

## KAINUUN AMMATTIOPISTO, paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa.

<b>Tutkinto:</b>	Turvallisuusalan perustutkinto
<b>Tutkinnon osan nimi:</b>	Haastavien asiakastilanteiden ennakointi ja hallinta
<b>Laajuus:</b>	15 osp
<b>Voimassa:</b>	1.11.2024
<b>Hyväksytty (rehtorin päätös):</b>	
<b>Tutkinnon osan lisääminen tutkintorakenteeseen:</b>	Lisätään yksittäisille opiskelijoille hakeutuessa tutkinnon osaan.

### Ammattitaitovaatimukset:

Opiskelija osaa

- haastavien asiakastilanteisiin liittyvien lakien ja muiden säädösten perusteet
- tunnistaa ja ennakoi työtehtäväänsä liittyviä uhkia ja toimii sen mukaisesti
- toimia erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ja mitoitaa toimintansa oikein
- varautua ja toimia erilaisissa erityis- ja hätätilanteissa
- toimia yhteistyössä eri viranomaisten kanssa ja noudattaa näiden antamia ohjeita ja määräyksiä
- huomioida päihteiden tai huumaavien aineiden vaikutuksen kohdehenkilön toiminnassa
- huomioida stressireaktioiden vaikutuksen omassa ja kohdehenkilön toiminnassa
- hakea apua työtehtävässä koettuun traumaattiseen kokemukseen
- raportoida työnsä tilanteen vaatimalla tavalla.

### Arviointi:

Ammatilliset tutkinnon osat arvioidaan asteikolla 1–5 tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten ja arviointikriteerien mukaisesti. Osaaminen osoitetaan näytössä.

Opiskelijan osaaminen arvioidaan tutkinnon osittain. Tutkinnon osan arvosana määräytyy sen mukaan, mille arviointiasteikon tasolle opiskelijan osaaminen kokonaisuutena parhaiten sijoittuu.

### 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

## **KAINUUN AMMATTIOPISTO, paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa.**

### 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 ja 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

### **Osaamisen osoittaminen:**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä laatimalla uhkatilanteiden ennakointiin ja hallintaan liittyvän kirjallisen suunnitelman todellisia työtehtäviä vastaaviin tilanteisiin ja olosuhteisiin.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.