Водій таксі

|  |
| --- |
| **Обов’язки водіїв таксі**:* перевозити пасажирів до місця призначення
* безпечно керувати автомобілем
* подорож має бути безпечною для водія і для інших людей
* допомагати пасажирам з багажем
* забезпечувати належний технічний стан таксі та організовувати необхідне технічне обслуговування
* забезпечувати постійну чистоту та охайність транспортного засобу
* демонструвати професіоналізм при виконанні обов'язків таксиста

Існують деякі відмінності між обов'язками водіїв таксі в межах міста та за його межами. |

**Читання**

**Водії таксі щодня:**

* читають знаки та інструкції правил дорожнього руху
* слідкують за оновленнями правил дорожнього руху
* читають інформацію про пасажирів і замовлення
* читають повідомлення та записи зі станції виклику таксі
* перевіряють замовлення та повідомлення на таксометрі
* перевіряють замовлення та повідомлення у різних додатках

**Водії таксі постійно:**

* читають інформацію щодо нових процедур
* читають повідомлення про порушення
* читають описи маршрутів на картах або GPS
* перевіряють повідомлення про помилки на таксометрі
* читають графіки змін
* читають повідомлення та електронні листи

**Водії таксі час від часу:**

* знаходять відповідну інформацію в довіднику водія
* вивчають закони та нормативні акти, угоди та документи, що стосуються таксі
* читають навчальні матеріали
* читають та знайомляться з новими процедурами
* шукають інформацію в технічних посібниках
* читають інформацію про перевезення багажу та пакунків
* читають інформацію та форми, пов'язані з власним працевлаштуванням
* ознайомлюються з правилами водіння та відпочинку
* читають про медичну ідентифікацію людей із серйозними захворюваннями
* вивчають єдині правила

**Письмо**

**Водії таксі щодня:**

* реєструють пасажирів і бронювання
* реєструють платежі за день
* повідомляють, вільні вони чи зайняті, і підтверджують бронювання на таксометрі
* реєструють свою зміну

**Водії таксі постійно:**

* реєструють технічні проблеми та відхилення
* повідомляють керівництву про інциденти
* пишуть повідомлення про помилки та проблеми іншим водіям або старшому на зміні
* пишуть повідомлення та електронні листи

**Водії таксі час від часу:**

* повідомляють про нещасні випадки, пограбування або загрозливі ситуації, а також фіксують їх документально
* повідомляють про пошкодження матеріалів або завдання шкоди людям, а також фіксують це документально
* повідомляють та фіксують випадки вандалізму та крадіжок
* передають скарги пасажирів
* повідомляють про помилки таксометра власнику ліцензії/станції виклику таксі
* пишуть звіти про відхилення
* пишуть конспекти під час навчання та письмово відповідають на курсах
* заповнюють форми, пов'язані з власним працевлаштуванням

**Навички усного мовлення**

**Водії таксі щодня:**

* привітно зустрічають пасажирів
* просять пред'явити проїзні документи або оплатити
* обговорюють з пасажирами те, куди вони їдуть
* ввічливо допомагають пасажирам у посадці та висадці з транспортного засобу
* офіційно спілкуються з іншими водіями
* розуміють важливість якісного надання послуг і вільно спілкуються у різних ситуаціях
* повідомляють про будь-які інциденти під час робочої зміни
* беруть участь у неформальних бесідах з пасажирами та колегами

**Водії таксі постійно:**

* повідомляють про проблеми під час руху та просять про допомогу
* вирішують питання з пасажирами
* керують непередбачуваними ситуаціями
* конструктивно відповідають на критику
* реагують на особливі запити
* отримують повідомлення та інструкції
* знають, як допомогти пасажирам з особливими потребами
* інформують пасажирів про переваги використання додатків компанії

**Водії таксі час від часу:**

* спілкуються з керівниками про потребу в наданні інформації чи допомоги
* спілкуються з керівництвом у разі хвороби чи смерті
* знають, як поводитися з нетверезими, конфліктними та агресивними пасажирами
* знають, як діяти в надзвичайних ситуаціях
* знають, як донести до клієнта його право поскаржитися на транспорт
* слухають інструктаж про нові процедури та правила
* співпрацюють та спілкуються з тими, хто бере участь у навчанні
* беруть участь у тренінгах з охорони праці та здоров’я
* беруть участь у нарадах та вносять свої пропозиції
* обговорюють з керівником ефективність роботи співробітників
* повідомляють про інциденти або нещасні випадки

**Лічба**

**Водії таксі щодня:**

* перевіряють оновлення стосовно методів оплати та розрахунків
* перевіряють оплату та видають правильну здачу
* розраховують та контролюють залишок готівки за рахунок продажів у кредит
* розраховують знижки
* зчитують та оцінюють цифрову інформацію з приладів на приладовій панелі
* розраховують споживання палива або запас ходу, що залишився, залежно від стилю водіння
* планують та вибирають маршрут руху з урахуванням дорожніх умов та екологічних наслідків
* враховують потребу клієнта в найдешевшому способі подорожі

**Водії таксі постійно:**

* перевіряють власну платіжну відомість
* реєструють власні поїздки
* розраховують час, необхідний для виконання замовлення
* перевіряють тиск у шинах і, за потреби, підкачують їх повітрям
* вимірюють товщину шин і оцінюють, чи вона достатня
* читають і знаходять напрямки на картах, GPS або в дорожніх книгах
* оцінюють висоту і довжину транспортного засобу для безпечного водіння

**Водії таксі час від часу:**

* оцінюють, чи не перевищує кількість пасажирів ліміт, встановлений законом
* читають та оцінюють числову інформацію стосовно технічних характеристик
* оцінюють замовлення та планують подальше керування автомобілем на основі регламенту робочого часу та часу відпочинку
* дізнаються про витрати, пов'язані з оформленням ліцензії на таксі
* дізнаються про ринкові та фінансові умови, пов'язані з роботою в таксі
* використовують карти або GPS, щоб розрахувати відстань та обрати найкращі маршрути

**Навички роботи з цифровими технологіями**

# Водії таксі щодня:

* зчитують дані таксометра
* реєструють свою зміну
* реєструють розрахунки за оплатою після закінчення зміни
* використовують GPS-навігатор, щоб знайти дорогу
* користуються мобільним телефоном

**Водії таксі постійно:**

* надсилають рахунки
* використовують додаток служби виклику або бронювання таксі
* ведуть табель обліку робочого часу
* надсилають повідомлення колегам або керівникам
* залишаються в курсі подій онлайн
* ведуть журнал використання майстерні
* користуються смартфоном або планшетом з різними додатками для вирішення певних задач
* надсилають електронні листи з вкладеннями

**Водії таксі час від часу:**

* реєструють події за допомогою текстових повідомлень
* документують відхилення та аварії за допомогою текстових повідомлень
* роблять фотографії, щоб зафіксувати нещасні випадки тощо
* знаходять в Інтернеті нормативні документи з охорони праці
* заповнюють та відправляють договори
* допомагають клієнтам з платіжними послугами
* використовують різні ресурси для навчання та сертифікації
* слідкують за схваленнями ISO та оновленнями вимог ЄС/ЄЕЗ
* читають навчальні матеріали та використовують програми електронного навчання
* читають новини на сайті служби виклику таксі, щоб бути в курсі подій
* використовують соціальні мережі, щоб бути в курсі подій та рекламувати власний бізнес
* використовують QR-коди та штрих-коди за потреби
* використовують різні цифрові платформи для співпраці та комунікації
* використовують стандартне офісне програмне забезпечення