

# Gymnasieexamen i företagsekonomi

---

## Läroplan för de yrkesinriktade examensdelarna

Kompetensområdet för kundbetjäning och försäljning,  
merkonom



Läroplanen godkänd av styrelsen för Ålands gymnasium  
20.9.2016; läroplanens avsnitt 2.7 – 2.13 godkända av styrelsen för  
Ålands gymnasium XX.XX.2017

## Innehåll

1	INLEDNING .....	3
1.1	Utbildningens mål .....	4
1.2	Samverkan med arbetslivet .....	4
1.3	Kompetensområdets uppbyggnad .....	5
2	YRKESINRIKTADE EXAMENSDELAR .....	7
2.1	Kundservice 30 kp .....	7
	<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	7
	<b>Bedömning</b> .....	7
	<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	14
2.2	Butiksservice och -försäljning 30 kp .....	16
	<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	16
	<b>Bedömning</b> .....	16
	<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	25
2.3	Ekonomitjänster 30 kp .....	28
	<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	28
	<b>Bedömning</b> .....	28
	<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	33
2.4	Planering och genomförande av aktiviteter inom marknadskommunikation 15 kp .....	35
	<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	35
	<b>Bedömning</b> .....	35
	<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	40
2.5	Skötsel av organisationens dokument 15 kp .....	43
	<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	43
	<b>Bedömning</b> .....	43
	<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	48
2.6	Planering av företagsverksamhet 15 kp .....	50
	<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	50
	<b>Bedömning</b> .....	50
	<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	55
2.7	Bokföring 30 kp .....	57
	<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	57
	<b>Bedömning</b> .....	57
	<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	63
2.8	Kontorstjänster 30 kp .....	65
	<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	65
	<b>Bedömning</b> .....	65

<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	74
<b>2.9 Vård av kundrelationer 30 kp</b> .....	76
<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	76
<b>Bedömning</b> .....	76
<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	85
<b>2.10 Produktrådgivning 15 kp</b> .....	88
<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	88
<b>Bedömning</b> .....	88
<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	96
<b>2.11 Löneräkning 30 kp</b> .....	98
<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	98
<b>Bedömning</b> .....	98
<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	104
<b>2.12 Stödtjänster inom försäljning 30 kp</b> .....	107
<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	107
<b>Bedömning</b> .....	107
<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	116
<b>2.13 Upprättande av bokslut och företagsbeskattning 15 kp</b> .....	119
<b>Krav på yrkesskicklighet</b> .....	119
<b>Bedömning</b> .....	119
<b>Sätt att påvisa yrkesskickligheten</b> .....	124

# 1 INLEDNING

---

Gymnasieexamen inom företagsekonomi ger omfattande kunskaper och färdigheter för varierande uppgifter inom olika områden. De som har avlagt examen kan genom sitt kunnande arbeta i olika och föränderliga arbetsmiljöer. Utbildningen, som leder till gymnasieexamen inom företagsekonomi, ska ge studerande möjlighet att utveckla förståelse för företagets roll och villkor i samhället, både ur lokalt och ett globalt perspektiv. Undervisningen ska ge möjlighet att utveckla kunskaper om marknadsekonomiska teorier, modeller och metoder. Den ska också skapa förståelse av hur olika funktioner samverkar inom ett företag. Studeranden ska också få möjlighet att lära sig hur man förverkligar en affärsidé. Undervisningen tar sikte på att stimulera studerandens kreativitet och lust att omsätta idéer i praktisk verksamhet

Det åländska arbetslivet har behov av arbetskraft som har både ett brett och specialiserat kunnande. Undervisningen är inriktad på olika former av kundservice samt företagsverksamhet och ekonomitjänster. Arbetsuppgifterna i branschen är mångsidiga, allt från säljfunktioner i olika företag till ekonomi- och kontorservice med betjäning av ett företags eller en organisations interna och externa kunder.

Språkkunskaper, förmåga att kommunicera och social kompetens är viktiga färdigheter för dagens och morgondagens yrkesverksamma. Det är viktigt att på ett positivt sätt kunna marknadsföra sig själv, det företag eller den organisation där man är anställd eller sitt eget företag. Utbildningen ska sporra studeranden att utveckla språkliga och kommunikativa färdigheter så att de på ett framgångsrikt sätt kan agera i sitt framtida liv.

Företagen verkar i dag på en internationell marknad. Kunderna finns såväl i våra närmaste grannländer som i länder spridda över hela världen. Detta innebär att yrkesutövare i branschen måste vara beredda att möta andra kulturer och umgängesmönster. Utbildningen ska därför ge studeranden en grundläggande insikt i mångkulturella frågor

Utbildningen inom kompetensområdet ska medvetandegöra studeranden om vikten att utföra sitt arbete på ett sådant sätt att kundernas förväntningar beaktas i varierande situationer. Studeranden bör också känna till konsumenters rättigheter och skyldigheter.

Arbetslivet präglas alltmer av projektinriktade arbetssätt. Detta förutsätter en god samarbetsförmåga och utbildningen ska inriktas på att ge studeranden möjlighet att utveckla kompetenser att arbeta i teamwork.

För att säkra framtida existens måste alla gemensamt verka för en hållbar utveckling. Också företagen har ett ansvar för hållbar utveckling och allt fler företag blir medvetna om att miljöcertifiering innebär en konkurrensfördel. Utbildningens uppgift är att ge studeranden ett sådant kunnande och en sådan övertygelse att de är beredda att arbeta för en hållbar utveckling både i sitt arbete och vardagsliv.

Hälsa och arbetarskydd ska prioriteras i utbildningen. Studeranden ska i sin utbildning få kännedom om föreskrifter och anvisningar om arbetarskyddet och implementera dessa i sin verksamhet. De ska lära sig identifiera olika faror och hälsorisker, såväl fysiska som psykiska. Studeranden ska under utbildningen lära sig hur olika riskmoment kan förebyggas och hur arbetstagare och arbetsgivare på ett konstruktivt sätt hanterar risker och skador.

Gymnasieexamen inom företagsekonomi ska ge studeranden kunskande och yrkesskicklighet att verka i branschen samt ge grunder för fortsatta studier. Utbildningen ska också stödja de studerandes personlighetsutveckling och ge studeranden förutsättningar att verka som aktiv medlem i samhället.

## 1.1 Utbildningens mål

Målet med gymnasieexamen inom företagsekonomi är att ge en kvalitativ och bred utbildning för att sköta kundserviceinriktade uppgifter, ekonomitjänster och administration inom olika branscher.

Sysselsättningsmöjligheterna bedöms vara goda eftersom behovet av kunskande i kundservice- och ekonomitjänster finns inom många sektorer, i första hand inom den privata sektorn, men även inom den offentliga och tredje sektorn. De studerande som avlagt examen är förtrogen med datasäkerhet och lagstiftning om upphovsrätt.

Studeranden ska både under och efter studierna känna tillfredsställelse med sitt yrkesval. Under utbildningen ska hen ges möjligheter att utveckla sig som individ och inom sitt yrke så att de blir hen tillgång för arbets- och samhällsliv.

Utbildningen ger allmän högskolebehörighet. På basis av en nordisk överenskommelse ger examen också behörighet för högskolestudier i Norden. För att konkurrera om mer kvalificerade uppgifter i branschen krävs ofta mer kvalificerat kunskande som förvärfvas på högskolenivå. Studerande som har siktet inställt på högskolestudier rekommenderas välja den högskoleförberedande utbildningshelheten (HUTH) som ger bredare behörighet för vidare studier. Den högskoleförberedande utbildningshelheten ger också konkurrensfördelar vid ansökan till yrkeshögskola samt djupare grundkunskaper i svenska, engelska, matematik och samhällskunskap.

Efter avlagd gymnasieexamen inom företagsekonomi ska studeranden kunna arbeta som anställd, men också som egen företagare. Studeranden ska kunna vara en aktiv del av en arbetsgemenskap och på ett funktionellt sätt ge kunder service och kunder och samarbeta kolleger.

Examensbenämningen är **merkonom**.

## 1.2 Samverkan med arbetslivet

Utbildningen i skolan och lärande i arbete som sker ute på olika arbetsplatser, ska tillsammans utgöra en helhet som motsvarar utbildningens mål. Gymnasieexamen inom företagsekonomi innefattar minst 30 kompetenspoäng lärande i arbete (LIA). LIA är en viktig del av utbildningen och ger studeranden möjlighet att möta de reella krav som branschen ställer. LIA ska ge studeranden möjlighet att öka och finslipa sin kompetens i praktiska och verkliga situationer. Då en studeranden under en längre sammanhängande period får delta och verka på en arbetsplats utvecklas förståelse för vad arbetet innebär och vilka krav som ställs på en yrkesverksam person i branschen. LIA och samverkan med arbetslivet är också ett sätt att förmedla vikten av ständigt lärande och arbetslivets krav på ständig kompetensutveckling. Lärande i arbete ger insikt i och förståelse för företagandets villkor.

Studerandes erfarenheter från arbetsplatsen ska på olika sätt utnyttjas i skolan och arbetslivet får genom LIA en inblick i skolans verksamhet.

Det är möjligt att arbetsplatsförlägga hela eller delar av examensdelarna.

Skolan ska etablera ett samarbete med olika företag och organisationer så att studerande har tillgång till LIA som en kvalitativ och målinriktad del av utbildningen. Studeranden, skolan och företaget/organisationen tecknar ett skriftligt LIA-avtal som klargör målen, villkor och vederbörandes rättigheter och skyldigheter. Studeranden har rätt till kontinuerlig handledning under perioderna av LIA.

När en studerande kommer till den arbetsplats där LIA ska genomföras ska hen veta vad som förväntas. På motsvarande sätt måste den eller de ansvariga på arbetsplatsen vara införstådda med mål och syfte med inläring i arbete och vad den studerande ska få ut av LIA-perioden och hur den ska bedömas. För den enskilde studeranden och för den ansvariga på arbetsplatsen är det viktigt att ansvarig lärare besöker arbetsplatsen för att på olika sätt ge sitt stöd.

Yrkesprov kan genomföras under LIA-perioderna.

