



Sisäiset palvelut ja tiedon käsittely 15 osp

Sisältö

- Palvelutehtäviin valmistautuminen
- Palvelutehtävät ja tieto
- Asiakirjahallinta ja kokousjärjestelyt

Liiketoiminnan perustutkinto, OPH-4394-2023

Palvelutehtäviin valmistautuminen

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
tunnistaa organisaation ydin- ja tukiprosesseja				
suunnittelee työtehtäviensä aikataulutuksen ottaen huomioon niiden tärkeys- ja kiireellisyysjärjestyksen				
tunnistaa oman työtehtävänsä merkityksen osana organisaation toimintaa				
selvittää työtänsä ohjaavat ja toimeksiantoon liittyvät säädökset ja ohjeet				
kokoaa työssään hyödynnettävää tietoa luotettavista lähteistä				

Palvelutehtävät ja tieto

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
työskentelee osana työyhteisöä ja noudattaa työyhteisön toimintatapoja				
noudattaa sovittua aikataulua ja työaikoja				
palvelee sisäisiä asiakkaita ja tarvittaessa ulkoisia asiakkaita				
tekee toimeksiantojen mukaisia työtehtäviä ja noudattaa toimeksiantojen toteutusta ohjaavia säädöksiä ja ohjeita				
käyttää tarvittavia tietojärjestelmiä, digitaalisia laitteita sekä palveluita tai sovelluksia				
hyödyntää erilaisia tietolähteitä ja tarkastelee kriittisesti eri lähteistä saatavaa dataa				
noudattaa ohjaavia säädöksiä sekä organisaation ohjeita tietoturvasta				
toimii turvatietoisesti käyttäessään digitaalisia laitteita sekä palveluita ja sovelluksia				
tunnistaa yleisimpiä mahdollisia kyber- ja tietoturvahaukia työssään ja osaa mahdollisessa uhkatilanteessa toimia roolinsa mukaisesti				
tuottaa ja jakaa tietoa sovituissa muodossa				
huolehtii tiedon saatavuudesta ja ajantasaisuudesta				
hyödyntää tarkoituksenmukaisia digitaalisia tiedonjakamisen tapoja				
käyttää tarkoituksenmukaisesti tarvittavia työvälineitä ja laitteita				
käyttää ammattisanastoa				
toimii energia- ja resurssiviisaasti				
huolehtii työkyvystään ja käyttää ergonomisia työasentoja				
päätää toimeksiannon ja arvioi toimintansa tuloksellisuuden				

Asiakirjahallinta ja kokousjärjestelyt

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
osallistuu tapaamisten tai kokouksien suunnitteluun				
järjestää etä-, lähi- tai hybriditapaamisen tai -kokouksen				
käyttää työssään tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta- tai esitysgrafiikkasovellusta				
noudattaa organisaation visuaalisen ilmeen ohjeita ja asiakirjastandardia				
tuottaa asia- tai esityslistan sekä muistion tai pöytäkirjan				
tarkastelee tuottamiensa dokumenttien laatua				
käsittelee, tuottaa ja jakaa raportteja sekä asiakirjoja hyödyntäen yhteisöllisen työskentelyn alustaa				
huolehti asiakirjojen tai muiden materiaalien tarkoituksenmukaisesta säilytyksestä säilytysajat huomioiden				

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tuottamalla sisäisiä palveluita ja käsittelemällä tietoa työpaikan työympäristössä. Opiskelija valmistautuu sisäisiin palvelutehtäviin, työskentelee palvelu- ja tiedonkäsittelytehtävissä, järjestää tapaamisen tai kokouksen sekä tuottaa ja käsittelee asiakirjoja ja raportteja. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Osaamisen arviointi

Opiskelija

Tyydyttävä 1

- toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti
- tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti

Tyydyttävä 2

- toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti
- tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti

Hyvä 3

- toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti

Hyvä 4

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan

Kiitettävä 5

- suunnittelee toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti
- esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita
- arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen
- ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta