

## **Beroepscompetentieprofiel Touringcarchauffeur/Reisleider**

**Regie: VTL**  
**Datum wijzigen: 18 februari 2004**  
**Versie definitief**

*Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.*

## Inhoudsopgave

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel .....	3
Beroepscompetentieprofiel Touringcarchauffeur/Reisleider .....	5
Algemene informatie.....	5
Mogelijke functiebenamingen.....	6
Loopbaanmogelijkheden .....	6
Beroepsbeschrijving .....	6
Trends / innovaties .....	8
Kerntaken van het beroep .....	9
Kerntaak 1 Bereidt een reisopdracht voor .....	10
Kerntaak 2 Voert groepsvervoer en ongeregeld vervoer uit .....	11
Kerntaak 3 Voert dagtochten uit .....	12
Kerntaak 4 Voert pendelritten uit .....	14
Kerntaak 5 Voert meerdaagse reizen uit .....	16
Kerntaak 6 Begeleidt passagiers tijdens reis en verblijf .....	18
Kerntaak 7 Voert preventief en dagelijks onderhoud uit .....	19
Kernopgaven van het beroep .....	20
Overzichtschaam beroepscompetenties en kerntaken .....	21
Overzichtschaam beroepscompetenties en kernopgave .....	21
Beroepscompetenties met succescriteria .....	22
Nr. 1 Reisvoorbereiding.....	22
Nr. 2 Reisuivoering groepsvervoer en ongeregeld vervoer.....	22
Nr. 3 Reisuivoering dagtochten .....	22
Nr. 4 Reisuivoering Pendelritten.....	23
Nr. 5 Reisuivoering meerdaagse reizen .....	23
Nr. 6 Rijden met een touringcar .....	23
Nr. 7 Verkeersdeelname.....	24
Nr. 8 Reisbegeleiding .....	24
Nr. 9 Voorlichting geven .....	24
Nr. 10 Levensreddend handelen .....	25
Nr. 11 Voertuigonderhoud .....	25
Nr. 12 Klantgericht handelen .....	25
Nr. 13 Probleemoplossend handelen in het verkeer .....	26
Nr. 14 Verantwoordelijk handelen .....	26
Nr. 15 Bijhouden van vakkennis.....	26

## Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

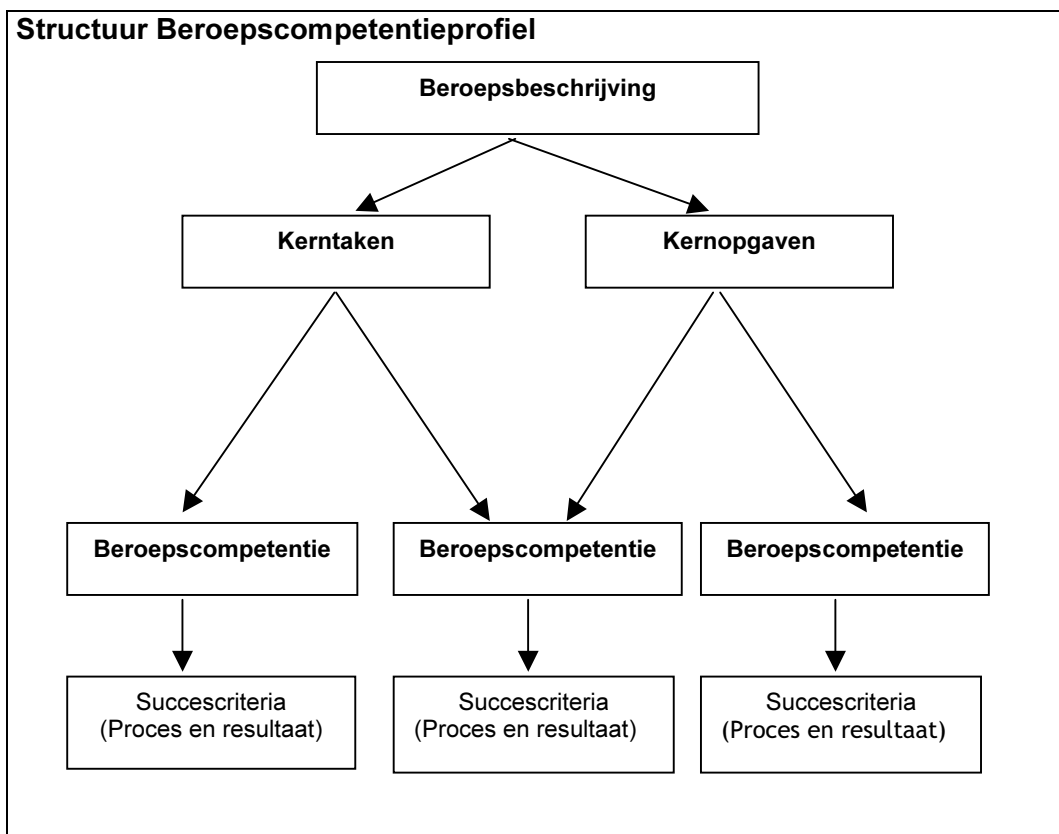
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) Touringcarchauffeur/Reisleider. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

Beroepscompetentieprofielen gebruiken we als uitgangspunt voor de ontwikkeling van kwalificatieprofielen. In een kwalificatieprofiel omschrijven we welke competenties een *leerling* (a.s. werknemer) moet beheersen bij het afsluiten van zijn beroepsopleiding.

Het BCP is dus een belangrijke bron voor de competentiegerichte kwalificatiestructuur, het ontwerpen van beroepsopleidingen, leeromgevingen en het vormgeven van toetsnormen ( o.a. proeve van bekwaamheid). Het is daarom noodzakelijk dat de beschrijvingen in dit BCP met een regelmaat actueel gehouden worden.

Onderdelen van het beroepscompetentieprofiel:

- **Algemene Informatie:** een beschrijving van de brondocumenten die gebruikt zijn en de beroeps- of functienamen die onder dit BCP vallen.
- **Beroepsbeschrijving:** hierin staat een herkenbare beschrijving van het beroep aan de hand van een aantal vaste begrippen zoals beroepscontext, werkzaamheden, rol en verantwoordelijkheden, de complexiteit, typerende beroepshouding van de beroepsbeoefenaar. Ook worden de trends en innovaties omschreven binnen de (veranderende) markt waarin de beroepsbeoefenaar werkt.



- **Kerntaken** kerntaken geven de essentie aan van wat een beroepsbeoefenaar doet. Het zijn kenmerkende en betekenisvolle onderdelen van een beroep. Elke kerntaak wordt beschreven aan de hand van vaste punten (proces, rol en verantwoordelijkheden, complexiteit, betrokkenen, hulpmiddelen, kwaliteit van proces en resultaat, keuzes en dilemma's). Dit is een hulpmiddel voor het opstellen van de beroepscompetenties.
- **Kernopgaven:** kernopgaven zijn kritische beroepssituaties, waarbij sprake is van keuzes, dilemma's, spanningsvelden, problemen en/ of kansen. Met deze kernopgaven komt een beroepsbeoefenaar regelmatig in aanraking en ze zijn kenmerkend voor het beroep. Van de beroepsbeoefenaar wordt hierbij een aanpak en een oplossing verwacht. Ze geven ook de afbreukrisico's weer. Kernopgaven verwijzen naar meerdere kerntaken. Ook hieruit kunnen beroepscompetenties worden afgeleid.
- **Competentiematrix:** hierin heeft u een overzicht en kunt u snel zien welke beroepscompetenties horen bij welke kerntaak en kernopgave.
- **Beroepscompetenties:** een opsomming van de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar waarmee hij beroepsrelevante taken en opgaven aankan. Het veronderstelt de aanwezigheid van onderling samenhangende competentie-elementen zoals: kennis, vaardigheden, houdingen, inzichten en/ of persoonlijke eigenschappen (ook als dat in formulering niet tot uitdrukking komt). Bij een uiteindelijke vertaling naar lesprogramma's door scholen zal men aangeven wat leerlingen moeten leren om een bepaalde competentie te kunnen ontwikkelen. De competenties zijn ingedeeld naar de dimensies: vakmatig-methodisch (VM), bestuurlijk, organisatorisch en strategisch (BOS), sociaalcommunicatief (SC) en bijdragen aan ontwikkeling (ONT).
- **Succescriteria:** Dit zijn de criteria waaraan te zien is of de beroepsbeoefenaar de competenties beheerst. Ze omschrijven het resultaat van een bepaald vakmatige handeling/ gedrag en het proces dat leidt tot dit resultaat en zijn onlosmakelijk verbonden aan de beroepscompetenties. Succescriteria geven aan wat het meest essentieel is en wat kritieke factoren zijn in de beroepsuitoefening.

