|  |
| --- |
| **Tutkinnon suorittaja:** |
| **Työympäristö:** |
| **Tutkinnon osa: Vakuutus ja eläkepalvelut 2.5.10** |
| **Arvioija:** |
| Ammattitaitovaatimukset:Tutkinnon suorittaja palvelee toimiston ulkoista ja sisäistä asiakasta, jolloin hän tekee toimiston töitä:* tunnistaa erilaisia asiakkuuksia ja asiakasryhmiä
* kartoittaa asiakkaiden vakuutus- ja eläkepalvelutarpeita elämänkaaren eri vaiheissa
* esittelee vakuutus- tai eläkepalveluita sekä niiden hyötyjä ja riskejä
* myy vakuutus- tai eläkepalveluratkaisuja asiakkaan tarpeisiin
* hoitaa palvelutilanteen jälkitoimet.
 | Ammattitaidon osoittamistavat:Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa tutkintotilaisuudessa toimimalla vakuutus- tai eläkepalvelujen asiakaspalvelun tai myynnin työtehtävissä. Työympäristönä voi olla vakuutusyhtiö, eläkeyhtiö tai muu vakuutuspalveluita myyvä organisaatio. 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.
* 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 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
* 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 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 käyttöön
* 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 saamansa palautteen mukaisesti sekä jakaa osaamistaan työyhteisön muille jäsenille.
 |
| 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? |
| **Työvälineiden ja menetelmien käyttö** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * käyttää työssään tutuissa tilanteissa keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä, työvälineohjelmia ja tietolähteitä
* toimii vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti monikanavaisessa toimintaympäristössä.
 |
| H2 | * käyttää työssään työ ja viestintävälineitä, työvälineohjelmia ja tietolähteitä
* toimii vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti monikanavaisessa toimintaympäristössä.
 |
| K3 | * käyttää työssään monipuolisesti työ- ja viestintävälineitä, työvälineohjelmia ja tietolähteitä
* toimii vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti monikanavaisessa toimintaympäristössä.
 |
| 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 ja asiakasryhmien tunnistaminen** |
| Missä ja milloin teen nämä työtehtävät? | Kuka tai ketkä arvioivat osaamiseni arviointikriteerien mukaan? |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * tunnistaa ohjatusti asiakkuuksia ja asiakasryhmiä
 |
| H2 | * tunnistaa erilaisia asiakkuuksia ja asiakas- ryhmiä ja niihin liittyviä tyypillisiä riskejä
 |
| K3 | * tunnistaa erilaisia asiakkuuksia ja asiakasryhmiä sekä niihin liittyvät riskit
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Asiakastarpeiden kartoittaminen**  |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * kartoittaa ohjatusti vakuutus- ja eläkepalvelutarpeita
 |
| H2 | * kartoittaa erilaisten asiakkaiden vakuutus- ja eläkepalvelutarpeita
 |
| K3 | * kartoittaa erilaisten asiakkaiden vakuutus- ja eläkepalvelutarpeita elämänkaaren eri vaiheissa
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Vakuutus tai eläkepalveluiden esittely ja myynti** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * myynti- ja palvelutilanteessa esittelee asiakkaalle vakuutus- tai eläkepalveluratkaisuja
* kertoo ohjattuna asiakkaalle esittelemänsä palveluvaihtoehdon hyötyjä ja riskejä sosiaaliturvan huomioon ottaen
* ohjaa asiakkaan lisäpalvelun tarjoajalle tai muulle asiantuntijalle
 |
| H2 | * myynti- ja palvelutilanteessa esittelee, neuvoo tai myy asiakkaalle eri vakuutus- tai eläkepalveluratkaisuja
* kertoo asiakkaalle esittelemänsä palveluvaihtoehdon hyödyt ja riskit sosiaaliturvan huomioon ottaen
* ohjaa asiakkaan lisäpalvelun tarjoajalle tai muulle asiantuntijalle sekä hyödyntää asiantuntijaverkostoa
 |
| K3 | * myynti- ja palvelutilanteessa esittelee, neuvoo tai myy oma-aloitteisesti asiakkaalle eri vakuutus- tai eläkepalveluratkaisuja
* kertoo oma-aloitteisesti ja vastuullisesti asiakkaalle esittelemiensä palveluvaihtoehdon hyödyt ja riskit sosiaaliturvan huomioon ottaen
* ohjaa asiakkaan lisäpalvelun tarjoajalle tai muulle asiantuntijalle sekä hyödyntää asiantuntijaverkostoa vaihtelevissa palvelutilanteissa
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Jälkitoimien hoitaminen** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * noudattaa esittelyssä asiakkaita ja organisaatiota koskevia säädöksiä ja sopimuksia
* tekee ohjatusti sovitut jälkitoimet.
 |
| H2 | * noudattaa esittelyssä ja neuvonnassa asiakkaita ja organisaatiota koskevia säädöksiä ja sopimuksia
* tekee ohjeistuksen mukaiset sovitut jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa.
 |
| K3 | * noudattaa vastuullisesti ja esittelyssä ja neuvonnassa asiakkaita ja organisaatiota koskevia säädöksiä ja sopimuksia sekä perustelee niitä asiakkaalle
* tekee ohjeistuksen mukaiset sovitut jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa.
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| 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 | * tarvitsee ohjausta ja tukea muuttuvissa tilanteissa sekä hakee tietoa tutuista tietolähteistä
 |
| H2 | * toimii eri tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja hakee tietoa eri lähteistä
 |
| K3 | * toimii muuttuvissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja sekä 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 yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä erilaisten ihmisten kansa sekä on aloitekykyinen
 |
| Tutkintosuoritukset eli mitä työtehtäviä tekemällä osoitan vaaditun osaamisen? Kirjallinen/sähköinen/muu arviointiaineisto? |
| **Ammattietiikka** |
| Arviointikriteerit Tutkinnon suorittaja |
| T1 | * noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita, säädöksiä, sopimuksia ja vaitiolovelvollisuutta
 |
| H2 | * noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, säädöksiä, sopimuksia ja vaitiolovelvollisuutta
 |
| K3 | * toimii työssään yrityksen tai organisaation säädösten, sopimusten ja arvojen mukaisesti ja noudattaa vaitiolovelvollisuutta sekä ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
 |
| 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, ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteista sekä käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä.
 |
| H2 | * noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteista sekä käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä.
 |
| K3 | * toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmän mukaisesti, ml. tietoturva, ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteista sekä käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä.
 |
| 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**

**Vakuutus ja eläkepalvelut 2.5.10** 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