kompetencer med eksisterende AMU-uddannelser for at afdække, om den nuværende uddannelsesdækning på området er dækkende, eller om der er behov for udvikling af nye AMU-uddannelser til branchen. Nedenfor følger en gennemgang af de afdækkede kompetencer og en sammenstilling med aktuelle AMU-uddannelser, der vurderes at dække de afdækkede kompetencer:

6.1. Uddannelsesdækning

Nedenstående tabeller er opbygget i forhold til de tidligere afdækkede kompetenceområder. Ud fra respondenternes beskrivelser af disse kompetencer og de udarbejdede oversigter, er der sammenstillet med eksisterende AMU-uddannelser, der vurderes at dække helt eller delvist på kompetenceområdet. Tabellerne skal dermed forstås sådan, at de oplyste AMU-uddannelser i det store hele vil sikre chaufføren de nødvendige kompetencer. Det er ikke hensigten med oversigterne, at en turistbuschauffør bør gennemføre alle de oplyste uddannelser, men at disse vil tilvejebringe de afdækkede kompetencer, samt at anskueliggøre i det omfang der er eksisterende AMU-uddannelser til rådighed for branchen.

Nedenfor følger oversigten over de sammenstillede AMU-uddannelser med de afdækkede kompetencer. Tabellen viser i øverste række kompetencen, i venstre kolonne vises nummer, titel og varighed på AMU-uddannelsen, og i højre kolonne vises beskrivelsen fra det aktuelle uddannelsesmål som det er beskrevet enten på Færdselsstyrelsens hjemmeside¹¹ eller på Amukurs.dk¹².

Kompetencer kundeservice, kommunikation og konflikthåndtering	
45261 Kundeservice (3 dage)	Deltageren kan efter uddannelsen forstå de faktorer, der spiller en afgørende rolle i bestræbelserne på at yde god service. Deltageren lærer at være opmærksom på den mangeartede kundefærd samt er bevidst om, at hver adfærd kræver sin opmærksomhed og sit serviceniveau.
45493 Konflikthåndtering (3 dage)	I forbindelse med jobudøvelsen kan deltageren afværge konflikt- og voldstruende situationer på en faglig, sikkerhedsmæssig og professionel måde, kan skelne mellem effektiv og ineffektiv kommunikation og kan, ved sin personlige fremtræden og adfærd, være med til at afværge, nedtrappe og forebygge uhensigtsmæssige konflikter. Er desuden opmærksom på stresssymptomer.
43149 Konflikthåndtering for personbefordringschauffører (2 dage)	I forbindelse med jobbet som personbefordringschauffør kan deltageren afværge konflikt- og voldstruende situationer på en faglig, sikkerhedsmæssig og professionel måde, kan skelne mellem effektiv og ineffektiv kommunikation og kan, ved sin personlige fremtræden og adfærd, være med til at afværge, nedtrappe og forebygge uhensigtsmæssige konflikter i relation til passagerer og kolleger.

¹¹ <https://fstyr.dk/da/Erhvervstransport/Kvalifikationsuddannelser/Efteruddannelse-til-gods-og-buskoersel#valgfri-efteruddannels-bus>

¹² https://tur.amukurs.dk/strukturside.aspx?CourseStructure_ExtendedID=545

45644 Kommunikation og kulturforståelse (2 dage)	Deltageren kan, på baggrund af egen kulturel selvforståelse, samt kendskab til og forståelse for andre menneskers forskellige kulturelle, religiøse, sproglige og etniske baggrunde, kommunikere med passagererne på en måde, der tager hensyn til passagerernes kulturelle baggrunde.
47442 Turistchaufførens Serviceydelser	<p>Deltageren har, gennem teori og viden om planlægning og informationssøgning, grundlag for at bidrage aktivt til afvikling af turistudflugter for busselskabets passagerer.</p> <p>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.</p> <p>Deltageren kan organisere og formidle information omkring udflugter, samt effektuere busselskabets serviceydelser og værtskab.</p> <p>Deltageren har endvidere viden om, hvordan man håndterer reklamation, konflikter, sygdom/dødsfald, samt kontakt til myndigheder og forsikringselskaber.</p>

Behovet for at chaufførerne er selvstændige, selvhjulpne og problemløsende er også en personlig kompetence, men gennem indsigt i en række parametre der indvirker på hverdagen og en bred forståelse for opgaverne kan kompetencerne til at løse problemer ad hoc højnes. Nedenstående mål vurderes derfor at kunne give chaufføren bedre forudsætninger for at være selvhjulpne i hverdagen.