Mochten er na het lezen van dit beroepscompetentieprofiel toch nog zaken onduidelijk zijn, schroom dan niet om vragen te stellen aan VTL, tnv afdeling Ontwikkeling & Innovatie.

## Beroepscompetentieprofiel Touringcarchauffeur/Reisleider

<b>Algemene informatie</b>	Datum: 18 februari 2004	versie: definitief
Onder regie van kenniscentrum	Afdeling Ontwikkeling & Innovatie	
Ontwikkeld door	B. den Bakker en Petra Sijl - van Veen in samenwerking met de klankbordgroep BCP personenvervoer, voor het besloten busvervoer bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• M. Staal</li> <li>• B. den Bakker</li> <li>• H. de Jager</li> </ul>	
Brondocument(en)	•	
Legitimering beroepscompetentieprofiel		
- op format vereisten door	VTL	d.d. 26 maart 2004
- op inhoud door	STOBB, waarin vertegenwoordigd <ul style="list-style-type: none"> <li>- KNV busvervoer</li> <li>- FNV bondgenotenbond</li> <li>- CNV bedrijvenbond</li> </ul> d.d. 25 maart 2004	

### **Mogelijke functiebenamingen**

- Touringcarchauffeur

### **Loopbaanmogelijkheden**

Een touringcarchauffeur, die aan de start staat van zijn loopbaan binnen het besloten busvervoer, begint gebruikelijk met vervoer zoals schoolvervoer, vaste ritten in de regio om vervolgens dagtochten en pendelvervoer te verzorgen. Daarna komen pendel en verzorgde rondreizen met reisleiding aan de orde. De meerdaagse reis, waarin de touringcarchauffeur optreedt als reisleider, volgt. Dit is het hoogste niveau wat een touringcarchauffeur kan bereiken. Hierbij wordt in hoge mate een beroep op zijn zelfstandigheid, verantwoordelijkheden, toeristische kennis en sociale vaardigheden gedaan.

### **Beroepsbeschrijving**

Beroepscontext  
/werkzaamheden

Een touringcarchauffeur heeft tot taak het uitvoeren en begeleiden van 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. Ook dient de touringcarchauffeur reizigers van informatie met betrekking tot een nadere invulling van dit programma, bijvoorbeeld excursies in de vrije tijd te kunnen voorzien.

Zijn communicatieve vaardigheden staan op een hoog peil en de touringcarchauffeur spreekt de engelse taal zodanig dat hij zelfstandig kan functioneren in het buitenland. Daarnaast is enige beheersing van de duitse en/of franse taal vereist.

De touringcarchauffeur neemt deel aan het verkeer met 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 werkt in de infrastructuur van Nederland en andere Europese landen en wikkelt douaneformaliteiten af. Ook geeft de touringcarchauffeur passagiers informatie over de route en bestemming en de veiligheidsaspecten in de touringcar. De touringcarchauffeur hanteert de in de touringcar aanwezige voorzieningen zoals communicatieapparatuur (waaronder telefoon, microfoon, radio, televisie en video) maar ook temperatuurregulatie (zoals airconditioning) en telematica (zoals navigatiesysteem) professioneel.

#### **WETTELIJKE BEROEPSVEREISTEN:**

De touringcarchauffeur moet wettelijk in het bezit zijn van het rijbewijs D (+ E) en een wettelijk erkend chauffeursdiploma. Daarnaast heersen er aanvullende, door de branche gestelde, eisen. Zo zijn er bedrijven die houder zijn van het ISO9002-certificaat. Daarnaast is zijn er veel toonaangevende touringcarbedrijven die houder zijn van het Keurmerk Touringcarbedrijf. Dit betekent dat de touringcarchauffeur die in dienst is van zo'n bedrijf in het bezit moet zijn van de certificaten Sociale Vaardigheden, Rijvaardigheidsanalyse, CCV Touringcarvervoer, waaronder de certificaten Nationaal verplicht en de certificaten Internationaal optioneel.

Rol en verantwoordelijkheden	<p>De touringcarchauffeur houdt zich aan zijn ritopdracht eventueel begeleidt van een door anderen opgesteld reisprogramma, afhankelijk van het type opdracht. De touringcarchauffeur is verantwoordelijk voor de touringcar en de inzittenden en zorgt te allen tijde voor het zo zorgvuldig, comfortabel en veilig uitvoeren van een reis. 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 snel en doelmatig wijzigingen aanbrengen in de route en het reisprogramma. In geval van calamiteiten handelt hij zelfstandig (ook ingeval van EHBO en reanimatie) en neemt de touringcarchauffeur contact op met zijn werkgever.</p> <p>Een touringcarchauffeur is werkzaam bij een touringcarbedrijf. Vaak ook worden de touringcarchauffeur en de touringcar ingehuurd door bedrijven, particulieren maar ook door instanties zoals scholen en sportverenigingen. Daarnaast rijdt een touringcarchauffeur vaak in opdracht van een touroperator. De touringcarchauffeur/reisleider is voor de passagiers het aanspreekpunt van de bedrijven die de touringcarchauffeur vertegenwoordigt. Tevens is hij ook aanspreekpunt voor hotels en andere dienstverleners. Daarnaast heeft de touringcarchauffeur de functie van intermediair tussen de passagiers en overige, bij de reis betrokken, dienstverleners.</p>
Complexiteit	<p>De toenemende drukte op het wegennet maakt het er niet gemakkelijker op om op tijd en toch comfortabel te rijden. Het gevolg is dat de chauffeur steeds meer moeite heeft om binnen een redelijke tijd zijn rit uit te voeren. Tevens heerst er veelal agressie en onbegrip van andere weggebruikers naar de touringcar. Tevens dient hij het rijden te combineren met microfoongebruik en bediening van andere boordapparatuur. Ook komt agressie/kritiek van de inzittenden naar de touringcarchauffeur steeds vaker voor. De touringcarchauffeur/reisleider dient zijn aandacht over alle passagiers te verdelen.</p> <p>Een complicerende factor waar de touringcarchauffeur in de uitvoering van zijn taken vaak tegenaan loopt zijn de parkeermogelijkheden voor de touringcar in de grotere steden in Nederland als zowel in het buitenland. Daarnaast worden gasten steeds kritischer wanneer het gaat om de kwaliteit van de dienstverlening en de toeristische kennis van de touringcarchauffeur.</p>
Typerende beroepshouding	<p>Voor elke reis geldt dat de touringcarchauffeur 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.</p> <p>Tevens past de touringcarchauffeur zijn gedrag aan aan het type passagier in de touringcar en de het soort reis dat hij uitvoert.</p> <p>De beroepsactiviteiten van de touringcarchauffeur worden hoofdzakelijk individueel uitgevoerd ten dienste van de klanten. Dit vergt een grote mate van verantwoordelijkheid, sociale vaardigheden en een klantgerichte instelling.</p> <p>De chauffeur 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.</p>

