

Profiel van kwalificatiedossier:

Personenvervoer

Crebonr. 23276

» Touringcarchauffeur/reisleider (Crebonr. 25673)

Versie

Gewijzigd 2021

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

Transport, scheepvaart en logistiek (Crebonr. 79070)

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Op: 06-11-2020

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Vervoert personen over de weg	7
B1-K1-W1: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en de hulpmiddelen	8
B1-K1-W2: Neemt professioneel deel aan het verkeer	8
B1-K1-W3: Rijdt volgens een routeplanning, dienstregeling of reisschema	9
B1-K1-W4: Treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer	9
B1-K2: Gaat op professionele wijze om met passagiers	11
B1-K2-W1: Informeert en adviseert passagiers	11
B1-K2-W2: Voorkomt problemen met en tussen passagiers en treedt daarbij op	12
B1-K2-W3: Rekent af en controleert vervoerbewijzen/reisdocumenten	12
2. Generieke onderdelen	14
Profieldeel	15
P4: Touringcarchauffeur/reisleider	15
P4-K1: Verzorgt de begeleiding van passagiers	15
P4-K1-W1: Verleent service aan passagiers	16
P4-K1-W2: Begeleidt passagiers uit verschillende doelgroepen	16
P4-K1-W3: Houdt de administratie bij	17
P4-K1-W4: Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit	17
P4-K1-W5: Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar	18
P4-K2: Zorgt voor route-tijdplanning en onderhoud van het voertuig	19
P4-K2-W1: Bereidt een ritopdracht voor	19
P4-K2-W2: Voert kleine reparaties uit	19

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Touringcarchauffeur/reisleider	3	Ja	vakopleiding

B1-K1 Vervoert personen over de weg	B1-K1-W1	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en de hulpmiddelen
	B1-K1-W2	Neemt professioneel deel aan het verkeer
	B1-K1-W3	Rijdt volgens een routeplanning, dienstregeling of reisschema
	B1-K1-W4	Treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer

B1-K2 Gaat op professionele wijze om met passagiers	B1-K2-W1	Informeert en adviseert passagiers
	B1-K2-W2	Voorkomt problemen met en tussen passagiers en treedt daarbij op
	B1-K2-W3	Rekent af en controleert vervoerbewijzen/reisdocumenten

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Taxichauffeur		
P1-K1 Verzorgt de begeleiding van passagiers	P1-K1-W1	Verleent service aan passagiers
	P1-K1-W2	Begeleidt passagiers uit verschillende doelgroepen
	P1-K1-W3	Houdt de administratie bij

P2 Chauffeur openbaar vervoer		
Geen extra kerntaken en werkprocessen		

P3 Touringcarchauffeur		
P3-K1 Verzorgt de begeleiding van passagiers	P3-K1-W1	Verleent service aan passagiers
	P3-K1-W2	Begeleidt passagiers uit verschillende doelgroepen
	P3-K1-W3	Houdt de administratie bij
P3-K2 Zorgt voor route-tijdplanning en onderhoud van het voertuig	P3-K2-W1	Bereidt een ritopdracht voor
	P3-K2-W2	Voert kleine reparaties uit

P4 Touringcarchauffeur/reisleider		
P4-K1 Verzorgt de begeleiding van passagiers	P4-K1-W1	Verleent service aan passagiers
	P4-K1-W2	Begeleidt passagiers uit verschillende doelgroepen

P4 Touringcarchauffeur/reisleider		
P4-K2 Zorgt voor route-tijdplanning en onderhoud van het voertuig	P4-K1-W3	Houdt de administratie bij
	P4-K1-W4	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit
	P4-K1-W5	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar
	P4-K2-W1	Bereidt een ritopdracht voor
	P4-K2-W2	Voert kleine reparaties uit

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De chauffeur personenvervoer is over het algemeen werkzaam bij een vervoersonderneming (taxi-onderneming, openbaar vervoerbedrijf, touringcarbedrijf). Zijn werkplek is het voertuig. Dit kan zowel een bus, een taxibus, een touringcar als een personenauto zijn. Naast het type voertuig verschilt ook het doel van de reis, het aantal passagiers dat gelijktijdig wordt vervoerd en de diversiteit aan passagiers tussen de verschillende beroepen in het personenvervoer. De chauffeur personenvervoer heeft veelal te maken met onregelmatige diensten. Hij werkt in diverse en variërende weer- en wegomstandigheden.
Typerende beroepshouding
De chauffeur personenvervoer zit gedurende langere tijd achter het stuur en moet daarbij geconcentreerd blijven. Hij moet te allen tijde letten op arbo en milieu en de veiligheid van zichzelf, de passagiers en medeweggebruikers. Daarnaast moet de chauffeur personenvervoer in bijzondere situaties rustig blijven en kunnen improviseren. Hij moet servicegericht, sociaal en communicatief vaardig zijn en de wijze van communiceren aanpassen aan de ontvanger. Omdat het werken volgens het dienstrooster doorgaans niet tussen negen en vijf plaatsvindt, moet de chauffeur personenvervoer beschikken over een flexibele werkhouding. Ook moet de chauffeur personenvervoer zich ervan bewust zijn dat hij voor de passagier het eerste aanspreekpunt is en het visitekaartje van het bedrijf.
Resultaat van de beroepengroep
Passagiers zijn tijdig, passagiersvriendelijk, efficiënt, veilig en comfortabel vervoerd.

B1-K1: Vervoert personen over de weg
Complexiteit
Het vervoeren van personen over de weg kenmerkt zich door het uitvoeren van grotendeels duidelijk gedefinieerde taken en het toepassen van standaardprocedures. De chauffeur personenvervoer maakt daarvoor gebruik van vele basisvaardigheden en van basiskennis. Hij is hierbij met name gericht op wat er buiten het voertuig gebeurt, maar wordt zeker ook beïnvloed door wat er binnen het voertuig plaatsvindt. Hij moet deze taken deels tegelijkertijd uitvoeren: zo moet hij tegelijkertijd op het verkeer als op de routeplanning, de dienstregeling of het reisschema en de boordapparatuur letten. Het uitvoeren van de voorbereiding en de afhandeling van de ritten vindt buiten het verkeer en buiten de omgang met klanten plaats. Factoren die de complexiteit van de verkeersdeelneming kunnen vergroten, zijn: verkeersdrukte, verkeersremmende maatregelen, obstakels, slechte weersomstandigheden en onverwacht optredende storingen. Bij ongevallen of incidenten moet de chauffeur personenvervoer kunnen improviseren.
Voor Touringcarchauffeur/reisleider geldt aanvullend: De touringcarchauffeur/reisleider rijdt ook in het buitenland.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De chauffeur personenvervoer heeft een zelfstandige en uitvoerende rol bij het vervoeren van personen over de weg. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk: hij zorgt ervoor dat de passagiers op een passagiersvriendelijke, veilige, efficiënte en comfortabele wijze worden vervoerd. Ook is hij medeverantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf en de medeweggebruikers. De chauffeur personenvervoer moet zelfstandig handelen bij ongevallen en incidenten die de veiligheid in het gedrang brengen. Bij calamiteiten neemt de chauffeur personenvervoer contact op met het eigen bedrijf/de centrale/de centrale verkeersleiding/de planning/de opdrachtgever. Daarnaast is de chauffeur personenvervoer bij de ritvoorbereiding zelf verantwoordelijk voor zijn eigen fysieke en mentale fitheid.
Voor Touringcarchauffeur/reisleider geldt aanvullend: N.v.t.

B1-K1: Vervoert personen over de weg

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit basiskennis van Atw/Atb-vervoer
- bezit basiskennis van relevante (lokale) aanvullende (verkeers)regels, tarieven, vervoerbewijzen, procedures e.d.
- bezit basiskennis van relevante onderdelen uit Wegenverkeerswet – RVV, WP2000 - Besluit Personenvervoer 2000
- bezit basiskennis van topografie
- bezit straatkennis
- bezit basiskennis van de invloed van voeding, alcohol, medicijnen of andere stoffen op het gedrag in het verkeer en de fysieke conditie
- kan boordapparatuur bedienen
- kan in overeenstemming met de (beroeps)risico's handelen
- kan met medeweggebruikers communiceren

Voor Touringcarchauffeur/reisleider geldt aanvullend:

