

YMPÄRISTÖHUOLLON AMMATTITUTKINTO



1. YMPÄRISTÖHUOLLON TYÖTEHTÄVISSÄ TOIMIMINEN

Kuvaus tutkinnon osasta

"Työelämätaitojen hallinta ympäristöalalla" on **kaikille tutkinnon suorittajille pakollinen tutkinnon osa**.

Tutkinnon osan keskeisintä sisältöä ovat asiakaspalvelutilanteissa toimiminen, työn edellyttämien viestintävälineiden käyttö, työyhteisön kanssa hyvässä vuorovaikutuksessa toimiminen, työyhteisön toimintajärjestelmän ja pelisääntöjen mukaan toimiminen sekä oman toiminnan arviointi ja kehittäminen.

Mitä minun pitää osata suorittaakseni tämän osan?

Sinun tulee osata toimia organisaatiosi toimintatapojen mukaan ja hallita siihen liittyvät asiakaspalvelutilanteet, viestintäkäytännöt, vuorovaikutustaidot sekä itsearviointi.

Voit suorittaa tutkinnon osan käytännön töitä tekemällä tai täydentää suoritustasi erilaisilla kirjallisilla dokumenteilla.

- **Voit osoittaa osaamistasi käytännössä**
 - asiakaspalvelutilanteilla (nimeämällä ne itse)
 - erilaisten viestintävälineiden käytöllä soveltaen niitä sisäiseen ja ulkoiseen viestintään
 - palautteen ja informaation antamisella asiakkaalle suullisesti
 - työskentelemällä itsenäisesti ja ryhmässä edistäen osaltasi myönteistä työilmapiiriä (nimeämällä itse työtilanteet esim. tiimipalaverit, TYKY-/TYHY-toiminnan järjestäminen/osallistuminen siihen)
 - järjestämällä työyhteisön kehittämistilaisuuden (ehdotukset toimintatapojen ja -menetelmien sekä työhyvinvoinnin ja hyvän työilmapiirin kehittämiseksi)
- **Voit osoittaa osaamistasi kirjallisesti**
 - laatimalla asiakastytyväisyyskyselyn sekä analysoimalla tulokset ja viemällä parannusehdotukset käytäntöön
 - laatimalla palautekyselyn työstä ja omasta toiminnastasi ja viedä tarvittaessa palaute eteenpäin
 - tekemällä itsearvioinnin omasta toiminnastani työyhteisön jäsenenä
 - laatimalla tai päivittämällä perehdytyskansion (sisältäen mm. työpaikan toimintajärjestelmän ja pelisäännöt, toimialan voimassa olevan lainsäädännön ja ohjeet, kriisi- ja poikkeustilanteiden ohjeistuksen, palautejärjestelmän ja organisaation viestintäkäytännöt)
 - antamalla palautetta tai informaatiota asiakkaalle esim. kirjeellä tai tiedotteella

Millainen on osan tutkintotilaisuus?

Tähän osaan liittyy yksi tai useampia tutkintotilaisuuksia, jotka järjestetään pääsääntöisesti käytännön asiakaspalvelutyössä työpaikallasi. Käytännön työskentely on ensisijainen tapa osoittaa osaamisesi aiheesta, mutta voit laatia myös kirjallisia dokumentteja täydentämään suoritustasi.

Tutkintotilaisuutesi tulee suunnitella etukäteen ja toteuttaa itse tutkintotilaisuudessa. Tilaisuutta arvioimassa voi olla koko kolmikanta (työnantajan, työntekijän ja opettajan edustajat) tai joku/jotkut heistä, mikäli suoritus jakautuu useampaan osaan. Kun suorituksesi on kasassa kolmikanta, tekee arviointipäätöksensä ja kertoo sen sinulle. Tällöin myös sinä arvioit omaa osaamistasi ja suoriutumistasi tutkintotilaisuudesta.