**Trends / innovaties**

Marktontwikkelingen	<p>Door ondermeer de gewijzigde behoefte vanuit de markt, treedt de touringcarchauffeur steeds meer op als reisleider.</p> <p>Huidige touringcarreizigers zijn steeds meer bereisd, beter opgeleid en geïnformeerd en stellen dus ook hogere eisen aan de dienstverlening. De invloed van de media speelt hierin een grote rol (zoals reisprogramma's).</p> <p>Veelal wordt van de touringcarchauffeur verlangd dat hij een economische en comfortabele rijstijl hanteert.</p>
Wetgeving	<p>Per 1 oktober 2003 is een nieuwe Europese regelgeving, 2000/56/EG van kracht gegaan waarin de aanscherpingen ten aanzien van het chauffeursdiploma en rijbewijs D staan. Een kandidaat zal dan eerst de drie certificaten van het chauffeursdiploma moet behalen (Verkeer, Techniek personenvervoer, Administratie personenvervoer) voordat hij mag afrijden voor het rijbewijs D.</p> <p>Rond 1 juni 2004 gaat een aangepaste regelgeving van kracht waarin staat dat een kandidaat minimaal de leeftijd van 21 moet hebben om af te mogen rijden voor het rijbewijs D (en eventueel E bij D). Vooralsnog mag een kandidaat met de leeftijd van 18 nog afrijden voor het rijbewijs D (en E bij D). Dit heeft ook als gevolg dat een kandidaat pas op 21 jarige leeftijd kan instromen in een beroepsbegeleidende leerweg opleiding tot touringcarchauffeur/ reisleider.</p> <p>In 2008 gaat de Europese Richtlijn 2003/59/EG van kracht waarin is bepaald dat beroepschauffeurs in het personen- en goederenvervoer ten minste 35 uur aan bijscholing in iedere termijn van vijf jaar hebben ondergaan. Deze regelgeving komt vooral voort uit de Europese wens om de veiligheid op de weg te bevorderen.</p>
Technologische ontwikkelingen	<p>De complexiteit van de cockpit in het algemeen plus de bediening daarvan neemt toe. Voorbeelden hiervan zijn:</p> <p>Telematica (plaatsbepalingssystemen)</p> <p>Black Box</p> <p>Ontwikkelingen omtrent de digitale tachograaf</p>
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	<p>Schaalvergroting door fusies en overnames</p> <p>In het kader van efficiency en bredere inzetbaarheid zijn veel touringcarbedrijven overgegaan tot het aanbieden van en/of samenwerken met andere bedrijven op het gebied van taxi- en openbaar vervoer.</p> <p>Sterke vergrijzing in het touringcarchauffeursbestand waardoor de uitstroom de komende jaren aanzienlijk wordt. Het is van belang voor de bedrijfstak dat de instroom daarom ook nauwlettend wordt gestimuleerd.</p> <p>Het invullen en behandelen van de hoeveelheid documenten neemt toe, in het bijzonder voor touringcarchauffeurs die werkzaam zijn bij een touringcarbedrijf dat houder is van het Keurmerk Touringcarbedrijf.</p>
Internationale ontwikkelingen	<p>Toename van het aantal zogenaamde 'Vlieg/bus reizen' Op het gebied van internationale meerdaagse reizen komt het steeds vaker voor dat een touringcarchauffeur zijn gasten in plaats van in Nederland pas in het buitenland aan boord van de touringcar ontvangt.</p> <p>Doordat binnen de Europese Unie vrij verkeer van goederen en personen is toegestaan neemt de concurrentie vanuit België en Duitsland enorm toe.</p>

***Kerntaken van het beroep***

- 1      Bereidt een reisopdracht voor.
- 2      Voert groepsvervoer uit.
- 3      Voert dagtochten uit.
- 4      Voert pendelritten uit.
- 5      Voert meerdaagse reizen uit.
- 6      Begeleidt passagiers tijdens reis en verblijf.
- 7      Voert preventief en dagelijks onderhoud uit.

Kerntaak 1	Bereidt een reisopdracht voor
Proces	De touringcarchauffeur/reisleider bereidt zijn reis voor aan de hand van de ritopdracht van diverse soorten reizen door heel Europa. Aan de hand daarvan maakt hij een route-tijdplanning. Hierbij houdt hij rekening met actuele weers- en verkeerssituaties, de groep gasten en het soort reis. Ook verzamelt hij ook toeristische informatie van de route en bestemming. Tot de reisvoorbereiding behoort tevens de rijklaar-controle van de touringcar, voorbereiding van catering en vermaak en het controleren van de benodigde reisbescheiden en documentatie.
Rol / verantwoordelijkheden	De touringcarchauffeur is zelf verantwoordelijk voor het goed voorbereiden van zijn ritopdracht. Hij moet de extra informatie, zoals actuele weers- en verkeerssituaties of aanvullende toeristische kennis, zelfstandig verzamelen en ordenen. Een goede reisvoorbereiding geeft rust en zelfvertrouwen aan de touringcarchauffeur.
Complexiteit	Het type reis is bepalend voor de complexiteit van de taak.
Betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkgever.</li> <li>• Opdrachtgever.</li> <li>• Planner touringcarbedrijf.</li> <li>• Overige dienstverleners zoals hotels, ANWB etc.</li> </ul>
(Hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reisgids.</li> <li>• Rij-opdracht (vervoersopdracht).</li> <li>• Naslagwerken zoals boeken, kaarten en plattegronden.</li> <li>• Internet.</li> <li>• Collega's.</li> <li>• Telematica.</li> </ul>
Kwaliteit van proces en resultaat	Een gedegen voorbereiding is één van de basiselementen voor het laten slagen van de reis.
Keuzes en dilemma's	<p><b>ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID</b></p> <p>Indien bij de voorbereiding van de reis blijkt dat de touringcarchauffeur problemen met betrekking tot bijvoorbeeld de actuele weers- en verkeerssituaties, arbeidstijdenbesluit en arbo-omstandigheden verwacht dan moet de touringcarchauffeur afwegen wanneer de leidinggevende (planner, werkgever) ingeschakeld moet worden en wanneer zelfstandig zoeken naar een oplossing gewenst is.</p>

Kerntaak 2	Voert groepsvervoer en ongeregeld vervoer uit
Proces	Groepsvervoer wordt volgens een vast schema/rooster uitgeoefend en is geregeld vervoer. Onder het groepsvervoer wordt verstaan: schoolvervoer, groepsvervoer voor bedrijven, versterkingsritten voor het openbaar vervoer. Ongeregeld vervoer is vervoer dat niet volgens een dienstregeling wordt uitgeoefend. Voorbeeld hiervan is de servicelijn. Het betreft hier vervoer zonder reisprogramma voor het verblijf. De touringcarchauffeur /reisleider neemt aan het verkeer deel met een bus, eventueel voorzien van een aanhangwagen of ski-bak. Dit vindt plaats binnen de door wet- en regelgeving bepaalde kaders.
Rol / verantwoordelijkheden	Bij deze kerntaak ligt de nadruk op het rijden met de touringcar en het vervoer van A naar B voor geregeld en ongeregeld vervoer. Deze kerntaak vergt een grote mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van de reis. Tevens dient de touringcarchauffeur/reisleider de reis op comfortabele en veilige wijze uit te voeren. Daarnaast is hij het visitekaartje van het touringcarbedrijf; opdrachtgever (bij de servicelijn eveneens voor de betreffende touroperator). Tevens is de inzet en toewijding van de touringcarchauffeur bepalend voor het welslagen van de opdracht. (zie voorheen)
Complexiteit	De complexiteit zit hoofdzakelijk in de complicerende factoren van de verkeersdeelname zoals de variatie en afwisseling in weers- en wegomstandigheden. Daarnaast speelt het type passagier ook een grote rol. De touringcarchauffeur dient zijn gedrag hierop aan te passen. Bij geregeld vervoer is het tijdsaspect de belangrijkste factor. Bij ongeregeld vervoer is het comfort veelal het belangrijkste uitgangspunt.
Betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passagiers.</li> <li>• Mede-weggebruikers.</li> <li>• (Hulp)instanties.</li> <li>• Werkgever.</li> <li>• Planner.</li> <li>• Opdrachtgever.</li> </ul>
(Hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Touringcar met evt. aanhanger.</li> <li>• Communicatieapparatuur.</li> <li>• Kaarten en plattegronden.</li> <li>• Telematica.</li> <li>• Ritopdracht.</li> </ul>
Kwaliteit van proces en resultaat	Er wordt service geleverd die tenminste voldoet aan de verwachtingen van de klanten (zowel opdrachtgever als passagiers). Het proces dient in een dienstverlenende houding te worden uitgeoefend. Bij dit proces hoort een dienstverlenende beroepshouding waarin de touringcarchauffeur tenminste nakomt datgene wat moet. Het betreft hier datgene waarop de klant op basis van de koop recht heeft. De tweede schaal in het dienstverlenend werken is uit te voeren datgene wat hoort. Het betreft hier die diensten die normaliter van de dienstverlener verwacht mogen worden. De laatste schaal is datgene wat kan en betreft het daadwerkelijk klantgerichte handelen. Dit zijn extra prestaties die boven datgene wat moet en hoort uitgaan en zijn niet opeisbaar door de klant.
Keuzes en dilemma's	<p><b>OPDRACHT OF ALTERNATIEF?</b></p> <p>De chauffeur staat voor het dilemma dat hij een afweging moet maken tussen het belang van het volgens afspraak uitvoeren van het reisprogramma of vanwege tijdsdruk een alternatieve route moet kiezen.</p> <p>In een groot aantal gevallen kan de reisopdracht niet worden gehaald, door verschillende oorzaken. De oorzaak kan bij de planning van het touringcarbedrijf liggen maar kan ook te maken hebben met Arbeidstijdenbesluit, arbo-omstandigheden, verkeersopstoppingen, ongevallen, wegopbrekingen, volle wegen – kortom, omstandigheden waaraan de chauffeur niets aan kan doen. De touringcar loopt vertraging op of er moet een afwijkende route worden gekozen. De chauffeur moet op dat moment besluiten of hij een alternatieve route kiest, een eventuele opdrachtgever waarschuwt maar mag nooit de keuze maken om dan maar onveilig te gaan rijden. De servicelijn is deel van (vakantie) reis, hierop dient het gedrag van de touringcarchauffeur dan ook aangepast te worden.</p>