- bezit basiskennis van de verschillende vervoersproducten
- bezit basiskennis van buitenlandse verkeersregels die afwijken van de Nederlandse verkeersregels
- bezit basiskennis van relevante onderdelen uit de Regeling Voertuigen
- bezit basiskennis van douaneformaliteiten
- bezit basiskennis van situaties van geregeld vervoer
- kan de rijprocedure categorie D, D1 of E bij D toepassen
- kan internationale en nationale kaarten lezen

B1-K1-W1: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en de hulpmiddelen

Omschrijving

De chauffeur personenvervoer informeert zo nodig naar zaken betreffende het voertuig en de bijbehorende hulpmiddelen. Hij controleert het voertuig op technische storingen, slijtage en schades en op de aanwezigheid van documenten, materialen en middelen. Hij neemt zo nodig maatregelen en/of meldt bijzonderheden.

Resultaat

Het voertuig is schoon en geschikt voor het veilig vervoer van passagiers conform wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures. Alle benodigde documenten, materialen en middelen zijn in het voertuig aanwezig.

Gedrag

- Neemt op basis van gesignaleerde schades, slijtage en technische storingen een afgewogen beslissing over de inzet van het voertuig.
 - Vraagt actief naar relevante informatie als hij werkzaamheden moet uitvoeren met (voor hem) minder bekende voertuigen en/of hulpmiddelen.
 - Gaat op zorgvuldige en nette wijze om met het voertuig en de hulpmiddelen.
 - Interpreteert handleidingen van voertuigen op de juiste wijze.
 - Houdt zich aan de (bedrijfs)procedures en de relevante wet- en regelgeving.
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W2: Neemt professioneel deel aan het verkeer

Omschrijving

De chauffeur personenvervoer bestuurt het voertuig in het verkeer en past verkeersregels toe en anticipeert daarbij op de gedragingen van de andere weggebruikers en op de omstandigheden.

Resultaat

Een veilige en comfortabele verkeersdeelname conform de wettelijke richtlijnen en de principes van HNR (Het Nieuwe Rijden).

B1-K1-W2: Neemt professioneel deel aan het verkeer

Gedrag

- Bestuurt het voertuig vakkundig door het verkeer.
- Past zijn verkeersgedrag flexibel aan moeilijke en veranderde verkeers- en weersomstandigheden aan.
- Hanteert waar nodig een passende rijstijl en -techniek afgestemd op het vervoer van doelgroepen.
- Toont stressbestendigheid en hanteert ook als hij in het verkeer onder druk staat een comfortabele, rustige en veilige rijstijl.
- Houdt zich onder alle omstandigheden aan de geldende verkeersregels en relevante gedragsregels, aanwijzingen en verkeerstekens.
- Hanteert zoveel mogelijk de principes van HNR (Het Nieuwe Rijden).

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K1-W3: Rijdt volgens een routeplanning, dienstregeling of reisschema

Omschrijving

De chauffeur personenvervoer vervoert passagiers volgens een vooraf vastgestelde route of dienstregeling of een vooraf vastgesteld reisschema. Bij eventuele vertragende omstandigheden, problemen of bijzonderheden overlegt hij met de relevante functionaris over het vervolg van de rit. Hij communiceert met de passagier(s) over voor hen onverwachte situaties.

Resultaat

De rit is conform de (eventueel aangepaste) route of dienstregeling of het (eventueel aangepaste) reisschema afgelegd.

Gedrag

- Houdt bij het vervoer van doelgroepen zo nodig extra rekening met het comfort van de passagiers.
- Overlegt conform de (bedrijfs)procedures met de relevante functionaris over vertragende omstandigheden, bijzonderheden en problemen.
- Communiceert tijdig met de passagier(s) over een voor hen onverwachte situatie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W4: Treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer

Omschrijving

De chauffeur personenvervoer treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer. Hij neemt maatregelen om de situatie, zichzelf en de passagiers veilig te stellen en (meer) schade te voorkomen, doet zo nodig voorstellen voor alternatief vervoer, informeert derden en schakelt zo nodig hulpdiensten in.

Resultaat

Beperking van schade aan mens, milieu en materieel bij ongevallen/incidenten in het verkeer en indien nodig en mogelijk alternatief vervoer voor passagiers.

