

OSAAMISEN ARVIOINTI		ARVIOINNIN KOHTEET JA AMMATTITAITOVAATIMUKSET		OSAAMISEN HANKKIMINEN
Ammaattiosaamisen näyttö	Arviointisuunnitelma	Huom! Aiemmin hankittu osaaminen on tunnistetaan 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 tekemällä toimiston työtehtäviä, kuten asiakirjahallintaa, sähköistä ja kirjallista viestintää, puhelinpalvelua, kokous- tai 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.</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 Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien 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 Viestinnän työvälineiden käyttö Asiakirjojen tuottaminen Asiakasinformaation seuranta ja tuottaminen Matkojen ja tilaisuuksien järjestäminen Tilastojen ja tiedonlähteiden hyödyntäminen Asiakkaan kouluttaminen ja opastaminen Asiakaspalvelu suomeksi (palveluviestintä) Asiakaspalvelu englanniksi ((Customer Service) at the Office) Asiakaspalvelu ruotsiksi ((Kundservice) på kontoret) <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 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> Asiakirjatuotannon hoitaminen Sähköinen ja kirjallinen viestintä Puhelinpalvelu Kokouksen tai asiakastilaisuuden järjestäminen Matkajärjestelyjen tekeminen 		

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)?	
		<ul style="list-style-type: none"> • Rekisterien, tilastojen, raporttien laadinta, ylläpito ja muokkaaminen • Toimistotyövälineiden ja tietoteknisten ohjelmien käytön opastus • Toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta huolehtiminen • Kielitaidon hallinta 			
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot <ul style="list-style-type: none"> • Oppiminen ja ongelmanratkaisu • Vuorovaikutus ja yhteistyö • Ammattietiikka • 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 arviointiin. 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.	

6Rovaniemen koulutuskuntayhtymä

Tutkinnon osa

Lapin ammattiopisto

Toimistopalvelut

Liiketalouden perustutkinto

Osaamis-
pisteet **30**

- josta
työssäopp. **10**

Koodi: **LII143**

Opetussuunnitelma
tutkinnon osan toteuttamisesta

Hyväksymismerkinnät 3 (3)

Näyttö-
jaos 10.3.2015

Päätös: LAO C56/2015

OSAAMISEN ARVIOINTI		ARVIOINNIN KOHTEET JA AMMATTITAITOVAATIMUKSET	OSAAMISEN HANKKIMINEN
Ammaattiosaamisen näyttö	Arviointisuunnitelma	Huom! Aiemmin hankittu osaaminen on tunnistetaan ja tunnustetaan ennen osaamisen hankkimisvaihetta	Miten ja missä osaamista hankitaan? Miten opetuksella ja ohjauksella tuetaan osaamisen hankkimista? Miten osaamisen edistymistä seurataan (= oppimisen arviointia)?