Kerntaak 3	Voert dagtochten uit
Proces	Onder het dagtochten wordt verstaan: dagtochten voor derden en dagtochten georganiseerd door het touringcarbedrijf. Dagtochten zijn toerwagenritten en ongeregeld vervoer dat zich uitstrekt over een periode van maximaal 24 uur en vinden hoofdzakelijk in Nederland of de omliggende landen plaats. De touringcarchauffeur/reisleider neemt aan het Europese verkeer deel met een touringcar. Dit vindt plaats binnen de door nationale en internationale wet- en regelgeving bepaalde kaders. De touringcarchauffeur/reisleider houdt zich daarbij aan een door anderen opgesteld reisprogramma. Hij is de gastheer voor zijn passagiers. Hij informeert de passagiers over het reisdoel en de reisomgeving. Hij dient de reizigers aan bij accommodatie, zoals horecagelegenheden, bezienswaardigheden, en evt. andere vervoersvormen. Als de situatie dat vereist, zal de touringcarchauffeur snel en doelmatig wijzigingen aanbrengen in de route en het reisprogramma waarbij hij zijn uiterste best doet geen afbreuk aan het reisprogramma te doen. De touringcarchauffeur / reisleider wikkelt douaneformaliteiten af en als er zich problemen in of rond het voertuig voordoen, moet de touringcarchauffeur / reisleider handelend optreden. Dit kan in de Nederlandse, Engelse, Duitse of Franse taal zijn.
Rol / verantwoordelijkheden	Deze kerntaak vergt een grote mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. De chauffeur is voor belangrijke mate verantwoordelijk voor het slagen van de dagtocht. De chauffeur is verantwoordelijk voor zowel de touringcar als de groep. Deze taak gaat veel verder dan het rijden alleen; de veiligheid van de passagiers en hemzelf zijn belangrijk. Hij is het visitekaartje van het touringcarbedrijf. Tevens is de inzet en toewijding van de touringcarchauffeur bepalend voor het welslagen van de opdracht.
Complexiteit	Complicerende factoren zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeidstijdenbesluit en arbo-omstandigheden.</li> <li>• De variatie en afwisseling in weers- en wegomstandigheden.</li> <li>• Vervoeren van verschillende typen passagiers.</li> <li>• Weinig tijd voor het herstellen van fouten.</li> <li>• Verkeersremmende maatregelen zoals rotondes en drempels.</li> <li>• Veel verschillende bestemmingen en vaak late planning.</li> <li>• Dounafaciliteiten.</li> </ul>
Betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passagiers.</li> <li>• Mede-weggebruikers.</li> <li>• Douane.</li> <li>• hotelier / personeel horeca.</li> <li>• (hulp)instanties.</li> <li>• Werkgever.</li> <li>• Planner.</li> <li>• Opdrachtgever.</li> </ul>
(Hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Touringcar met evt. aanhanger.</li> <li>• Communicatieapparatuur.</li> <li>• Kaarten en plattegronden.</li> <li>• Telematica.</li> <li>• Ritopdracht.</li> <li>• Toeristische informatie.</li> </ul>
Kwaliteit van proces en resultaat	Er wordt service geleverd die tenminste voldoet aan de verwachtingen van de klanten (zowel opdrachtgever als passagiers). Het proces dient in een dienstverlenende houding te worden uitgeoefend. Bij dit proces hoort een dienstverlenende beroepshouding waarin de touringcarchauffeur tenminste nakomt datgene wat moet. Het betreft hier datgene waarop de klant op basis van de koop recht heeft. De tweede schaal in het dienstverlenend werken is uit te voeren datgene wat hoort. Het betreft hier die diensten die normaliter van de dienstverlener verwacht mogen worden. De laatste schaal is datgene wat kan en betreft het daadwerkelijk klantgerichte handelen. Dit zijn extra prestaties die boven datgene wat moet en hoort uitgaan en zijn niet opeisbaar door de klant.

<b>Kerntaak 3</b>	<b>Voert dagtochten uit</b>
Keuzes en dilemma's	<p><b>OPDRACHT OF ALTERNATIEF?</b></p> <p>De chauffeur staat voor het dilemma dat hij een afweging moet maken tussen het belang van het volgens afspraak uitvoeren van het reisprogramma of vanwege tijdsdruk een alternatieve route moet kiezen.</p> <p>In een groot aantal gevallen kan de reisopdracht niet worden gehaald, door verschillende oorzaken. De oorzaak kan bij de planning van het touringcarbedrijf liggen maar kan ook te maken hebben met Arbeidstijdenbesluit, arbo-omstandigheden, verkeersopstoppingen, ongevallen, wegopbrekingen, volle wegen – kortom, omstandigheden waaraan de chauffeur niets aan kan doen. De touringcar loopt vertraging op of er moet een afwijkende route worden gekozen. De chauffeur moet op dat moment besluiten of hij een alternatieve route kiest, een eventuele opdrachtgever waarschuwt maar mag nooit de keuze maken om dan maar onveilig te gaan rijden. Indien gekozen moet worden voor een alternatieve route dan zal de touringcarchauffeur de gasten hier vooraf over moeten informeren.</p>

