

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</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammatti-osaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimimalla erilaisissa tieto- ja viestintätekniikan palvelutehtävissä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrittäjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.</p> <p>Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.</p> <p>Näytön arviointi ja arvioijat</p> <p>Ammattiosaamisen näytön arviointiin osallistuvat opettaja, opiskelija ja työelämän edustaja. Arvioijat ovat kyseisen ammattialan asiantuntijoita. Arvioinnissa tulee huomioida opiskelijan itsearviointi.</p> <p>Ohjaava opettaja vastaa näytön</p>	Arvioidaan ammatti-osaamisen näytöllä	<p>1. Työprosessin hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> Suunnittelu Toteutus Testaus Dokumentointi Tehokas ja tuloksellinen toiminta Työhyvinvoinnista huolehtiminen Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit 	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osaa	<p>Opiskelija hankkii tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista osallistumalla aktiivisesti seuraaviin työtehtäväkokonaisuuksiin:</p> <ul style="list-style-type: none"> Työprosessin hallinta (TOP/AON) palvelutehtävissä toimimisessa Yrityksen liiketoimintaprosessit ja tieto- ja viestintätekniikan käyttäminen Asiakaspalvelutehtävissä toimiminen Työsopimuslain ja työehtosopimusten noudattaminen Viestinnän työvälineiden käyttö Asiakaspalvelu suomeksi Asiakaspalvelu englanniksi Asiakaspalvelu ruotsiksi Elinikäisen oppimisen avaintaidot <p>Osaamista hankitaan erilaisissa oppimisympäristöissä esim. työpaikalla, lähiopetuksessa ja verkossa.</p> <p>Suositteluaan integroitavaksi yhteisistä tutkinnon osista vuorovai- kutus- ja viestintäosaamiseen ja yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavaan osaamiseen.</p> <p>Oppimisen edistymistä seurataan ja arvioidaan tutkinnon perusteiden arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti.</p>
	Arvioidaan ammatti-osaamisen näytöllä ja	<p>2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> Työmenetelmien ja -välineiden hallinta Tietokantojen ja -verkkojen käyttäminen Sosiaalisen median käyttäminen Työvälineohjelmien käyttäminen Materiaalin hallinta Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa 	<p>toimia jossain organisaation toimintaprosessissa, jolloin hän</p> <p>– tunnistaa, kuvailee ja dokumentoi liiketoiminnan keskeiset toimintaprosessit ja sidosryhmät</p> <p>– käyttää eri työväline- ja viestintäohjelmia omassa työssään</p> <p>– käyttää sosiaalisen median virtuaalisia työkaluja liiketoiminnan tehostajana</p> <p>hoitaa palvelutilanteen, jolloin hän</p> <p>– suunnittelee ja valmistelee palvelutilanteen</p> <p>– palvelee asiakasta</p> <p>– hoitaa palvelutilanteen jälkitoimet</p> <p>tehdä sisäisen viestinnän ja asiakasviestinnän tietotekniseen toteuttamiseen ja ylläpitoon liittyviä tehtäviä, jolloin hän</p> <p>– viestii sähköisesti ja kirjallisesti</p>	
	Arvioidaan ammatti-osaamisen näytöllä	<ul style="list-style-type: none"> työvälineohjelmien osalta tietokoneen käyttäjän AB-korttitasoisella näyttökokeella kielitaidon osalta tarvittaessa muulla arvioinnilla (T1-K3) 	<p>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</p>	

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)?	
arvosanasta yhdessä työpaikkaohjaajan kanssa.	<p>sekä</p> <ul style="list-style-type: none"> opiskelijan laatiman yrityskuvauksen ja tieto- ja viestintätekniisen toimintaympäristön kuvauksen perusteella. 	<ul style="list-style-type: none"> Tieto- ja viestintätekniisessä toimintaympäristössä toimiminen, Työympäristöstä huolehtiminen, Toimiminen työssä ja työyhteisössä, Palvelutilanteen suunnittelu ja valmistautuminen, Palvelutilanteessa toimiminen, Jälkitoimien hoitaminen, Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi, Ammattialan yritystoiminnan arviointi 	– laatii, ylläpitää ja muokkaa tilastoja ja raportteja – ylläpitää tietokannoissa ja -verkoissa olevaa tietoa.		
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä ja työssäoppimiseen/opetuksen osallistumisen perusteella	<p>4. Elinikäisen oppimisen avain- taidot</p> <ul style="list-style-type: none"> Oppiminen ja ongelmanratkaisu Vuorovaikutus ja yhteistyö Ammattietiikka Terveys, turvallisuus ja toimintakyky 			
Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen		Opiskelijapalautte tutkinon osan toteutuksesta		Työssäoppiminen	Laajuus 6 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.		Pakollista työssäoppimista tutkinnon osaan sisältyy vähintään 6 osaamispistettä.	
Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten tietoneenkäyttäjän		Palaute ei vaikuta tutkinnon osan arviointiin. Palautetta käytetään tutkinnon osan toteutuksen kehittämiseen ja parantamiseen.		Osaamisen voi hankkia työssäoppien (myös kv-työpaikoilla), mikäli työtehtävät vastaavat tutkinnonosan ammattitaitovaatimuksia.	

Rovaniemen koulutuskuntayhtymä

Tutkinnon osa

Osaamis-
pisteet **25**

Opetussuunnitelma
tutkinnon osan toteuttamisesta

Hyväksymismerkinnät

3 (3)

Lapin ammattiopisto

Palvelutehtävissä toimiminen

- josta
työssäopp. **6**

Näyttö-
jaos 10.3.2015

Tieto- ja viestintätekniikan perustutkinto

Koodi: **TVT111**

Päätös: LAO C57/2015

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)?
AB-korttitasoisilla näyttökokeilla ja kielitaidon hallinta muulla arvioinnilla. Lisäksi opiskelijaa laatii yrityskuvauksen sekä tieto- ja viestintätekniikan toimintaympäristön kuvauksen työssäoppimispaikastaan.			