



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kajaanin kaupungin asianhallintajärjestelmässä

KAJDno-2024-76

Haastavien asiakastilanteiden ennakointi ja hallinta 15 osp

Kainuun ammattiopiston paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa. Tutkinnon osa sisältää työelämän paikallisten tarpeiden mukaista osaamista, joka soveltuu useamman kuin yhden työpaikan tarpeisiin. Koulutuksen järjestäjä nimeää tutkinnon osan työelämän toimintakokonaisuuden pohjalta ja määrittää sille laajuuden osaamispisteinä. Koulutuksen järjestäjä määrittelee ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arvioinnin vastaavasti kuin ammatillisissa tutkinnon osissa.

Esitetään Haastavien asiakastilanteiden ennakointi ja hallinta 15 osp paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuvaksi ammatilliseksi valinnaiseksi tutkinnon osaksi. Tutkinnon osan laajuus on 15 osp. Valinnaisesta tutkinnon osasta on laadittu ammattitaitovaatimukset, osaamisen arviointi ja ammattitaidon osoittamistavat.

Tutkinnon osassa yleisenä tavoitteena on, että opiskelija osaa toimia erilaisissa haastavissa asiakaspalvelutilanteissa ja mitoittaa toimintansa oikein.

Liitteet:

1 Haastavien asiakastilanteiden ennakointi ja hallinta 15 osp.pdf

Päätöksen peruste

Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017 (luku 2 ja 3) ja ammatillisten tutkintojen perusteet.

Päätös

Päätän Kainuun ammattiopiston paikalliseksi ammatilliseksi valinnaiseksi tutkinnon osaksi Haastavien asiakastilanteiden ennakointi ja hallinta, laajuus 15 osp. Paikallinen valinnainen tutkinnon osa tulee voimaan 1.11.2024 alkaen.

Lisätietoja asiasta antaa rehtori Anu Kuosmanen, sähköposti muodossa anu.kuosmanen@kao.fi.

Tiedoksi

Koulutuspäälliköt, laatukoordinaattori, Wilma-Primus pääkäyttäjät

Allekirjoitus

Anu Kuosmanen

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Päätös on julkaistu Kajaanin kaupungin verkkosivuilla 25.10.2024



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kajaanin kaupungin asianhallintajärjestelmässä

Oikaisuvaatimus

§ 11

Oikaisuvaatimusohje

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä:

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen), sekä
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Kajaanin kaupungin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa katsotaan asianosaisen saaneen tiedon päätöksestä kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluessa siitä, kun pöytäkirja on julkaistu tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on **Kajaanin kaupungin koulutusliikelaituksen johtokunnalle**.

Postiosoite: PL 133, 87101 Kajaani
Käyntiosoite: Pohjolankatu 13, 87100 Kajaani
Sähköpostiosoite: kajaani@kajaani.fi
Puhelinnumero: 08 61551 (vaihde)



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kajaanin kaupungin asianhallintajärjestelmässä

Kirjaamon aukioloaika: klo 8.00-16.00; juhlapyhien aattoina ja perjantaisin klo 8.00-15.00.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- se, millaista oikaisua vaaditaan
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero. Jos oikaisuvaatimuspäätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä voi pyytää Kajaanin kaupungin kirjaamosta. Yhteystiedot; ks. edellä.