

## 4.1 Touringcarchauffeur/reisleider

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>Een touringcarchauffeur / reisleider vervoert personen in een touringcar, eventueel voorzien van een aanhangwagen of ski-bak. Dit vindt plaats binnen de door wet- en regelgeving bepaalde kaders. Preventief, dagelijks en eenvoudig corrigerend onderhoud aan de touringcar voert de touringcarchauffeur zelfstandig uit. De touringcarchauffeur / reisleider werkt in de infrastructuur van Nederland en andere Europese landen. De chauffeur heeft te maken met onregelmatige diensten. In de touringcarbranche worden verschillende vormen van vervoer onderscheiden: schoolvervoer, groepsvervoer voor bedrijven, versterkingsritten voor het openbaar vervoer, dagtochten voor derden, dagtochten georganiseerd door het touringcarbedrijf, meerdaagse reizen in Nederland al dan niet voor derden, meerdaagse reizen georganiseerd door het touringcarbedrijf, meerdaagse reizen al dan niet in Nederland voor touroperators, internationale lijndiensten en pendels.</p>
Typerende beroepshouding	<p>Voor elke reis geldt dat de touringcarchauffeur / reisleider het visitekaartje is van het bedrijf waar hij voor werkt maar ook voor de bedrijfstak. Van een touringcarchauffeur wordt verwacht dat hij klantvriendelijk en een behulpzame gastheer is met respect en een open houding. Zijn sociale vaardigheden zijn veelal doorslaggevend voor het succes van de reis. Tevens past de touringcarchauffeur / reisleider zijn gedrag aan aan het type passagier in de touringcar en de soort reis dat hij uitvoert. De beroepsactiviteiten van de touringcarchauffeur / reisleider worden hoofdzakelijk individueel uitgevoerd ten dienste van de klanten. Dit vergt een grote mate van verantwoordelijkheid, sociale vaardigheden en een klantgerichte instelling. De touringcarchauffeur / reisleider realiseert zich dat hij verantwoordelijk is voor zijn eigen gezondheid en welzijn maar ook voor het welzijn van zijn passagiers. Hij is flexibel en heeft een pro-actieve opstelling ten aanzien van het oplossen van knelpunten die zich tijdens de reisvoorbereiding of reisuitleiding onderweg voordoen en probeert klachten van passagiers of de opdrachtgever te voorkomen. De touringcarchauffeur / reisleider vervoert zijn passagiers veilig, vlot en comfortabel door het steeds drukker wordende verkeer. De bus kan vertraging oplopen of er moet een afwijkende route worden gekozen. De touringcarchauffeur / reisleider moet op dat moment besluiten hoe hij zich het beste kan conformeren aan het reisprogramma op een veilige en comfortabele wijze. De touringcar chauffeur / reisleider houdt zijn vaardigheden en vakkennis bij, volgt nieuwe ontwikkelingen en richtlijnen in het beroep en past deze toe.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De touringcar chauffeur / reisleider heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk: hij zorgt te allen tijde voor het zo zorgvuldig, comfortabel en veilig mogelijk uitvoeren van een reis. Hij is voor de klant het eerste aanspreekpunt. Het verzorgen van de catering alsmede entertainment kunnen afhankelijk van het soort reis een onderdeel vormen van de verantwoordelijkheid. Als de situatie dat vereist, zal de touringcarchauffeur / reisleider snel en doelmatig wijzigingen aanbrengen in de route en het reisprogramma. Hij is daarnaast verantwoordelijk ten opzichte van de touringcar, zichzelf, zijn passagiers en medeweggebruikers. Hij handelt in lijn met deze verantwoordelijkheid en betracht daarbij de nodige zorg voor materieel, milieu, veiligheid en economisch werken. De touringcar chauffeur / reisleider werkt zelfstandig (ook ingeval van EHBO en reanimatie). Bij calamiteiten neemt hij contact op met zijn werkgever.</p> <p>De chauffeur moet handelen bij incidenten die de sociale veiligheid in het gedrang brengen.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het beroep van de touringcarchauffeur / reisleider uit zich in het uitvoeren van duidelijk gedefinieerde taken en het toepassen van (een groot aantal) standaardroutines. De touringcarchauffeur / reisleider maakt daarvoor gebruik van beroepsgebonden basisvaardigheden en -kennis. Een belangrijke complicerende factor van het beroep is dat de touringcarchauffeur / reisleider moet omgaan met</p>