### 1.3 Kompetensområdets uppbyggnad

Gymnasieexamen inom företagsekonomi består av

- yrkesinriktade examensdelar, 135 kompetenspoäng, varav 90 kompetenspoäng är obligatoriska och 45 kompetenspoäng är valbara
- gemensamma examensdelar, allmänna ämnen, 35 kompetenspoäng
- fritt valbara examensdelar, 10 kompetenspoäng.

Omfattningen av en examen är 180 kompetenspoäng inom kompetensområdet för kundbetjäning och försäljning, merkonom. Studierna är fördelade på tre läsår, men studietiden kan variera individuellt.

En studerande kan i sin examen ta in examensdelar från andra kompetensområden om detta breddar eller fördjupar studerandens yrkeskompetens.

En studerande kan i sin examen avlägga den högskoleförberedande utbildningshelheten (HUTH) som består av studier enligt Ålands lyceums läroplan i svenska, engelska, matematik, geografi, fysik, kemi och samhällskunskap.

Utbildningen som leder till gymnasieexamen inom företagsekonomi följer Läroplansgrunder för den allmänbildande gymnasieutbildningen och den grundläggande yrkesutbildningen (99US2/31.5.2016; ÅLR 2016/3900). Enligt denna läroplansgrund ska utbildningsstyrelsens examensgrunder för yrkesinriktad grundexamen inom företagsekonomi (föreskrift 59/011/2014, 4/011/2015, 43/011/2015) utgöra grund för de yrkesinriktade examensdelarna. Läroplanen i allmänna ämnen inom grundläggande yrkesutbildning utfärdad av Ålands landskapsregering reglerar undervisningen i gemensamma examensdelar (100US2/31.5.2016; ÅLR 2016/3902). Pedagogiskt upplägg, värdegrund, grund för fritt valda examensdelar samt bedömning och betyg beskrivs i Läroplan för Ålands yrkesgymnasium, allmän del för utbildning som leder till gymnasieexamen med yrkesinriktning fastställd av styrelsen för Ålands gymnasium 20.9.2016.

Uppbyggnaden av utbildningen för gymnasieexamen inom företagsekonomi framgår av nedanstående tabell:

<b>GYMNASIEEXAMEN INOM FÖRETAGSEKONOMI MED EXAMENS BENÄMNINGEN MERKONOM 180 kompetenspoäng</b>			
<b>2.2 OBLIGATORISKA YRKESINRIKTADE EXAMENSDELAR, 90 kp</b>			
Åländsk kod	Examensdelens namn	Kp	Utb.styr. kod
2.1	Kundservice	30 kp	2.1.1
2.2	Butiksservice och -försäljning	30 kp	2.2.1
2.3	Ekonomitjänster	30 kp	2.3.1
<b>VALBARA YRKESINRIKTADE EXAMENSDELAR, 45 kp</b>			
2.4	Planering och genomförande av aktiviteter inom marknadskommunikation	15 kp	2.5.1
2.5	Skötsel av organisationens dokument	15 kp	2.5.8
2.6	Planering av företagsverksamhet	15 kp	2.5.16
2.7	Bokföring	30 kp	2.3.2
2.8	Kontorstjänster	30 kp	2.3.3
2.9	Vård av kundrelationer	30 kp	2.2.2
2.10	Produktrådgivning	15 kp	2.5.3
2.11	Löneräkning	30 kp	2.3.4
2.12	Stödtjänster inom försäljning	30 kp	2.2.5
2.13	Upprättande av bokslut och företagsbeskattning	15 kp	2.5.5
<b>VALBARA EXAMENSDELAR, 10 kp</b>			
<b>GEMENSAMMA EXAMENSDELAR, ALLMÄNNA ÄMNEN, 35 kp</b>			
Kunnande i kommunikation och interaktion		11 kp	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Svenska 5 kp</li> <li>- Engelska 4 kp</li> <li>- Språk 2 kp</li> </ul>			
Kunnande i matematik och naturvetenskaper		9 kp	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matematik 6 kp</li> <li>- Fysik och kemi 2 kp</li> <li>- IKT 1 kp</li> </ul>			
Kunnande som behövs i samhället och arbetslivet		8 kp	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samhällsfärdigheter 1 kp</li> <li>- Arbetslivsfärdighet 1 kp</li> <li>- Företagsamhet och företagsverksamhet 1 kp</li> <li>- Upprätthållande av arbetsförmåga, idrott, motion och hälsokunskap 5 kp</li> </ul>			
Socialt och kulturellt kunnande		7 kp	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kännedom om olika kulturer 2 kp</li> <li>- Miljö- och hållbarhetskunnande 1 kp</li> <li>- Svenska 1 kp</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Engelska 2 kp</li><li>- Samhällsfärdigheter med inriktning på det åländska samhället och kulturen 1 kp</li></ul>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

En studerande kan ersätta den valbara yrkesinriktade examensdelen "Planering av företagsverksamhet", som omfattar 15 kp, med studier i Ålands lyceum för att avlägga den högskoleförberedande utbildningshelheten.

