

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><b>Näytön kuvaus</b> Opiskelija osoittaa osaamisensa toimien palvelutilanteessa. Työympäristönä voi olla esimerkiksi kauppa, toimisto, pankki tai vakuutusyhtiö, infopiste tai varasto. Näyttö- ja työpaikalla tulee olla työelämää vastaavat olosuhteet. 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><b>Näytön arviointi ja arvioijat:</b> Ammattiosaamisen näytön arviointiin osallistuvat opettaja, opiskelija ja työelämän edustaja. Arvioijat ovat kyseisen ammattialan asiantuntijoita. Arvioinnissa tulee huomioida opiskelijan itsearviointi.</p>	Arvioidaan ammatti-osaamisen näytöllä	<p><b>1. Työprosessin hallinta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oman työn suunnittelu</li> <li>Työn kokonaisuuden hallinta</li> <li>Laatutavoitteiden mukainen toiminta</li> <li>Tehokas ja tuloksellinen toiminta</li> <li>Oman työn arviointi ja kehittäminen</li> <li>Työhyvinvoinnista huolehtiminen</li> </ul>	<p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>huolehtii työympäristöstä</li> <li>valmistautuu palvelutilanteisiin</li> <li>palvelee ulkoista ja sisäistä asiakasta</li> <li>hyödyntää kielitaitoaan asiakaspalvelussa</li> <li>hoitaa palvelutilanteiden jälkitoimet</li> <li>tekee asiakaspalveluun liittyviä toimistotehtäviä</li> <li>selvittää toiminnan kannattavuutta.</li> </ul>	<p>Opiskelijalla pitää olla asiakaspalvelu tutkinnon osan osaaminen hankittuna, ennen siirtymistä osaamisalan tutkinnon osiin.</p> <p>Opiskelija hankkii tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista osallistumalla aktiivisesti seuraaviin työtehtäväkokonaisuuksiin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Viestinnän työvälineiden käyttö</li> <li>Asiakaspalvelu myynnissä</li> <li>Asiakaspalvelu toimistossa</li> <li>Työsopimuslain ja työehtosopimusten noudattaminen</li> <li>Kustannusten laskeminen</li> <li>Asiakaspalvelu suomeksi (palveluviestintä)</li> <li>Asiakaspalvelu englanniksi (Customer Service)</li> <li>Asiakaspalvelu ruotsiksi (Kundservice)</li> </ul> <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 ammatti-osaamisen näytöllä	<p><b>2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Työmenetelmien ja välineiden käyttö</li> </ul>		
	Arvioidaan ammatti-osaamisen näytöllä ja/tai	<p><b>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valmistautuminen</li> <li>Työympäristöstä huolehtiminen</li> <li>Palvelutilanteen hoitaminen</li> <li>Jälkitoimien hoitaminen</li> <li>Toimistotehtävien hoitaminen</li> <li>Toiminnan kannattavuuden selvittäminen</li> <li>Kielitaidon hallinta asiakaspalvelussa</li> </ul>		
	Arvioidaan ammatti-osaamisen näytöllä	<p><b>4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot</b></p>		

Rovaniemen koulutuskuntayhtymä  
Lapin ammattiopisto  
Liiketalouden perustutkinto

Tutkinnon osa  
**Asiakaspalvelu**

Osaamis-  
pisteet **30**  
- josta  
työssäopp. **6**  
Koodi: **LII111**

**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 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"><li>• Oppiminen ja ongelmaratkaisu</li><li>• Vuorovaikutus ja yhteistyö</li><li>• Ammattietiikka</li><li>• Terveys, turvallisuus ja toimintakyky</li></ul>			
Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen		Opiskelijapalaute tutkinnon osan toteutuksesta		Työssäoppiminen	Laajuus 6 osp.
Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön perusteella  Täydennetään tarvittaessa muulla arvioinnilla: Työvälineohjelmien hyödyntäminen (esim.excel – kannattavuuslaskenta) ja asiakaspalveluruotsi: projektit ja työelämän caset T1-K3		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 6 osaamispistettä.  Osaamisen voi hankkia kokonaisuudessaan työssäoppien (myös kv-työpaikoilla), mikäli työtehtävät vastaavat tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksia.	