	<p>veel verschillende mensen met verschillende reismotieven. Hij dient zijn aandacht over alle passagiers te verdelen. Andere factoren die de complexiteit van het werk kunnen vergroten zijn verkeersdrukte, verkeersremmende maatregelen, obstakels, slechte weersomstandigheden, onverwacht optredende storingen en beperkte parkeermogelijkheden. Het grote aantal rotondes, verkeerstoppen en verkeersdrempels zijn bovendien belastend voor het lichaam van de chauffeur. Een andere complicerende factor is dat sommige passagiers en andere weggebruikers agressie en onbegrip tonen naar de touringcarchauffeur / reisleader. Daarnaast worden gasten steeds kritischer wanneer het gaat om de kwaliteit van de dienstverlening en de toeristische kennis van de touringcarchauffeur / reisleader. Een andere complicerende factor is dat hij het rijden dient te combineren met microfoongebruik en bediening van andere boordapparatuur. Een andere complicerende factor is dat de touringcarchauffeur / reisleader de Engelse taal dusdanig moet spreken dat hij zelfstandig kan functioneren in het buitenland.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	<p>Ja,</p> <p>De touringcarchauffeur / reisleader dient volgens het Reglement Rijbewijzen resp. het Besluit Personenvervoer 2000 te beschikken over: - een geldig rijbewijs D (+ E voor aanhanger); - een getuigschrift van vakbekwaamheid middels een geldige code 95 op het rijbewijs; - een niet ouder dan 5 jaar oud zijnde geneeskundige verklaring van een ARBO-arts; (Bron: MiMinisterie van Verkeer en Waterstaat )</p> <p>Per 1 januari 2011 is een wettelijk experiment van kracht waarbij de minimumleeftijd voor de opleiding tot buschauffeur wordt verlaagd.</p> <p>Vanaf 1 januari 2011 is het mogelijk om op 17 jarige leeftijd te beginnen met de beroepsopleiding tot buschauffeur. Met 18 jaar mag je, wanneer je in bezit bent van het rijbewijs D én indienst bent van een bedrijf, als chauffeur aan het werk.</p> <p>Deze chauffeurs mogen binnen Nederland rijden op stadsbussen, streekbussen en touringcarbussen met een vast rooster. Voorwaarde is dat het traject dat zij rijden, niet langer is dan 50 kilometer. Langere trajecten mogen alleen gereden worden met een lege bus.</p> <p>De minimum leeftijd voor chauffeurs op touringcars zonder een vast rooster gaat per 1 januari 2011 van 21 jaar naar 20 jaar. Deze chauffeurs mogen binnen heel Nederland rijden. De trajecten mogen langer zijn dan 50 kilometer.</p>
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>

## 2.3 Touringcarchauffeur/reisleider

### Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg

#### Proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur/reisleider

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Neemt professioneel deel aan het verkeer					x						x								x	
1.2	Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema											x	x								
1.3	Rijdt volgens een variabele route en variabele tijden																				
1.4	Treedt op bij ongevallen/incidenten	x	x			x													x		x
1.5	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	x				x							x						x		
1.6	Voert kleine reparaties uit											x	x						x		

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.7	Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit										x	x								x						