<b>Kerntaak 4 Voert pendelritten uit</b>	
Proces	Pendelvervoer is vervoer van vooraf in groepen samengebrachte reizigers van dezelfde plaats van vertrek naar dezelfde plaats van bestemming door verscheidene heen- en terugreizen. Overal waar pendelvervoer wordt genoemd wordt dit geacht internationaal lijndienstvervoer te omvatten. Het betreft hier vervoer zonder reisprogramma voor het verblijf veelal ingehuurd door een touroperator. De touringcarchauffeur/reisleider neemt aan het Europese verkeer deel met een bus, eventueel voorzien van een aanhangwagen of ski-bak. Dit vindt plaats binnen de door wet- en regelgeving bepaalde kaders. Als de situatie dat vereist, zal de touringcarchauffeur snel en doelmatig wijzigingen aanbrengen in de route. De touringcarchauffeur / reisleider wikkelt douaneformaliteiten af.
Rol / verantwoordelijkheden	Bij deze kerntaak ligt de nadruk op het rijden met de touringcar en het vervoer van A naar B. Deze kerntaak vergt een grote mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. De chauffeur is verantwoordelijk voor de veiligheid van de passagiers en hemzelf. Daarnaast is hij visitekaartje van het touringcarbedrijf en de eventuele touroperator waarvoor hij in dienst rijdt. Tevens is de inzet en toewijding van de touringcarchauffeur bepalend voor het welslagen van de opdracht.
Complexiteit	De complexiteit zit hoofdzakelijk in de complicerende factoren van de verkeersdeelname zoals de variatie en afwisseling in weers- en wegomstandigheden. Het pendelvervoer is seizoensgebonden wat maakt dat dit type vervoer vaak uitgevoerd moet worden op drukke snelwegen wat extra oplettendheid van de chauffeur vraagt. Pendelvervoer is daarnaast intensief doordat dit vaak 's nachts wordt uitgevoerd, de passagier soms onderweg voorzien moeten worden van catering en dit vervoer lange werktijden kent. Daarnaast speelt het type passagier dat de touringcarchauffeurs vervoert ook een grote rol. Hij dient zijn houding hierop aan te passen. Tevens is het parkeren van de touringcar op plaats van bestemming niet altijd gemakkelijk evenals dat een goede accommodatie voor de chauffeur is geregeld waar hij rusten alvorens de terugrit van zijn pendel uit te mogen voeren.
Betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passagiers.</li> <li>• Medeweggebruikers.</li> <li>• Douane.</li> <li>• (Hulp)instanties.</li> <li>• Werkgever.</li> <li>• Planner.</li> <li>• Opdrachtgever.</li> <li>• Reisleiding op plaats van bestemming.</li> </ul>
(Hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Touringcar met evt. skibak en/of aanhanger.</li> <li>• Communicatieapparatuur.</li> <li>• Kaarten en plattegronden.</li> <li>• Telematica.</li> <li>• Ritopdracht.</li> <li>• Sneeuwkettingen.</li> </ul>
Kwaliteit van proces en resultaat	Er wordt service geleverd die tenminste voldoet aan de verwachtingen van de klanten (zowel opdrachtgever als passagiers). Het proces dient in een dienstverlenende houding te worden uitgeoefend. Bij dit proces hoort een dienstverlenende beroepshouding waarin de touringcarchauffeur tenminste nakomt datgene wat moet. Het betreft hier datgene waarop de klant op basis van de koop recht heeft. De tweede schaal in het dienstverlenend werken is uit te voeren datgene wat hoort. Het betreft hier die diensten die normaliter van de dienstverlener verwacht mogen worden. De laatste schaal is datgene wat kan en betreft het daadwerkelijk klantgerichte handelen. Dit zijn extra prestaties die boven datgene wat moet en hoort uitgaan en zijn niet opeisbaar door de klant.

<b>Kerntaak 4</b>	<b>Voert pendelritten uit</b>
Keuzes en dilemma's	<p><b>OPDRACHT OF ALTERNATIEF?</b></p> <p>De chauffeur staat voor het dilemma dat hij een afweging moet maken tussen het belang van het volgens afspraak uitvoeren van het reisprogramma of vanwege tijdsdruk een alternatieve route moet kiezen.</p> <p>In een groot aantal gevallen kan de reisopdracht niet worden gehaald, door verschillende oorzaken. De oorzaak kan bij de planning van het touringcarbedrijf liggen maar kan ook te maken hebben met Arbeidstijdenbesluit, arbo-omstandigheden, verkeersopstoppingen, ongevallen, wegopbrekingen, volle wegen – kortom, omstandigheden waaraan de chauffeur niets aan kan doen. De touringcar loopt vertraging op of er moet een afwijkende route worden gekozen. De chauffeur moet op dat moment besluiten of hij een alternatieve route kiest, een eventuele opdrachtgever waarschuwt maar mag nooit de keuze maken om dan maar onveilig te gaan rijden. Indien gekozen moet worden voor een alternatieve route dan zal de touringcarchauffeur de gasten hier vooraf over moeten informeren.</p>

<b>Kerntaak 5 Voert meerdaagse reizen uit</b>	
Proces	Onder meerdaagse reizen wordt verstaan: meerdaagse reizen al dan niet uitgevoerd in Nederland voor derden, meerdaagse reizen georganiseerd door het touringcarbedrijf, meerdaagse reizen al dan niet in Nederland voor touroperators. Meerdaagse reizen is vervoer dat zich uitstrekt over meer dan 24 uur en vindt door heel Europa plaats. De passagiers en touringcarchauffeur verblijven in accommodatievormen zoals hotels, afhankelijk van de inhoud van de meerdaagse reis. De touringcarchauffeur is de gastheer tijdens de gehele vakantie, eigenlijk voor 24 uur per dag. Hij is organisatorisch en informatie verstrekend bezig en moet vaak het initiatief tonen in de activiteiten die ondernomen worden. Hij dient de reizigers aan bij accommodatie en eventuele andere vervoersvormen. Hij informeert en adviseert de passagiers over reisdoel en reisomgeving. De touringcarchauffeur/ reisleider neemt aan het Europese verkeer deel met een touringcar, eventueel voorzien van een aanhangwagen of ski-bak. Dit vindt plaats binnen de door wet- en regelgeving bepaalde kaders. De touringcarchauffeur/reisleider houdt zich daarbij aan een door anderen opgesteld reisprogramma. Als de situatie dat vereist, zal de touringcarchauffeur snel en doelmatig wijzigingen aanbrengen in de route en het reisprogramma zonder daaraan afbreuk te doen. De touringcarchauffeur / reisleider wikkelt douaneformaliteiten af en als er zich problemen in of rond het voertuig voordoen, moet de touringcarchauffeur /reisleider handelend optreden. Ook bij problemen in het hotel of restaurant moet de chauffeur bemiddelend optreden. Dit kan in de Nederlandse, Engelse, Duitse of Franse taal zijn.
Rol / verantwoordelijkheden	Deze kerntaak vergt een grote mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Tevens is de inzet en toewijding van de touringcarchauffeur bepalend voor het welslagen van de opdracht. De chauffeur is verantwoordelijk voor de veiligheid van de passagiers en hemzelf. Daarnaast is hij de vertegenwoordiger van het touringcarbedrijf. In sommige gevallen reist er een reisleider mee. In dat geval moeten goede afspraken gemaakt worden ten aanzien van de taakverdeling.
Complexiteit	Complicerende factoren zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De variatie en afwisseling in weers- en wegomstandigheden.</li> <li>• Verwachtingspatroon van de passagiers. Deze ligt bij meerdaagse reizen hoger.</li> <li>• Vervoeren van verschillende typen passagiers.</li> <li>• Verkeersremmende obstakels zoals rotondes en drempels.</li> <li>• Het optreden bij problemen staat soms onder grote tijdsdruk en gaat gepaard met veel spanning van zichzelf en andere betrokkenen.</li> </ul>
Betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passagiers.</li> <li>• Mede-weggebruikers.</li> <li>• Douane.</li> <li>• Hotelier / personeel horeca.</li> <li>• Attracties.</li> <li>• Andere dienstverlenende instanties.</li> <li>• (Hulp)instanties.</li> <li>• Werkgever.</li> <li>• Planner.</li> <li>• Opdrachtgever.</li> </ul>
(Hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Touringcar met evt. skibak en/of aanhanger.</li> <li>• Communicatieapparatuur.</li> <li>• Telematica.</li> <li>• Kaarten en plattegronden.</li> <li>• Telematica.</li> <li>• Ritopdracht.</li> <li>• Toeristische informatie.</li> </ul>

