

Keuzedeel mbo

Serviceverlening Rail

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0568

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Op: 08-04-2016

1. Algemene informatie

D1: Serviceverlening Rail

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Relevantie van het keuzedeel

Dit keuzedeel is een verbreding van het dossier Railvervoer en een verdieping op het servicegedeelte van de eenmensbediening, wat bij meerdere vervoerders voorkomt. Met dit keuzedeel kan de machinist de servicegerichte taken van de functie servicemachinist uitvoeren.

Beschrijving van het keuzedeel

Dit keuzedeel bevat tal van taken op het gebied van serviceverlening: het adviseren van reizigers over deur-tot-deur producten, het verlenen van service bij buitendienststellingen en evenementen, het geven van reisadviezen, het lopen van controle- en servicerondes, het uitvoeren van tellingen en registraties, het afhandelen van gevonden en verloren voorwerpen, het begeleiden van reizigers met een beperking, het handelen tijdens ontregelingen bij winterweer etc.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verbredend

Verdiepend

2. Uitwerking

D1-K1: Voert de servicegerelateerde taken uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met veelal gestandaardiseerde taken in een strak tijdsschema. Hij moet snel kunnen schakelen tussen verschillende werkzaamheden en werkt regelmatig onder tijdsdruk. Hij heeft te maken met snel wisselende omstandigheden en moet steeds alert zijn op onverwachte en onveilige situaties en op de (informatie)behoefte van de reizigers en daar proactief op inspelen.

De beginnend beroepsbeoefenaar is meer zichtbaar dan de machinist en is het aanspreekpunt voor reizigers in de trein en/of op het perron, daarom is het beantwoorden van vragen een van zijn belangrijkste taken. Een belangrijk dilemma hierbij is klantvriendelijkheid versus tijdsdruk. De beginnend beroepsbeoefenaar moet in een rijdende trein reizigers informeren, controleren en service verlenen. Dit betekent vriendelijk zijn tegen reizigers, maar wel zorgen dat je niet te lang per reiziger bezig bent, omdat je de controles voor het volgende station moet hebben uitgevoerd. Bovendien moet de beginnend beroepsbeoefenaar over veel meer kennis beschikken van servicegerelateerde taken dan de machinist, bijvoorbeeld van alle verschillende kaartsoorten en voorzieningen rondom stations. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft continu contact met reizigers en kan dus continu met agressie te maken krijgen. Hij zal regelmatig zelfstandig werken en dus zelfstandig agressie moeten afhandelen (vaak in een rijdende trein).

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij werkt vaak alleen en moet zelf beslissen hoe hij situaties aanpakt en wat prioriteit krijgt. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk en is zich daarbij bewust van zijn bijdrage in het gehele proces van veilig railvervoer. Hij handelt volgens de (veiligheids)procedures en wettelijke voorschriften.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit kennis van de richtlijnen van de organisatie over het uitvoeren van servicetaken
- Bezit specialistische kennis van de vervoersbewijzen en controlepunten van de reizigersvervoerder
- Bezit kennis van de regels met betrekking tot de noodremtrekking
- Bezit specialistische kennis van de vertrekprocedure vanuit de servicekant
- Bezit kennis van de wijze van assistentieverlening (bij de lift, met verrijdbare invalidenbrug en/of hellingbaan) bij verschillende soorten functiebeperkingen (blind/slechtziend, doof, in rolstoel)
- Bezit kennis van de locaties en voorzieningen op en rondom de belangrijkste stations op het traject waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd
- Bezit kennis van de evacuatieprocedures
- Kan de bestemmingsaanduiding aanpassen
- Kan specifieke gespreksvaardigheden toepassen
- Kan omgaan met non-coöperatieve personen
- Kan informatie over de dienstregeling en het traject achterhalen via digitale hulpmiddelen

D1-K1-W1: Informeert reizigers en verleent service

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voorziet reizigers van informatie bij vertraging, verstoring of buitendienststelling van de treindienst. Hij verwijst reizigers naar een (ander) perron, een functionaris of een voorziening. Hij wijst op overstapmogelijkheden, alternatieve routes en/of vervolgvervoer. Hij geeft advies over kaartsoorten. Hij waarschuwt bij onveilige situaties, neemt de leiding bij calamiteiten zoals een evacuatie en onderhoudt de communicatie met hulpdiensten. Hij achterhaalt de behoefte aan informatie bij de reizigers en beantwoordt vragen. Hij verleent service aan gedupeerde reizigers en reizigers met klachten.