Gedrag

- Neemt maatregelen die passen bij de ernst van de situatie om zichzelf en de passagiers tijdig in veiligheid te stellen.
- Blijft in stressvolle situaties gericht op het werk door zo nodig alternatief vervoer te regelen, zich behulpzaam op te stellen en passagiers en andere betrokkenen te kalmeren.
- Gebruikt eventueel aanwezig blusmateriaal volgens de gebruiksvoorschriften.
- Volgt de geldende (bedrijfs)procedures (o.a.

B1-K1-W4: Treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer

meldingsprocedure, schadeformulier, PAMAN) en houdt zich aan de (eventueel internationale) wet- en regelgeving.

- Voert op de juiste wijze levensreddende handelingen uit.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Materialen en middelen inzetten

B1-K2: Gaat op professionele wijze om met passagiers

Complexiteit

Het professioneel omgaan met passagiers kenmerkt zich door het uitvoeren van grotendeels duidelijk gedefinieerde taken en het toepassen van standaardprocedures. De chauffeur personenvervoer maakt daarvoor gebruik van vele basisvaardigheden en van basiskennis. Hij is hierbij gericht op wat er in het voertuig gebeurt.

Een belangrijke complicerende factor van het beroep is dat de chauffeur personenvervoer moet omgaan met veel verschillende mensen. Dan kan betekenen: rekening houden met de kenmerken, achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden van de doelgroepen die hij vervoert.

Voor Touringcarchauffeur/reisleider geldt aanvullend:

N.v.t.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De chauffeur personenvervoer heeft een zelfstandige en uitvoerende rol bij het omgaan met passagiers. Hij is hierbij verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk: hij zorgt ervoor dat de rust in het voertuig bewaard blijft en dat het informeren, adviseren, afrekenen en controleren prettig verlopen.

Voor Touringcarchauffeur/reisleider geldt aanvullend:

N.v.t.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit basiskennis van Atw/Atb-vervoer
- bezit basiskennis van relevante (lokale) aanvullende (verkeers)regels, tarieven, vervoerbewijzen, procedures e.d.
- bezit basiskennis van relevante onderdelen uit Wegenverkeerswet – RVV, WP2000 - Besluit Personenvervoer 2000
- bezit basiskennis van topografie
- bezit straatkennis
- kan boordapparatuur bedienen
- kan met passagiers en/of derden communiceren
- kan overtuigingstechnieken toepassen
- kan een eenvoudig gesprek voeren met passagiers en derden in een moderne vreemde taal

Voor Touringcarchauffeur/reisleider geldt aanvullend:

- bezit basiskennis van relevante kenmerken, achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden van typen passagiers die hij vervoert
- bezit basiskennis van douaneformaliteiten
- kan een eenvoudig gesprek voeren met passagiers en derden in het Engels (naast de andere moderne vreemde taal)
- bezit basiskennis van en kan omgaan met de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, conform de eisen omschreven in bijlage II, deel a, waarnaar wordt verwezen in Verordening (EU) 181/2011.

B1-K2-W1: Informeert en adviseert passagiers

Omschrijving

De chauffeur personenvervoer informeert en adviseert waar nodig passagiers en beantwoordt vragen van passagiers.

Voor Touringcarchauffeur/reisleider geldt aanvullend:

De touringcarchauffeur/reisleider geeft zo nodig extra uitleg aan een passagier wanneer deze een klacht of opmerking heeft.

Resultaat

Passagiers zijn voorzien van relevante informatie en adviezen.

Voor Touringcarchauffeur/reisleider geldt aanvullend:

B1-K2-W1: Informeert en adviseert passagiers

N.v.t.

Gedrag

- Verstrekt op proactieve en behulpzame wijze informatie en advies aan de passagiers, ook in geval van onverwachte problemen en situaties.
- Luistert actief naar de passagiers.
- Beantwoordt vragen geduldig.
- Anticipeert op relevante kenmerken, achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden van typen passagiers die hij vervoert

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Touringcarchauffeur/reisleider geldt aanvullend:

N.v.t.

B1-K2-W2: Voorkomt problemen met en tussen passagiers en treedt daarbij op

Omschrijving

De chauffeur personenvervoer grijpt in bij problemen met of tussen passagiers, schakelt zo nodig hulp en waar nodig de politie in.