<b>Kerntaak 5</b>	<b>Voert meerdaagse reizen uit</b>
Kwaliteit van proces en resultaat	Er wordt service geleverd die tenminste voldoet aan de verwachtingen van de klanten (zowel opdrachtgever als passagiers). Het proces dient in een dienstverlenende houding te worden uitgeoefend. Bij dit proces hoort een dienstverlenende beroepshouding waarin de touringcarchauffeur tenminste nakomt datgene wat moet. Het betreft hier datgene waarop de klant op basis van de koop recht heeft. De tweede schaal in het dienstverlenend werken is uit te voeren datgene wat hoort. Het betreft hier die diensten die normaliter van de dienstverlener verwacht mogen worden. De laatste schaal is datgene wat kan en betreft het daadwerkelijk klantgerichte handelen. Dit zijn extra prestaties die boven datgene wat moet en hoort uitgaan en zijn niet opeisbaar door de klant.
Keuzes en dilemma's	<p><b>OPDRACHT OF ALTERNATIEF?</b></p> <p>De chauffeur staat voor het dilemma dat hij een afweging moet maken tussen het belang van het volgens afspraak uitvoeren van het reisprogramma of vanwege tijdsdruk een alternatieve route moet kiezen.</p> <p>In een groot aantal gevallen kan de reisopdracht niet worden gehaald, door verschillende oorzaken. De oorzaak kan bij de planning van het touringcarbedrijf liggen maar kan ook te maken hebben met Arbeidstijdenbesluit, arbo-omstandigheden, verkeersopstoppingen, ongevallen, wegopbrekingen, volle wegen – kortom, omstandigheden waaraan de chauffeur niets aan kan doen. De touringcar loopt vertraging op of er moet een afwijkende route worden gekozen. De chauffeur moet op dat moment besluiten of hij een alternatieve route kiest, een eventuele opdrachtgever waarschuwt maar mag nooit de keuze maken om dan maar onveilig te gaan rijden. Indien gekozen moet worden voor een alternatieve route dan zal de touringcarchauffeur de gasten hier vooraf over moeten informeren.</p>

<b>Kerntaak 6 Begeleidt passagiers tijdens reis en verblijf</b>	
Proces	De touringcarchauffeur/reisleider begeleidt en informeert passagiers tijdens dagtochten, meerdaagse reizen en pendels door heel Europa. Hij dient reizigers aan bij accommodaties attracties en diverse soorten aansluitend vervoer. Hij dient reizigers, van advies met betrekking tot een nadere invulling van dit programma, bijvoorbeeld een avondprogramma of excursies in de vrije tijd. Hij licht passagiers voor met betrekking tot de meest gangbare bestemmingen, de veiligheidsvoorschriften en douaneformaliteiten. Hij gaat om met klachten maar probeert bij voorkeur klachten te voorkomen. Mochten zich conflicten voordoen dan bemiddelt de touringcarchauffeur daarin maar raakt niet in het conflict betrokken. In geval van onvoorziene omstandigheden bij reizigers (ziekte of als een passagier de reis voortijdig af moet breken) neemt hij maatregelen.
Rol / verantwoordelijkheden	Deze kerntaak vergt een grote mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Tevens is de inzet en toewijding van de touringcarchauffeur bepalend voor het welslagen van de opdracht.
Complexiteit	Van de chauffeur wordt een grote mate van flexibiliteit en inventiviteit verwacht. Voorvallen tijdens een reis zijn niet standaard. Het risico van het belanden in onverwachte situaties is hoog. Van de chauffeur wordt wel verwacht dat hij een oplossing heeft. Als de reis met reisleider wordt uitgevoerd ligt de complexiteit van deze taak lager. Dan is het echter wel noodzakelijk dat de touringcarchauffeur en reisleider afspraken maken m.b.t. de taakverdeling. Daarnaast heeft de touringcarchauffeur te maken met de uiteenlopende belangen van de passagiers of de opdrachtgever. De diversiteit van de verwachtingspatronen van zowel de reizigers als opdrachtgever is complex met name in het kader van het begeleiden van passagiers. De touroperator vindt veelal dat een touringcarchauffeur alles voor zijn passagiers moet doen als het maar binnen acht uur gebeurt. Echter, de touringcarchauffeur is gedwongen dit binnen de gestelde regels en mogelijkheden uit te voeren. Tevens is een hoge mate van zelfstandigheid van de touringcarchauffeur vereist. De touringcarchauffeur komt op een nette, assertieve manier voor zichzelf op.
Betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passagiers.</li> <li>• Personeel horeca en accommodaties.</li> <li>• Mede-weggebruikers.</li> <li>• Werkgever.</li> <li>• (evt) Reisleider.</li> </ul>
(Hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reisprogramma.</li> <li>• Reisgids.</li> <li>• Ritopdracht.</li> <li>• Chauffeurshandleiding.</li> <li>• Reisdocumentatie.</li> <li>• Communicatieapparatuur.</li> </ul>
Kwaliteit van proces en resultaat	Er wordt service geleverd die tenminste voldoet aan de verwachtingen van de klanten (zowel opdrachtgever als passagiers). Het proces dient in een dienstverlenende houding te worden uitgeoefend. Bij dit proces hoort een dienstverlenende beroepshouding waarin de touringcarchauffeur tenminste nakomt datgene wat moet. Het betreft hier datgene waarop de klant op basis van de koop recht heeft. De tweede schaal in het dienstverlenend werken is uit te voeren datgene wat hoort. Het betreft hier die diensten die normaliter van de dienstverlener verwacht mogen worden. De laatste schaal is datgene wat kan en betreft het daadwerkelijk klantgerichte handelen. Dit zijn extra prestaties die boven datgene wat moet en hoort uitgaan en zijn niet opeisbaar door de klant.
Keuzes en dilemma's	<b>KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING OF DOELMATIGHEID</b> De touringcarchauffeur staat voor de opgave om een goede afweging te maken tussen de kwaliteit van de dienstverlening en de doelmatigheid van de bedrijfsvoering. In principe moet de kwaliteit van de dienstverlening voorop staan, maar de doelmatigheid van de bedrijfsvoering mag niet uit het oog verloren worden.

<b>Kerntaak 7 Voert preventief en dagelijks onderhoud uit</b>	
Proces	<p>Alhoewel voor veel touringcarbedrijven geldt dat deze kerntaak niet meer tot de standaard werkzaamheden van de touringcarchauffeur behoort komt het toch nog voor. Het preventief en dagelijks onderhoud beperkt zich tot die zaken die nodig zijn om de reis goed te kunnen laten verlopen. Het heeft betrekking op de touringcar en eventueel de aanhanger. Deze kerntaak heeft betrekking op het preventief en dagelijks onderhoud tijdens een meerdaagse reis of het uitvoeren van een pendel. Onder deze kerntaak wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokaliseren en verhelpen van eenvoudige storingen.</li> <li>• Reinigen exterieur en interieur.</li> <li>• Omleggen sneeuwkettingen.</li> <li>• Controleren oliepeil, koelvloeistof, evt. shades.</li> <li>• Ramen wassen etc.</li> <li>• Bus opruimen.</li> </ul>
Rol / verantwoordelijkheden	Zodra de touringcarchauffeur het bedrijfsterrein verlaat is hij verantwoordelijk voor de touringcar.
Complexiteit	Aangezien de complexiteit van de elektronica toeneemt zijn sommige onderdelen van het onderhoud te specialistisch geworden en is de touringcarchauffeur niet meer in staat deze zelf uit te voeren.
Betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkgever.</li> <li>• Technische dienst.</li> <li>• Planning.</li> <li>• ITS</li> </ul>
(Hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checklist (Keurmerk Touringcarbedrijf).</li> <li>• Technische hulpmiddelen en gereedschappen.</li> <li>• Handboek van de touringcarfabrikant.</li> </ul>
Kwaliteit van proces en resultaat	Juiste staat van een voertuig waarmee het vervoer verricht kan worden en de veiligheid en het comfort van alle inzittenden van de touringcar zoveel mogelijk gegarandeerd wordt.
Keuzes en dilemma's	<p><b>WEL OF NIET GAAN RIJDEN</b></p> <p>De touringcarchauffeur staat voor het dilemma dat hij moet beoordelen of het voertuig in staat is om de dienst mee uit te voeren. Indien dit dilemma zich voordoet op het bedrijfsterrein dan is deze keuze niet aan de touringcarchauffeur. Indien dit dilemma zich voordoet buiten het bedrijfsterrein dan wordt deze keuze om wel of niet verder te gaan rijden in nauw overleg met de werkgever gemaakt.</p>

***Kernopgaven van het beroep*****1 VERKEERSVEILIGHEID**

De touringcarchauffeur staat voor de opgave om zijn passagiers veilig en comfortabel door het steeds drukker wordende verkeer te vervoeren. De bus kan vertraging oplopen of er moet een afwijkende route worden gekozen. De chauffeur moet op dat moment besluiten hoe hij zich het best kan conformeren aan het reisprogramma maar dan wel op een veilige en comfortabele wijze.