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur/reisleider**

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.1 werkproces: Neemt professioneel deel aan het verkeer</b>			
<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleider bestuurt het voertuig in het verkeer en past verkeersregels toe, anticipeert daarbij op de gedragingen van de andere weggebruikers, op de gedragingen van het voertuig en op externe (vertragende) omstandigheden. Hij hanteert een comfortabele rijstijl voor de passagiers en rijdt zuinig en veilig. Hij gebruikt voor en tijdens de rit geen genots- en roesmiddelen en medicijnen die de rijvaardigheid beïnvloeden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een veilige, comfortabele, vlotte en zuinige verkeersdeelname conform de wettelijke richtlijnen en de principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden") uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omgevingsverantwoord handelen</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleider: houdt bij het deelnemen aan het verkeer rekening met de risico's die aan verkeersdeelname met het voertuig zijn verbonden voor zichzelf, zijn passagiers en zijn omgeving zodat deze risico's geminimaliseerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duits of Frans gesprekken voeren</li> <li>• Duits of Frans luisteren</li> <li>• Engels gesprekken voeren</li> <li>• Engels luisteren</li> <li>• Reglement Rijbewijzen</li> <li>• Wet- en regelgeving</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleider: bedient het voertuig op juiste wijze en houdt rekening met moeilijke en veranderde verkeers- en weersomstandigheden, opdat hij een veilige, comfortabele en vlotte rijstijl vertoont.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleider: hanteert steeds dezelfde en veilige rijstijl ook als hij in het verkeer onder druk staat opdat de veiligheidsrisico's geminimaliseerd worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleider: houdt zich bij de verkeersdeelname aan de relevante wet- en regelgeving op gebied van verkeer en arbo en de principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden") zodat de (veiligheids)risico's voor de chauffeur, zijn passagiers en de omgeving geminimaliseerd worden.	

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.2 werkproces: Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema</b>			
<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleader vervoert passagiers volgens een vooraf vastgestelde route, dienstregeling of reisschema. Bij eventuele vertragende omstandigheden overlegt hij met behulp van communicatieapparatuur met de relevante functionaris over het vervolg van de rit en gebruikt zo nodig navigatieapparatuur om de route te wijzigen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reis is voor zover mogelijk conform route of reisschema afgelegd. Bij vertragende omstandigheden is de route of het reisschema met zo min mogelijk afwijking en op efficiënte wijze aangepast.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: vervoert passagiers conform het reisschema en neemt, eventueel in overleg met de planning / touroperator, snel en doelmatig beslissingen met betrekking tot het volgen of afwijken van het reisprogramma bij vertragende verkeers- en wegomstandigheden opdat de reis zo efficiënt mogelijk en met zo min mogelijk afwijking van het vastgestelde reisprogramma wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Topografische kennis</li> <li>Wet- en regelgeving</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: gebruikt communicatie- en navigatieapparatuur op adequate en veilige wijze zodat de route zo veilig en efficiënt mogelijk wordt afgelegd.	

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.4 werkproces: Treedt op bij ongevallen/incidenten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleader treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer: hij neemt maatregelen om meer schade of gevaar te voorkomen, regelt zonodig alternatief vervoer, draagt zorg voor de veiligheid van passagiers, handelt zonodig levensreddend, volgt procedures (meldingsprocedure, schadeformulier) en schakelt zonodig politie en/of hulpverlening in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Adequate hulpverlening in geval van ongevallen/incidenten. Beperking van schade aan mens, milieu en materieel. Alternatief vervoer voor passagiers is, indien nodig en mogelijk, geregeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Zelfvertrouwen tonen</li> <li>• Op eigen initiatief handelen</li> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: beoordeelt noodsituaties, neemt maatregelen om de passagiers in veiligheid te stellen en beslist of hij in staat is om op veilige wijze hulp te verlenen opdat schade aan mens, milieu en materieel wordt beperkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duits of Frans gesprekken voeren</li> <li>• Duits of Frans lezen</li> <li>• Duits of Frans luisteren</li> <li>• Duits of Frans schrijven</li> <li>• Duits of Frans spreken</li> <li>• Engels gesprekken voeren</li> <li>• Engels lezen</li> <li>• Engels luisteren</li> <li>• Engels schrijven</li> <li>• Engels spreken</li> <li>• Hulpverleningsvaardigheden</li> <li>• Reglement Rijbewijzen</li> <li>• Sociale vaardigheden</li> <li>• Wet- en regelgeving</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: instrueert passagiers en andere betrokkenen op overtuigende wijze over de benodigde maatregelen om verdere schade aan mens, milieu en materieel te voorkomen.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: informeert op vlotte, nauwkeurige en volledige wijze de meldkamer/verkeersleiding en de hulpdiensten opdat deze snel en adequaat kunnen reageren.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>• Gevoelens onder controle houden</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: neemt maatregelen, stelt zich behulpzaam op en verleent hulp ook als hij onder (emotionele) druk staat opdat de schade aan mens, milieu en materieel beperkt blijft.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: meldt het incident/ongeval bij de meldkamer/verkeersleiding en volgt daarna de geldende procedures (o.a. meldingsprocedure, schadeformulier) en houdt zich aan de (inter)nationale wet- en regelgeving om schade aan mens, milieu en materieel te minimaliseren.	