## 2 YRKESINRIKTADE EXAMENSDELAR

### 2.1 Kundservice 30 kp

#### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande eller examinandens

- värnar om arbetsmiljön
- förbereder sig inför servicesituationer
- betjänar externa och interna kunder
- drar nytta av sina språkkunskaper i kontakten med kunderna
- vidtar de åtgärder som behöver vidtas efter servicesituationerna
- utför kontorsuppgifter kopplade till kundservice
- utreder verksamhetens lönsamhet

#### Bedömning

##### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning arbetsuppgifter i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder arbetsuppgifter i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder ansvarsfullt och på eget initiativ arbetsuppgifter i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li></ul>

##### Behärskande av arbetets helhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning enligt företagets eller organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• utför de arbetsuppgifter som är på hans ansvar men behöver tidvis handledning</li></ul>
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ber om råd då hen är osäker</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arbetar i huvudsak självständigt i de olika skedena i kundservicen i enlighet med den fastställda planen</li> <li>• ber om råd i nya situationer</li> <li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arbetar i enlighet med den fastställda planen i de olika skedena i kundservicen genom att anpassa sig till det som situationen kräver</li> <li>• handlar i enlighet med hens befogenheter</li> <li>• handlar ansvarsfullt och tar i sitt arbete hänsyn till kommande arbetsskeden och andra medarbetare</li> </ul>

### Att handla enligt kvalitetsmålen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar under handledning i enlighet med företagets eller organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar i enlighet med företagets eller organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar i enlighet med företagets eller organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li> </ul>

### Effektiv och framgångsrik verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar under handledning effektivt i förhållande till den tid som står till buds och de övriga resurserna</li> <li>• främjar under handledning kundrelationer i sitt arbete</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar kostnadseffektivt och framgångsrikt i förhållande till den tid som står till buds och de övriga resurserna</li> <li>• främjar bestående kundrelationer i sitt arbete</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar kostnadseffektivt och framgångsrikt i förhållande till den tid som står till buds och de övriga resurserna</li> <li>• främjar kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer i sitt arbete</li> </ul>

### Utvärdering och utveckling av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar under handledning sitt arbete och resultatet av det samt handlar i enlighet med den återkoppling hen fått</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det samt ändrar sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och utvecklar sitt arbetssätt</li> </ul>

## Värnande om arbetshälsan

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i sitt arbete på ett sätt som främjar arbetsförmågan</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• verkar för att upprätthålla hälsosamma levnadsvanor samt funktions- och arbetsförmåga i arbetet</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• verkar självständigt för att upprätthålla hälsosamma levnadsvanor samt funktions- och arbetsförmåga i arbetet</li></ul>

## Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och -material

### Att använda arbetsmetoder och redskap

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i bekanta situationer de centrala arbetsredskapen och medierna samt materialen på ett säkert sätt i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li><li>• använder under handledning de verktygsprogram som är centrala för arbetet på A-körkortsnivå</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder de centrala arbetsredskapen och medierna samt materialen på ett säkert sätt i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li><li>• använder de verktygsprogram som är centrala för arbetet på A-körkortsnivå</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• väljer lämpliga arbetsredskap och medier samt material och använder dessa på ett säkert sätt i varierande arbetsituationer i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li><li>• använder verktygsprogram på A-körkortsnivå</li></ul>

## Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet

### Förberedelser

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• drar under handledning nytta av kunskaper om exempelvis produkter, tjänster, konkurrenssituationer, kampanjer och kundgrupper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• drar nytta av kunskaper om exempelvis produkter, tjänster, konkurrenssituationer, kampanjer och kundgrupper</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• drar nytta av och uppdaterar fortlöpande sina kunskaper om exempelvis produkter, tjänster, konkurrenssituationer, kampanjer och kundgrupper samt andra intressegrupper</li></ul>

### Att värna om arbetsmiljön

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ser under handledning till att arbetsmiljön fungerar</li> <li>• tar under handledning reda på reglerna som gäller arbetet och sättet att arbeta på</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ser till att arbetsmiljön fungerar och är trivsamt genom att ta hänsyn till företagets eller organisationens anvisningar</li> <li>• tar reda på reglerna som gäller arbetet och sättet att arbeta på</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ser på eget initiativ till att arbetsmiljön fungerar och är trivsamt genom att ta hänsyn till företagets eller organisationens anvisningar</li> <li>• tar reda på reglerna på arbetsplatsen och sättet att arbeta på</li> </ul>

### Att sköta en servicesituation

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betjänar under handledning kunderna i enlighet med företagets eller organisationens servicekoncept eller anvisningar, inklusive utmanande kundsituationer</li> <li>• följer de bestämmelser, föreskrifter och avtal som gäller den egna branschen i bekanta servicesituationer</li> <li>• agerar på det sätt som arbetsgivarens och arbetstagarens ansvar kräver samt som förutsätts enligt kollektiv- eller tjänsteavtal</li> <li>• svarar under handledning på vanliga, skriftliga förfrågningar från kunder</li> <li>• tar emot och förmedlar vid behov vanliga meddelanden från externa eller interna kunder</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betjänar kunderna i enlighet med i enlighet med företagets eller organisationens servicekoncept eller anvisningar, inklusive utmanande kundsituationer</li> <li>• följer de bestämmelser, föreskrifter och avtal som gäller den egna branschen i vanliga servicesituationer</li> <li>• agerar på det sätt som arbetsgivarens och arbetstagarens ansvar kräver samt som förutsätts enligt kollektiv- eller tjänsteavtal</li> <li>• svarar på vanliga, skriftliga förfrågningar från kunder</li> <li>• tar emot och förmedlar vid behov vanliga meddelanden från externa eller interna kunder till rätt person och instans</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betjänar kunderna i enlighet med företagets eller organisationens servicekoncept eller anvisningar i varierande situationer, inklusive utmanande kundsituationer</li> <li>• följer de bestämmelser, föreskrifter och avtal som gäller den egna branschen i varierande servicesituationer</li> <li>• agerar på det sätt som arbetsgivarens och arbetstagarens ansvar kräver samt som förutsätts enligt kollektiv- eller tjänsteavtal</li> <li>• betjänar även kunderna skriftligen genom att använda ett språk som är lämpligt för sammanhanget och mediet</li> <li>• tar emot och förmedlar vid behov vanliga meddelanden från externa eller interna kunder till rätt person och instans med hänsyn till hur viktigt och brådskande ärendet är</li> </ul>