**2 REPRESENTATIVITEIT EN KLANTVRIENDELIJKHEID**

De touringcarchauffeur/reisleider staat voor de opgave van de uitvoering van een dienstverlenend beroep. Voor elke reis geldt dat de chauffeur het visitekaartje is van het bedrijf waar hij voor werkt maar ook voor de bedrijfstak. Van een touringcarchauffeur wordt verwacht dat hij vriendelijk en een behulpzame gastheer met gezag is. Zijn sociale vaardigheden zijn veelal doorslaggevend voor het succes van de reis.

**3 BIJHOUDEN VAKKENNIS**

De touringcarchauffeur staat voor de opgave zijn vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen.

**Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken**

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNTAAK						
		1	2	3	4	5	6	7
vakmatig-methodisch (VM)								
1	Reisvoorbereiding	X			X			
2	Reisuitvoering groepsvervoer		X					
3	Reisuitvoering dagtochten			X				
4	Rituitvoering pendelvervoer				X			
5	Reisuitvoering meerdaagse reizen					X		
6	Rijden met een touringcar		X	X	X	X		
7	Verkeersdeelname		X	X	X	X		
8	Reisbegeleiding					X	X	
9	Voorlichting geven			X		X	X	
10	Levensreddend handelen		X	X	X	X	X	
11	Voertuigonderhoud	X						X
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)								
14	Verantwoordelijk handelen	X	X	X	X	X	X	
sociaal-communicatieve (SC)								
12	Klantgericht handelen		X	X	X	X	X	
13	Probleemoplossend handelen		X	X	X	X		X
ontwikkelings (ON)								
15	Bijhouden van vakkennis		X	X	X	X		X

**Overzichtschema beroepscompetenties en kernopgave**

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNOPGAVE				
		1	2	3	4	5
vakmatig-methodisch (VM)						
1	Reisvoorbereiding	X		X		
2	Reisuitvoering groepsvervoer	X	X	X		
3	Reisuitvoering dagtochten	X	X	X		
4	Rituitvoering pendelvervoer	X				
5	Reisuitvoering meerdaagse reizen	X	X	X		
6	Rijden met een touringcar	X				
7	Verkeersdeelname	X		X		
8	Reisbegeleiding		X			
9	Voorlichting geven		X	X		
10	Levensreddend handelen			X		
11	Voertuigonderhoud			X		
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)						
14	Verantwoordelijk handelen	X	X			
sociaal-communicatieve (SC)						
12	Klantgericht handelen	X	X			
13	Probleemoplossend handelen	X	X			
ontwikkelings (ON)						
15	Bijhouden van vakkennis			X		

**Beroepcompetenties met succescriteria**

<b>Nr. 1 Reisvoorbereiding</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De touringcarchauffeur is in staat om op adequate wijze een dagtocht, pendel of meerdaagse reis door heel europa voor te bereiden zodat het vervoer volgens het reisprogramma en wetgeving uitgevoerd kan worden.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelen informatie over programma, reisdoel, omgeving en passagiers.</li> <li>• Bepalen optimale route aan de hand van landkaarten, een routeplanner en stadsplattegronden.</li> <li>• Uitzetten van een tijd-routeplanning waarin route, dagdeel, plaats, soort weg, aantal kilometers, tijdstip, in- en uitstaptijden van passagiers opgenomen zijn.</li> <li>• Rekening houden met weers- en verkeersomstandigheden.</li> <li>• Berekenen van rij- en rusttijd.</li> <li>• Controleren van de reisbescheiden op aanwezigheid en geldigheid.</li> <li>• Signaleren van tekorten in de reisbescheiden en deze melden.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het vervoer kan volgens wettelijke eisen en bedrijfsvoorschriften uitgevoerd worden.</li> <li>• Het vervoer kan volgens het reisprogramma uitgevoerd worden.</li> </ul>

<b>Nr. 2 Reisuivoering groepsvervoer en ongeregeld vervoer</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De touringcarchauffeur/reisleider is in staat om op adequate wijze groepsvervoer en ongeregeld vervoer uit te voeren zodat aan de vervoersopdracht wordt voldaan en passagiers tevreden zijn.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is gastheer in de bus.</li> <li>• Ontvangen vervoersopdracht.</li> <li>• Reisvoorbereiding.</li> <li>• Ontvangst reizigers.</li> <li>• Informeert reizigers over veiligheidsvoorschriften in de bus.</li> <li>• Beheer reisbescheiden.</li> <li>• Handelen bij problemen.</li> <li>• Reizigers aandienen bij aansluitend vervoer.</li> <li>• Reizigers aandienen bij accommodatie.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passagiers en werkgever zijn tevreden.</li> <li>• De vervoersopdracht wordt correct uitgevoerd.</li> </ul>

<b>Nr. 3 Reisuivoering dagtochten</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De touringcarchauffeur/reisleider is in staat om op adequate wijze dagtochten uit te voeren zodat aan de vervoersopdracht wordt voldaan en passagiers tevreden zijn.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontvangen vervoersopdracht.</li> <li>• Reisvoorbereiding.</li> <li>• Ontvangst reizigers.</li> <li>• Informeert reizigers over de veiligheidsvoorschriften in de bus.</li> <li>• Informeert reizigers over reisdoel.</li> <li>• Informeert reizigers over omgeving.</li> <li>• Beheer reisbescheiden.</li> <li>• Verzorgt catering en vermaak.</li> <li>• Afwickelen douaneformaliteiten.</li> <li>• Handelen bij problemen.</li> <li>• Reizigers aandienen bij aansluitend vervoer.</li> <li>• Reizigers aandienen bij accommodatie.</li> <li>• In de engelse taal.</li> <li>• In de duitse of franse taal.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De passagiers en werkgever zijn tevreden.</li> <li>• De vervoersopdracht wordt correct uitgevoerd.</li> </ul>

<b>Nr. 4 Reisuivoering Pendelritten</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De touringcarchauffeur/reisleider is in staat om op adequate wijze internationale pendelritten uit te voeren zodat aan de vervoersopdracht wordt voldaan en passagiers tevreden zijn.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontvangen vervoersopdracht.</li> <li>• Reisvoorbereiding.</li> <li>• Evt. afspraken maken met reisleiding.</li> <li>• Ontvangst reizigers.</li> <li>• Informeert reizigers over de veiligheidsvoorschriften in de bus.</li> <li>• Afhankelijk van het soort pendelvervoer informeert hij de reizigers over reisdoel.</li> <li>• Afhankelijk van het soort pendelvervoer informeert hij de reizigers over omgeving.</li> <li>• Beheer reisbescheiden.</li> <li>• Verzorgt catering en vermaak.</li> <li>• Afwikkelen douaneformaliteiten.</li> <li>• Handelen bij problemen.</li> <li>• in de Engelse, Duitse of Franse taal.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De passagiers en werkgever zijn tevreden.</li> <li>• De vervoersopdracht wordt correct uitgevoerd.</li> </ul>

<b>Nr. 5 Reisuivoering meerdaagse reizen</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De touringcarchauffeur/reisleider is in staat om op adequate wijze internationale meerdaagse reizen uit te voeren zodat aan de vervoersopdracht wordt voldaan en passagiers tevreden zijn.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is gastheer tijdens de gehele reis.</li> <li>• Ontvangen vervoersopdracht.</li> <li>• Reisvoorbereiding.</li> <li>• Evt. afspraken maken met reisleiding.</li> <li>• Ontvangst reizigers.</li> <li>• Informeert reizigers over de veiligheidsvoorschriften in de bus.</li> <li>• Informeert reizigers over reisdoel.</li> <li>• Informeert reizigers over omgeving.</li> <li>• Beheer reisbescheiden.</li> <li>• Verzorgt catering en vermaak.</li> <li>• Afwikkelen douaneformaliteiten.</li> <li>• Handelen bij problemen.</li> <li>• Reizigers aandienen bij aansluitend vervoer.</li> <li>• Reizigers aandienen bij accommodatie.</li> <li>• In de engelse, duitse of franse taal.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De passagiers en werkgever zijn tevreden.</li> <li>• De vervoersopdracht wordt correct uitgevoerd.</li> </ul>