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.5 werkproces: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleader controleert en draagt zorg voor het voertuig en hulpmiddelen. Hij voert voor aanvang van de rit de rijklaarcontrole uit en hij beslist of het voertuig wel/niet geschikt is voor veilig weggebruik met inachtneming van wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures . Hij signaleert de meest voorkomende technische storingen (aan de hand van het instructieboekje) en schades en meldt dit aan de juiste functionaris (conform bedrijfsrichtlijn). De touringcarchauffeur/reisleader bereidt de catering voor.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het voertuig is geschikt voor verkeersdeelname en voor een veilig vervoer van passagiers, conform wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures . Schades en technische storingen zijn gemeld. Het voertuig is schoon en ziet er representatief uit. De middelen zijn geschikt voor gebruik.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> <li>Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: neemt een beslissing over de inzet van het voertuig opdat het voertuig geschikt is voor veilige verkeersdeelname met zo min mogelijk slijtage en zo min mogelijk schade aan het milieu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedrijfsprocedures</li> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Wet- en regelgeving</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: informeert op nauwkeurige, vlotte en volledige wijze de juiste functionaris over de technische storing en/of schade aan het voertuig en/of hulpmiddelen opdat de functionaris adequaat kan reageren.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: gaat op zorgvuldige en nette wijze om met het voertuig en de hulpmiddelen opdat deze goed onderhouden en representatief zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De chauffeur touringcarchauffeur / reisleader: houdt zich bij het uitvoeren van de controle aan de bedrijfsprocedures en de relevante wet- en regelgeving (checklist Keurmerk Touringcarbedrijf) zodat het voertuig geschikt is voor verkeersdeelname en een veilig vervoer van passagiers.	



<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.6 werkproces: Voert kleine reparaties uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleader spoort oorzaken van defecten op. Hij bereidt een kleine reparatie voor, voert de kleine reparatie uit en controleert het resultaat.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een goed uitgevoerde kleine reparatie opdat het voertuig geschikt is voor een veilig weggebruik en het vervoeren van passagiers. Er is geen schade ontstaan aan mens, voertuig en omgeving.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: spoort oorzaken van defecten op en voert de reparatie uit, daarbij werkt hij conform het instructieboekje en op veilige en milieuvriendelijke wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsprocedures</li> <li>• Reglement Rijbewijzen</li> <li>• Wet- en regelgeving</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: gebruikt gereedschappen en persoonlijke beschermingsmiddelen op de voorgeschreven wijze zodat er geen schade ontstaat aan mens, voertuig en omgeving.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: houdt zich bij het uitvoeren van de kleine reparaties aan de bedrijfsprocedures en de veiligheidsvoorschriften opdat de veiligheidsrisico's geminimaliseerd worden.	