### Att vidta efterföljande åtgärder

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• vidtar i bekanta servicesituationer de efterföljande åtgärder som man kommit överens om och som är i linje med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• vidtar i vanliga servicesituationer de efterföljande åtgärder som man kommit överens om och som är i linje med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• vidtar i varierande servicesituationer de efterföljande åtgärder som man kommit överens om och som är i linje med organisationens anvisningar</li></ul>

### Hantering av kontorsuppgifter

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• producerar under handledning dokument i enlighet med organisationens anvisningar genom att använda sig av verktygsprogram</li><li>• utför i servicesituationer ofta återkommande räkneoperationer</li><li>• deltar under handledning i upprättandet av rapporter och statistik</li><li>• hanterar under handledning dokument i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• följer anvisningarna för dataskydd i upprättandet, hanteringen och arkiveringen av dokument samt i upprätthållandet av register</li></ul>
Goda G 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• producerar vanliga dokument i enlighet med organisationens anvisningar genom att använda sig av verktygsprogram</li><li>• utför i servicesituationer vanliga räkneoperationer</li><li>• upprättar i enlighet med organisationens anvisningar rapporter, utarbetar statistik och gör avräkningar i anslutning till arbetet</li><li>• hanterar, förvarar och gör sig av med dokument i enlighet med organisationens anvisningar och ser till att hen gör det på rätt sätt</li><li>• följer anvisningarna för dataskydd i upprättandet, hanteringen och arkiveringen av dokument samt i upprätthållandet av register</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• producerar självständigt dokument i enlighet med organisationens anvisningar genom att använda sig av verktygsprogram</li><li>• utför de räkneoperationer som krävs i servicesituationen</li><li>• upprättar i enlighet med organisationens anvisningar rapporter, gör avräkningar och utarbetar statistik i anslutning till arbetet samt håller dem uppdaterade</li><li>• hanterar, förvarar och gör sig av med dokument självständigt i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• följer anvisningarna för dataskydd i upprättandet, hanteringen och arkiveringen av dokument samt i upprätthållandet av register</li></ul>

### Att utreda verksamhetens lönsamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>deltar under handledning i utredningar av verksamhetens intäkter och kostnader</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>tar som medlem i gruppen reda på intäkter och kostnader för verksamheten samt utreder olika marginaler</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>tar reda på intäkter och kostnader för verksamheten samt marginaler i enlighet med hens befogenheter</li></ul>

### Behärskande av språkkunskaper. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska, sköter servicesituationer och klarar sig behjälpligt på ett främmande språk</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och sköter servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och sköter på ett smidigt och välfungerande sätt servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>

### Behärskande av språkkunskaper, för personer med annan språkbakgrund än svenska. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>sköter servicesituationer på svenska och klarar sig behjälpligt på ett främmande språk i servicesituationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>sköter servicesituationer på svenska samt på ett främmande språk</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och sköter på ett smidigt servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>

## Nyckelkompetenser för livslångt lärande

### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>behöver vägledning och stöd i föränderliga situationer</li><li>skaffar sig information via bekanta källor</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>skaffar sig information via olika källor</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer och kommer på alternativa sätt att fungera i sin verksamhet</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skaffar sig på ett självständigt sätt och på eget initiativ information via olika källor och utvärderar informationens tillförlitlighet</li> </ul>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fungerar i den bekanta arbetsgemenskapen och -gruppen</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fungerar tillsammans med olika slags människor i arbetsgemenskapen och -gruppen</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• har förmågan att samarbeta med olika typer av människor som medlem i arbetsgemenskapen och -gruppen</li> </ul>

### Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iakttar under handledning de etiska regler som getts</li> <li>• respekterar tystnadsplikten</li> <li>• följer fastställda arbetstider</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iakttar de etiska regler som getts</li> <li>• respekterar tystnadsplikten</li> <li>• följer fastställda arbetstider</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iakttar i sitt arbete organisationens värderingar och följer den etik som hör till yrket</li> <li>• respekterar tystnadsplikten</li> <li>• följer fastställda arbetstider</li> </ul>

### Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li> <li>• åtgärdar de fel och brister som utgör en uppenbar risk och rapporterar om dessa till arbetsgivaren</li> <li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li> <li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li> <li>• åtgärdar de fel och brister som utgör en uppenbar risk och rapporterar om dessa till arbetsgivaren</li> <li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li> <li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li> <li>• åtgärdar de fel och brister som utgör en uppenbar risk och rapporterar om dessa till arbetsgivaren</li> </ul>

- |  |                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Kundservice" i ett yrkesprov genom att visa sin förmåga att ta sig an olika kundserviceuppgifter. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

### Beskrivning av yrkesprovet

I yrkesprovet för examensdelen "Kundservice" utför en studerande som medlem av ett arbetslag en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetssituation. Vid yrkesprovet ska studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeranden ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeranden beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeranden presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klarlägga om den studerande har inlärningssvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeranden har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

### Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.