Resultaat

De reizigers beschikken over de gewenste en passende informatie.

Gedrag

D1-K1-W1: Informeert reizigers en verleent service

Informeert de reizigers proactief en op een gastvrije en correcte wijze.
Beantwoordt vragen vriendelijk, duidelijk en begrijpelijk.
Luistert actief en begripvol naar klachten van (gedupeerde) reizigers
Maakt effectief gebruik van de digitale hulpmiddelen.
Werkt conform de voorgeschreven (bedrijfs- en omgang)regels en procedures.

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

D1-K1-W2: Voert controlerondes uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar doorloopt de trein en controleert vervoersbewijzen. Bij onjuiste of ontbrekende vervoersbewijzen onderneemt hij actie. Hij let op onregelmatigheden en (potentiële) probleemsituaties en schat de consequenties in. Hij spreekt reizigers aan op probleemgedrag, treedt de-escalerend op en schakelt wanneer nodig hulp in. Hij voert tellingen en registraties uit. Hij verzorgt de overdracht van de dienst aan zijn collega.

Resultaat

De vervoersbewijzen zijn gecontroleerd en geregistreerd. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft bijgedragen aan een veilige situatie in de trein. Collega's die de dienst overnemen zijn op de hoogte van belangrijke zaken.

Gedrag

Spreekt reizigers met overtuiging aan, toont daarbij overwicht en stelt zich zelfverzekerd op.
Stelt op tactvolle wijze grenzen aan ontoelaatbaar gedrag en geeft duidelijk aan als grenzen overschreden worden.
Werkt conform de voorgeschreven (bedrijfs- en omgang)regels en procedures.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Overtuigen en beïnvloeden

D1-K1-W3: Verleent assistentie aan reizigers met een functiebeperking

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar assisteert reizigers met een functiebeperking van en naar de zitplaats in de trein en let op de mogelijkheden, beperkingen en wensen van deze reizigers. Hij verleent assistentie bij de lift, de verrijdbare invalidenbrug en/of de hellingbaan. Hij plaatst de speciale vervoersmiddelen in de trein.

Resultaat

De reizigers met een functiebeperking zijn correct, veilig en servicegericht begeleid.

Gedrag

Begeleidt en/of vervoert reizigers met een functiebeperking op een voor hen passende en comfortabele wijze.

Toont evenwicht en coördinatie bij het begeleiden/vervoeren.

Maakt op verantwoorde wijze gebruik van de (hulp)middelen.

Werkt conform de voorgeschreven (bedrijfs- en omgangs)regels, procedures en wettelijke richtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W4: Managet de trein

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de trein voor vertrek en let op reinheid, temperatuur en technische gebreken (bijvoorbeeld defecte wc, stoel, verlichting) en onderneemt zo nodig actie (ook melding aan de reizigers). Hij controleert de bestemmingsaanduiding op en in de trein en past deze zo nodig aan. Hij geeft de samenstelling van de trein door aan de machinist. Hij stelt zich op langs de trein, sluit de deuren en voert de vertrekprocedure uit. Hij onderbreekt de vertrekprocedure wanneer mens, dier en materieel in gevaar komen of wanneer schade dreigt. Hij controleert de trein aan het einde van de treindienst op personen en achtergelaten goederen en neemt daarop actie.

Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft bijgedragen aan een goed voorbereide en achtergelaten trein en een veilig(e) vertrekproces/reis.

Gedrag

Controleert op efficiënte wijze of de trein in goede staat is en neemt beslissingen over de te nemen acties.

Maakt effectief gebruik van de (digitale) hulpmiddelen.

Werkt conform de voorgeschreven regels, (veiligheids)procedures en wettelijke richtlijnen.

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