|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lääkealan perustutkinto** | **Asiakaspalvelu lääkealalla** | **Opiskelija:** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ammattitaito-  vaatimus | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 | Näyttösuunnitelma  Arviointi: perustelut ja kommentit |
| **Opiskelija palvelee sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita työtehtävän vastuualueen mukaan** | * noudattaa toimialan säädöksiä ja ohjeita |  | * noudattaa toimialan säädöksiä ja ohjeita |  | * noudattaa toimialan säädöksiä ja ohjeita ja perustelee toimintaansa tiedolla |  |
| * palvelee asiakkaita tutuissa tilanteissa työtehtävän vastuualueen mukaisesti |  | * palvelee asiakkaita tavanomaisissa palvelutilanteissa työtehtävän vastuualueen mukaisesti |  | * palvelee asiakkaita vaihtelevissa palvelutilanteissa työtehtävän vastuualueen mukaisesti |  |
| * käyttäytyy asiallisesti ja kohteliaasti |  | * käyttäytyy asiallisesti, kohteliaasti ja ystävällisesti |  | * käyttäytyy asiallisesti, kohteliaasti ja ystävällisesti |  |
|  |  |  |  | * sopeuttaa käyttäytymisensä erilaisten asiakastilanteiden vaatimalla tavalla |  |
|  |  | * tekee tarvittaessa palvelutilanteeseen liittyvää tiedonhankintaa ja välittää tiedon asiakkaalle |  | * tekee oma-aloitteisesti palvelutilanteeseen liittyvää tiedonhankintaa ja välittää tiedon asiakkaalle |  |
| * hyödyntää tarvittaessa jotain viestintävälinettä ja käyttää tilanteeseen ja välineeseen soveltuvaa kieltä |  | * hyödyntää jotain viestintävälinettä ja käyttää tilanteeseen ja välineeseen soveltuvaa kieltä |  | * hyödyntää eri viestintävälineitä ja käyttää tilanteeseen ja välineeseen soveltuvaa kieltä |  |
| * arvioi omaa toimintaansa |  | * arvioi ja suunnittelee omaa toimintaansa |  | * arvioi, suunnittelee ja kehittää omaa toimintaansa |  |
|  |  |  |  |  | Näyttöpäivä  Arvioijat |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ammattitaito-  vaatimus | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 | Näyttösuunnitelma  Arviointi: perustelut ja kommentit |
| **Opiskelija tekee yhteistyötä farmaseuttisen henkilökunnan tai muiden asiantuntijoiden kanssa** | * kartoittaa asiakkaan tarpeita ja ohjaa asiakasta tarvittaessa asiantuntijan luokse |  | * huomioi asiakkaan tarpeita ja ohjaa asiakasta tarvittaessa asiantuntijan luokse |  | * huomioi oma-aloitteisesti asiakkaan tarpeita ja ohjaa asiakasta tarvittaessa asiantuntijan luokse |  |
| * tekee yhteistyötä muun henkilökunnan kanssa |  | * tekee yhteistyötä joustavasti muun henkilökunnan kanssa |  | * • tekee yhteistyötä joustavasti oman organisaation henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa myös organisaation ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa |  |
|  |  |  |  | * huomioi työssään seuraavan työvaiheen ja toiset työntekijät |  |
|  |  |  |  |  | Näyttöpäivä  Arvioijat |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ammattitaito-  vaatimus | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 | Näyttösuunnitelma  Arviointi: perustelut ja kommentit |
| **Opiskelija noudattaa työpaikan liikeidean mukaista palvelukonseptia** | * hahmottaa työpaikan palvelukonseptin pääpiirteissään |  | * tietää työpaikan palvelukonseptin |  | * ymmärtää työpaikan palvelukonseptin |  |
| * toimii ohjattuna palvelukonseptin mukaisesti myös haastavissa asiakastilanteissa |  | * toimii palvelukonseptin mukaisesti tavanomaisissa tilanteissa mukaan lukien haastavat asiakastilanteet |  | * soveltaa itsenäisesti palvelukonseptia vaihtelevissa tilanteissa mukaan lukien haastavat asiakastilanteet |  |
| * edistää työssään ohjattuna asiakassuhteita |  | * edistää työssään asiakassuhteita |  | * edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita. |  |
|  |  |  |  |  | Näyttöpäivä  Arvioijat |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ammattitaito-  vaatimus | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 | Näyttösuunnitelma  Arviointi: perustelut ja kommentit |
| **Opiskelija hoitaa palvelutilanteeseen liittyvät jälkityöt** | * tekee ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa palvelutilanteissa työryhmän jäsenenä |  | * tekee ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa |  | * tekee ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa |  |
| * ottaa ohjeiden mukaisesti vastaan asiakaspalautetta ja välittää tiedon siitä eteenpäin sovitulla tavalla |  | * hoitaa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti |  | * hoitaa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti |  |
|  |  |  |  | * osallistuu reklamaatioiden hoitoon ohjeiden mukaisesti |  |
|  |  |  |  |  | Näyttöpäivä  Arvioijat |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ammattitaito-  vaatimus | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 | Näyttösuunnitelma  Arviointi: perustelut ja kommentit |
| **Opiskelija huolehtii työympäristön toimivuudesta** | * huolehtii työympäristön siisteydestä ohjeiden mukaisesti |  | * huolehtii työympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä |  | * huolehtii itsenäisesti työympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä |  |
| * huolehtii työssä tarvittavista materiaaleista ja laitteista ohjeiden mukaisesti työryhmän jäsenenä |  | * huolehtii työssä tarvittavista materiaaleista ja laitteista ohjeiden mukaisesti |  | * huolehtii itsenäisesti työssä tarvittavista materiaaleista ja laitteista ja toimii tarvittaessa myös ennakoivasti |  |
|  |  |  |  |  | Näyttöpäivä  Arvioijat |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ammattitaito-  vaatimus | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 | Näyttösuunnitelma  Arviointi: perustelut ja kommentit |
| **Opiskelija työskentelee työryhmän jäsenenä** | * toimii työryhmässä yhteistyökykyisesti |  | * toimii työryhmässä yhteistyökykyisesti ja ystävällisesti |  | * toimii yhteistyökykyisesti, ystävällisesti ja vastuullisesti työryhmässä |  |
|  |  | * ylläpitää omalla toiminnallaan hyvää työilmapiiriä |  | * ylläpitää omalla toiminnallaan hyvää työilmapiiriä ja tunnistaa siihen vaikuttavia seikkoja |  |
|  |  | * tietää oman vastuualueensa työyhteisössä |  | * tietää eri ammattiryhmien vastuualueet työyhteisössä |  |
| * tekee yhteistyötä oman ammattiryhmänsä kanssa |  | * tekee yhteistyötä eri ammattiryhmien kanssa |  | * tekee joustavasti yhteistyötä eri ammattiryhmien kanssa |  |
|  |  |  |  |  | Näyttöpäivä  Arvioijat |

**Ammattitaidon osoittamistavat**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla lääkealan tai muussa soveltuvassa ympäristössä lääketeknikon tehtävissä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.