|  |
| --- |
| **Tutkinnon suorittaja:** |
| **Työympäristö:** |
| **Tutkinnon osa: Asiakaspalvelu 2.1.1**  |
| **Arvioija:** |
| AmmattitaitovaatimuksetTutkinnon suorittaja * Huolehtii työympäristöstä
* valmistautuu palvelutilanteisiin
* palvelee ulkoista ja sisäistä asiakasta
* hyödyntää kielitaitoaan asiakaspalvelussa
* hoitaa palvelutilanteiden jälkitoimet
* tekee asiakaspalveluun liittyviä toimistotehtäviä
* selvittää toiminnan kannattavuutta
 | Ammattitaidon osoittamistavat:Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa tutkintotilaisuudessa toimien palvelutilanteessa. Työympäristönä voi olla esimerkiksi kauppa, toimisto, pankki tai vakuutusyhtiö, infopiste tai varasto. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä. |
| Katso yllä olevat ammattitaitovaatimukset ja suunnittele työtehtäväsi niin, että voit osoittaa ammattitaitosi. Katso vasemmanpuoleisista sarakkeista, mitä arvioidaan ja mitä kussakin työprosessin vaiheessa tulee osata. Suunnittele ja kirjaa kuhunkin lokeroon selkeitä ja konkreettisia työtehtäviäsi, joilla osoitat ammatillisen osaamisesi.Jos tutkintosuorituksistasi syntyy arviointilomakkeen lisäksi muita asiakirjoja tai sähköisiä dokumentteja, mainitse myös niistä ja liitä ne arviointiaineistoosi. Suunnittele missä ja milloin näytät osaamisesi ja kuka sen työpaikalla arvioi.**Arviointi****Ohje tutkinnon suorittajalle:** Näytä tutkinnon henkilökohtaisesta toteutussuunnitelmastasi arvioinnin kohteittain tutkintosuorituksesi eli työtehtävä tai -prosessi, jolla osoitat ammattitaidon vaatimusten mukaisena. Anna tämä arviointilomake arvioijalle/arvioijille. Tee lopuksi itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi. Liitä tämä arviointilomake arviointiaineistoosi.**Ohje arvioijalle:** Varmista, että tietosi ovat lomakkeella oikein ja täydennä puuttuvat kohdat, työtehtäväsi ja työkokemuksesi ovat avainasemassa. Tutkinnon henkilökohtaisesta toteutussuunnitelmasta näet suunnitellut, arvioitavaksesi tulevat tutkintosuoritukset eli työtehtävät tai – prosessit, joilla ammattitaitovaatimusten mukainen osaaminen osoitetaan. * Ammattitaitovaatimukset (mitä tulee osata),
* arvioinnin kohteet (mitä arvioidaan) ja
* arvioinnin kriteerit (miten hyvin osataan) ovat tällä arviointilomakkeella. Tee arviosi niiden mukaan.

Arvioinnin ja huomiot kirjaat lomakkeelle kriteeristön mukaisena asteikolla * Kiitettävä K3,
* Hyvä H2,
* Tyydyttävä T1 tai
* Hylätty.
 |
| **Arvioinnin kohde** **1. Työprosessien hallinta** |
| Missä ja milloin teen nämä työtehtävät? | Kuka tai ketkä arvioivat osaamiseni arviointikriteerien mukaan? |
| **Oman työn suunnittelu** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja: |
| T1 | * valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti.
 |
| H2 | * suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti.
 |
| K3 | * suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Työn kokonaisuuden hallinta** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja: |
| T1 | * työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti.
* kysyy neuvoa ollessaan epävarma.
* tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta.
 |
| H2 | * työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa laaditun suunnitelman mukaisesti.
* kysyy neuvoa uusissa tilanteissa
* tekee vastuullaan olevat työt.
 |
| K3 | * työskentelee laaditun suunnitelman mukaisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa joustaen tilanteiden vaatimusten mukaisesti.
* toimii valtuuksiensa mukaisesti.
* toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavat työvaiheet ja toiset työntekijät.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Laatutavoitteiden mukainen toiminta** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja: |
| T1 | * toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti.
 |
| H2 | * toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti.
 |
| K3 | * toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Tehokas ja tuloksellinen toiminta** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * toimii ohjattuna tehokkaasti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit.
* edistää ohjattuna työssään asiakas-suhteita.
 |
| H2 | * toimii kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit.
* edistää työssään asiakassuhteita.
 |
| K3 | * toimii kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit.
* edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Oman työn arviointi ja kehittäminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia ja toimii saamansa palautteen mukaisesti.
 |
| H2 | * arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentely-tapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
 |
| K3 | * arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentely-tapojaan.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Työhyvinvoinnista huolehtiminen** |
| Arviointikriteerit (miten hyvin osataan) Tutkinnon suorittaja: |
| T1 | * toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi
 |
| H2 | * toimii terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi.
 |
| K3 | * toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |

|  |
| --- |
| **Arvioinnin kohde****2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta** |
| Missä ja milloin teen nämä työtehtävät? | Kuka tai ketkä arvioivat osaamiseni arviointikriteerien mukaan? |
| **Työmenetelmien ja välineiden käyttö** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * käyttää tutuissa tilanteissa keskeisimpiä työ- ja viestintä-välineitä ja materiaaleja turvallisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
* käyttää ohjattuna työnsä kannalta keskeisiä työväline-ohjelmia A-ajokortti-tasoisesti.
 |
| H2 | * käyttää keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä sekä materiaaleja turvallisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
* käyttää työnsä kannalta keskeisiä työväline-ohjelmia A-ajokortti-tasoisesti.
 |
| K3 | * valitsee sopivat työ- ja viestintävälineet ja materiaalit sekä käyttää niitä turvallisesti vaihtelevissa työtilanteissa organisaation ja valmistajan ohjeiden mukaisesti.
* käyttää työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |

|  |
| --- |
| **Arvioinnin kohde****3. Työn perustana olevan tiedon hallinta** |
| **Valmistautuminen** |
| Missä ja milloin teen nämä työtehtävät? | Kuka tai ketkä arvioivat osaamiseni arviointikriteerien mukaan? |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * hyödyntää ohjattuna tietoja esim. tuotteista, palveluista, kilpailu-tilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä.
 |
| H2 | * hyödyntää tietoja esim. tuotteista, palveluista, kilpailu-tilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä.
 |
| K3 | * hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietojaan esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä sekä muista sidosryhmistä.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Työympäristöstä huolehtiminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * huolehtii ohjattuna työympäristönsä toimivuudesta.
* selvittää opastettuna työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia.
 |
| H2 | * huolehtii työympäristön toimivuudesta ja viihtyvyydestä ottaen huomioon organisaation ohjeet.
* selvittää työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia.
 |
| K3 | * huolehtii oma-aloitteisesti työympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon organisaation ohjeet.
* selvittää työyhteisöä koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Palvelutilanteen hoitaminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * palvelee ohjatusti asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti mukaan lukien haasteelliset asiakastilanteet.
* noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia tutuissa palvelutilanteissa.
* toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät.
* vastaa ohjattuna asiakkaan tavan-omaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin.
* – ottaa vastaan ja välittää tarvittaessa edelleen tavanomaisia ulkoisilta ja sisäisiltä asiakkailta saamiaan viestejä.
 |
| H2 | * palvelee asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti mukaan lukien haasteelliset asiakastilanteet.
* noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia tavanomaisissa palvelutilanteissa.
* toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät.
* vastaa asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin ottaa vastaan ja välittää tarvittaessa edelleen tavanomaisia ulkoisilta ja sisäisiltä asiakkailta saamiaan viestejä oikeille henkilöille ja tahoille.
 |
| K3 | * palvelee asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa mukaan lukien haasteelliset asiakastilanteet.
* noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia vaihtelevissa palvelutilanteissa.
* toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät.
* palvelee asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä
* ottaa vastaan ja välittää tarvittaessa edelleen tavanomaisia ulkoisilta ja sisäisiltä asiakkailta saamiaan viestejä oikeille henkilöille ja tahoille huomioiden asian tärkeyden ja kiireellisyyden.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Jälkitoimien hoitaminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa palvelutilanteissa.
 |
| H2 | * tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa.
 |
| K3 | * tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Toimistotehtävien hoitaminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * tuottaa ohjattuna organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen.
* tekee palvelutilanteessa usein toistuvat laskutoimitukset.
* osallistuu ohjattuna raporttien ja tilastojen laadintaan.
* käsittelee ohjatusti asiakirjojaorganisaation ohjeistusten mukaisesti.
* noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia.
 |
| H2 | * tuottaa organisaation ohjeistuksen mukaisia tavanomaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen.
* tekee palvelutilanteessa tavanomaiset laskutoimitukset.
* laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyviä raportteja, tilastoja ja tilityksiä.
* käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein.
* noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia.
 |
| K3 | * tuottaa itsenäisesti organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen.
* tekee palvelutilanteen edellyttämät laskutoimitukset.
* laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyvät tilitykset, raportit ja tilastot sekä hoitaa niiden ylläpidon.
* käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti organisaation ohjeistusten mukaisesti.
* noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Toiminnan kannattavuuden selvittäminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * osallistuu ohjatusti työyhteisönsä tuottojen ja kustannusten selvittämiseen.
 |
| H2 | * selvittää ryhmän jäsenenä työyhteisönsä tuottoja ja kustannuksia sekä erilaisia katteita.
 |
| K3 | * selvittää työyhteisönsä tuottoja ja kustannuksia sekä katteita annettujen valtuuksien mukaisesti.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Kielitaidon hallinta suomenkielisillä, kielitaidon hyödyntäminen asiakas-palvelussa** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.
 |
| H2 | * palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.
 |
| K3 | * palvelee asiakkaita suomenkielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
|

