|  |
| --- |
| **Tutkinnon suorittaja:** |
| **Työympäristö:** |
| **Tutkinnon osa: Toimistopalvelut 2.3.3** |
| **Arvioija:** |
| Ammattitaitovaatimukset:* + hoitaa asiakirjatuotantoa (tekee, säilyttää, hävittää)
	+ viestii sähköisesti ja kirjallisesti
	+ hoitaa puhelinpalvelua
	+ järjestää kokouksia ja asiakastilaisuuksia
	+ tekee matkajärjestelyjä
	+ laatii, ylläpitää ja muokkaa rekistereitä, tilastoja ja raportteja
	+ opastaa toimistotyövälineiden ja tietoteknisten ohjelmien käytössä
* vastaa toimiston teknisten laitteiden toimivuudesta.
 | Ammattitaidon osoittamistavat:Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa tutkintotilaisuudessa tekemällä toimiston työtehtäviä, kuten asiakirjahallintaa, sähköistä ja kirjallista viestintää, puhelinpalvelua, kokous- ja asiakastilaisuuksia, matkajärjestelyjä sekä rekisterien, tilastojen ja raporttien laadintaa, ylläpitoa ja muokkausta toimistoympäristössä. 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 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 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 organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti.
* kysyy neuvoa uusissa tilanteissa
* tekee vastuullaan olevat työt.
 |
| K3 | * työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
* varmistaa toimivansa 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 käyttöön
* edistää ohjattuna 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..
 |
| H2 | * arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentely-tapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
 |
| K3 | * arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.
 |
| 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
* asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittymistavoitteita.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi** |
| Arviointikriteerit (miten hyvin osataan) Tutkinnon suorittaja: |
| T1 |  |
| H2 | * selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia.
 |
| K3 | * arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto?* **Tuotteistaminen** tarkoittaa tuotteen tai palvelun (osaamisen) kuvausta, joka kertoo, millainen tuote tai palvelu on. Tuotteistamisessa määritellään palvelun ja palvelunkokonaisuudet ja niiden hinnat
* Tuote tai palvelukokonaisuus voi kostua tuotteesta tai palvelusta tai niiden eri osien yhdistelmästä
* Tuotteistamisen tavoitteena on luoda kilpailukykyistä, kannattava ja innovatiivista liiketoimintaa, jolla on mahdollisuuksia menestyä markkinoilla.
 |
| **Ammattialan yritystoiminnan arviointi** |
| Arviointikriteerit (miten hyvin osataan) Tutkinnon suorittaja: |
| T1 | * selvittää opastettuna organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia.
 |
| H2 | * selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
 |
| K3 | * selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
* arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijaverkostojen kanssa
 |
| 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, -välineiden ja materiaalin hallinta**  |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * käyttää ohjattuna toimiston työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia
* asioi sähköisesti verkkoympäristössä
* käyttää ohjattuna työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä
* tulostaa vain tarvittavat tulosteet
* käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
 |
| H2 | * käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia
* asioi sähköisesti verkkoympäristössä
* käyttää työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä
* tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävän kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita
* käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
 |
| K3 | * käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia
* asioi sähköisesti verkkoympäristössä
* käyttää itsenäisesti työssään asiakirja-hallinnan järjestelmiä
* tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoi työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävän kehityksen mukaisen säästeliään käytön
* käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation 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: |

