

Ammattikuljettaja paikallisliikenteessä

1 Koulutusohjelman kohderyhmä ja tavoitteet

Koulutuksen kohderyhmänä ovat paikallisliikenteen linja-autonkuljettajat. Koulutuspäivän tavoitteena on ylläpitää ja kehittää linja-autonkuljettajan ammatillista osaamista.

Koulutuksen tavoitteet osallistujan näkökulmasta:

- Olen sisäistänyt joukkoliikenteen tärkeyden.
- Osaan kertoa, miksi linja-auton kuljettajan työ on niin tärkeä osa toimivaa joukkoliikennettä.
- Osaan kuvata mistä erinomainen asiakaspalvelu rakentuu ja toimia erinomaisena asiakaspalvelijana.
- Olen pohtinut sitä, mikä on hyvää, turvallisuutta lisäävää liikennekäyttäytymistä ja keskustellut siitä kollegoiden kanssa.
- Huomioin monenlaiset matkustajat ja esteettömyyden työssäni

2 Ammattipätevyyden tavoitelauseet

1.4 tavoite: osata ennakoida ja arvioida liikenteen riskejä ja mukautua niihin.

1.6 tavoite: pystyä huolehtimaan matkustajien turvallisuudesta ja mukavuudesta

2.3 tavoite: tuntea matkustajien kuljetusta koskeva säännöstö

3.6 tavoite: osata käyttäytyä yrityksen imagoa tukevalla tavalla

3 Koulutuspäivän kesto ja opetusmenetelmät

Koulutuspäivän kesto on seitsemän oppituntia. Yhden oppitunnin kesto on 45 min. Ohjelmassa voidaan painottaa sisältöjä koulutettavan ryhmän mukaan. Opetusmenetelminä käytetään mm. luennointia, case- esimerkkejä, asiakaspalautteita, videoita, ryhmätöitä sekä harjoituksia, jotka tukevat asiasisällön soveltamista käytäntöön.

Ryhmätyöt ja harjoitukset toteutetaan pääosin pienryhmissä luokkatilassa.

Kouluttaja kiertää ryhmissä ja seuraa ryhmätöiden ja harjoitusten etenemistä sekä tukee osallistujia työskentelyssä. Tehtävien ja harjoitusten ratkaisuja käsitellään yhdessä kouluttajan johdolla keskustellen.

4 Koulutuspäivän ohjelma

Joukkoliikenne

- Tilaajan esittely
 - Tilaajan määrittelemät ohjeet kuljettajille
 - Miten tilaajan on järjestänyt joukkoliikenteen ja miten se vaikuttaa kuljettajaan
- Linja-auton kuljettajan työ

Ammattimainen asiakaspalvelu

- Kuljettajan asiallinen käytös
- Ystävällisyys, rauhallisuus ja kärsivällisyys
- Tilannetaju

Kuljettajan ajotapa

- Turvallisuus
- Pysäkkitoiminta
- Esteettömyys

Yhteenveto

4.1 Harjoituksissa käsitellään seuraavia koulutusohjelman aiheita:

- Hyvä asiakaspalvelu ja vuorovaikutus
- Esteettömyys ja monenlaisuuden huomioiminen
- Tilannetaju erilaisissa arjen liikenteeseen ja asiakaspalveluun liittyvissä tilanteissa