|  |
| --- |
| **Tutkinnon suorittaja:** |
| **Työympäristö:** |
| **Tutkinnon osa: Kaupan palvelu ja myynti 2.2.1**  |
| **Arvioijat:** |
| AmmattitaitovaatimuksetTutkinnon suorittaja * valmistautuu palvelutilanteisiin
* hoitaa tuotevastuualueensa
* palvelee asiakasta ja myy
* seuraa myynnin kehitystä.
 | Ammattitaidon osoittamistavat:Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen tutkintotilaisuudessa toimien kaupan asiakaspalvelun ja myynnin työtehtävissä. 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 yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
* kysyy neuvoa ollessaan epävarma
* tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
 |
| H2 | * työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
* kysyy neuvoa uusissa tilanteissa
* tekee vastuullaan olevat työt
 |
| K3 | * työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja 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 | * edistää ohjattuna asiakassuhteita
 |
| H2 | * edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
 |
| K3 | * 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
* toimii ohjattuna työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävästi
 |
| H2 | * toimii terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi
* toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävästi
 |
| K3 | * kehittää itsenäisesti monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen
* toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävästi.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Ammattialan yritystoiminnan arviointi** |
| Arviointikriteerit (miten hyvin osataan) Tutkinnon suorittaja: |
| T1  | * selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia
* arvioi ohjattuna alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä.
 |
| H2 | * selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
* arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä
 |
| K3 | * selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
* arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Osaamisen tuotteistamisen arviointi** |
| Arviointikriteerit (miten hyvin osataan) Tutkinnon suorittaja: |
| T1 |  |
| T2 | * selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia
 |
| K3 | * arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia.
 |
| 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 | * valmistelee ohjattuna kaupan palvelutyön ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon
* käyttää turvallisesti kaupan töiden keskeisimpiä työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintäteknisiä apuvälineitä itselleen tutuissa työtilanteissa
* sulkee ohjattuna palvelu- tai kassa-pisteen ja tekee siihen liittyvät lopetustyöt
* toimii ohjatusti kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti.
 |
| H2 | * valmistelee kaupan palvelun ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon
* käyttää turvallisesti kaupan töiden työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintäteknisiä apuvälineitä työtehtäviensä tavanomaisissa tilanteissa
* sulkee palvelu- tai kassapisteen ja tekee siihen liittyvät tavanomaiset lopetus-työt
* toimii kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti.
 |
| K3 | * valmistelee kaupan palvelun ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon
* toimii palvelupisteen ongelmatilanteissa yrityksen ohjeiden mukaisesti
* käyttää turvallisesti kaupan työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintäteknisiä apuvälineitä vaihtelevissa tilanteissa
* sulkee palvelu- tai kassapisteen ja tekee huolellisesti kaikki siihen liittyvät lopetustyöt
* toimii kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti ja kehittää toimintatapojaan yrityksessä sovittujen toimintatapojen ja työmenetelmien mukaisiksi.
 |
| 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 | * ohjattuna noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu ja myyntikonseptia
* toimii ohjattuna sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti
* selvittää ohjattuna ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita
* etsii ohjattuna tietoja vastuualueensa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
* arvioi opastettuna kestävän kehityksen mukaisia ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä
 |
| H2 | * noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu- ja myyntikonseptia
* toimii sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti
* selvittää oman ammattialansa yleisen yritystoiminnan rakenteen sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita
* hyödyntää ja hakee tietoa vastuualueensa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
* arvioi kestävän kehityksen mukaisia taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä
 |
| K3 | * noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu- ja myyntikonseptia vaihtelevissa tilanteissa
* toimii yrityksen liikeidean ja sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti
* selvittää oman ammattialansa yleisen yritystoiminnan rakenteen sekä kehityssuuntia sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita
* hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
* arvioi kestävän kehityksen mukaisia sosiaalisia, taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen kilpailutekijänä
* välittää asiayhteyksiin liittyvissä tilanteissa vastuualueeseensa liittyvää tietoa muille kaupassa työskenteleville.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |
| **Tuotevastuualueen hoito**  |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * osallistuu ohjattuna tuotevastuualueensa hoitamiseen
* vastaanottaa ohjattuna tuotteet ja pyytää apua ongelmatilanteissa
* kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten ohjeiden mukaan
* laskee ohjattuna tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoittelu-periaatteita
* tekee ohjattuna säännösten mukaiset hintamerkinnät ja muun asiakasinformaation
* osallistuu ohjattuna tavaran tilauksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti
* estää ohjattuna hävikin syntymistä
* ohjattuna osallistuu kampanjoiden ja esillepanojen toteutukseen
* pitää oman palvelupisteensä siistinä
 |
| H2 | * hoitaa tuotevastuualuettaan tuoteryhmän ja kaupan ohjausjärjestelmien sekä muiden ohjeiden mukaisesti
* vastaanottaa tuotteet ja toimii ongelmatilanteissa yrityksen ohjeiden mukaan
* kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten hyllytilanteen mukaan
* laskee tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita
* tekee säännösten mukaiset hintamerkinnät ja yrityksen ohjeiden mukaisesti muun asiakas-informaation
* osallistuu tavaran tilauksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti
* estää hävikkiä yrityksen ohjeiden mukaisesti
* toteuttaa ryhmän jäsenenä kampanjoita ja esillepanoja kaupan ohjeiden ja yleisten säännösten mukaisesti
* huolehtii myymälän siisteydestä ohjeistuksen mukaisesti.
 |
| K3 | * hoitaa tuotevastuualuettaan tuoteryhmän ja kaupan ohjausjärjestelmien sekä muiden ohjeiden ja suunnitelmien mukaisesti
* vastaanottaa tuotteet ja toimii ongelmatilanteissa yrityksen ja tavarantoimittajan ohjeiden mukaan
* kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten hyllytilanteen mukaan
* huolehtii myymälässä esillä olevien tuotteiden riittävyydestä menekin ja varastotilanteen mukaan
* laskee tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita
* tekee oma-aloitteisesti säännösten mukaiset hintamerkinnät ja yrityksen ohjeiden mukaisesti muun asiakasinformaation
* osallistuu tilauksiin ja palautuksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti
* toimii valtuuksiensa mukaisesti yhteistyössä tilaus-toimitusketjun eri osapuolten kanssa
* toimii aktiivisesti estääkseen hävikin syntymistä, esimerkiksi reagoimalla hitaasti liikkuviin tai myymättömiin tuotteisiin
* ryhtyy toimenpiteisiin havaitessaan tuotteiden menekin vähenevän
* hoitaa suunnitelman mukaisten kampanjoiden ja esillepanojen toteutuksen kaupan ohjeiden ja yleisten säännösten mukaisesti
* huolehtii aktiivisesti myymälän siisteydestä.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |
| **Asiakaspalvelu ja myynti** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * esittelee ja tarjoaa asiakkaalle tuotevalikoiman tuttuja tuotteita tai palveluja
* opastaa asiakasta tuotevalikoiman keskeisimpien tuotteiden tai palvelujen käytössä kaupan konseptin mukaisesti
* toimii kaupan tavanomaisissa asiakastilanteissa yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla
* noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
* tekee myyntitilanteen edellyttämät usein toistuvat laskutoimitukset
 |
| H2 | * kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta
* opastaa asiakasta tuotevalikoiman keskeisimpien tuotteiden tai palvelujen käytössä asiakkaan tarpeiden ja kaupan konseptin

