

OP4k TYÖELÄMÄ JA ASIAKASPALVELU (2 op)

Tavoitteet:

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija

- saa valmiuksia toimia kesä- ja kausityöntekijänä paikallisissa yrityksissä ja kunnan palveluissa, erityisesti asiakaspalvelutehtävissä.
- oppii tuntemaan yleisellä tasolla omat oikeutensa ja velvollisuutensa työntekijänä.
- tutustuu ja oppii työskentelemään erilaisissa asiakaspalvelun työtehtävissä ja oppii edistämään asiakastyytyvää toimintaa omalla toiminnallaan.
- tunnistaa omia vahvuuksiaan työntekijänä ja asiakaspalvelijana, sekä saa valmiuksia oman osaamisensa kehittämiseen.

Keskeiset sisällöt:

- Työntekijän oikeudet ja työntekijöiden yhdenvertainen kohtelu.
- Työntekijän velvollisuudet ja rooli työnantajan edustajana.
- Alle 18-vuotiaan asema työntekijänä.
- Työehtosopimusten ja työsopimuksen keskeiset kohdat:
 - Työaika, palkka, vuosiloma, työvapaat, lomautus, työtodistus ja työsuhteen päättyminen jne.
 - Palvelualan työehtosopimus esimerkkinä.
- Hyvän asiakaspalvelun piirteet sekä sen merkitys yritystoiminnalle ja asiakkaille.
- Erilaiset vuorovaikutustaidot, tilanteenhallinta ja haastavat tilanteet asiakaspalvelussa.
- Miten kehitän itseäni asiakaspalvelijana ja työntekijänä?
- Ranuan paikallinen työtarjonta lukiolaisen näkökulmasta.

Arviointi:

Opintojakso arvioidaan suoritusmerkinnällä.

Hyväksytyt suorituksen edellytyksenä on

- läsnäolo poissaolosäännön puitteissa.
- Lopputyön ja/tai palautettavien tehtävien läpäiseminen hyväksytysti.