



Asiakaskokemuksen kehittäminen 15 osp

Sisältö

- Kehittämiskohteen valinta
- Kehittäminen
- Tulosten esittely ja palaute

Liiketoiminnan perustutkinto, OPH-4394-2023

Kehittämiskohteen valinta

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
tunnistaa asiakaskokemuksen merkityksen liiketoiminnalle				
tunnistaa organisaation asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä ja keinoja luoda arvoa asiakkaalle				
hankkii asiakaskokemustietoa				
noudattaa ohjaavia säädöksiä sekä organisaation ohjeita tietosuojasta ja salassapidosta				
noudattaa ohjaavia säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta				
hyödyntää hankkimaansa asiakaskokemustietoa kehittämiskohteen valinnassa ja rajauksessa				

Kehittäminen

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
määrittää valitun asiakasryhmän asiakaspolun				
nimeää asiakaspolulla kosketuspisteitä ja kuvaa niiden merkitystä asiakasryhmälle				
ideoi kehittämissratkaisuja kosketuspisteisiin				
sopii toteutettavasta kehittämissratkaisusta				
määrittää kehittämistavoitteen ja -toimenpiteet				
toteuttaa kehittämistyötä tavoitteiden mukaisesti				
käyttää tarvittavia työvälineitä, materiaaleja, ohjelmistoja tai sovelluksia				
toimii energia- ja resurssiviisaasti				

Tulosten esittely ja palaute

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
esittelee työnsä tuloksia				
kerää palautetta kehittämistoimien hyödyllisyydestä				
arvioi asiakaskokemuksen kehittämisen onnistumista ja tuloksellisuutta				

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä kehittämällä joko organisaation sisäisten tai ulkoisten asiakkaiden asiakaskokemusta työpaikan työympäristössä. Opiskelija tunnistaa asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä, ideoi kehittämissratkaisuja, toteuttaa kehittämistyön sekä esittelee tulokset ja arvioi asiakaskokemuksen kehittämistä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Osaamisen arviointi

Opiskelija

Tyydyttävä 1

- toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti
- tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti

Tyydyttävä 2

- toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti
- tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti

Hyvä 3

- toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti

Hyvä 4

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan

Kiitettävä 5

- suunnittelee toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti
- esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita
- arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen
- ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta