

| 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 tekemällä asiakkuuksien hoitoon liittyviä palvelu- tai myyntitehtäviä. 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 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 Työhyvinvoinnista huolehtiminen Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi | Opiskelija | <p>Opiskelija hankkii tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista osallistumalla aktiivisesti seuraaviin työtehtäväkokonaisuuksiin:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asiakasinformaation seuranta ja tuottaminen Asiakaspalvelutehtävässä toimiminen Tuotteiden ja palveluiden hinnoittelu Budjetointi Asiakaspalvelu suomeksi (palveluviestintä) Asiakaspalvelu englanniksi (Customer Service) Asiakaspalvelu ruotsiksi (Kundservice) <p>Osaamista hankitaan erilaisissa oppimisympäristöissä esim. työpaikalla, lähiopetuksessa ja verkossa.</p> <p>Suositellaan 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>2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> Työmenetelmien ja –välineiden käyttö | | |
| | Arvioidaan ammatti-osaamisen näytöllä | <p>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> Asiakkuuksien hoitaminen Myynti tai palvelu Tarjouksen tai palveluratkaisun tekeminen Jälkitoiminen hoitaminen Myynti- tai palvelutyön seuranta Kielitaidon hallinta | | |
| | Arvioidaan ammatti-osaamisen näytöllä | <p>4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot</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)? | |
| | | <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. | |