

NÄYTTÖ

Asiakastyö liikuntapalveluissa 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Työyhteisössä työskentely

Opiskelija

- työskentelee osana työyhteisöä ja noudattaa työyhteisön toimintatapoja
- toimii vuorovaikutuksessa ja ottaa huomioon monimuotoisen työyhteisön
- käyttää tarkoituksenmukaisesti työvälineitä ja laitteita
- huolehtii työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä
- noudattaa työturvallisuusohjeita ja säädöksiä
- noudattaa sovittuja aikatauluja ja työaikoja
- hankkii työnsä tueksi tietoa eri tietolähteistä
- käyttää ammattisanastoa
- ratkaisee työtehtävissä esiin tulleita ongelmatilanteita
- pyytää ja hyödyntää palautetta
- tekee vastuullaan olevat työtehtävät ja huomioi toiset työntekijät sekä seuraavat työvaiheet.

Asiakaspalvelussa toimiminen

Opiskelija

- noudattaa asiakaspalvelua koskevia säädöksiä ja organisaation palvelumallia
- on aloitteellinen asiakaspalvelutilanteessa ja selvittää asiakkaan tarpeita
- palvelee asiakasta huomioiden asiakkaan tarpeet
- palvelee asiakasta tutkintokielellä ja vieraalla kielellä
- hyödyntää työssään tuote tai palvelutuntemustaan
- noudattaa organisaation pukeutumiskoodia ja huolehtii ulkoasustaan
- osaa tarvittaessa toimia haasteellisessa palvelutilanteessa
- edistää toiminnallaan myönteistä asiakaskokemusta
- hoitaa asiakaspalvelutilanteen jälkitoimet
- välittää asiakaspalautteita eteenpäin ja hyödyntää asiakaspalautetta työssään.

Liikuntapalveluiden toteuttaminen

Opiskelija

- noudattaa työympäristön ohjeita ja laatuvaatimuksia
- tekee valmistelutyöt sovituissa aikatauluissa
- toimii vuorovaikutuksessa tutkintokielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
- käyttää asianmukaisia varusteita ja välineitä
- ohjaa varusteiden, välineiden ja laitteiden turvalliseen käyttöön
- soveltaa toimintaansa tilanteen vaatimalla tavalla
- hyödyntää tietoa eri kulttuurien erityispiirteistä toimiessaan asiakaspalvelussa
- varmistaa asiakas- ja työturvallisuuden
- huoltaa käytössä olleet välineet, varusteet ja laitteet

- työskentelee ergonomisten periaatteiden mukaisesti
- tarjoaa mahdollisuuksien mukaan lisätuotteita tai palveluita.

Liiketoimintaympäristöön perehtyminen

Opiskelija

- nimeää toimialan keskeisiä toimijoita, kilpailijoita ja sidosryhmiä
- selvittää organisaation liiketoimintamallin ja tunnistaa organisaation keskeisiä työtehtäviä
- tunnistaa vastuullisen ja säädöstenmukaisen liiketoiminnan periaatteita ja hyötyjä organisaatiolle
- tutustuu voimassa olevaan työlainsäädäntöön ja organisaatiossa sovellettavaan työehtosopimukseen.

Asiakasviestinnän toteuttaminen

Opiskelija

- toteuttaa asiakasviestintää sovitussa viestintäkanavissa
- käyttää tarvittavia digitaalisia laitteita sekä palveluita tai sovelluksia
- toimii turvatietoisesti käyttäessään digitaalisia laitteita sekä palveluita tai sovelluksia
- noudattaa ohjaavia säädöksiä sekä organisaation antamia ohjeita tietosuojasta ja salassapidosta
- noudattaa ohjaavia säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta
- tunnistaa yleisimpiä mahdollisia kyber- ja tietoturvauhkia työssään ja osaa mahdollisessa uhkatilanteessa toimia roolinsa mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä asiakastyötä liikuntapalveluita tarjoavassa organisaatiossa. Opiskelija dokumentoi toimintaansa, tekemällä erikseen sovittavat tehtävät. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Näytön kuvaus

- Opiskelija työskentelee näyttösuunnitelman mukaisesti ammattitaitovaatimuksia vastaavissa työtehtävissä. Opiskelija dokumentoi työskentelyään erikseen sovittavilla menetelmillä.

Näyttöön vaadittavat dokumentit

- Työelämässä oppimisen jakson aikainen raportointi
- Suullisen kielitaidon osoittaminen
- Suunnitelma turvallisen liikuntapalvelun luomiseksi
- Itsearviointi.

Opetuksen ydinsisällöt

- Ammattimainen asiakastyöskentely liikuntapalveluita tarjoavassa organisaatiossa Levillä.

**NÄYTÖN ARVIOINTILOMAKE****Asiakastyö liikuntapalveluissa 15 osp**

Opiskelija: _____ Arvioija: _____

Pvm: _____

Asiakastyö liikuntapalveluissa 15 osp					
Osaamisen arviointi					
Tyydyttävä T1	Tyydyttävä T2	Hyvä H3	Hyvä H4	Kiitettävä K5	ARV
toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti	toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti	toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti	suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti	suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat	
toimii yhteistyökykyisesti	toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti	toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa	toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa	toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa	
hyödyntää vieraskielisiä sanoja viestinnässä	muodostaa asiakaspalvelutilanteiden vaatimia lauseita vieraalla kielellä	pystyy neuvomaan asiakasta johdonmukaisesti vieraalla kielellä	keskustelee vieraalla kielellä käyttäen ammattisanastoa	viestii sujuvasti ja tilanteen vaatimalla tavalla vieraalla kielellä	
pystyy työskentelemään lisäohjeiden avulla	tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita	selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista	selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja	soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti	
hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa	hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti	hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti	soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti	esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita	
muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti	muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti	arvioi suoriutumistaan realistisesti	arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan	arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen	
huomioi turvallisuusseikkoja ohjatusti	ottaa huomioon asiakasturvallisuuden omatoimisesti	ymmärtää oman roolinsa turvallisen työympäristön luomisessa	edistää aktiivisesti turvallisuutta työssään	edistää työssään turvallisuutta eri osa-alueilla	

NÄYTÖN ARVIOINTIPÖYTÄKIRJA

Tutkinnonosa Asiakastyö liikuntapalveluissa 15 osp	
Opiskelija	Tutkinto / Ryhmä
Oppilaitos	Näytön ajankohta
Näytön suorituspaikka	
Lyhyt kuvaus näytöstä	

ARVIOINTI

Arvioinnin kohde	Työelämän edustajan arvosana
1. Opiskelijan osaaminen vuorovaikutustilanteissa.	
2. Opiskelijan työosaaminen työyhteisössä.	
3. Opiskelijan osaaminen turvallisen liikuntapalvelun toteuttamisessa.	
KOKONAISARVIO Hylätty / Täydennettävä - T1 - T2 - H3 - H4 - K5	

PERUSTELUJA

--

SUUNNITELMA NÄYTÖN TÄYDENTÄMISESTÄ / UUSIMISESTA

--

Paikka ja aika _____ / _____

Allekirjoitukset ja nimen selvennykset

Opiskelija

Työelämän edustaja

Opettaja