**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeranden rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeranden har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med

godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och besluter om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeranden under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeranden klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och besluter om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeranden** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeranden har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeranden ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeranden bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeranden ska bedöma sitt eget kunnande i en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeranden ges möjlighet till muntlig utvärdering.

### **Bedömning av yrkesprovet**

Lärare och arbetshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissar sig om genom frågor att studeranden behärskar den kunskap och har det kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid utvärderingssamtalet diskuterar studeranden och bedömarna prestationerna. Studeranden har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen "Kundservice" baseras på bedömningen av yrkesprovet.



## 2.2 Butiksservice och -försäljning 30 kp

### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande eller examinandan

- förbereder sig inför servicesituationer
- hanterar det område han eller hon har produktansvar för
- betjänar kunder och sköter försäljning
- följer försäljningsutvecklingen

### Bedömning

#### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning arbetsuppgifter i enlighet med företagets anvisningar</li><li>• utför under handledning arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder arbetsuppgifter i enlighet med företagets anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder ansvarsfullt och på eget initiativ arbetsuppgifter i enlighet med företagets anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>

##### Behärskande av arbetets helhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning i enlighet med företagets anvisningar och mål</li><li>• ber om råd då hen är osäker</li><li>• utför de arbetsuppgifter som är på hens ansvar men behöver tidvis handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar i huvudsak självständigt i enlighet med företagets anvisningar och mål</li><li>• ber om råd i nya situationer</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar självständigt i enlighet med företagets anvisningar och mål</li><li>• handlar i enlighet med hens befogenheter</li><li>• handlar ansvarsfullt och tar i sitt arbete hänsyn till kommande arbetsskeden och andra medarbetare</li></ul>

### Att handla enligt kvalitetsmålen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar under handledning i enlighet med företagets kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med företagets kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med företagets kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>

### Effektiv och framgångsrik verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• främjar kundrelationerna under handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• främjar bestående kund- relationer i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• främjar i sitt arbete kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer</li></ul>

### Utvärdering och utveckling av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning sitt arbete och resultatet av det samt ändrar vid behov sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det samt ändrar sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och utvecklar självständigt sitt arbetssätt</li></ul>

### Värnande om arbetshälsan

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i sitt arbete på ett sätt som främjar arbetsförmågan och agerar under handledning på ett sätt som främjar arbetshälsa inom arbetsgemenskapen</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• verkar för att upprätthålla hälsosamma levnadsvanor samt funktions- och arbetsförmåga i arbetet</li><li>• agerar på ett sätt som främjar arbetshälsa inom arbetsgemenskapen i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvecklar självständigt mångsidiga tillvägagångssätt för att upprätthålla och främja hälsosamma levnadsvanor samt funktions- och arbetsförmåga i arbetet</li><li>• agerar på ett sätt som främjar arbetshälsa inom arbetsgemenskapen i sitt arbete</li></ul>

### Utvärdering av företagsverksamheten

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar under handledning reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för företagets produkter</li><li>• utvärderar under handledning affärsverksamheten inom branschen och dess utveckling</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för företagets produkter</li><li>• utvärderar affärsverksamheten inom branschen och dess utveckling</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för företagets produkter eller tjänster</li><li>• utvärderar möjligheterna att produktifiera sina kunskaper</li></ul>

### Utvärdering av möjligheterna att produktifiera sina kunskaper

Nöjaktiga N1	
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på möjligheterna att produktifiera sina kunskaper</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar möjligheterna att produktifiera sina kunskaper</li></ul>