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.7 werkproces: Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleader houdt de benodigde (financiële) administratie en kashandelingen bij. De touringcarchauffeur / reisleader draagt zorg voor reisdocumenten van de passagiers, controleert douanedocumenten en staat belanghebbenden en inspecteurs te woord over alle documenten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Reisdocumenten zijn correct beheerd en douaneformaliteiten zijn op efficiënte wijze afgewikkeld. De kas is correct bijgehouden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: stort het geld op adequate wijze af opdat de financiële administratie correct is bijgehouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedrijfsprocedures</li> <li>Douaneformaliteiten</li> <li>Duits of Frans gesprekken voeren</li> <li>Duits of Frans luisteren</li> <li>Engels gesprekken voeren</li> <li>Engels luisteren</li> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Rekenvaardigheden</li> <li>Wet- en regelgeving</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: houdt de reisbescheiden, documentatie en kas op correcte en zorgvuldige wijze bij opdat de administratie en kas volledig en actueel zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: wikkelt douaneformaliteiten op correcte wijze af en houdt zich bij het zorgdragen voor de (financiële) administratie en de kas aan de bedrijfsprocedures en aan de relevante wetgeving.	

## Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers

### Proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur/reisleider

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Informeert en adviseert passagiers									x									x		
2.2	Treedt op bij problemen	x	x				x														x
2.3	Rekent af en controleert vervoerbewijzen											x									
2.4	Begeleidt en assisteert passagiers																		x		x

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur/reisleider**

### **Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers**

#### **2.1 werkproces: Informeert en adviseert passagiers**

<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleider informeert en adviseert zijn passagiers onderweg indien zich onverwachte situaties of problemen voordoen, bijv. bij vertraging. Hij beantwoordt daarnaast vragen van verschillende soorten passagiers met verschillende reismotieven.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Passagiers zijn tevreden met de informatie en adviezen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Kernachtig communiceren</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleider: verstrekt de gewenste informatie op vlotte, heldere en kernachtige wijze en stemt zijn wijze van communiceren af op de verschillende soorten passagiers en hun reismotieven opdat hij deskundigheid uitstraalt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Douaneformaliteiten</li> <li>Duits of Frans gesprekken voeren</li> <li>Duits of Frans luisteren</li> <li>Engels gesprekken voeren</li> <li>Engels luisteren</li> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleider: verstrekt op pro-actieve en behulpzame wijze informatie en advies aan de passagiers passend bij de verschillende soorten passagiers en hun reismotieven, ook in geval van onverwachte problemen en situaties, en luistert op aandachtige wijze naar vragen van passagiers opdat hij hen van informatie en advies kan voorzien.	

**Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers****2.2 werkproces: Treedt op bij problemen**

<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleader zorgt voor een oplossing bij problemen met of tussen passagiers en schakelt zo nodig het bedrijf en/of de politie in. Hij voorkomt (escalatie van) agressieve incidenten door zijn manier van optreden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Escalatie van het probleem wordt vermeden en schade aan mens en materieel blijft beperkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Op eigen initiatief handelen</li></ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: neemt tijdig een beslissing om in te grijpen of hulp van het bedrijf en/of de politie in te schakelen bij een incident met of tussen passagiers, neemt een duidelijk standpunt in en kiest een aanpak opdat (escalatie van) agressieve incidenten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duits of Frans gesprekken voeren</li><li>• Duits of Frans luisteren</li><li>• Engels gesprekken voeren</li><li>• Engels luisteren</li><li>• Omgaan met agressie</li><li>• Reglement Rijbewijzen</li></ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uitoefenen van gezag</li></ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: toont overwicht, zorgt ervoor dat de betrokkenen naar hem luisteren en geeft op overtuigende wijze aan dat gedrag niet wordt geaccepteerd en wat de consequenties kunnen zijn opdat (escalatie van) agressieve incidenten wordt voorkomen.	
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omgevingsverantwoord handelen</li></ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: houdt bij de beslissing om in te grijpen rekening met de consequenties voor de passagiers, de omgeving en zichzelf opdat de schade aan mens en materieel beperkt blijft.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Gevoelens onder controle houden</li><li>• Grenzen stellen</li></ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: blijft kalm in conflictsituaties, geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden en houdt zijn gevoelens onder controle opdat hij problemen effectief kan oplossen.	