Kompetencer selvstændighed, selvhjulpenhed og evner til problemløsning	
45107 Sundhed, sikkerhed, service og logistik - 3 dage	<p>Deltageren kan, efter gennemført uddannelse, gennem viden om hvilke faktorer i arbejdsmiljøet, der har indflydelse på helbredet og sikkerheden, hvordan egen adfærd og levevis spiller ind på helbredet, og indvirker på sikkerheden i såvel arbejdet som i trafikken, deltage aktivt i forbedring af sikkerheden, arbejdsmiljøet og sundheden på arbejdspladsen, i trafikken, og af sin egen levevis.</p> <p>Desuden arbejde aktivt med sundhedsfremme, herunder undgå sygdomme, styrke egne ressourcer og kompetencer til at foretage et bevidst valg om adfærd, levevaner og livsstil, bl.a. i forbindelse med skæve arbejdstider.</p> <p>Kan arbejde med faktorer, som påvirker det psykiske arbejdsmiljø, herunder stressforebyggende forholdsregler og faktorer, der påvirker det fysiske arbejdsmiljø, gennem viden om hvilke områder der, i det daglige arbejde som chauffør, især kan belaste helbredet, hvordan arbejdspladsen indrettes, hvordan arbejdet udføres, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt samt indsigt i årsager til arbejdsulykker, og i hvordan disse kan undgås. Ligeledes forholde sig aktivt til sikkerhedsarbejdet på sin arbejdsplads, herunder arbejdspladsvurderinger.</p>
47442 Turistchaufførens Serviceydelser	<p>Deltageren har, gennem teori og viden om planlægning og informationssøgning, grundlag for at bidrage aktivt til afvikling af turistudflugter for busselskabets passagerer.</p> <p>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.</p> <p>Deltageren kan organisere og formidle information omkring udflugter, samt effektuere busselskabets serviceydelser og værtskab.</p> <p>Deltageren har endvidere viden om, hvordan man håndterer reklamation, konflikter, sygdom/dødsfald, samt kontakt til myndigheder og forsikringselskaber.</p>

Der findes i AMU-systemet en lang række uddannelser og mål der træner chaufførerne i køreteknik og manøvrering, herunder øvelser på glatbane, der er vigtigt for de chauffører der kører skikørslen i vintersæsonen.

Kompetencer køreteknik og manøvrering	
40065 Uheldsforebyggelse for erhvervschauffører (1 dag)	<p>Deltageren kan håndtere følgende manøvrer med køretøj, der er beregnet til erhvervmæssig godstransport eller erhvervmæssig personbefordring:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baglæns kørsel omkring hjørner, fx til læsseramper eller lignende ved brug af spejle og bakkamera, således at farlige situationer og bagendekollisioner undgås. • Indstille alle køretøjets spejle korrekt. • Udføre korrekte højresving under påvirkning af distraktionsfaktorer. • Aflæse orienterings- og advarselssystemer. • Afværge uheld med modkørende trafikanter.
49005 Kørsel med specielle busser (1 dag)	<p>Deltageren kan, efter gennemført uddannelse, på grundlag af sin viden om forskellige kontrol- og sikkerhedssystemer, foretage eftersyn, som chaufføren har ansvar for. Arbejdet omfatter manøvrering af køretøjet på en sådan måde, at der ikke opstår ulemper eller skade på øvrige trafikanter og på køretøjet. Endelig kan deltageren, under hensyn til passagerernes komfort og sikkerhed og ud fra trafikale problemstillinger, som anvendelse af det respektive specielle køretøj medfører, foretage rutebuskørsel med en speciel bus. Kurset kan udbydes som henholdsvis ledbus, dobbeltdækkerbus og elbus.</p>
45082 Manøvrering, forsikringer og færdselsregler (3 dage)	<p>Deltageren kan, efter gennemført uddannelse, gennem teori om forsikring, skadestatistikker, færdselsregler mv., udføre såvel forlæns som baglæns manøvrering under vanskelige kørselsforhold, med enten varevogn, bus eller lastbil/vogntog, og er således i stand til at begrænse skader på personer, gods og kørende materiel.</p>
48465 Køreteknik for erhvervschauffører - trin 1 (2 dage)	<p>Førere af køretøjer, der anvendes til erhvervmæssig godstransport eller erhvervmæssig personbefordring kan, efter gennemført uddannelse på et af myndighederne godkendt køreteknisk anlæg, reagere hensigtsmæssigt i vanskelige og pludseligt opståede situationer og anvende korrekt styre-, bremse-, undvige- og afværgeteknik i disse køretøjer.</p>
48466 Køreteknik for erhvervschauffører – ajourføring (1 dag)	<p>Førere af køretøjer, der anvendes til erhvervmæssig godstransport eller erhvervmæssig personbefordring kan, efter gennemført uddannelse på et af myndighederne godkendt køreteknisk anlæg, reagere hensigtsmæssigt i vanskelige og pludseligt opståede situationer og anvende korrekt styre-, bremse-, undvige- og afværgeteknik i disse køretøjer.</p>
49741 Forebyggelse af uheld for erhvervschauffører (1 dag)	<p>Deltageren kan håndtere følgende manøvrer med køretøj, der er beregnet til erhvervmæssig godstransport eller erhvervmæssig personbefordring:</p> <ul style="list-style-type: none"> • baglæns kørsel omkring hjørner, fx til læsseramper eller lignende ved brug af spejle og bakkamera, således at farlige situationer og bagendekollisioner undgås. • indstille alle køretøjets spejle korrekt