Resultaat

Escalatie van het probleem wordt vermeden en schade aan mens en materieel blijft beperkt.

Gedrag

- Grijpt tijdig in en kiest daarbij een passende aanpak.
- Toont stressbestendigheid en blijft kalm in conflictsituaties.
- Geeft duidelijk aan wanneer grenzen worden overschreden.
- Houdt zijn gevoelens onder controle.
- Meldt problemen en incidenten tijdig bij de relevante functionaris en zo nodig bij de politie volgens de geldende (bedrijfs)procedures en wet- en regelgeving.
- Anticipeert op relevante kenmerken, achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden van typen passagiers die hij vervoert.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2-W3: Rekent af en controleert vervoerbewijzen/reisdocumenten

Omschrijving

De chauffeur personenvervoer rekent (indien van toepassing) af met de passagier. Indien van toepassing verkoopt hij vervoerbewijzen.

Voor Touringcarchauffeur/reisleider geldt aanvullend:

De touringcarchauffeur/reisleider controleert reisdocumenten van passagiers.

Resultaat

De rit is volgens de richtlijnen afgerekend en de passagiers zijn in het bezit van een geldig vervoerbewijs/reisdocument.

Voor Touringcarchauffeur/reisleider geldt aanvullend:

N.v.t.

B1-K2-W3: Rekent af en controleert vervoerbewijzen/reisdocumenten

Gedrag

- Rekent accuraat de vervoersprijs af volgens de geldende tarieven en procedures.
- Gaat bij het afrekenen op zorgvuldige wijze om met de kas.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Touringcarchauffeur/reisleider geldt aanvullend:

- Volgt de geldigheidsregels bij het controleren van vervoerbewijzen/reisdocumenten.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P4 Touringcarchauffeur/reisleider
Mbo-niveau
3
Typering van het beroep
<p>De touringcarchauffeur/reisleider vervoert passagiers per touringcar (eventueel voorzien van een aanhangwagen of een skibak) bij dagtochten, meerdaagse reizen in binnen- en buitenland, pendels en groepsvervoer. Soms rijdt hij volgens vaste routes en soms moet hij zelf zorgen voor de meest geschikte route-tijdplanning.</p> <p>De touringcarchauffeur/reisleider moet een klantvriendelijke, behulpzame gastheer zijn en moet om kunnen gaan met de verantwoordelijkheid die hij draagt voor het welzijn van de passagiers. De touringcarchauffeur/reisleider moet daarnaast beschikken over organisatietalent. De rol van reisleider is groter dan de rol als touringcarchauffeur: het reisleaderschap en de bijbehorende verantwoordelijkheid gelden ook buiten de touringcar.</p> <p>Een touringcarchauffeur/reisleider mag volgens de Wet Personenvervoer 2000 alleen personen vervoeren in een voertuig als hij in het bezit is van een geneeskundige verklaring, niet ouder dan 5 jaar, van een ARBO-arts. Ook moet hij in het bezit zijn van een verklaring voor goed gedrag.</p>
Beroepsvereisten
Ja
Toelichting beroepsvereisten
<p>Voor het verzorgen van rijonderricht is een certificaat vereist. Dit is geregeld in de Wet rijonderricht motorrijtuigen 1993.</p> <p>De touringcarchauffeur/reisleider dient volgens Wegenverkeerswet 1994 (http://wetten.overheid.nl/BWBR0006622/2016-03-15) met daaronder Reglement rijbewijzen (http://wetten.overheid.nl/BWBR0008074/2016-01-01) te beschikken over:</p> <ul style="list-style-type: none">- een geldig rijbewijs D- een geldige code 95 op het rijbewijs.
Bron beroepsvereisten
I&M