### Utvärdering av möjligheterna att verka som egenföretagare

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>

## Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och -material

### Att använda arbetsmetoder och redskap

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning de arbetsredskap som krävs för arbetet inom service och försäljning i butiken, som att se till att kundservicen eller kassan är redo att användas</li><li>• använder på ett säkert sätt de centrala arbetsredskapen för butiksarbetet, som informations- och kommunikationstekniska hjälpmedel för varupåfyllning och -beställning, i arbetsituationer som är bekanta för hen</li></ul>
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stänger under handledning butiken eller kassan och utför de tillhörande avslutande uppgifterna</li> <li>• handlar under handledning enligt miljöanvisningarna för butiken</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• förbereder de arbetsredskap som krävs för servicen och försäljningen i butiken, som att se till att kundservicen eller kassan är redo att användas</li> <li>• använder på ett säkert sätt arbetsredskapen för butiksarbetet, som informations- och kommunikationstekniska hjälpmedel för varupåfyllning och -beställning, i vanliga arbetssituationer</li> <li>• stänger butiken eller kassan och utför de vanliga tillhörande avslutande uppgifterna</li> <li>• handlar enligt miljöanvisningarna för butiken</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• förbereder de arbetsredskap som krävs för servicen och försäljningen i butiken, som att se till att kundservicen eller kassan är redo att användas</li> <li>• handlar i problematiska situationer i butiken i enlighet med företagets anvisningar</li> <li>• använder på ett säkert sätt arbetsredskap för butiken, som informations- och kommunikationstekniska hjälpmedel för varupåfyllning och -beställning, i varierande arbetssituationer</li> <li>• stänger butiken eller kassan och utför noggrant alla de tillhörande avslutande uppgifterna</li> <li>• handlar enligt miljöanvisningarna för butiken och utvecklar sitt verksamhetssätt i enlighet med företagets överenskomna verksamhetssätt och arbetsmetoder</li> </ul>

### Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet

#### Förberedelser

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer under handledning service- och försäljningskonceptet i enlighet med butikens affärsidé</li> <li>• uppför sig under handledning på det sätt man kommit överens om</li> <li>• tar under handledning reda på typiska samarbetspartner inom branschen</li> <li>• söker under handledning efter information om produkter, tjänster, konkurrenssituationer, kampanjer och kundgrupper inom hens ansvarsområden</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer service- och försäljningskonceptet i enlighet med butikens affärsidé</li> <li>• uppför sig på det sätt man kommit överens om</li> <li>• tar reda på den allmänna strukturen för företagsverksamheten och typiska samarbetspartner inom yrkesbranschen</li> <li>• drar nytta av och söker information om exempelvis produkter, tjänster, konkurrenssituationer, kampanjer och kundgrupper inom hens ansvarsområden</li> </ul>

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer service- och försäljningskonceptet i enlighet med butikens affärsidé i varierande situationer</li><li>• följer företagets affärsidé och uppför sig på det sätt man kommit överens om</li><li>• tar reda på den allmänna strukturen för företagsverksamheten och dess utvecklingstrender samt typiska samarbetspartner inom yrkesbranschen</li><li>• drar nytta av och uppdaterar fortlöpande sina kunskaper om exempelvis produkter, tjänster, konkurrenssituationer, kampanjer och kundgrupper</li><li>• utvärderar sociala, ekonomiska och miljörelaterade lösningar i linje med hållbar utveckling som konkurrensfaktor för företaget</li><li>• förmedlar i situationer relaterade till olika sammanhang information kopplad till hens ansvarsområde till de övriga anställda i butiken</li></ul>
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Hantering av produktansvarsområde

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• deltar under handledning i hanteringen av hans/ hennes produktansvarsområde</li><li>• tar under handledning emot produkter och ber om hjälp i problemsituationer</li><li>• gör i ordning varorna och lägger fram dem till försäljning i enlighet med anvisningarna</li><li>• räknar under handledning ut priset för varan eller tjänsten inklusive moms genom att följa de angivna prissättningsprinciperna</li><li>• räknar under handledning ut priset för varan eller tjänsten inklusive moms genom att följa de angivna prissättningsprinciperna</li><li>• deltar under handledning i beställning av varor i enlighet med butikens verksamhetssätt och anvisningar</li><li>• förhindrar under handledning förekomsten av svinn</li><li>• deltar under handledning i genomförandet av kampanjer och demonstrationer</li><li>• håller den egna arbetsytan prydlig</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• hanterar sitt produktansvarsområde i enlighet med styrsystemen för produktgruppen och butiken samt övriga anvisningar</li><li>• tar emot produkter och handlar i enlighet med företagets anvisningar i problemsituationer</li><li>• gör i ordning varorna och lägger fram dem till försäljning i enlighet med hur det ser ut på hyllorna</li><li>• räknar ut priset för varan eller tjänster inklusive moms genom att följa de angivna prissättningsprinciperna</li><li>• utför prismärkningar enligt bestämmelserna och ger annan information till kunderna i enlighet med företagets anvisningar</li><li>• deltar i beställning av varor i enlighet med butikens verksamhetssätt och anvisningar</li><li>• förhindrar svinn i enlighet med företagets anvisningar</li><li>• genomför som medlem i gruppen kampanjer och demonstrationer i enlighet med butikens anvisningar och de allmänna bestämmelserna</li><li>• ser till att butiken är prydlig i enlighet med anvisningarna</li></ul>

