



Kassapalvelut 15 osp

Sisältö

- Työskentely kassapalveluissa ja eri maksutavat
- Asiakaspalvelu kassapalvelutyössä
- Muiden palvelutarjoajien tuotteet ja palvelut

Liiketoiminnan perustutkinto, OPH-2697-2017

Työskentely kassapalveluissa ja eri maksutavat

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
perehtyy kassapalvelutehtävään ja turvallisuusohjeisiin				
noudattaa organisaation pukeutumiskoodia ja huolehtii ulkoasustaan				
hoitaa kassan avaamiseen ja vuoron vaihtoon liittyvät tehtävät				
noudattaa työtään ohjaavia säädöksiä ja organisaation ohjeita				
huolehtii vaihtorahojen riittävydestä				
huomioi asiakkaan kassatyön kaikissa eri vaiheissa				
rekisteröi tuotteita kassajärjestelmään				
korjaa virheitä kassajärjestelmällä				
huomioi kanta-asiakkuuden organisaation toimintatapojen mukaisesti				
toteuttaa lisämyyntiä noudattaen organisaation ohjeita				
vastaanottaa maksuja eri maksutavoilla				
työskentelee kassapalveluissa laatu- ja tehokkuusvaatimusten mukaisesti				
noudattaa organisaation ohjeita rahan käsittelystä				
noudattaa myyntirajoituksia ja tarkistaa henkilöllisyyden				
huolehtii työhyvinvoinnistaan ja ottaa huomioon ergonomian työssään				
ratkaisee työtehtävissä esiin tulleita ongelmatilanteita				
sulkee kassan ja tilittää tarvittaessa kassapohjan				

Asiakaspalvelu kassapalvelutyössä

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
palvelee asiakkaita tutkintokielen lisäksi toisella kotimaisella kielellä tai yhdellä vieraalla kielellä				
varmistaa omalla toiminnallaan kassa-asiain sujuvuutta				
huolehtii lisämyyntituotteiden saatavuudesta				
noudattaa organisaation ohjeita kassalle jääneiden tuotteiden käsittelyssä				
huolehtii pakkausmateriaalin saatavuudesta				
ohjaa tarvittaessa asiakkaita itsepalvelukassalla				
noudattaa työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä				
tuntee keskeisten tuoteryhmien sijainnin ja palveluvalikoimaa				
selvittää tarvittaessa tuotteen varastosaldon				
vastaanottaa asiakaspalautteita ja välittää niitä eteenpäin				
noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita reklamaatioiden hoidossa				
tunnistaa oman työnsä vaikutuksia asiakaskokemukseen				
osaa kertoa tarvittaessa tuotteen takuusta, palautus- tai vaihtomahdollisuuksista				
huolehtii työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä				
noudattaa ohjaavia säädöksiä sekä organisaation antamia ohjeita tietosuojasta ja salassapidosta				
noudattaa ohjaavia säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta				

Muiden palveluntarjoajien tuotteet ja palvelut

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
tuntee muiden palveluntarjoajien tuotteita tai palveluita				
käsittelee kassapalveluihin saapuvia tai lähteviä tilauksia tehtävänsä mukaisesti				
esittelee ja myy muiden palvelun tarjoajien tuotteita tai palveluita				
noudattaa työssään muiden palveluntarjoajien antamia ohjeita koskien heidän tuotteitaan tai palveluitaan				
käyttää tarvittaessa muiden palveluntarjoajien ohjelmistoja				

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä kassapalveluissa työpaikan työympäristössä. Opiskelija työskentelee kassapalveluissa ja ottaa vastaan maksuja eri maksutavoilla. Lisäksi opiskelija palvelee asiakkaita sekä tarjoaa muiden palveluntuottajan tuotteita ja palveluita. 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