



## Oppdragsbeskrivelse Bilag 1.3

### Opplærings skjema



|  |                                    |                                    |                |
|--|------------------------------------|------------------------------------|----------------|
| <b>OPPLÆRINGSSKJEMA – BILLETTKONTROLLØRER AtB AS</b> |                                    |                                    | Dok. nr.:      |
|  |                                    |                                    | Dato: 04.02.15 |
| Utarbeidet av:<br>Magnus Aastrøm                     | Kontrollert av:<br>Knut Espen Øyan | Godkjent av:<br>Harald Storrønning | Side 2 av 3    |

## OPPLÆRINGSSKJEMA FOR BILLETTKONTROLLØRER SOM TJENESTEGJØR FOR AtB AS

Mål:

Opplæringskjemaet skal dokumentere at innleide kontrollører har fått en ensartet grunnopplæring - som skal gjøre dem istand til å opptre som en god representant for AtB.

Kontrolløren skal etter opplæring i tråd med opplæringskjema på side 2, være i stand til å gjennomføre kontroll av billettprodukter fra AtB igjennom å kontrollere at billetten er ekte, at produktet er gyldig med henblikk på tid og sted, og at den reisende har rett på å benytte den aktuelle billetten. Kontrolløren skal videre være i stand til å håndtere billettavvik på en god og profesjonell måte.

Kontrolløren skal videre ha kunnskap som gjør at vedkommende kan veilede reisende i forhold til både kjøp av billetter, og hvordan den reisende kan planlegge og finne informasjon om reisen sin i AtBs offisielle kanaler.

Om opplæringen:

Den grunnleggende opplæringen skal være utført før kontrolløren kan settes i tjeneste for AtB, og opplæringskjemaet skal være utfyllt og signert av både kontrolløren selv og representant for vakselskapet.

Etter teoretisk opplæring skal kontrolløren ha minimum 8 timer praktisk opplæring på kontroll, hvor vedkommende går «utenpå» den øvrige kontrollbemanningen og får veiledning/opplæring.

Dersom en kontrollør ikke har utført kontrolltjeneste for AtB over et tidsrom på 3 måneder, kan AtB kreve at vedkommende må gjennomføre repetisjonsopplæring og gå et skrift utenpå annen kontrollbemanning igjen.

Navn: \_\_\_\_\_ Opplæring påbegynt \_\_\_/\_\_\_-\_\_\_\_\_

|  |                                    |                                    |                |
|--|------------------------------------|------------------------------------|----------------|
| <b>OPPLÆRINGSSKJEMA – BILLETTKONTROLLØRER AtB AS</b> |                                    |                                    | Dok. nr.:      |
|  |                                    |                                    | Dato: 04.02.15 |
| Utarbeidet av:<br>Magnus Aastrøm                     | Kontrollert av:<br>Knut Espen Øyan | Godkjent av:<br>Harald Storrønning | Side 3 av 3    |

| # | Emne                   | Innhold   | Tid (est.)  | Gjennomført dato |
|---|------------------------|---|-------------|------------------|
| 1 | Introduksjon           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Om AtB</li> <li>• Geografi, Ruteområde, linjer etc.</li> <li>• Kundeløfte</li> <li>• Verdigrunnlag</li> <li>• Etikk, service og opptreden</li> </ul>   | 30 min      |                  |
| 2 | Juridiske forhold      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportvedtekter</li> <li>• Takstreglement</li> <li>• Kontrollørhåndbok</li> </ul>   | 2 timer     |                  |
| 3 | Billettprodukter       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enkeltbilletter</li> <li>• Mobiletter</li> <li>• T:kort</li> <li>• Overgangsbilletter</li> <li>• Rabatterte billetter</li> <li>• Skyssebevis og spesialbilletter</li> </ul>  | 1 time      |                  |
| 4 | Kontrollverktøy        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrollmaskiner</li> <li>• Inspector app for mobilett</li> <li>• Kontroll av stud. / honør bevis.</li> <li>• Gyldig/ugyldig billett</li> </ul>  | 1 timer     |                  |
| 5 | Gebyrlegging           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebyrkriterier</li> <li>• Gebyrsatser</li> <li>• Informasjonsinnhenting fra pas.</li> <li>• Praktisk gjennomføring</li> </ul>  | 30 minutter |                  |
| 6 | Dokumentfalsk          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan oppdager vi dok.falsk</li> <li>• Sikring av bevis</li> <li>• Rapportering</li> </ul>   | 1 time      |                  |
| 7 | HMS                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeid ved trafikkert vei</li> <li>• Risikomomenter ved tjeneste</li> <li>• Konfliktbehandling</li> <li>• Avviksrapportering</li> </ul>  | 30 min      |                  |
| 8 | Operativ gjennomføring | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Holdeplasskontroll</li> <li>• Ombordkontroll <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stans av buss, opptreden på hpl.</li> <li>▪ Oppdekking av dører</li> <li>▪ Passasjerinformasjon</li> <li>▪ Avvik/gebyr etc.</li> </ul> </li> </ul> | 1 t 30 min  |                  |
| 9 | Praktisk opplæring     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktisk opplæring under veiledning av erfarne kontrollører</li> </ul>   | 32 timer    |                  |

\_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_\_

Dato

\_\_\_\_\_

Signatur kontrollør

\_\_\_\_\_

Signatur leverandør / vaktsekkap