Grunnleggende ferdigheter på jobben:

Taxisjåfør

|  |
| --- |
| **Arbeidsoppgaver for taxisjåfører**:   * sørge for å frakte passasjerer til riktig destinasjon * kjøre trafikksikkert * ivareta egen og andres sikkerhet * hjelpe passasjerene med bagasje * forsikre seg om at taxien er i forskriftsmessig teknisk stand, og sørge for nødvendig service * sørge for at bilen er ren og ryddig til enhver tid * vise profesjonalitet i utførelse av taxiyrket   Det vil være en del ulikheter mellom taxisjåførers arbeidsoppgaver i og utenfor by. |

**Lesing**

**Hver dag vil taxisjåføren**

* lese skilt og instrukser i trafikken
* oppdatere seg på kjøreforhold
* lese informasjon om passasjerer og bestillinger
* lese beskjeder eller logg fra taxisentralen
* lese bestillinger og beskjeder på taksameteret
* lese bestillinger og beskjeder via ulike apper

**Regelmessig vil taxisjåføren**

* lese informasjon om nye rutiner
* lese avviksmeldinger
* lese rutebeskrivelser i kart eller GPS
* lese beskjeder om feil på taksameteret
* lese skiftplaner
* lese e-post og meldinger

**Av og til vil taxisjåføren**

* finne fram til aktuell informasjon i sjåførens håndbok
* kjenne til de lover og forskrifter, avtaler og dokumenter som har betydning for taxi
* lese opplæringsmateriell
* lese og sette seg inn i nye rutiner
* slå opp i tekniske håndbøker
* lese sikkerhetsinformasjon og rutiner for sikker kjøring
* lese informasjon og skjemaer knyttet til eget arbeidsforhold
* lese kjøre- og hviletidsbestemmelsene
* kunne lese identitetsmerking hos personer med alvorlige sykdommer
* kjenne til uniformsreglementet

**Skriving**

**Hver dag vil taxisjåføren**

* registrere passasjerer og bestillinger
* gjøre klar dagens oppgjør
* melde seg ledig eller opptatt, samt godkjenne bestillinger på taksameteret,
* loggføre eget skift

**Regelmessig vil taxisjåføren**

* loggføre tekniske problemer og avvik
* rapportere hendelser til overordnede
* skrive beskjeder om feil og mangler til andre sjåfører eller skiftledelsen
* skrive e-post og meldinger

**Av og til vil taxisjåføren**

* rapportere og dokumentere hendelser ved uhell, ran eller truende situasjoner
* rapportere og dokumentere skader på materiell eller mennesker
* rapportere og dokumentere hærverk og tyveri
* videreformidle klager fra passasjerer
* rapportere om feilmeldinger fra taksameteret til løyvehaver/taxisentralen
* skrive avviksmelding
* skrive notater og besvarelser i forbindelse med opplæring
* fylle ut ulike skjemaer knyttet til eget arbeidsforhold

**Muntlige ferdigheter**

**Hver dag vil taxisjåføren**

* hilse på passasjerer på en hyggelig måte
* be om å få se reisedokumentasjon eller betaling
* kommunisere med passasjerene om hvor de skal
* hjelpe passasjerer ut og inn av bilen på en høflig måte
* kommunisere formelt med andre sjåfører
* forstå betydningen av å yte service og kjenne godt til ulike kommunikasjonssituasjoner
* rapportere muntlig om hendelser i eget skift
* delta i uformelle samtaler med passasjerer og kolleger

**Regelmessig vil taxisjåføren**

* melde fra om problemer under kjøring og be om hjelp
* løse problemer med passasjerer
* håndtere uforutsette situasjoner
* håndtere kritikk på en konstruktiv måte
* svare på spesielle forespørsler
* ta imot muntlige beskjeder og instrukser
* kjenne til god behandling av passasjerer med spesielle behov
* informere passasjer om fordeler ved å bruke selskapets apper

**Av og til vil taxisjåføren**

* kommunisere med overordnede om behov for informasjon eller assistanse
* kommunisere med ansvarlige ved sykdom og dødsfall
* vite hvordan man behandler ruspåvirkede, truende og voldelige passasjerer
* håndtere nødssituasjoner
* kjenne til og kunne formidle kundens adgang til å klage på transporten og hvordan dette gjøres
* lytte til opplæring i nye rutiner og regelverk
* samarbeide og samtale med andre som deltar i opplæring
* delta i opplæring i HMS
* delta i møter og komme med innspill
* ha medarbeidersamtale med egen leder
* varsle om hendelser og ulykker

**Regning**

**Hver dag vil taxisjåføren**

* kjenne til betalingsformer og oppgjørsformer
* kontrollere betaling og gi korrekt veksel
* ta oppgjør og kontrollere kontantbeholdning mot kredittsalg
* regne ut rabatter
* lese av og vurdere numerisk informasjon fra instrumenter på dashbordet
* beregne drivstoffbruk eller gjenværende rekkevidde i forhold til kjøremønster
* kunne planlegge og velge kjørerute ut ifra veistandard og miljømessige konsekvenser
* ta hensyn til kundens behov for billigste reisemåte

**Regelmessig vil taxisjåføren**

* kontrollere egen lønnsslipp
* loggføre egen kjøring
* beregne tid på kjøreoppdrag
* sjekke dekkenes lufttrykk og fylle riktig mengde luft
* måle dekktykkelse og vurdere om den er god nok
* lese og finne fram i kart, GPS eller veibok
* vurdere høyde og lengde på kjøretøyet for sikker kjøring

**Av og til vil taxisjåføren**

* vurdere om antall passasjerer overskrider lovlig antall
* lese og vurdere numerisk informasjon i forhold til tekniske spesifikasjoner
* vurdere oppdrag og videre kjøring ut fra kjøre- og hviletidsbestemmelsene
* kjenne til de kostnader som ligger til grunn for drift av taxiløyve
* kjenne til markedsmessige og økonomiske vilkår knyttet opp til taxitransport
* bruke kart eller GPS for å regne ut avstander og beste ruter

**Digitale ferdigheter**

# Hver dag vil taxisjåføren

* lese av taksameteret
* loggføre eget skift
* ta oppgjør på eget skift etter endt kjøring
* bruke GPS til å finne fram
* bruke mobiltelefon

**Regelmessig vil taxisjåføren**

* levere regnskap
* bruke sentralens app i forhold til bestillinger
* føre timelister
* sende meldinger til kolleger eller overordnede
* holde seg oppdatert på aktuelle arrangementer via internett
* skrive logg for bruk av verkstedet
* bruke smarttelefon og nettbrett med forskjellige apper tilknyttet oppgaver
* sende e-post med vedlegg

**Av og til vil taxisjåføren**

* loggføre hendelser via meldinger
* dokumentere avvik og ulykker via meldinger
* ta bilder for å dokumentere uhell og lignende
* finne fram til HMS-regelverk via internett
* sende og fylle ut kontrakter
* hjelpe kunder med betalingstjenester
* bruke ulike ressurser for opplæring og sertifisering
* oppdatere seg på ISO-godkjenninger og EU/EØS krav
* lese opplæringsmateriell og bruke e-læringsprogrammer
* finne fram til og lese sentralens nettsider for å holde seg oppdatert
* bruke sosiale medier for å holde seg oppdatert og reklamere for egen virksomhet
* bruke QR- og strekkoder ved behov
* bruke ulike digitale møteplasser for samarbeid og kommunikasjon
* bruke standard kontorprogramvare