P4-K1 Verzorgt de begeleiding van passagiers
Complexiteit
<p>Bij het verzorgen van de begeleiding van passagiers moet de touringcarchauffeur/reisleider vaak zelf inschatten welke taak of standaardprocedure hij moet uitvoeren. Een en ander hangt sterk af van de passagier(s) en hun reismotieven. De touringcarchauffeur/reisleider gebruikt bij deze kerntaak basisvaardigheden en basiskennis en daarnaast ook specialistische kennis en vaardigheden t.a.v reisbegeleiding.</p> <p>De touringcarchauffeur/reisleider moet het Engels en een andere moderne vreemde taal dusdanig spreken dat hij zelfstandig kan functioneren in het buitenland. Een andere belangrijke complicerende factor is dat de touringcarchauffeur/reisleider moet omgaan met veel verschillende mensen met verschillende reismotieven. Hij dient zijn aandacht over alle passagiers te verdelen. Deze passagiers zijn bovendien steeds meer bereisd, beter opgeleid en geïnformeerd en stellen dus ook hogere eisen aan de dienstverlening. De invloed van de media (zoals reisprogramma's) speelt hierin een grote rol. De verwachtingen ten aanzien van de touringcarchauffeur/reisleider worden daarom steeds hoger.</p>
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
<p>De touringcarchauffeur/reisleider heeft een zelfstandige en uitvoerende rol bij het begeleiden van passagiers. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk: hij zorgt dat de passagiers de gewenste service en begeleiding ontvangen. Hierbij is afstemming noodzakelijk met de passagiers zelf, begeleiders en/of familie.</p>

P4-K1 Verzorgt de begeleiding van passagiers

Daarnaast zorgt hij er ook voor dat de passagiers tijdens de rit en buiten de touringcar reisbegeleiding krijgen. De touringcarchauffeur/reisleider draagt de eindverantwoordelijkheid voor het welzijn van de passagiers.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit specialistische kennis van relevante culturen en reisbestemmingen
- bezit basiskennis van relevante kenmerken, achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden van typen passagiers die hij vervoert
- bezit basiskennis over de persoonlijke verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid binnen bepaalde contexten
- bezit kennis m.b.t. voeding en diëten in relatie tot het reisthema en de passagiers
- bezit kennis m.b.t. religies in relatie tot het reisthema en de passagiers
- kan met passagiers en/of derden communiceren
- kan (toeristische) informatie o.a. op internet opzoeken
- kan presentatietechnieken toepassen
- kan in overeenstemming met de (beroeps)risico's handelen
- kan overtuigingstechnieken toepassen
- kan een eenvoudig gesprek voeren met passagiers en derden in een moderne vreemde taal
- kan een eenvoudig gesprek voeren met passagiers en derden in het Engels (naast de andere moderne vreemde taal)
- kan organisatievaardigheden toepassen

P4-K1-W1 Verleent service aan passagiers

Omschrijving

De touringcarchauffeur/reisleider helpt alle passagiers indien gewenst bij het in- en uitstappen. Tevens helpt hij de passagiers bij het zorgvuldig en veilig opbergen van hun eventuele bagage en hulpmiddelen. Tijdens de rit houdt de touringcarchauffeur/reisleider het overzicht op de passagiers. Hij overtuigt waar nodig de passagiers van het belang van de veiligheidsmaatregelen en corrigeert en/of stopt de rit als de veiligheid niet kan worden gegarandeerd.

Resultaat

De passagiers hebben correcte service ontvangen van de touringcarchauffeur/reisleider en zijn op een veilige wijze vervoerd.

Gedrag

- Gaat respectvol om met passagiers en schat hun behoefte aan service goed in.
- Kijkt en luistert tijdens de rit goed naar de passagiers en blijft rustig en vriendelijk zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen.
- Stelt zich representatief en klantvriendelijk op, houdt zich daarbij aan de voorgeschreven (werk)procedures en hanteert duidelijke regels.
- Anticipeert op relevante kenmerken, achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden van typen passagiers die hij vervoert.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P4-K1-W2 Begeleidt passagiers uit verschillende doelgroepen

Omschrijving

De touringcarchauffeur/reisleider vervoert passagiers uit verschillende doelgroepen zoals mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking, ouderen, zittende zieken, leerlingen en directieleden. Hij informeert zich globaal over de doelgroepen die hij vervoert en de daarbij horende kenmerken en eventuele beperkingen en/of ziektebeelden. Eventuele rolstoelen zet hij vast. Hij maakt de gordel vast bij passagiers die in een rolstoel zitten. Als hij verwacht dat de rit niet veilig kan worden uitgevoerd, neemt hij gepaste maatregelen. Hij informeert zo nodig begeleiders en/of familie van de passagiers over eventuele bijzonderheden die zich tijdens de rit hebben voorgedaan.