|  |
| --- |
| **Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä, kielitaidon hyödyntäminen asiakas-palvelussa** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä.
 |
| H2 | * palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä.
 |
| K3 | * palvelee asiakkaita ruotsin ja suomenkielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |

**Kielitaidon hallinta muunkielisillä, kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä.
 |
| H2 | * hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä.
 |
| K3 | * palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
|

|  |
| --- |
| **Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa, kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.
 |
| H2 | * hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä..
 |
| K3 | * palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |

Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |

|  |
| --- |
| **Arvioinnin kohde** **4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot** |
| Missä ja milloin teen nämä työtehtävät? | Kuka tai ketkä arvioivat osaamiseni arviointikriteerien mukaan? |
| **Oppiminen ja ongelmanratkaisu** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea.
* hakee tietoa tutuista tietolähteistä.
 |
| H2 | * toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti hakee tietoa eri lähteistä.
 |
| K3 | * toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja.
* hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Vuorovaikutus ja yhteistyö** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * toimii tutussa työyhteisössä ja – ryhmässä.
 |
| H2 | * toimii työyhteisössä ja – ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa.
 |
| K3 | * toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Ammattietiikka** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita.
* noudattaa vaitiolo-velvollisuutta.
 |
| H2 | * noudattaa annettuja eettisiä ohjeita.
* noudattaa vaitiolo-velvollisuutta.
 |
| K3 | * toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa.
* noudattaa vaitiolovelvollisuutta.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Terveys, turvallisuus ja toimintakyky** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille.
* poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle.
* toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
* – käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
 |
| H2 | * noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille.
* poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle.
* toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
* käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
 |
| K3 | * noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille.
* poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle.
* toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla.
* käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |

|  |
| --- |
| **Asiakirjan päivitys** |
| Pvm | Tutkinnon suorittaja | Vastuukouluttaja | Työpaikan edustaja |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**ARVIOINTIESITYS** LITE 3

**Liiketalouden perustutkinto**

**Asiakaspalvelu 2.1.1** tutkinnon osan suorittamisesta:

Tutkinnon suorittajan nimi

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| KIITETTÄVÄ K3  |  | HYVÄ H2 |  | TYYDYTTÄVÄ T1 |  | HYLÄTTY  |  |

Perustelut arviointiesitykselle:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_pnä \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_kuuta 20\_\_\_\_

Paikka ja päiväys

ARVIOIJA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Työnantajien edustaja |  | NTM |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nimen selvennys / ammatti

ARVIOIJA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Työntekijän edustaja |  | NTM |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nimen selvennys / ammatti

ARVIOIJA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Opettajan edustaja |  | NTM |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nimen selvennys / ammatti

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tiedoksi saaneena: tutkinnon suorittaja