|  |
| --- |
| **Tutkinnon suorittaja:** |
| **Työympäristö:** |
| **Tutkinnon osa: Asiakkuuksien hoito 2.2.2**  |
| **Arvioijat:** |
| AmmattitaitovaatimuksetTutkinnon suorittaja * hoitaa vastuulleen annetut asiakkuudet
* myy tuotteita tai palveluja tai tuottaa organisaationsa asiakastarpeen mukaisia palveluja
* tekee tarjouksia tai muita asiakkuuksien hoitoon liittyviä palveluratkaisuehdotuksia
* hoitaa jälkitoimet
* seuraa myynti- ja palvelutyönsä tuloksellisuutta ja kannattavuutta.
 | Ammattitaidon osoittamistavat:Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa tutkintotilaisuudessa tekemällä asiakkuuksien hoitoon liittyviä palvelu- tai myyntitehtäviä. 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 yrityksen ohjeiden mukaisesti
* tekee ohjattuna työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
 |
| H2 | * suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti
* tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
 |
| K3 | * suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
* tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Työn kokonaisuuden hallinta** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja: |
| T1 | * työskentelee ohjatusti oman toimenkuvansa tavoitteiden mukaisesti
* kysyy neuvoa ollessaan epävarma
* tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
 |
| H2 | * työskentelee pääosin itsenäisesti oman toimenkuvansa tavoitteiden mukaisesti
* kysyy neuvoa uusissa tilanteissa
* tekee vastuullaan olevat työt
 |
| K3 | * työskentelee pitkäjänteisesti, oma-aloitteisesti ja itsenäisesti oman toimenkuvansa tavoitteiden 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 yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
 |
| H2 | * toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
 |
| K3 | * toimii yrityksen 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, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön
* edistää ohjatusti työssään asiakassuhteita
 |
| H2 | * toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön
* edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
 |
| K3 | * toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti
* 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 sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
 |
| H2 | * arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
 |
| K3 | * arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan.
 |
| 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 itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi
 |
| K3 | * itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi** |
| Arviointikriteerit (miten hyvin osataan) Tutkinnon suorittaja: |
| T1  | * arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
 |
| H2 | * arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammatti-alallaan
 |
| K3 | * arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammatti-alallaan.
 |
| 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 | * ylläpitää ohjattuna organisaation asiakastietoja
* käyttää kalenteria työaikasuunnittelun apuna
* hankkii ohjattuna työhönsä liittyvää tietoa annetuista tietolähteistä käyttäen soveltuvia tiedonhankintavälineitä
* käyttää tieto- ja viestintäteknisiä välineitä yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa
* käyttää ohjattuna työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia.
 |
| H2 | * ylläpitää ja käyttää asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan suunnitellessaan asiakaskohtaisia toimenpiteitä
* hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä
* hankkii työhönsä liittyvää tietoa soveltuvista tietolähteistä käyttäen
* soveltuvia tiedonhankintavälineitä
* arvioi työryhmänsä jäsenten kanssa hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja luotettavuutta
* käyttää sujuvasti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon asiakkaiden ja sidosryhmien jäsenten kanssa
* käyttää työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia sujuvasti.
 |
| K3 | * ylläpitää ja käyttää monipuolisesti asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan suunnitellessaan asiakaskohtaisia toimenpiteitä
* hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä
* hankkii itsenäisesti työhönsä liittyvää tietoa eri tietolähteistä hyödyntäen monipuolisia tiedonhankintavälineitä
* arvioi itsenäisesti hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja luotettavuutta
* käyttää monipuolisesti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon asiakkaiden ja sidosryhmien jäsenten kanssa
* käyttää työssään monipuolisesti käytössä olevia toimisto- ja sovellusohjelmia
* kehittää työvälineiden hyödyntämistä omassa työssään.
 |
| 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** |
| **Asiakkuuksien hoitaminen** |
| Missä ja milloin teen nämä työtehtävät? | Kuka tai ketkä arvioivat osaamiseni arviointikriteerien mukaan? |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * noudattaa ohjatusti yrityksen liikeidean tai organisaation palvelukonseptin mukaista käyttäytymistä mukaan lukien oma ulkoasunsa
* osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan yhdessä kokeneen työtoverin kanssa
* osallistuu asiakkuuksien hoitamiseen ohjeiden mukaisesti
* laatii ohjattuna myynti- tai palvelusuunnitelmia
* seuraa ohjattuna myyntibudjetin toteutumista tai palvelun tuottamiseen liittyviä kustannuksia
* suunnittelee ohjattuna käytännön myynti- tai palvelutyötään ja asettaa sille tavoitteita
* hyödyntää ja päivittää ohjattuna työssään tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
* huolehtii ohjattuna siitä, että asiakkaille tarkoitettu aineisto tai informaatio on heidän saatavillaan
 |
| H2 | * noudattaa yrityksen liikeidean tai organisaation palvelukonseptin mukaista käyttäytymistä mukaan lukien oma ulkoasunsa
* osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan ohjeiden mukaisesti
* ylläpitää asiakassuhdetta asiakkuussuunnitelman mukaisesti
* laatii myynti- tai palvelusuunnitelmia
* seuraa myyntibudjetin toteutumista tai palvelun tuottamiseen liittyviä kustannuksia
* suunnittelee käytännön myynti- tai palvelutyötään ja asettaa sille tavoitteita
* hyödyntää ja päivittää työtään varten tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
* toimii asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä noudattaen yrityksensä tai organisaationsa ohjeita
* huolehtii siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja heidän saatavillaan
 |
| K3 | * noudattaa vaihtelevissa tilanteissa yrityksen liikeidean tai organisaation palvelukonseptin mukaista käyttäytymistä mukaan lukien oma ulkoasunsa
* osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan hyödyntäen organisaation palvelukonseptia ja olemassa olevia rekistereitä
* ylläpitää asiakassuhdetta asiakkuussuunnitelman mukaisesti ja arvioi asiakassuhteen kannattavuutta
* laatii itsenäisesti myynti- tai palvelusuunnitelman kannattavuuden huomioiden
* osallistuu myyntibudjetin laatimiseen ja seuraa sen toteutumista tai osallistuu palvelun tuottamisen budjetointiin ja kustannusten seurantaan
* suunnittelee järjestelmällisesti käytännön myynti- tai palvelutyötään ja asettaa sille määrällisiä ja laadullisia tavoitteita
* hyödyntää ja päivittää säännöllisesti tietojaan tuotteista, palveluista, markkinoista, kilpailutilanteesta ja kampanjoista kehittääkseen työtään
* toimii tavoitteellisesti asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä noudattaen