<b>Nr. 6 Rijden met een touringcar</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De touringcarchauffeur is in staat om op adequate wijze een touringcar te besturen door Europa zodat passagiers veilig en comfortabel vervoerd worden
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipeert op weg- en weers- en verkeersomstandigheden.</li> <li>• Gedraagt zich zo in het verkeer dat hij de veiligheid van de passagiers en medeweggebruikers niet in gevaar brengt.</li> <li>• Hanteert een energiezuinige rijstijl.</li> <li>• Gebruikt communicatieapparatuur zonder nadelige gevolgen voor de verkeersveiligheid.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veilig en comfortabel vervoer.</li> </ul>

<b>Nr. 7 Verkeersdeelname</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De touringcarchauffeur is in staat om op adequate wijze met een voertuig professioneel deel te nemen aan het verkeer en dit te combineren met het gebruik van de microfoon en andere boordapparatuur. Zodat de reizigers veilig en comfortabel vervoerd worden.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipeert op weg-, weers- en verkeersomstandigheden.</li> <li>• Handelt volgens de verkeersregels en relevante gedragsregels, aanwijzingen en verkeerstekens.</li> <li>• Is zich bewust van de relatie tussen economische en milieu-aspecten én een juiste rijstijl.</li> <li>• Beperkt zoveel mogelijk verkeersrisico's en factoren die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden.</li> <li>• Houdt zich daarbij aan de (internationale) wetgeving en CAO.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionele verkeersdeelname.</li> </ul>
<b>Nr. 8 Reisbegeleiding</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De touringcarchauffeur is in staat om adequaat passagiers te begeleiden tijdens de uitvoering van de reizen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft een voorbeeldfunctie naar de rest van de groep.</li> <li>• Leidt excursies eventueel met behulp van derden.</li> <li>• Zorgt voor vermaak tijdens de reis.</li> <li>• Ontvangst van reizigers in de touringcar.</li> <li>• Aandienen bij accommodaties en hotels.</li> <li>• Aandienen van reizigers bij aansluitend vervoer.</li> <li>• Adviseren van reizigers.</li> <li>• Optreden bij problemen onderling.</li> <li>• Optreden bij problemen in hotel, accommodatie en andere dienstverleners.</li> <li>• Optreden bij ziekte of ongeval.</li> <li>• Voelt zich verantwoordelijk voor zijn gasten.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passagiers zijn tevreden over optreden chauffeur.</li> </ul>
<b>Nr. 9 Voorlichting geven</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De touringcarchauffeur is in staat om op adequate wijze voorlichting te geven zodat reizigers voldoende geïnformeerd zijn.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afhankelijk van het type reiziger inschatten hoeveel toeristische informatie nodig is.</li> <li>• Brengt de informatie op een aantrekkelijke manier.</li> <li>• Geeft informatie over de veiligheidsvoorschriften in en rond het voertuig.</li> <li>• Geeft informatie over douaneformaliteiten.</li> <li>• Geeft informatie over omgeving.</li> <li>• Geeft informatie over het programma en aanvullende activiteiten.</li> <li>• Geeft informatie over de veiligheidsvoorschriften in en rond een accommodatie.</li> <li>• Beantwoord vragen van passagiers.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reizigers zijn tevreden over toeristische informatie.</li> <li>• Reizigers kennen de veiligheidsvoorschriften.</li> <li>• Reizigers weten wat te verwachten bij de douane, dienstverleners van horeca en de omgeving.</li> </ul>

<b>Nr. 10 Levensreddend handelen</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De touringcarchauffeur is in staat om op adequate wijze levensreddende handelingen te starten en te vervolgen maar weet ook hoe en wanneer hij professionele hulp moet schakelen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Past de belangrijkste punten van de eerste hulp bij ongevallen toe.</li> <li>• Start en vervolgt een reanimatie tot er deskundige hulp arriveert.</li> <li>• Verricht in geval van inadequate ademhaling, bewusteloosheid en bloedingen de vereiste handelingen.</li> <li>• Stopt een slagaderlijke bloeding door gebruik te maken van de afdrukplaatsen.</li> <li>• Past de handgrepen van Rautek toe bij de noodzakelijke verplaatsing van een slachtoffer.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een slachtoffer wordt overgedragen aan de professionele hulpverlening.</li> </ul>
<b>Nr. 11 Voertuigonderhoud</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De touringcarchauffeur is in staat om op adequate wijze voor zijn functie noodzakelijke voertuigonderhoud uit te voeren met als doel het voertuig geschikt te houden voor personenvervoer
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert het voertuig aan de binnen- en buitenkant op geschiktheid voor het werk, conform regelgeving.</li> <li>• Herkent de meest voorkomende technische storingen aan de hand van het instructieboekje.</li> <li>• Verhelpt eenvoudige technische storingen aan de hand van het instructieboekje.</li> <li>• Verwisselt onderdelen zoals een wiel, lampjes, V-snaar, aircofilters etc.</li> <li>• Legt sneeuwkettingen om.</li> <li>• Stelt schades aan interieur en exterieur vast.</li> <li>• Meldt de storing of schade aan de juiste functionaris, conform de bedrijfsrichtlijn.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het voertuig is en blijft geschikt voor het vervoer van personen.</li> </ul>
<b>Nr. 12 Klantgericht handelen</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De touringcarchauffeur/reisleider is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor een duidelijke, vriendelijke, vlotte, efficiënte en persoonlijke service aan de passagiers
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schept een gastvrije stemming door gedrag en uitstraling.</li> <li>• Inventariseert klachten en wensen en leeft zich daarbij in, in de omstandigheden van de passagier.</li> <li>• Doet alles binnen de bestaande mogelijkheden om ervoor te zorgen dat aan de behoefte van de passagier wordt voldaan.</li> <li>• Vangt passagiers op die slecht nieuws hebben ontvangen of brengt zelf slecht nieuws over, ondersteunt de passagiers daarbij.</li> <li>• Biedt excuses aan voor verstoringen en geeft alternatieven aan.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevreden en goed geïnformeerde passagiers.</li> </ul>

<b>Nr. 13 Probleemoplossend handelen in het verkeer</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De touringcarchauffeur is in staat om op adequate wijze op te treden in geval van problemen in het verkeer, zodat het probleem opgelost wordt en de gevolgen beperkt.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt, na een verkeersongeval, maatregelen om uitbreiding van schade of gevaar te voorkomen.</li> <li>• Neemt na een ongeval of aanrijding maatregelen met betrekking tot het bedrijf, het voertuig en de passagiers.</li> <li>• Hanteert bij ongevallen de juiste meldingsprocedure hanteren aan de eigen meldkamer en/of de professionele hulpdiensten.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beperken van de materiele en immateriële schade.</li> <li>• Oplossing van het probleem.</li> </ul>

<b>Nr. 14 Verantwoordelijk handelen</b>	
<b>Beroepscompetentie BOS</b>	De touringcarchauffeur/reisleider is in staat om op adequate wijze te handelen in overeenstemming met de aan hem/haar toegekende verantwoordelijkheid
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt zelfstandig en lost problemen op zorgvuldige wijze op.</li> <li>• Bewaart onder grote werkdruk overzicht, laat zich niet beïnvloeden door grote werkdruk.</li> <li>• Bewaakt en houdt rekening met eigen gezondheid, geeft tijdig grenzen aan.</li> <li>• Presenteert zichzelf en het bedrijf als een bewust optredende en betrouwbare partij.</li> <li>• Zorgt voor een verzorgd en representatief uiterlijk.</li> <li>• Heeft een positieve instelling en fungeert daarbij als voorbeeld voor de collega's.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een gezonde touringcarchauffeur/reisleider.</li> <li>• Tevreden en goed geïnformeerde passagiers.</li> <li>• Een positieve bijdrage aan het imago van het bedrijf.</li> </ul>

<b>Nr. 15 Bijhouden van vakkennis</b>	
<b>Beroepscompetentie ON</b>	De touringcarchauffeur is in staat om op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Blijft op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van veiligheid, levensreddende handelingen, milieu en vakbekwaamheid.</li> <li>• Volgt benodigde cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkeling van het bedrijf en materieel.</li> <li>• Medewerker die aan de bijscholingseisen voldoet.</li> </ul>