<b>Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers</b>			
<b>2.3 werkproces: Rekent af en controleert vervoerbewijzen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleader controleert reisdocumenten van passagiers of verkoopt vervoerbewijzen en rekent af met de passagier.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reis is volgens de richtlijnen afgerekend. Passagiers zijn in het bezit van een geldig reisdocument.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: rekent de vervoersprijs af conform de geldende tarieven en procedures, geeft het juiste bedrag terug en controleert vervoerbewijzen op hun geldigheid opdat alle passagiers over een geldig vervoerbewijs beschikken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Rekenvaardigheden</li> <li>Tarieven en procedures</li> </ul>

## Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers

### 2.4 werkproces: Begeleidt en assisteert passagiers

<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleader assisteert passagiers bij het in- en uitstappen en draagt zorg voor de bagage. Hij begeleidt daarnaast passagiers uit speciale doelgroepen (ouderen, visueel gehandicapten, mensen met een mobiliteitsbeperking, leerlingen uit bijzonder onderwijs, zittende zieken), doet zo nodig de gordels om bij passagiers uit speciale doelgroepen en vervoert zo nodig een passagier in een rolstoel van deur tot deur. Hij zet verschillende soorten rolstoelen vast in verschillende soorten voertuigen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De touringcarchauffeur / reisleader heeft passagiers op een behulpzame wijze geassisteerd. Passagiers zijn op een veilige wijze vervoerd. Rolstoelen zijn vastgezet conform de (wettelijke) richtlijnen en passagiers uit speciale doelgroepen hebben de gordel om.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	<p>De touringcarchauffeur / reisleader: begeleidt en assisteert passagiers op behulpzame wijze bij het in- en uitstappen, zonodig van deur tot deur, en draagt zorg voor de bagage opdat een comfortabel en veilig vervoer ontstaat en</p> <p>houdt nauwlettend de vraag naar assistentie en begeleiding in de gaten zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen, en reageert adequaat opdat de veiligheid van de passagiers wordt geborgd.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gebruik oprijplaten, liftinstallaties en andere hulpmiddelen</li><li>Gebruik vastzetsystemen rolstoelen in verschillende typen busjes</li><li>Reglement Rijbewijzen</li><li>Wet- en regelgeving</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: zet verschillende soorten rolstoelen efficiënt vast met diverse typen vastzetsystemen in verschillende soorten voertuigen conform (wettelijke) richtlijnen en zorgt dat passagiers uit speciale doelgroepen in de gordels zitten opdat (rolstoel)passagiers uit speciale doelgroepen op veilige wijze kunnen worden vervoerd.	

### Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers

#### Proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur/reisleider

Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Bereidt een reisopdracht voor											X								X	
3.2	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit									X		X	X								
3.3	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar									X		X							X		

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.



## **Detaillering proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur/reisleider**

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers</b>			
<b>3.1 werkproces: Bereidt een reisopdracht voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleider maakt een route-tijdplanning en berekent de rij- en rusttijden aan de hand van de ritopdracht van diverse soorten reizen door heel Europa. Hij anticipeert op actuele weer- en verkeerssituaties, de groep passagiers en het soort reis. Ook verzamelt hij toeristische informatie van de route en de bestemming. Hij beoordeelt of de route-tijdplanning voldoet aan de wettelijke eisen en bedrijfsvoorschriften.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een compleet, aansprekend, haalbaar en uitvoerbaar reisprogramma dat volgens wettelijke eisen en bedrijfsvoorschriften uitgevoerd kan worden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De touringcarchauffeur / reisleider: maakt op efficiënte wijze een reële route-tijdplanning en anticipeert daarbij op de verwachte reisduur, kosten, het soort reis en passagiers en de toeristische aantrekkelijkheid van de route, op zodanige wijze dat het reisprogramma uitvoerbaar, haalbaar en aansprekend is en</p> <p>verzamelt op efficiënte wijze relevante informatie over het programma, het reisdoel, de omgeving en de passagiers opdat passagiers gedurende de reis van de juiste informatie kunnen worden voorzien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duits of Frans gesprekken voeren</li> <li>Duits of Frans luisteren</li> <li>Engels gesprekken voeren</li> <li>Engels luisteren</li> <li>Gebruik plattegronden en telematica</li> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Topografische kennis</li> <li>Wet- en regelgeving</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleider: maakt een route-tijdplanning aan de hand van de bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.	