mukaisesti* esiintyy vaihtelevissa asiakastilanteissa luontevasti yritys-kuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla
* noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
* tekee myyntitilanteen edellyttämät tavan-omaiset laskutoimitukset
 |
| K3 | * kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta
* tekee lisämyyntiä aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti
* opastaa asiakasta tuotteen tai palvelun käytössä hänen erilaisten tarpeidensa ja kaupan konseptin mukaisesti
* esiintyy vakuuttavasti ja sopeuttaa esiintymisensä erilaisiin asiakastilanteisiin yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla
* noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
* tekee myyntitilanteen edellyttämät laskutoimitukset.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |
| **Maksutapahtuman hoitaminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * ohjaa asiakkaan vastuuhenkilön puheille keskustelemaan maksu-ehdoista ja ‑tavoista
* toimii ohjattuna kassalla
* tiedustelee mahdollista kanta-asiakkuutta
 |
| H2 | * päättää kaupan ja esittelee maksuehdot ja –tavat
* käyttää kassaa huolellisesti ohjeiden mukaan tavanomaisissa tilanteissa
* esittelee mahdollista kanta-asiakkuutta
 |
| K3 | * päättää kaupan ja neuvottelee omien valtuuksiensa mukaisesti maksuehdot ja -tavat
* käyttää kassaa huolellisesti ohjeiden mukaan myös vaihtelevissa tilanteissa
* myy mahdollista kanta-asiakkuutta.
 |
| 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 sovitut ja kaupan ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa palvelutilanteissa,

esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta tai toimitusta varten* ottaa ohjeiden mukaan vastaan asiakaspalautetta ja välittää tiedon siitä eteenpäin sovitulla tavalla.
 |
| **H2** | * tekee sovitut ja kaupan ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa, esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta tai toimitusta

varten * hoitaa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti
 |
| **K3** | * tekee sovitut ja kaupan ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa, esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta tai toimitusta varten
* hoitaa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti
* osallistuu reklamaatioiden hoitamiseen ohjeiden 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: |
| **Myynnin kehityksen seuranta** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittymisen seurantaan
* seuraa ohjatusti myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja
 |
| H2 | * seuraa myynnin kehittymistä ja osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämiseen
* seuraa myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja
* osallistuu rakentavasti palvelupisteensä asiakaspalvelun ja myynnin kehittämiseen
* hakee yhteistyössä tietoa tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, yrityksen tai organisaation osaamisen perusteella
 |
| K3 | * seuraa säännöllisesti myynnin kehittymistä ja tekee aloitteita myynnin määrän ja kannattavuuden kehittämiseksi
* seuraa ja tulkitsee myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja
* esittää aktiivisesti ja rakentavasti kaupan asiakaspalvelun ja myynnin kehittämiseen liittyviä mielipiteitään ja ideoitaan
* hakee itsenäisesti tietoa ja tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toiminta-ympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, yrityksen tai organisaation osaamisen perusteella.
 |
| 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
* noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan työyhteisössään
 |
| H2 | * toimii työyhteisössä ja –ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
* toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa oppimis- tai työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa
 |
| K3 | * toimii yhteistyö-kykyisesti työyhteisön ja –ryhmän jäsenenä
* ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja.
 |
| 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**

**Kaupan palvelu ja myynti 2.2.1** 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