

OSAAMISEN ARVIOINTI		ARVIOINNIN KOHTEET JA AMMATTITAITOVAATIMUKSET		OSAAMISEN HANKKIMINEN
Ammaattiosaamisen näyttö	Arviointisuunnitelma	Huom! Aiemmin hankittu osaaminen 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 tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa palvelutilanteessa. Työympäristönä voivat olla esimerkiksi kauppaliikkeet, messut, erilaiset tapahtumat, toimistot tai infopisteet. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä. Työvaiheet voivat olla esimerkiksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakaspalvelu englannin kielellä • asiakaspalvelu venäjän kielellä <p>Näyttö voidaan toteuttaa myös kv-työssäoppimisen yhteydessä.</p> <p>Näytön arviointi ja arvioijat: Ammattiosaamisen näytön arviointiin osallistuvat opettaja, opiskelija ja työelämän edustaja. Arvioijat ovat kyseisen ammattialan asiantuntijoita. Arvioinnissa otetaan huomioon opiskelijan itsearviointi.</p>	Arvioidaan ammatti-osaamisen 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 	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita englannin ja venäjän kielillä 	<p>Asiakaspalvelu tutkinnon osan osaaminen tulee hankkia ennen siirtymistä osaamisalan tutkinnon osiin.</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja hankkii tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista osallistumalla aktiivisesti seuraaviin työtehtäväkokonaisuuksiin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palvelutilanteiden suunnittelu ja hoitaminen vierailia kielillä erilaisissa palvelualan työympäristöissä <p>Osaamista hankitaan erilaisissa oppimisympäristöissä, esim. lähiopetuksessa, oppilaitoksen ja työelämän projekteissa, työssäoppimis- tai työpaikalla sekä verkossa.</p> <p>Suosittelaa integroitavaksi yhteisistä tutkinnon osista viestintä- ja vuorovaikutusosaamista.</p> <p>Oppimisen edistymistä seurataan ja arvioidaan tutkinnon perusteiden arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti.</p>
	Arvioidaan ammatti-osaamisen näytöllä	<p>2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Työmenetelmien ja -välineiden käyttö 		
	Arvioidaan ammatti-osaamisen näytöllä tai muulla osaamisen arvioinnilla	<p>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa 		
	Arvioidaan ammatti-osaamisen näytöllä	<p>4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oppiminen ja ongelmanratkaisu • Vuorovaikutus ja yhteistyö • Ammattietiikka • Terveys, turvallisuus ja toimintakyky 		

Rovaniemen koulutuskuntayhtymä
Lapin ammattiopisto
Liiketalouden perustutkinto

Tutkinnon osa
Asiakaspalvelu vierailta kielillä

Osaamis-
pisteet **15**
- josta
työssäopp. **4**
Koodi: LII3901

Opetussuunnitelma
tutkinnon osan toteuttamisesta

Hyväksymismerkinnät
Näyttö-
jaos 10.3.2015
Päätös: LAO C56/2015

2 (2)

OSAAMISEN ARVIOINTI		ARVIOINNIN KOHTEET JA AMMATTITAITOVAATIMUKSET		OSAAMISEN HANKKIMINEN	
Ammaattiosaamisen näyttö	Arviointisuunnitelma	Huom! Aiemmin hankittu osaaminen tunnustetaan ja tunnustetaan ennen osaamisen hankkimisvaihetta		Miten ja missä osaamista hankitaan? Miten opetuksella ja ohjauksella tuetaan osaamisen hankkimista? Miten osaamisen edistymistä seurataan (= oppimisen arviointia)?	
Opettaja vastaa siitä, että arviointi perustuu tutkinnon osan arvioinnin kriteereihin.					
Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen		Opiskelijapalaute tutkinon osan toteutuksesta		Työssäoppiminen	Laajuus 4 osp.
Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön perusteella. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytöllä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.		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 4 osaamispistettä.	