|  |
| --- |
| **Tutkinnon suorittaja:** |
| **Työympäristö:** |
| **Tutkinnon osa: Myynnin tukipalvelut 2.2.5**  |
| **Arvioijat:** |
| AmmattitaitovaatimuksetTutkinnon suorittaja * palvelee sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita
* toimii palvelu- tai myyntiyksikkönsä tukena
* osallistuu sisäisen viestinnän ja asiakasviestinnän toteuttamiseen.
 | Ammattitaidon osoittamistavat:Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa tutkintotilaisuudessa toimimalla asiakaspalvelussa ja myynnin tukipalveluissa. 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
 |
| H2 | * suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti
* tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
 |
| K3 | * suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation 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 organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
* kysyy neuvoa ollessaan epävarma
* tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
 |
| H2 | * työskentelee pääosin itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
* kysyy neuvoa uusissa tilanteissa
* tekee vastuullaan olevat työt
 |
| K3 | * työskentelee itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
* toimii valtuuksiensa mukaisesti
* toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän.
 |
| 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, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön
* edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
 |
| H2 | * toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön
* edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
 |
| K3 | * toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi
* 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? |
| **Työhyvinvointi** |
| 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 ammattialallaan
 |
| K3 | * arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä
* asettaa yrittäjyysosaamiseleen kehittymistavoitteita ammattialallaan
 |
| 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 tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia.
 |
| T2 | * selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
 |
| K3 | * selvittää yrityksen tai organisaation 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?*
*
 |

|  |
| --- |
| **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
* palvelee itselleen tutuissa työtilanteissa organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita myös hyödyntäen organisaation puhelinjärjestelmän tavanomaisia ominaisuuksia
* käyttää ohjatusti työssään tarvittavia sovellusohjelmia asiakaspalvelun tukena
* käyttää tuttuja tieto- ja viestintäteknisiä välineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa
* käyttää työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttia vastaavalla tasolla
* käyttää kalenteria työaikasuunnittelun apuna.
 |
| H2 | * ylläpitää ja käyttää asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan
* palvelee tavanomaisissa työtehtävissään organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita myös käyttäen puhelinjärjestelmää
* käyttää yrityksen organisaation sovellusohjelmia ja tietojärjestelmiä myös palvelutilanteen aikana hakeakseen tietoa ja palvellakseen asiakasta
* käyttää sujuvasti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa
* käyttää työssään tarvittavia työvälineohjelmia sujuvasti A-ajokorttia vastaavalla tasolla
* hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä.
 |
| K3 | * ylläpitää ja käyttää monipuolisesti asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan
* palvelee vaihtelevissa työtilanteissa organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita käyttäen myös monipuolisesti organisaation puhelinjärjestelmää
* käyttää yrityksen tai organisaation sovellusohjelmia ja tietojärjestelmiä sujuvasti ja monipuolisesti palvelutilanteen aikana hakeakseen tietoa ja palvellakseen asiakasta
* käyttää monipuolisesti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa
* käyttää työssään tarvittavia keskeisiä työvälineohjelmia AB-ajokorttia vastaavalla tasolla
* opastaa työryhmänsä jäseniä eri työvälineohjelmien käytössä
* hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä.
 |
| 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** |
| **Asiakaspalvelu** |
| Missä ja milloin teen nämä työtehtävät? | Kuka tai ketkä arvioivat osaamiseni arviointikriteerien mukaan? |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * palvelee ohjatusti asiakkaita organisaation palvelu- ja myyntikonseptin mukaisesti
* noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
* esittelee asiakkaalle itselleen tutuimpia tuotevalikoiman tuotteita tai palveluja ja pyytää tarvittaessa apua
* esittää asian puhelinpalvelutilanteessa selkeästi ja asiayhteyteen sopivalla tyylillä
* palvelee itselleen tutuissa tilanteissa asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä
* osallistuu tilausten vastaanottoon
* kirjoittaa ohjatusti laskun
* tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa tilanteissa, kuten esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta varten
* osallistuu ohjattuna reklamaatioiden käsittelyyn
 |
| H2 | * palvelee asiakkaita organisaation palvelu- ja myyntikonseptin mukaisesti
* noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
* kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta
* esittää asian puhelinpalvelutilanteessa luontevasti, selkeästi ja asiayhteyteen sopivalla tyylillä
* palvelee asiakkaita työtehtäviensä tavanomaisissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä
* ottaa vastaan tavanomaisia tilauksia
* kirjoittaa laskun asiakassopimusten mukaisesti (jälkihyvitteet, vuosialennukset)
* tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa, kuten esimerkiksi päivittää asiakastiedot rekistereihin
* opastaa asiakasta tuotteen tai palvelun käytössä organisaation konseptin mukaisesti
* osallistuu ryhmän
* jäsenenä reklamaatioiden hoitoon
 |
| K3 | * palvelee asiakkaita organisaation palvelu- ja myyntikonseptin mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa
* noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
* kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta
* pyrkii lisämyyntiin aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti
* esittää asian puhelinpalvelutilanteessa vakuuttavasti, selkeästi ja asiayhteyteen sopivalla tyylillä ottaen huomioon asiakkaan tilanteen
* palvelee asiakkaita vaihtelevissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä
* hoitaa tilausten vastaanottoa
* laskuttaa asiakassopimusten mukaisesti (jälkihyvitteet, vuosialennukset)
* tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa tilanteissa
* seuraa toimituksen etenemistä
* opastaa tuotteen tai palvelun käytössä asiakkaan tarpeiden sekä organisaation konseptin mukaisesti
* hoitaa 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: |
| **Myynnin tukitehtävät**  |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * tuottaa ohjatusti organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja käytössä olevilla ohjelmistoilla
* käsittelee ohjatusti asiakirjoja organisaation ohjeistusten mukaisesti
* ylläpitää ohjattuna työhönsä liittyviä rekistereitä, esim. asiakastiedostoja
* noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
* osallistuu ohjattuna
* raporttien ja tilastojen laadintaan
* avustaa ohjattuna organisaation asiakastilaisuuksien tai neuvottelujen järjestelyissä mm. kutsujen lähettämisessä tai aineistojen kopioinnissa
 |
| H2 | * tuottaa organisaation ohjeistuksen mukaisia tavanomaisia asiakirjoja käytössä olevilla ohjelmistoilla
* osallistuu ryhmän jäsenenä tarjousten tekemiseen
* osallistuu ryhmän jäsenenä hinnoitteluun
* käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein
* ylläpitää työhönsä liittyviä rekistereitä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan
* noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
* laatii organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyviä raportteja, tilastoja ja tilityksiä
* avustaa organisaation asiakastilaisuuden tai neuvottelun järjestelyissä, kuten kutsujen lähettämisessä, tilojen ja tarjoilun hoitamisessa tai materiaalien ja välineiden hankkimisessa
 |
| K3 | * tuottaa organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja käytössä olevilla ohjelmistoilla
* osallistuu tarjousten tekemiseen valtuuksiensa mukaisesti
* osallistuu hinnoitteluun valtuuksiensa mukaisesti
* käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti sekä organisaation ohjeistusten mukaisesti
* hoitaa itsenäisesti työhönsä liittyvät rekisterit yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan
* noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
* laatii organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyvät tilitykset, raportit ja tilastot sekä hoitaa niiden ylläpidon
* hoitaa ohjeiden mukaisesti organisaation asiakastilaisuuden tai neuvottelun käytännön järjestelyt
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |
| **Asiakasviestintä** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * huolehtii ohjattuna siitä, että asiakkaille tarkoitettu aineisto tai informaatio on heidän saatavillaan
 |
| H2 | * huolehtii siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja heidän saatavillaan
* osallistuu asiakkaille tarkoitetun informaation tuottamiseen ja tiedottamiseen ohjeiden mukaan
 |
| K3 | * huolehtii asiakkaille tarkoitetun informaation saatavuudesta ja ajantasaisuudesta sekä tiedottaa havaitsemistaan virheistä
* osallistuu aktiivisena ryhmän jäsenenä asiakkaille tarkoitetun informaation tuottamiseen ja organisaation käytäntöjen mukaiseen tiedottamiseen
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| Tee itsearviointi tutkinnon osasta, miten vastasit ammattitaitovaatimuksiin tutkintosuorituksillasi.  |
| Arvioijan huomiot ja kommentit: |
| **Sisäinen viestintä** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * ohjattuna osallistuu organisaation sisäisen viestinnän toteuttamiseen
 |
| H2 | * osallistuu organisaation sisäisen viestinnän toteuttamiseen ryhmän jäsenenä organisaatiossa käytettävällä kielellä
 |
| K3 | * hoitaa omien valtuuksiensa mukaisesti, aktiivisesti ja oma-aloitteisesti organisaationsa sisäistä viestintää organisaatiossa käytettävällä 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: |
| **Seuranta** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| **T1** | * osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittymisen seurantaan
 |
| **H2** | * seuraa myynnin kehittymistä ja osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämiseen
* seuraa myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja
 |
| **K3** | * seuraa säännöllisesti myynnin kehittymistä ja tekee aloitteita myynnin määrän ja kannattavuuden kehittämiseksi
* seuraa ja tulkitsee myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja
 |
| 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 yhteistyö-kykyisesti 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 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**

Myynnin tukipalvelut 2.2.5 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