

Suomen Ammattiliikenne Akatemia Oy

Rahtarinkatu 1
00980
Helsinki

Päiväys/Datum
22.8.2019

Dnro/Dnr
TRAFICOM/375844/05.03.07/2019

Viite/Referens
Liikenne- ja viestintävirastoon 13.8.2019
saapunut hakemuksenne

Koulutusohjelman hyväksyminen

Kuorma- ja linja-auton kuljettajien ammattipätevyyskoulutus.

Hakija

Suomen Ammattiliikenne Akatemia Oy

Asia

Olette hakeneet koulutusohjelmalle hyväksyntää kuorma- ja linja-auton kuljettajien ammattipätevyiden jatkokoulutukseen.

Päätös

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom hyväksyy koulutusohjelman käytön kuorma- ja linja-auton kuljettajien ammattipätevyiden jatkokoulutuksessa. Hyväksyntä on voimassa 22.8.2024 asti

Perustelut

Koulutusohjelma Ammattilainen asiakastyössä täyttää liikenteen palveluista annetun lain sekä kuorma- ja linja-auton kuljettajien ammattipätevyydestä annetun Valtioneuvoston asetuksen koulutusohjelmalle asetetut vaatimukset.

Lisätietoja

Koulutuksen tulee koulutusohjelman mukaisesti kestää seitsemän (7) tuntia.

Koulutusohjelma ei sisällä opetusta turvallisen, taloudellisen ja ympäristöystävällisen ajotavan edistämiseksi.

Opetusta on annettava hyväksytyyn koulutusohjelman mukaisesti sekä koulutuskeskuksen ja koulutusohjelman hyväksymiseen liittyvien ehtojen mukaan.

Sovelletut säännökset

Laki liikenteen palveluista 24.5.2017/320.

Valtioneuvoston asetus kuorma- ja linja-auton kuljettajien ammattipätevyydestä 7.6.2018/434

Päätöksestä perittävä maksu ja sen perusteet

130,00 euroa

Valtion maksuperustelaki (150/1992)

Liikenne- ja viestintäministeriön asetus Liikenne- ja viestintäviraston maksullisista suoritteista (1148/2018)



Jussi-Pekka Laine

Asiantuntija

Liitteet

Koulutuskeskuksen ja koulutusohjelman hyväksymiseen liittyvät ehdot
Valitusosoitus hallinto-oikeudelle
Koulutusohjelma

Ammattilainen asiakastyössä

Koulutuksen tavoite

Auttaa kuljettajia ymmärtämään, miten oma toiminta ja käyttäytyminen vaikuttavat myönteisen asiakaskokemuksen aikaansaamiseen sekä antaa heille käytännönläheisiä työkaluja erilaisten – etenkin haastavien – palvelutilanteiden ammattimaiseen ja myönteiseen hoitamiseen

3.6 tavoite: osata käyttäytyä yrityksen imagoa tukevalla tavalla

Koulutuspäivän kesto 7h

Kohderyhmä

Kuorma- ja linja-autonkuljettajat

Käytettävät opetusmenetelmät ja koulutuksen toteutustapa

Luokkahuonekoulutus. Opetusmenetelmänä käytetään dynaamista ja toiminnallista työskentelyotetta, missä yhdistyvät toimintaympäristön tuntemus (käytännön esimerkit), psykologinen lähestymistapa sekä käytännönläheinen, dialogiin ja harjoitteluun perustuva toteutus, jonka taustalla on vahva tutkimuksellinen tieto.

Kouluttajavaatimus

Kouluttajan tulee olla perehtynyt kouluttamaansa aiheeseen

Koulutuksen sisältö

- Kuljettajan ammattimaisen otteen merkitys asiakkaiden (tilaaja, kaupunkilainen, muu sidosryhmä) kohtaamisessa ja eri palvelutilanteiden hoitamisessa
 - Erilaisten ihmisten toimintatyylien tunnistaminen ja huomioiminen eri palvelutilanteissa ➤ Asiakkaan (tilaaja, asukas, muu sidosryhmän edustaja) kohtaaminen, aktiivinen kuunteleminen ja ongelmien ratkaiseminen
 - Oman toiminnan ja käyttäytymisen ammattimainen hallinta haastavissa palvelutilanteissa (toiminnallista harjoittelua käytännön esimerkkien/asiakaspalautteiden pohjalta)

Kuorma- ja linja-auton kuljettajien ammattipätevyyskoulutus

Koulutuskeskuksen ja koulutusohjelman hyväksymiseen liittyvät ehdot

- 1) Koulutukseen liittyvät ilmoitukset on tehtävä Liikenne- ja viestintäviraston palveluntuottajalle. Ilmoitukset voidaan tehdä myös sähköisesti Liikenne- ja viestintävirastolle.
- 2) Koulutuskeskus vastaa luovuttamiensa tietojen oikeellisuudesta.
- 3) Koulutuskeskuksen on varmistettava koulutettavien henkilöllisyys.
- 4) Mikäli ilmoitus ammattipätevyyskoulutuksen pitämisestä on tehty sähköisesti, niin kaikki siihen koulutukseen liittyvät ilmoitukset tulee tehdä sähköisesti.
- 5) Mikäli koulutuskeskus peruuttaa ilmoittamansa koulutuksen, peruutus on tehtävä ennen koulutuksen päättymistä. Koulutuskeskus vastaa peruutusilmoituksen perillemenosta.
- 6) Mikäli ilmoitettuun koulutukseen tulee muutoksia, on edellä tarkoitettu muutos ilmoitettava viipymättä.
- 7) Mikäli hyväksytyyn koulutusohjelmaan on ilmoitettu kouluttajan pätevyysvaatimus, kouluttajan on pyydettäessä todistettava pätevyytensä koulutuksen antamiseen Liikenne- ja viestintävirastolta tai koulutuksen valvojalle.
- 8) Kouluttaja tai hänen avustajansa eivät voi saada ammattipätevyysmerkintää pitämästään koulutuksesta.
- 9) Yhdessä koulutustilaisuudessa koulutettavien määrä voi olla enintään 100 henkilöä.
- 10) Kuorma- tai linja-autoa ei hyväksytä teoriaopetustilaksi.
- 11) Opetuksessa käytettävien ajoneuvojen ja ajoneuvoyhdistelmien sekä välineiden ja laitteiden on sovelluttava opetussuunnitelman mukaiseen opetukseen.
- 12) Mikäli hyväksyty jatkokoulutusohjelma sisältää useamman koulutuspäivän, tulee koulutuspäivät toteuttaa peräkkäisinä päivinä.
- 13) Jatkokoulutusta saa antaa koulutettavalle ainoastaan yhden koulutuspäivän kalenterivuorokauden aikana.
- 14) Koulutettavan on oltava läsnä koko koulutuksen ajan, jotta koulutuksesta voidaan antaa ammattipätevyysmerkintä koulutettavalle.
- 15) Koulutuskeskuksen on toimitettava pyydettäessä koulutusta koskevia ja koulutuskeskukseen liittyviä tietoja Liikenne- ja viestintävirastolle.
- 16) Teoriaopetuksessa käytettävän virtuaalisen tilan tulee mahdollistaa oppitunnille osallistuminen videoyhteyttä tai muuta vastaavaa teknistä käyttöyhteyttä käyttäen. Lisäksi käyttöyhteyden tulee mahdollistaa oppilaan henkilöllisyyden luotettava todentaminen sekä reaaliaikainen vuorovaikutus opettajan ja oppilaiden välillä koko oppitunnin ajan.

Lisäksi Verkko-opetuksessa:

- Verkko-opetuksessa tulee aina olla vahva sähköinen tunnistautuminen, kun asiakas kirjautuu järjestelmään, jossa verkko-opetus suoritetaan.
- Koulutuskeskuksella tulee olla verkko-opetuksen seuraamiseen käyttöliittymä, jossa opetus on valvottavissa reaaliaikaisesti.
- Verkko-opetuksen on aina sisällettävä tehtäviä, joilla varmistetaan asiakkaan oppiminen. 45 minuutin opetusta kohden tulee olla vähintään yksi tehtävä. Tehtävistä on saatava palaute välittömästi joko järjestelmän tai valvojan kautta.
- Verkko-opetuksen aikana on oltava koulutuksen valvoja, jolla on Kuorma- ja linja-auton kuljettajien ammattipätevyydestä annetun Valtioneuvoston asetuksen edellyttämä opettajan pätevyys ja valvojalla tulee olla riittävä tekninen osaaminen järjestelmän käyttämisestä.
- Koulutettavalla tulee aina olla mahdollisuus reaaliaikaisesti esittää kysymyksiä ja käydä keskustelua valvojan kanssa joko chatilla, ääni- tai videoyhteydellä.
- Verkko-opetus on järjestettävä niin, että Liikenne- ja viestintäviraston valvojalla on mahdollisuus päästä seuraamaan koulutusta.
- Verkko-opetuksen määrä ja aihe tulee olla jokaisen koulutettavan osalta todenneusti näytettävissä jälkikäteen.
- Verkko-opetuksen antamista varten tulee käyttää verkko-opetukseen hyväksyttyä opetussuunnitelmaa.