P4-K1-W2 Begeleidt passagiers uit verschillende doelgroepen

Resultaat

Passagiers uit verschillende doelgroepen zijn begeleid en op veilige wijze vervoerd.

Gedrag

- Achterhaalt tijdig relevante informatie over de te vervoeren doelgroep, schat de behoefte aan begeleiding goed in op basis van deze informatie en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie.
- Stemt zijn wijze van handelen en communiceren af op de betreffende doelgroep, neemt tijdig maatregelen voor rust in het voertuig als dat nodig is voor de passagiers, biedt duidelijke structuur en wint het vertrouwen.
- Geeft tijdig aan wanneer professionele begeleiding tijdens de rit gewenst is en informeert waar nodig begeleiders en/of familie van de passagiers kernachtig over eventuele bijzonderheden die zich tijdens de rit hebben voorgedaan.
- Zet conform de wet- en regelgeving en relevante onderdelen van de code VVR verschillende soorten rolstoelen efficiënt vast met diverse typen vastzetsystemen in verschillende soorten voertuigen en doet bij passagiers uit speciale doelgroepen de gordels om.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P4-K1-W3 Houdt de administratie bij

Omschrijving

De touringcarchauffeur/reisleider houdt de benodigde (financiële) administratie en kashandelingen bij. Hij neemt voldoende wisselgeld en eventuele andere benodigde voorraden mee. Bij een teveel aan wisselgeld stort hij dit af. Hij registreert relevante gegevens over de rit(en) en de werk- en rusttijden.

Resultaat

De administratie en de kas zijn correct bijgehouden en bevat de juiste hoeveelheid wisselgeld. Eventuele andere benodigde voorraden zijn ook voldoende aanwezig. Relevante gegevens over de rit(ten) en de werk- en rusttijden zijn geregistreerd.

Gedrag

- Stort het geld volgens afspraak tijdig af.
- Houdt zich bij het zorgdragen voor de administratie en de kas aan de bedrijfsprocedures en aan de relevante wetgeving.
- Registreert (eventueel digitaal) zorgvuldig relevante gegevens over de rit(ten), werk- en rusttijden etc. conform (wettelijke) richtlijnen en procedures.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

P4-K1-W4 Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit

Omschrijving

De touringcarchauffeur/reisleider ontvangt de passagiers in de touringcar, verstrekt informatie over de veiligheidsaspecten in de touringcar en verstrekt tijdens de rit toeristische informatie aan de passagiers. Wanneer de touringcar stilstaat, voorziet hij de passagiers indien gewenst van de beschikbare dranken en etenswaren. Hij informeert de passagiers hierover al tijdens de rit. Eventueel vertelt hij tijdens de rit ludieke verhalen om de passagiers te vermaken.

Resultaat

Passagiers zijn verzorgd en vermaakt gedurende de rit. Interessante en relevante (toeristische) informatie is verstrekt aan de passagiers.

Gedrag

- Geeft op een onderhoudende en enthousiaste wijze toeristische informatie en informatie over de veiligheidsaspecten en de cateringmogelijkheden in de touringcar aan de passagiers en stemt zijn manier van presenteren af op het type passagiers en de reis.

P4-K1-W4 Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit

- Treedt op als gastheer en geeft gedurende de rit tijdig interessante toeristische informatie, passend bij het soort passagiers en de reis.
- Gebruikt boordapparatuur, multimedia-apparatuur en cateringfaciliteiten op adequate wijze voor de verzorging en het vermaak van de passagiers gedurende de rit.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen

P4-K1-W5 Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar

Omschrijving

De touringcarchauffeur/reisleider verzorgt zo nodig de reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar. Hij meldt de passagiers aan en bemiddelt als tussenpersoon/aanspreekpunt bij accommodaties, restaurants en aansluitend vervoer. Hij organiseert aanvullende activiteiten voor passagiers, zoals avondprogramma's of excursies in de vrije tijd, en begeleidt excursies.

