

ASIAKASPALVELU

Tällä lomakkeella on mainittu ne kriteerit, joita opiskelijan tulisi päästä työelämäjakson aikana suorittamaan työpaikalla. Mikäli kriteerit täyttyvät ja opiskelija pystyy suorittamaan työelämäjaksoon kuuluvan näytön työpaikalla, täyttää opiskelija sähköisen TJK-tietolomakkeen osoitteessa www.mercuria.fi/tjk. Opiskelija täyttää ja lähettää lomakkeen viimeistään kaksi viikkoa ennen työelämäjakson alkua.

Mikäli työelämäjaksoon liittyen tulee kysyttävää, ole yhteydessä Mercurian työelämäkampuseseen tkampus@mercuria.fi.

ASIAKASPALVELU		
Arviointikriteerit	Onnistuuko työpaikalla?	
1. Opiskelija osaa valmistautua asiakaspalveluun osana asiakaslähtöistä liiketoiminnan kokonaisuutta	Kyllä	Ei
hankkii tietoa organisaation toimintaympäristöstä ja kilpailutilanteesta		
suunnittelee työtään erilaisten asiakkaiden tarpeita huomioiden		
valmistautuu palvelutilanteisiin		
toimii asiakaslähtöisesti ja organisaation palvelukonseptin mukaisesti		
ymmärtää oman työtehtävänsä merkityksen osana myönteistä asiakaskokemusta		
2. Opiskelija osaa palvella sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita eri kanavissa hyödyntäen kielitaitoaan	Kyllä	Ei
hoitaa palvelutilanteet eri kanavissa		
palvelee asiakkaita suomen kielellä		
hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä		
hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä (ei ruotsi)		
arvioi omaa suoriutumistaan palvelutilanteissa		
käyttää asiakastietoja työssään huomioiden niihin liittyvät säädökset ja ohjeet		
3. Opiskelija osaa edistää omalla työllään asiakastytyväisyyttä ja myönteistä asiakaskokemusta	Kyllä	Ei
ymmärtää asiakastytyväisyyden merkityksen asiakaskohtamisissa		
toimii omassa työssään myönteistä asiakaskokemusta edistäen		
hoitaa jälkitoimet ohjeiden mukaisesti		
Mahdolliset huomiot		

Lisätietoja Mercurian työelämäkampusen toiminnasta ja opiskelijoiden työelämäjaksoista osoitteesta www.mercuria.fi/tyoelamalle.

Merkonomiopiskelijan työelämäjakso

Mercurian merkonomiopiskelijan opintoihin kuuluu työelämäjakso, joka suoritetaan koulutus- tai oppisopimuksella työelämässä aidossa työympäristöissä.

Työpaikalla käytännön työtehtävissä hankittavan osaamisen tarkoituksena on, että opiskelija tutustuu liiketoiminnan perustutkintoon liittyviin työtehtäviin ja pääsee käytännössä tekemään niitä.

Työelämäjakson loppupuolella opiskelijan on tarkoitus antaa näyttö, jossa hän osoittaa käytännön työtilanteissa, mitä hän osaa. Tämä näyttö arvioidaan nimetyn työpaikkaohjaajan ja ohjaavan opettajan toimesta erikseen sovittuna ajankohtana.

Käytännön järjestelyt

Opiskelijan jaksoa ohjaava opettaja ottaa työpaikkaohjaajaan yhteyttä ja sopii vierailun työpaikalle ensimmäisen kahden työviikon aikana. Tapaamisen aikana opiskelijalle laaditaan koulutus- tai oppisopimus sekä suunnitellaan työpaikalla hankittavan osaamisen sisällöstä, tavoitteista ja käytännön järjestelyistä henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS) mukaisesti. Henkilökohtaisia tapaamisia on työpaikalla vähintään kaksi, toinen jakson alussa suunnittelua ja toinen jakson lopussa arviointia varten.

