

OSAAMISEN ARVIOINTI		ARVIOINNIN KOHTEET JA AMMATTITAITOVAATIMUKSET		OSAAMISEN HANKKIMINEN
Ammaattiosaamisen näyttö	Arviointisuunnitelma	Huom! Aiemmin hankittu osaaminen on tunnustetaan ja tunnustetaan ennen osaamisen hankkimisvaihetta		Miten ja missä osaamista hankitaan? Miten opetuksella ja ohjauksella tuetaan osaamisen hankkimista? Miten osaamisen edistymistä seurataan (= oppimisen arviointia)?
<p>Näytön kuvaus: Opiskelija osoittaa osaamisensa toimimalla asiakaspalvelussa ja myynnin tukipalveluissa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.</p> <p>Näyttö voidaan toteuttaa myös kv-työssäoppimisen yhteydessä</p> <p>Näytön arviointi: Ammattiosaamisen näytön arviointiin osallistuvat opettaja, opiskelija ja työelämän edustaja. Arvioijat ovat kyseisen ammattialan asiantuntijoita. Arvioinnissa tulee huomioida opiskelijan itsearviointi.</p>	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p>1. Työprosessin hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> Oman työn suunnittelu Työn kokonaisuuden hallinta Laatutavoitteiden mukainen toiminta Tehokas ja tuloksellinen toiminta Oman työn arviointi ja kehittäminen Työhyvinvointi Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi Ammattialan yritystoiminnan arviointi 	Opiskelija	<p>Opiskelija hankkii tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista osallistumalla aktiivisesti seuraaviin työtehtäväkokonaisuuksiin:</p> <ul style="list-style-type: none"> Yrittäjänä toimiminen Asiakasinformaation seuranta ja tuottaminen Viestinnän työvälineiden käyttö Asiakkaan palvelu sähköisesti Asiakaspalvelutehtävässä toimiminen Asiakaspalvelu suomeksi (palveluviestintä) Asiakaspalvelu englanniksi (Business Communications) Asiakaspalvelu ruotsiksi (Affärskommunikation) <p>Osaamista hankitaan erilaisissa oppimisympäristöissä esim. työpaikalla, lähiopetuksessa ja verkossa.</p> <p>Suosittelaaan integroitavaksi yhteisistä tutkinnon osista vuorovaikutus- ja viestintäosaamista ja matemaattis-luonnontieteellistä osaamista.</p> <p>Oppimisen edistymistä seurataan ja arvioidaan tutkinnon perusteiden arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti.</p>
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p>2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> Työmenetelmien ja –välineiden käyttö 		
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalvelu Myynnin tukitehtävät Asiakasviestintä Sisäinen viestintä Seuranta Kielitaidon hallinta 		
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p>4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot</p> <ul style="list-style-type: none"> Oppiminen ja ongelmanratkaisu Vuorovaikutus ja yhteistyö Ammattietiikka 		

Iu6Rovaniemen koulutuskuntayhtymä

Tutkinnon osa

Osaamis-

30

Opetussuunnitelma

Hyväksymismerkinnät

2 (2)

Lapin ammattiopisto

Myynnin tukipalvelut

- pisteet

10

tutkinnon osan toteuttamisesta

Näyttö-

10.3.2015

Liiketalouden perustutkinto

- josta
työssäopp.

Koodi:

LIIXXX

jaos

Päätös:

LAO C56/2015

OSAAMISEN ARVIOINTI		ARVIOINNIN KOHTEET JA AMMATTITAITOVAATIMUKSET		OSAAMISEN HANKKIMINEN	
Ammaattiosaamisen näyttö	Arviointisuunnitelma	Huom! Aiemmin hankittu osaaminen on tunnustetaan ja tunnustetaan ennen osaamisen hankkimisvaihetta		Miten ja missä osaamista hankitaan? Miten opetuksella ja ohjauksella tuetaan osaamisen hankkimista? Miten osaamisen edistymistä seurataan (= oppimisen arviointia)?	
		• Terveys, turvallisuus ja toimintakyky			
Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen		Opiskelijapalaute tutkinnon osan toteutuksesta		Työssäoppiminen	Laajuus 10 osp.
Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön perusteella		Opiskelija antaa tutkinnon osan suorittamisen lopussa palautetta siitä, miten hyvin osaamisalueen osaamisen hankkiminen ja arviointi ovat onnistuneet. Palaute ei vaikuta tutkinnon osan arviontiin. Palautetta käytetään tutkinnon osan toteutuksen kehittämiseen ja parantamiseen.		Työssäoppimisen laajuus on vähintään 10 osaamispistettä. Osaamisen voi hankkia kokonaisuudessaan työssäoppien (myös kv-työpaikoilla), mikäli työtehtävät vastaavat tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksia.	