	<ul style="list-style-type: none"> • udføre korrekte højresving under påvirkning af distraktionsfaktorer • aflæse orienterings- og advarselssystemer • afværge uheld med modkørende trafikanter
--	--

Køre/hviletid er dækket af eksisterende AMU-mål og desuden en del af den obligatoriske del af efteruddannelsen.

Kompetencer køre/hviletid	
44722 Køre- og hviletidsregler (1 dag)	Deltageren kan, efter gennemført uddannelse, gennem teori om gældende køre- og hviletidsregler for godstransport/personbefordring, anvende disse i forhold til en planlagt transportopgave, såvel nationalt som internationalt.
45075 Brug af diagramark og kontrolapparat (1 dag)	Deltageren kan, efter gennemført uddannelse, på baggrund af gældende køre- og hviletidsregler for godstransport/personbefordring, udfylde, anvende og kontrollere diagramark samt føre kontrol med fartskriverens funktioner.
49854 Brug af takograf og takografkort (1 dag)	Deltageren kan, efter gennemført uddannelse, på baggrund af gældende køre- og hviletidsregler for godstransport/personbefordring, anvende takografen, diagramark og takografkort efter gældende regler.

Ifølge respondenterne foregår en stor del af kompetenceudviklingen på den internationale personbefordring igennem sidemandsoplæring, men nedenstående mål vurderes at kunne dække en stor del af de afdækkede kompetencer.

Kompetencer international personbefordring	
45079 Transportpapirer inden for vejtransport (1 dag)	Deltageren kan, efter gennemført uddannelse, udvælge og anvende de dokumenter, attester og papirer, der kræves ved transport af gods eller befordring af passagerer, nationalt såvel som internationalt.
47442 Turistchaufførens Serviceydelser	<p>Deltageren har, gennem teori og viden om planlægning og informationsøgning, grundlag for at bidrage aktivt til afvikling af turistudflugter for busselskabets passagerer.</p> <p>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.</p> <p>Deltageren kan organisere og formidle information omkring udflugter, samt effektuere busselskabets serviceydelser og værtskab.</p> <p>Deltageren har endvidere viden om, hvordan man håndterer reklamation, konflikter, sygdom/dødsfald, samt kontakt til myndigheder og forsikringsselskaber.</p>

Det var kun en af respondenterne, der havde investeret i elbusser og som mente at der kunne blive behov for træning på sigt, men der findes allerede et mål der dækker den efterspurgte træning. Målet omkring energirigtig kørsel er medtaget, da dette også er en vigtig del af den grønne omstilling og brændstofforbruget; det vurderes også at kunne give chaufførerne indsigt i alternativer til fossil diesel som del af kundeservicen.

Kompetencer den grønne omstilling	
49865 Ajourføring i kørsel med elbusser (1 dag)	<p>Deltageren har viden om betjeningen af elbussen og kan på grundlag af sit kendskab til de forskellige kontrol- og sikkerhedssystemer foretage de eftersyn på bussen, som chaufføren har ansvaret for.</p> <p>Deltageren har viden om de faktorer, der påvirker elforbruget under kørslen, og kendskab til hvordan man bedst får bussen til at regenerere strømmen under kørslen.</p> <p>Deltageren kan foretage forebyggelse af ulykker i eller ved køretøjet, og kan foretage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alarmering • Evakuering fra køretøjet • Anvende almindeligt forekommende brandslukningsmateriel.
45080 - Energirigtig kørsel - 3 dage	<p>Deltageren kan, efter gennemført uddannelse med praktisk øvelseskørsel, gennem teori om motorens udstødning, herunder stoffernes skadelige indflydelse på miljøet og helbredet, vælge og anvende den mest korrekte køremåde, som giver den bedste udnyttelse af brændstoffet, den bedste trækraft, og det laveste brændstofforbrug i forhold til det aktuelle køretøj.</p> <p>Endvidere kan deltageren udnytte køretøjets bevægelsesenergi ved en defensiv køremåde og vurdere de faktorer, som fremmer og hæmmer stress i trafikale situationer.</p>

Ovenstående mål er rettet mod chauffører der kører blandet kørsel eller ren turistkørsel. Hvis chaufføren udelukkende kører kontraktkørsel med f.eks. skole- eller børnehavebørn kræver dette ikke ifølge respondenterne yderligere kompetencer end de tilsvarende fra rutekørslen. En medvirkende udtaler om skolekørslen:

"... skolebuschaufførerne kræver ikke de vilde kompetencer, og er endda en lille smule nemmere end rutebus, da du ikke skal forholde dig til rejsekortsystemet. Så dem kan man næsten altid finde nogen til, hvis man går ud og vifter med en 37 timers kontrakt." (Direktør)

De øvrige afdækkede kompetencer kommer dog i spil i det øjeblik, hvor skolebuschaufføren skal køre turistkørsel ud over kontraktkørslen. Hvis chaufføren skal køre en lokal forening eller lignende, er der behov for kompetencer som kundeservice, køreteknik og køre/hviletid. For de virksomheder der har den blandede kørsel er dette netop også den primære rekrutteringskanal for turistchaufførerne, med undtagelse af når der er massive

rekrutteringsudfordringer i branchen; chaufførerne starter i kontraktkørslen, og her viser det sig hurtigt hvem der har de personlige kompetencer til at køre turistkørslen. Dette er det kompetence-gap som denne analyse har afdækket; fra rute til turist.

6.2. Kompetence-gap fra rute til turist

For at illustrere den omvæltning det er for en rutechauffør at begynde at køre turistkørsel, bringes et langt citat fra en medvirkende virksomhed:

”... en del af dem vi har fået på de nye skolebusser kommer fra ruteverdenen. Og ruteverdenen er noget med at man kender sin arbejdsplan 26 uger frem, du ved du skal arbejde fra 7.32 til 15.42, du har 20 minutters pause og 25 minutter til rengøring på det tidspunkt. Sådant arbejder vi ikke, fordi vi er ud af turistbusverdenen. Så det har været lidt en omstilling for dem ... det har været en omvæltning, for nogen af dem kommer fra nogle meget faste rammer, da det er meget faste rammer i ruteverdenen. Så der har chaufførerne måtte flytte sig meget, og vi har også måtte flytte os et stykke for at imødekomme de ting, da det er en anden overenskomst end vi er vant til at arbejde med, og den sætter også nogle andre rammer for hvordan dagen skal planlægges. Så der er meget med, at du ved hvad du skal i ruteverdenen; du får et busnummer, gå ud og tage den, køre din rute og stille den igen. Så kommer der tit nogen og gør den rent for dig. Alle vores skolebusser bliver brugt til at køre alt muligt andet også, så dvs. at når de sætter skolebørnene af, og der er en anden skole eller den samme skole som skal have nogen elever bare ind til Næstved by eller andet de kan nå mellem formiddag og eftermiddagskørslen, så sender jeg jo dem ud til det. Så går de helt i panik fordi de ikke nødvendigvis har fået en rute- og vi har ikke fået sat GPS i de busser, og det er der i øvrigt meget få vognmænd der bruger, vi har dem i turistbusserne, men det er ikke så udbredt at man stiller GPS til rådighed – så hvor skal de så parkere henne når de kommer derhen, hvad vej skal de køre, hvad med køre/hviletid etc. Så alt det med at de lige pludselig skal til at forholde sig til at de ikke har fået en defineret rute, de har ikke fået et kort eller en køreplan, du ved du skal være her kl. 9 og køre til eksperimentariet hvor du lander 10.30; det er de 2 ting de ved og resten må de selv finde ud af, for jeg kan ikke sidde og pege ud hver eneste gang de får en adresse de skal køre til. Og det ved de ikke, når de kommer fra ruteverdenen; de går helt i panik over hvis de nu møder en bro de ikke kan komme under, men de busser er så små at der ikke er nogen broer de ikke kan komme under. Og derfor siger jeg at de kommer fra en beskyttet verden, hvor der er tænkt over alting inden de sætter sig ud. Så det er omstillingen med selv at skulle forholde sig til hvilken vej man skal køre etc. Og det næste er så, at de fleste af dem har kørt i bus i rigtig mange år, men der er ikke nogen af dem der aner hvordan man indstiller en takograf, fordi de ikke har brugt det. Og det lærer man i et eller andet omfang på AMU, men hvis ikke man bruger det så glemmer man det og kan slet ikke forholde sig til det.” (Direktør)

Denne omvæltning fra ruteverdenen i kombination med de rekrutteringsudfordringer turistbusvirksomhederne beretter om de har, hvor den eneste mulighed er at hive chauffører ind fra ruteverdenen eller ansætte nyuddannede/uerfarne chauffører, er en

udfordring for mange turistbusvirksomheders ekspansionsplaner. Der er bred enighed om at dette er branchens kompetenceudfordring i disse år.

For at tilgodese chaufførernes kompetenceudviklingsbehov i overgangen fra rute- til turistkørsel vil det være hensigtsmæssigt at sammensætte en AMU-kursuspakke eller lign., hvor AMU-uddannelser dækker de afdækkede kompetencebehov. En relevant pakke kunne være kundeservice, køre/hviletid inkl. takograf og manøvrering med særligt fokus på sving og bak i en turistbus. Alternativt til kundeservice ville en AMU-uddannelse som 47442 Turistbuschaufførens serviceydelser i kombination med køre/hviletid og manøvrering være en relevant pakke, men dette kræver at indholdet af målet opdateres, som analysen også har afdækket.

6.3. Kernemål på FKB 2220

Den fælles kompetencebeskrivelse 2220 National og International Personbefordring med bus indeholder 3 kernemål; 47442 Turistbuschaufførens serviceydelser, 49739 Kørsel med turistliftbus og 48618 Ajourføring for turistbuschauffører.

Målet 49739 Kørsel med turistliftbus er et nyt mål, der er målrettet chauffører som kører de specialindrettede turistbusser med lift der kan medbringe kørestolsbrugere, og målet 48618 Ajourføring for turistbuschauffører kan udelukkende afholdes som led i den obligatoriske efteruddannelse chaufførerne skal på hvert 5 år for at opretholde deres CUB.

Målet 47442 Turistbuschaufførens serviceydelser er dermed det eneste mål der henvender sig til kompetenceudvikling hos turistbuschaufføren. Målet har været godkendt siden 2014, og man har ifølge uddannelsesstatistik.dk senest afholdt uddannelser i målet i 2015, hvor der var 16 deltagere, (uddannelsesstatistik viser ikke antal deltagere ved mindre end 5, så der kan have været deltagere siden 2015). Målet er godkendt som valgfrit modul på den obligatoriske efteruddannelse.

47442 har i målbeskrivelsen et stort fokus på formidling, præsentationsteknik og lign. i forhold til opgaver ved ankomst til destinationer m.m. samt samarbejde lokalt med hoteller og samarbejdspartnere. I henhold til de i denne rapport afdækkede kompetencer har ingen respondenter fremhævet dette som en krævet kompetence; de fleste nationale og internationale turistbusture medbringer en guide, der dækker store dele af målbeskrivelsen.

Det er derfor en anbefaling på baggrund af denne rapport at revidere dette mål, så det i højere grad indeholder de afdækkede kompetencekrav og målrettes chauffører der står i overgangen mellem rute- og turistkørsel. Indholdet på 48618 Ajourføring for turistbuschauffører vurderes som relevant i forhold til indholdet i det reviderede mål. Det bør overvejes at inkludere køre/hviletid og takograf og udvide varigheden til 3 dage. Alternativt at udvikle et nyt AMU-mål, der indeholder de afdækkede kompetencer der ikke er uddannelsesdækket af andre mål, og medvirke til at sikre overgangen fra rute- til turistkørsel for chaufførerne.

Det er en helt central udfordring for turistbusbranchen at de i fremtiden formår at tiltrække de nødvendige chauffører og sikre at de har de rigtige kompetencer som

ambassadører for deres brand. Særligt den øgede professionalisering og udviklingen mod færre og større aktører vurderes at medføre en større efterspørgsel efter AMU-uddannelser, der kan styrke chaufførernes kompetenceprofiler og i særlig grad omskole rutechauffører til turistchauffører ved at tilføje dem de afdækkede kompetencer. Det er analysens konklusion, at de krævede kompetencer er uddannelsesdækket i AMU med en revidering af Turistbuschaufførens serviceydelser eller udvikling af et nyt mål. På den måde kan AMU bidrage til at sikre at flere chauffører kommer godt fra start, og branchen kan fastholde de nye chauffører der skal overtage efter dem, der forlod branchen under Covid-19.

MB Analyse

December 2022