Yritys nimeää opiskelijalle työpaikkaohjaajan, joka vastaa opiskelijan ohjauksesta työelämäjakson aikana. Tutkinnon osaan liittyvä näyttö arvioidaan kaksikantaperiaatteella, eli arvosanasta päättävät työelämänedustaja ja ohjaava opettaja.

Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) velvoittaa koulutuksen järjestäjän ja työnantajan välille solmittavan koulutus- tai oppisopimuksen työelämäjakson ajaksi. Opiskelijan työaika saa olla enintään kyseisellä työpaikalla noudatettava säännöllinen työaika. Lisäksi alaikäiseen opiskelijaan sovelletaan lakia nuorista työntekijöistä (998/1993) ja työaikalain (872/2019) säännöksiä päivittäisistä lepoajoista, vuorokausilevoista, viikoittaisesta vapaa-ajasta sekä työvuoroluetteloista.

Mercuria tallentaa työelämäjaksoon liittyvät tiedot opiskelijahallintojärjestelmään, josta ne automaattisesti siirtyvät Opetushallituksen hallinnoimaan valtakunnalliseen Koski-tietovarantoon. Koski-tietovaranto sisältää valtakunnallisia perusopetuksen, lukiokoulutuksen ja ammatillisen koulutuksen opintosuoritus- ja tutkintotietoja. (Koski-palvelun tietosuojaseloste: <https://opintopolku.fi/konfo/fi/sivu/koski-palvelun-tietosuojaseloste>)

Koulutussopimus

Opiskelijan suorittaessa työelämäjaksoaan koulutussopimuksella, solmitaan sopimus koulutuksen järjestäjän ja työnantajan välille (laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017). Koulutussopimuksella työskentelevä opiskelija ei ole työsuhteessa eli opiskelijalle ei makseta palkkaa. Koulutussopimus voidaan solmia tutkinnon osaa pienemmistä kokonaisuuksista, yhdestä tutkinnon osasta tai koskemaan useampaa tutkinnon osaa. Opiskelijan työaika saa olla enintään kyseisellä työpaikalla noudatettava säännöllinen työaika.

Oppisopimus

Oppisopimuskoulutus on työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävää koulutusta, jota täydennetään tarvittaessa muissa oppimisympäristöissä tapahtuvalla oppimisella. Oppisopimus perustuu opiskelijan ja työnantajan väliseen kirjalliseen työsopimukseen. Oppisopimuskoulutuksessa noudatetaan sitä koskevia lakeja ja asetuksia, mm. lakia ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) sekä valtioneuvoston asetus ammatillisesta koulutuksesta (673/2017). Lisäksi sovelletaan työlainsäädäntöä sekä mitä työntekijän osalta säädetään työajasta, vuosilomasta, työturvallisuudesta, nuorista työntekijöistä ja työntekijän muusta suojelusta.

Lisäksi koulutuksen järjestäjä ja työnantaja sopivat kirjallisesti oppisopimuskoulutuksen järjestämisestä.

Oppisopimus on määräaikainen sopimus. Oppisopimus voidaan tehdä tutkinnon osittain tai koskemaan koko tutkintoa. Oppisopimukselle ei ole säädetty vähimmäisaikaa. Oppisopimuksessa voidaan sopia koeajasta. Työnantaja maksaa opiskelijalle työehtosopimuksen mukaisen palkan sekä siihen liittyvät sivukulut ja vakuutukset. Opiskelijan lomaoikeus karttuu vuosilomalain mukaisesti, myös silloin kun opiskelija hankkii osaamista koulutuksen järjestäjän muissa oppimisympäristöissä.

Oppisopimuksella työskentelevä opiskelija sitoutuu työn tekemiseen ja henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman mukaiseen osaamisen hankkimiseen työnantajan johdon, valvonnan ja ohjauksen alaisena.

Oppisopimuksella oleva työntekijä on velvollinen työskentelemään keskimäärin vähintään 25 tuntia /viikko.