<b>Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers</b>			
<b>3.2 werkproces: Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleader ontvangt de passagiers in de touringcar, verstrekt informatie over de veiligheidsaspecten in de touringcar en verstrekt tijdens de rit toeristische informatie aan de passagiers. Daarnaast zorgt hij voor catering en vermaak tijdens de reis.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Passagiers zijn verzorgd en vermaakt gedurende de rit. Interessante en relevante (toeristische) informatie is verstrekt aan de passagiers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Humor gebruiken</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: vertelt op een onderhoudende en enthousiaste wijze toeristische informatie en informatie over de veiligheidsaspecten in de touringcar aan de passagiers en stemt zijn manier van presenteren af op het soort passagiers en de reis opdat de passagiers zich vermaken gedurende de rit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruik communicatie-apparatuur, videoapparatuur, temperatuurregulatie, geluidsapparatuur en cateringfaciliteiten</li> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Toeristische kennis</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: treedt op als gastheer en geeft gedurende de rit tijdig interessante toeristische informatie, passend bij het soort passagiers en de reis, onder andere met betrekking tot bezienswaardigheden langs de route, en heeft deze kennis steeds paraat opdat hij deskundigheid uitstraalt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: gebruikt communicatieapparatuur, videoapparatuur, temperatuurregulatie, geluidsapparatuur en cateringfaciliteiten op adequate wijze opdat de passagiers zich vermaken gedurende de rit.	

**Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers****3.3 werkproces: Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar**

<b>Omschrijving</b>	De touringcarchauffeur / reisleader verzorgt de reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar. Hij dient de passagiers aan, hij is de tussenpersoon/het aanspreekpunt en hij bemiddelt bij accommodaties, restaurants en aansluitend vervoer. Hij organiseert aanvullende activiteiten voor passagiers, zoals avondprogramma's of excursies in de vrije tijd, en begeleidt excursies.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een aansprekend, gevarieerd en haalbaar reisprogramma afgestemd op de passagiers. Problemen met accommodatie, restaurant of aansluitend vervoer zijn naar tevredenheid van de betrokkenen opgelost.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li><li>• Humor gebruiken</li><li>• Enthousiasme uitstralen</li><li>• Onderhoudend communiceren</li></ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: begeleidt op een onderhoudende en enthousiaste wijze een excursie en stemt zijn manier van presenteren af op het soort passagiers en de reis opdat de passagiers zich vermaken gedurende de excursie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duits of Frans gesprekken voeren</li><li>• Duits of Frans luisteren</li><li>• Engels gesprekken voeren</li><li>• Engels luisteren</li><li>• Reglement Rijbewijzen</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: organiseert aantrekkelijke dagtochten en excursies, passend bij het soort reis en passagiers, op zodanige wijze dat het reisprogramma gevarieerd en haalbaar is en soepel verloopt.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Grenzen stellen</li></ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: blijft kalm bij problemen, neemt maatregelen, raakt niet betrokken bij conflicten en stelt duidelijke grenzen aan oplossingen opdat het probleem naar tevredenheid van alle betrokkenen wordt opgelost en de relatie met vertegenwoordigers van hotels, accommodaties en andere dienstverleners niet wordt beschadigd.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De touringcarchauffeur / reisleader: fungeert als aanspreekpunt voor passagiers, dient passagiers op behulpzame wijze aan bij accommodaties, hotels en aansluitend vervoer en treedt regelend op bij problemen, rekening houdend met de kosten, opdat alle betrokkenen zich kunnen vinden in de uitkomst.	