



# Sisäiset palvelut ja tiedon käsittely 15 osp

## Sisältö

- Palvelutehtäviin valmistautuminen
- Palvelutehtävät ja tieto
- Asiakirjahallinta ja kokousjärjestelyt

Liiketoiminnan perustutkinto, OPH-2697-2017

## 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 tietoturvauhkia 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