Resultaat

Een aansprekend, gevarieerd en haalbaar reisprogramma, passend binnen de verantwoordelijkheid van de touringcarchauffeur/reisleider en afgestemd op de passagiers. Eventuele problemen met accommodaties, restaurants of aansluitend vervoer zijn naar tevredenheid opgelost.

Gedrag

- Meldt passagiers op behulpzame wijze aan bij accommodaties, hotels en aansluitend vervoer en treedt regelend op bij eventuele problemen.
- Organiseert aantrekkelijke dagtochten en excursies, passend bij het soort reis en de passagiers.
- Begeleidt op een onderhoudende en enthousiaste wijze een dagtocht/excursie en stemt zijn manier van presenteren af op het soort passagiers en de reis.
- Blijft kalm bij problemen, neemt maatregelen, voorkomt persoonlijke betrokkenheid bij conflicten en stelt duidelijke grenzen aan oplossingen.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan

P4-K2 Zorgt voor route-tijdplanning en onderhoud van het voertuig

Complexiteit

Bij het zorgen voor een routeplanning en voor het onderhoud van het voertuig gaat de touringcarchauffeur/reisleider gestructureerd te werk. De touringcarchauffeur/reisleider gebruikt bij deze kerntaak basisvaardigheden en basiskennis. De beide werkprocessen binnen deze kerntaak worden uitgevoerd terwijl het voertuig stilstaat, maar tijdens het rijden moet de touringcarchauffeur/reisleider oog houden voor eventuele omstandigheden die hem dwingen om de routeplanning aan te passen of tussentijdse kleine reparaties uit te voeren. Hierbij is veelal sprake van factoren waarop de touringcarchauffeur/reisleider geen directe invloed heeft.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De touringcarchauffeur/reis heeft een zelfstandige en uitvoerende rol bij het zorgen voor routeplanning en onderhoud van het voertuig. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk: hij zorgt dat de passagiers efficiënt en veilig worden vervoerd.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit basiskennis van buitenlandse verkeersregels die afwijken van de Nederlandse verkeersregels
- bezit basiskennis van Atw/Atb-vervoer
- bezit basiskennis van relevante onderdelen uit Wegenverkeerswet – RVV, WP2000 - Besluit Personenvervoer 2000
- bezit basiskennis van relevante onderdelen uit de Regeling Voertuigen
- bezit basiskennis van techniek

P4-K2-W1 Bereidt een ritopdracht voor

Omschrijving

Als er geen sprake is van een reeds vaststaande route en/of een reeds vaststaand reisschema, maakt de touringcarchauffeur/reisleider zelf een route-tijdplanning op basis van de gegevens van de ritopdracht. Hij berekent daarbij de rij- en rusttijden. Hij raadpleegt internet voor actuele informatie over weer en verkeer.

Resultaat

Een complete, haalbare en uitvoerbare route-tijdplanning die volgens wettelijke eisen en (bedrijfs)voorschriften uitgevoerd kan worden.

Gedrag

- Maakt aan de hand van de ritopdracht, zijn eigen(topografische) basiskennis en eventuele kaarten op efficiënte wijze een reële route-tijdplanning en anticipeert daarbij op de verwachte ritduur, kosten, passagiers, soort rit en de actuele weer- en verkeerssituaties.
 - Houdt zich bij het maken van de route-tijdplanning aan de wettelijke eisen en (bedrijfs)voorschriften.
- De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P4-K2-W2 Voert kleine reparaties uit

Omschrijving

De touringcarchauffeur/reisleider signaleert defecten aan de touringcar. Hij bereidt een kleine reparatie voor, voert de kleine reparatie uit en controleert het resultaat.

Resultaat

Een goed uitgevoerde kleine reparatie waardoor de touringcar weer geschikt is voor een veilig weggebruik en het veilig vervoeren van passagiers. Er is geen schade ontstaan aan mens, voertuig en omgeving.

Gedrag

- Voert bedreven en accuraat de benodigde kleine reparaties uit.
- Gebruikt gereedschappen en persoonlijke beschermingsmiddelen zodanig dat er geen schade ontstaat aan mens, voertuig en omgeving.
- Houdt zich bij het uitvoeren van de kleine reparaties aan de (bedrijfs)procedures en de veiligheids/arbovoorschriften.

P4-K2-W2 Voert kleine reparaties uit

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen