

TUR

TRANSPORTERHVERVETS
UDDANNELSER



48739 Service og kvalitet i Flextrafik

Vejledende undervisningsplan udgivet af TUR

Januar 2023

Service og kvalitet i Flextrafik

Vejledende undervisningsplan udgivet af TUR

<p><i>Undervisningsplanens baggrund:</i></p>	<p>Baggrunden for undervisningsplanen er et ønske om at opdatere deltagerens viden om service og kvalitet ift. Flextrafik.</p> <p>Flextrafik foregår i tæt samarbejde mellem Trafikselskaberne, driftsplanlægningen/kørsels-kontorerne og vognmænd/chauffører. Det stiller krav til vognmændene om bl.a. at kunne vejlede chauffører i flextrafikken i relationsskabende kommunikation og hensigtsmæssig adfærd i henhold til gældende kvalitetsmål. De skal desuden have forståelse for betydningen af god service og kvalitet ift. transport af kundegrupper med forskellig baggrund og forudsætninger. Endelig skal vognmændene kunne gennemføre oplæring af nye chauffører og sikre, at de bliver i stand til at levere et ensartet serviceniveau tilpasset den aktuelle situation.</p> <p>Trafikselskaberne forventes gradvist indføre krav om uddannelse for ejere af vognmandsvirksomheder i Flextrafikken. Derfor er der udviklet fire AMU-uddannelser, hvoraf ”Service og kvalitet i Flextrafik” udgør det ene af modulerne.</p>
<h3>1: Målformulering</h3>	
<p><i>Uddannelsesmålet:</i></p>	<p>Deltageren kan anvende relevante planlægningsværktøjer i forlængelse af afsluttede procedurer for ansættelse af nye chauffører, under efterlevelse af gældende rammer og specifikt indhold i den fastsatte oplæring af personale, som skal udføre flextrafik.</p> <p>Deltageren kan planlægge, koordinere og organisere det daglige arbejde i flextrafik i samarbejde med de administrative medarbejdere, som har ansvar for den almindelige løn- og personalemæssige styring af medarbejderne.</p> <p>Deltageren kan vejlede chauffører i flextrafikken i relations- skabende kommunikation og hensigtsmæssig adfærd efter kvalitetsmål og retningslinjer fastsat af trafikselskaberne.</p> <p>Deltageren har forståelse for betydningen af service og kvalitet i flextrafikken og kan på baggrund af et specifikt materielkendskab til køretøjer til personbefordring samt områdets særlige vilkår for transport af kundegrupper med forskellig baggrund og forudsætninger, levere et ensartet serviceniveau, som er tilpasset den aktuelle situation.</p> <p>Deltageren erhverver branchecertifikat jf. trafikselskabernes bestemmelser.</p>

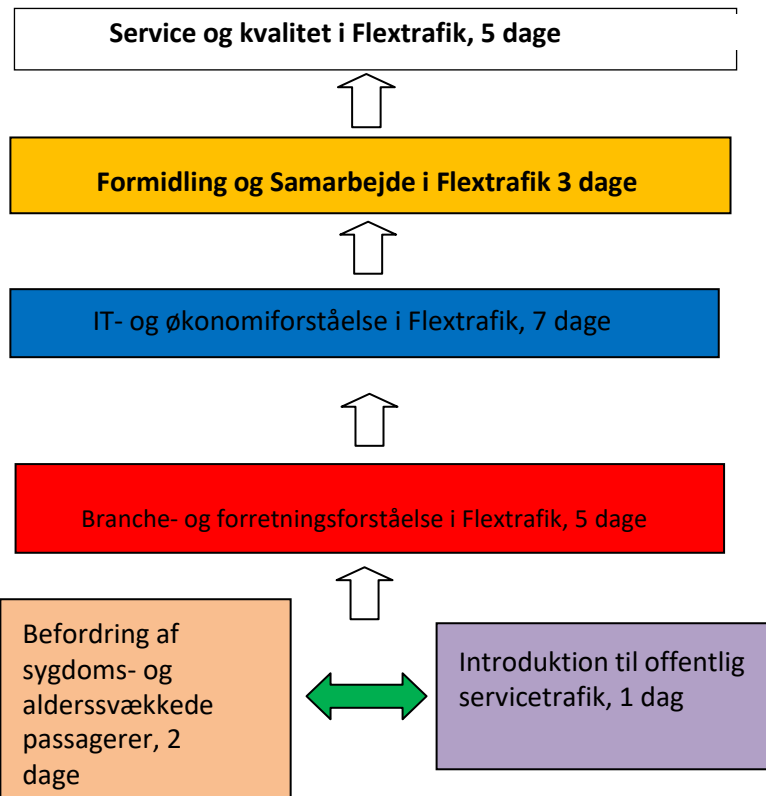
2: Uddannelsesmålets formelle rammer	
<i>FKB</i>	<p>Målet indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:</p> <p>2261 (AK) Transportoptimering (FKB)</p>
<i>Varighed</i>	5,0 dage = 37 timer
<i>Myndighedskrav</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Introduktion til offentlig servicetrafik, 1 dag - Befordring af sygdoms- og aldersvækkede passagerer, 2 dage - Befordring af fysisk handicappede passagerer, 2dage (krav for chauffører, der kører med liftbil og anvender trappemaskiner) - Ajourføring af chauffører i offentlig servicetrafik (3 dage) er en ajourføring, der refererer til de første to AMU-uddannelser, og indeholder endvidere en opdatering i energirigtig kørsel og førstehjælp. <p>På samme linje vil trafikselskaberne gradvist indføre krav om uddannelse for de ejere og driftschefer, der arbejder med drift og disponering i vognmandsvirksomheder i flextrafikken. Der er udviklet fire AMU-uddannelser, hvoraf ”Service og kvalitet i Flextrafik” udgør det ene af modulerne.</p> <p>Uddannelsen afsluttes med en prøve på 45 minutter i de emner, der indgår i undervisningen. Prøven, der gennemføres i Multitest, består af 10 multiple choice spørgsmål og en case-opgave. De materialer, som har været anvendt i undervisningen må bruges som hjælpemidler under prøven.</p> <p><i>Personbefordringsbranchens kvalitetssekretariat (PKS) udsteder branchecertifikat til de chauffører, som består den afsluttende prøve.</i></p>

3: Uddannelsesmålets placering i uddannelsesstruktur

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

Det anbefales, at uddannelsesmålene gennemføres i den viste rækkefølge.

Der udstedes selvstændigt branchecertifikat for modulet.



4: Uddybende målformulering

4a Supplerende målformuleringer

Entreprenørens roller og funktioner:

Kan identificere elementer i egen ledelsespraksis
 Kan introducere en ny medarbejder til egen virksomhed
 Har kendskab til situationsbestemt ledelse
 Kan arbejde med observation, feedback og selv-refleksion

Forandring, vaner, læring/sidemannsoplæring:

Kan arbejde med vaner og håndtere forandringsadfærd
 Kan anvende jobopdeling som værktøj ift. sidemannsoplæring

Service, kundetyper og kunderelationer:

Har forståelse for at kundeservice er et meget centralt element i flextrafik
 Kan arbejde med service og udvikle egen serviceadfærd

Kvalitet og håndtering af kundeklager:

Har kendskab til en kundeklages "rejse igennem systemet"
 Kan analysere en kundeklage og komme med forslag til løsninger

Vejledende undervisningsplan for 48739: Service og kvalitet i Flextrafik

4b Vejledende timefordeling	Entreprenørens roller og funktioner (14,8 time) Forandring, vaner, læring/sidemandsoplæring (7,4 time) Service, kundetyper og kunderelationer (7,4 time) Kvalitet og håndtering af kundeklager (6 timer) Afsluttende prøve og evaluering af kurset (1,4 time) I alt 37 timer
	<u>Dag 1 og 2:</u> Velkomst, formål, program og proces Min praksis som leder (model) Introduktion til situationsbestemt ledelse Observation, feedback og selv-refleksion Praktiske øvelser med feedback
	<u>Dag 3:</u> Forandring, vaner og læring Jobopdeling og sidemandsoplæring
	<u>Dag 4:</u> Service, kundetyper og kunderelationer At agere professionelt og serviceminded Servicedilemmaer i hverdagen
	<u>Dag 5:</u> Håndtering af kundeklager Service tilpasset den enkelte situation Afsluttende prøve Evaluering og afslutning
4c Afholdelsesformer	Undervisningen gennemføres fra kl. 08.00 – 15.24, 5 dage à 7,4 time. Undervisningen gennemføres som en kombination af korte oplæg, individuelt arbejde, gruppearbejde og fælles drøftelse i plenum. De praktiske øvelser kan med fordel gennemføres i udendørs øvelsesterræn, hvis et sådant forefindes. Kurset kan med fordel gennemføres som et splitkursus (fx 3+2 dage)

5: Anbefalede deltagerforudsætninger

- BAB modul I, 47874 Introduktion til Offentlig servicetrafik
- BAB modul II, 48104 Befordring af sygdoms-og alderssvækkede
- 48736 Branche- og Forretningsforståelse i Flextrafik
- 48737 IT- og Økonomiforståelse i Flextrafik
- 48738 Formidling og samarbejde i Flextrafik

Det anbefales, at der er max. 18 kursister på holdet.

6: Værktøj til kompetenceafklaring

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

7: Faciliteter

<i>Udstyr og materialer</i>	Intet særligt udstyr
<i>Lokaler</i>	Undervisningslokale med PC, projektor, AV-udstyr osv. Samt evt. PC/tablet til elever
<i>Undervisningsmaterialer</i>	PowerPoint præsentation udarbejdet af den enkelte institution, evt. i samarbejde med det lokale trafikselskab Udbudsmateriale fra det lokale trafikselskab Elevmappe med materialer/kopi af undervisningsmaterialer i digital form Links til relevante materialer, lovgivning og bekendtgørelser
8: Faglærer kvalifikationer	
<i>Faglige kvalifikationer</i>	Det er vigtigt, at faglæreren mestrer de fag/emner der undervises i, og har de nødvendige kompetencer, både fagligt og pædagogisk.

Det anbefales, at faglæreren har gennemgået:

- 47874 Introduktion til Offentlig servicetrafik
- 48736 Branche- og Forretningsforståelse i Flextrafik
- 48737 IT- og økonomiforståelse i Flextrafik
- 48738 Formidling og samarbejde i Flextrafik (3 dage)

9: Afsluttende certifikatprøve

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