|  |
| --- |
| **Arvioinnin kohde****3. Työn perustana olevan tiedon hallinta** |
| **Asiakirjatuotannon hoitaminen** |
| Missä ja milloin teen nämä työtehtävät? | Kuka tai ketkä arvioivat osaamiseni arviointikriteerien mukaan? |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * tekee ohjattuna standardin mukaisia asiakirjoja organisaation ohjelmilla
* järjestää ohjattuna arkistoitavan materiaalin
* arkistoi ohjattuna asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee ohjattuna asiakirjoja arkistosta
* merkitsee ohjattuna arkistoidun materiaalin
* avustaa arkistoitujen asiakirjojen tai tositteiden hävittämisessä kestävän kehityksen periaatteet huomioon ottaen
* hoitaa opastettuna sähköistä arkistoa.
 |
| H2 | * tekee toimiston tavallisissa tilanteissa standardin mukaisia asiakirjoja organisaation ohjelmilla
* järjestää toimiston tavallisissa tilanteissa arkistoitavan materiaalin
* arkistoi toimiston tavallisissa tilanteissa asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee asia-kirjoja arkistosta organisaation ohjeiden mukaisesti
* merkitsee arkistoidun materiaalin organisaation ohjeiden mukaisesti
* hävittää erikseen määriteltyjä, arkistoituja asiakirjoja tai tositteita organisaation ohjeistuksen mukaisesti kestävän kehityksen periaatteet huomioon ottaen
* hoitaa sähköistä arkistoa.
 |
| K3 | * tekee vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa standardin mukaisia asiakirjoja organisaation ohjelmilla
* järjestää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa oma-aloitteisesti arkistoitavan materiaalin
* arkistoi oma-aloitteisesti asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee oma-aloitteisesti asiakirjoja arkistosta organisaation ohjeiden mukaisesti
* merkitsee arkistoidun materiaalin täsmällisesti ja loogisesti organisaation ohjeiden mukaisesti
* ottaa tarvittavat varmuuskopiot
* hävittää arkistoituja asiakirjoja tai tositteita organisaation ohjeistuksen mukaisesti kestävän kehityksen periaatteet huomioon ottaen
* hoitaa sähköistä arkistoa ja opastaa sen käytössä
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Sähköinen ja kirjallinen viestintä**  |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * hoitaa ohjattuna postin ja sähköpostien käsittelyn.
 |
| H2 | * hoitaa toimiston tavallisissa tilanteissa postin ja sähköpostien käsittelyn organisaation ohjeiden mukaisesti.
 |
| K3 | * hoitaa vaihtelevissa ja uusissa tilanteissa oma-aloitteisesti postin ja sähköpostien käsittelyn organisaation ohjeiden mukaisesti.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Puhelinpalvelu** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * hoitaa ohjattuna puhelinpalvelua ja ottaa huomioon ystävällisyyden, tilanteeseen ja välineeseen soveltuvan puhekielen sekä organisaation palveluperiaatteet ja viestintäjärjestelmät.
 |
| H2 | * hoitaa toimiston tavallisissa tilanteissa puhelinpalvelua ja ottaa huomioon ystävällisyyden, tilanteeseen ja välineeseen soveltuvan puhekielen sekä organisaation palveluperiaatteet ja viestintäjärjestelmät.
 |
| K3 | * hoitaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa puhelinpalvelua ja ottaa huomioon ystävällisyyden, tilanteeseen ja välineeseen soveltuvan puhekielen sekä organisaation palveluperiaatteet ja viestintäjärjestelmät.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Kokouksen tai asiakastilaisuuden järjestäminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * avustaa organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun järjestelyissä: esimerkiksi kopioinnin, kutsujen lähettämisen
 |
| H2 | * hoitaa organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun: esimerkiksi kopioinnin, kutsujen lähettämisen, tilan, tarjoilun, materiaalit, välineet.
 |
| K3 | * hoitaa itsenäisesti organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun: esimerkiksi kopioinnin, kutsujen laadinnan ja lähettämisen, muistion, pöytäkirjan, tilan, tarjoilun, materiaalit, välineet.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Matkajärjestelyjen tekeminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * avustaa matkajärjestelyissä.
 |
| H2 | * hoitaa toimiston tavanomaisia matkaan liittyviä järjestelyjä: matkat, majoitus, matkaan sisältyvät asiakirjat.
 |
| K3 | * hoitaa itsenäisesti matkaan liittyviä järjestelyjä: matkat, majoitus, matkaan sisältyvät asiakirjat.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Rekisterien, tilastojen ja raporttien laadinta, ylläpito ja muokkaaminen**  |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * hoitaa ohjattuna asiakasrekistereitä, tilastoja tai raportteja.
 |
| H2 | * hoitaa toimiston tavallisissa tilanteissa asiakasrekistereitä, tilastoja tai raportteja organisaation ohjeiden mukaisesti.
 |
| K3 | * hoitaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa asiakasrekistereitä, tilastoja tai raportteja organisaation ohjeiden mukaisesti.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Toimistotyövälineiden ja tietoteknisten ohjelmien käytön opastus**  |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * opastaa tutuissa tilanteissa toimistotyövälineiden käytössä
* opastaa tutuissa tilanteissa tavanomaisten ohjelmien käytössä (työväline-ohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä).
 |
| H2 | * opastaa tavallisissa tilanteissa toimistotyövälineiden käytössä
* opastaa tavallisissa tilanteissa ohjelmien käytössä (työväline-ohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulun-valvonta- ja kalenteri-ohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä).
 |
| K3 | * opastaa itsenäisesti toimistotyövälineiden käytössä
* opastaa itsenäisesti ohjelmien käytössä (työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvaraus-järjestelmiä).
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta huolehtiminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * vastaa ohjattuna tavanomaisten toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta.
 |
| H2 | * vastaa toimisto-teknisten laitteiden toimivuudesta.
 |
| K3 | * vastaa itsenäisesti toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta hoitaen poikkeustilanteet valtuuksiensa 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 asiakas-palvelussa** |
| 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 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? |

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.
 |
| 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 yhteistyökykyisenä 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.
* tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
* 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.
* 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**

**Toimistopalvelut 2.3.3** 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