yrityksensä tai organisaationsa ohjeita* huolehtii asiakkaille tarkoitetun informaation saatavuudesta ja ajantasaisuudesta sekä tiedottaa havaitsemistaan puutteista
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |
| **Myynti ja palvelu**  |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * hankkii ohjattuna asiakastarpeeseen liittyvää tietoa
* sopii ohjattuna asiakaskäyntejä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
* esiintyy tavanomaisissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan ja tilanteen edellyttämällä tavalla
* osallistuu tavanomaiseen myynti- tai palveluneuvotteluun organisaation ohjeiden mukaisesti
* palvelee tutuissa tilanteissa asiakkaita myös
* kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä
* noudattaa työhönsä liittyviä säädöksiä ja sopimuksia
* noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
 |
| H2 | * hankkii asiakastarpeeseen liittyvää tietoa
* sopii asiakaskäyntejä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
* esiintyy erilaisissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla
* hoitaa tavanomaisen myynti- tai palveluneuvottelun organisaation ohjeiden mukaan
* palvelee asiakkaita tavanomaisissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä
* noudattaa työhönsä liittyviä säädöksiä ja sopimuksia
* noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
 |
| K3 | * hankkii aktiivisesti ja monipuolisesti asiakastarpeeseen liittyvää tietoa
* sopii tavoitteellisesti asiakaskäyntejä organisaation ohjeiden ja omien tavoitteiden mukaisesti
* esiintyy vaihtelevissa asiakastilanteissa luontevasti ja vakuuttavasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla
* hoitaa vaihtelevat myynti- ja palveluneuvottelut itsenäisesti ja tavoitteellisesti ottaen huomioon asiakkaan kokonaistilanteen
* palvelee asiakkaita vaihtelevissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineen sopivaa kieltä
* noudattaa työhönsä liittyviä säädöksiä ja sopimuksia
* noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |
| **Tarjouksen tai palveluratkaisun tekeminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * osallistuu tarjouksen tai palveluratkaisun laadintaan
* osallistuu tarjouksen tai palveluratkaisun hinta- tai kustannuslaskelman tekoon
* osallistuu tarjouksen tai palveluratkaisun esittelyyn olemassa olevaa aineistoa hyödyntäen
 |
| H2 | * laatii ryhmän jäsenenä jäsennellyn ja perustellun tarjouksen tai palveluratkaisun
* laskee ohjeiden mukaan tarjouksen tai palveluratkaisun hinnan
* osallistuu asiakkaan hyötyjä havainnollistavan, yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisen esityksen laadintaan
 |
| K3 | * laatii valtuuksiensa mukaan jäsennellyn, perustellun tarjouksen tai palveluratkaisun ottaen huomioon yrityksen tai organisaation tavoitteet
* laskee ohjeiden mukaan tarjouksen tai palveluratkaisun hinnan ja perustelee sen
* laatii asiakkaan hyötyjä havainnollistavan, yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisen esityksen
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |
| **Jälkitoimien hoitaminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| **T1** | * tekee ohjattuna sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa tilanteissa
* osallistuu ohjattuna mahdollisten reklamaatioiden käsittelyyn
 |
| **H2** | * tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa
* osallistuu mahdollisten reklamaatioiden käsittelyyn
 |
| **K3** | * tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa tilanteissa sekä hoitaa yhteydenpidon asiakkaaseen
* käsittelee mahdollisia reklamaatioita valtuuksiensa mukaisesti
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |
| **Myynti tai palvelutyön seuranta** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * raportoi ohjattuna myynti- tai palvelutyönsä tuloksista
* osallistuu ohjattuna myynti- tai seurantaraporttien tulkintaan ja tulosten seurantaan
 |
| H2 | * raportoi organisaation ohjeiden mukaisesti myynti- tai palvelutyönsä tuloksista
* tulkitsee myynti- tai seurantaraportteja ja seuraa tulosten kehittymistä ryhmän jäsenenä
 |
| K3 | * raportoi organisaation ohjeiden mukaisesti myynti- tai palvelutyönsä tuloksista
* tulkitsee ja arvioi myynti- tai seurantaraportteja ja seuraa tulosten kehittymistä sekä tekee kehittämisehdotuksia
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |
| **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 palvelu-tilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
 |
|

|  |
| --- |
| **Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa, kielitaidon hyödyntäminen asiakas-palvelussa** |
| 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? |

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 erilaisissa tilanteissa 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 erilaisten ihmisten kanssa
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Ammattietiikka** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita
* noudattaa vaitiolovelvollisuutta.
 |
| H2 | * noudattaa annettuja eettisiä ohjeita
* noudattaa vaitiolovelvollisuutta
 |
| 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
* tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
* 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
* tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
* 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
* tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
* 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**

**Asiakkuuksien hoito 2.2.2** 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