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• hanterar sitt produktansvarsområde i enlighet med styrsystemen för produktgruppen och butiken samt övriga anvisningar och planer</li><li>• tar emot produkter och handlar i enlighet med företagets och produkt</li><li>• leverantörens anvisningar i problemsituationer</li><li>• gör i ordning varorna och lägger fram dem till försäljning i enlighet med hur det ser ut på hyllorna</li><li>• ser till att de varor som finns framme i butiken räcker med tanke på åtgång och tillgång på lagret</li><li>• räknar ut priset för varan eller tjänster inklusive moms genom att följa de angivna prissättningsprinciperna</li><li>• utför på eget initiativ prismärkningar enligt bestämmelserna och ger annan information till kunderna i enlighet med företagets anvisningar</li><li>• deltar i beställningar och returer av varor i enlighet med butikens verksamhets sätt och anvisningar</li><li>• handlar i enlighet med hens befogenheter i samarbete med de olika parterna i beställningsleveranskedjan</li><li>• verkar aktivt för att förhindra förekomsten av svinn, exempelvis genom att reagera på varor som rör sig långsamt eller som inte säljs</li><li>• vidtar åtgärder när hen märker att åtgången på varorna minskar</li><li>• har hand om kampanjer enligt planen och genomför demonstrationer i enlighet med butikens anvisningar och de allmänna bestämmelserna</li><li>• ser aktivt till att butiken är prydlig</li></ul>
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Kundservice och försäljning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• presenterar för och erbjuder kunden produkter och tjänster som är bekanta inom produktutbudet</li><li>• vägleder kunden i användningen av de centrala produkterna och tjänsterna i produktutbudet i enlighet med butikens koncept</li><li>• agerar i vanliga kundsituationer i butiken på det sätt som företagsbilden, situationen och kunden kräver</li><li>• följer de bestämmelser och avtal som reglerar kundens och försäljarens rättigheter och skyldigheter i arbetet och i försäljningssituationen</li><li>• utför de ofta återkommande räkneoperationer som krävs vid försäljningssituationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• kartlägger kundens behov och erbjuder kunden lösningar ur produktutbudet som motsvarar kundens behov</li><li>• vägleder kunden i användningen av de centrala produkterna och tjänsterna i produktutbudet i enlighet med kundens behov och butikens koncept</li><li>• agerar naturligt i varierande kundsituationer på det sätt som företagsbilden, situationen och kunden kräver</li><li>• följer de bestämmelser och avtal som reglerar kundens och försäljarens rättigheter och skyldigheter i arbetet och i försäljningssituationen</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>utför de vanliga räkneoperationerna som krävs vid försäljningssituationer</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>kartlägger kundens behov och erbjuder kunden lösningar ur produktutbudet som motsvarar kundens behov</li> <li>genomför merförsäljning på ett aktivt och kundnära sätt</li> <li>vägleder kunden i användningen av produkterna eller tjänsterna i enlighet med kundens olika behov och butikens koncept</li> <li>agerar övertygande och anpassar sitt uppträdande till olika kundsituationer på det sätt som företagsbilden, situationen och kunden kräver</li> <li>följer de bestämmelser och avtal som reglerar kundens och försäljarens rättigheter och skyldigheter i arbetet och i försäljningssituationen</li> <li>utför de räkneoperationer som krävs vid försäljningssituationer</li> </ul>

### Att sköta en betalningssituation

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>hänvisar kunden vidare till kundansvarige för att diskutera betalningsvillkor och betalningsätt</li> <li>arbetar under handledning i kassan</li> <li>frågar om kunden eventuellt är stamkund</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>avslutar affären och presenterar betalningsvillkor och betalningsätt</li> <li>hanterar kassan noggrant i enlighet med anvisningarna i vanliga situationer</li> <li>presenterar möjligheten att bli stamkund för kunden</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>avslutar affären och förhandlar i enlighet med hens befogenheter om betalningsvillkor och betalningsätt</li> <li>hanterar kassan noggrant i enlighet med anvisningarna även i varierande situationer</li> <li>säljer eventuellt stamkundsmedlemskap</li> </ul>

### Att vidta efterföljande åtgärder

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>utför de efterföljande åtgärder som man kommit överens om och i enlighet med butikens anvisningar i bekanta servicesituationer, som exempelvis</li> <li>att enligt anvisningar ta emot återkoppling från kunder och vidarebefordrar, förmedlar uppgifterna på överenskommet sätt</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>utför de efterföljande åtgärder som man kommit överens om och i enlighet med butikens anvisningar i vanliga servicesituationer, som exempelvis</li> <li>att hantera återkoppling från kunder i enlighet med anvisningarna</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>utför de efterföljande åtgärder som man kommit överens om och i enlighet med butikens anvisningar i varierande servicesituationer, som exempelvis</li> <li>att hantera återkoppling från kunder i enlighet med anvisningarna</li> <li>deltar i hanteringen av reklamationer i enlighet med anvisningarna</li> </ul>

### Uppföljning av försäljningsutvecklingen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>deltar i uppföljningen av försäljningsutvecklingen som medlem i gruppen</li><li>följer under handledning försäljningsrapporterna och de centrala nyckeltalen för lönsamheten</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>följer försäljningsutvecklingen och deltar i uppföljningen av försäljningsutvecklingen som medlem i gruppen</li><li>följer försäljningsrapporterna och de centrala nyckeltalen för lönsamheten</li><li>deltar på ett konstruktivt sätt i utvecklingen för kundservicen och försäljningsutvecklingen på den plats hen arbetar</li><li>söker genom samarbete information om behovet av att utveckla produkter eller tjänster, till exempel med utgångspunkt i kundernas behov, konkurrensen och företagets eller organisationens kompetens</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>följer regelbundet upp försäljningsutvecklingen och tar initiativ till åtgärder för att förbättra försäljningsvolymerna och lönsamheten</li><li>följer och tolkar försäljningsrapporterna och de centrala nyckeltalen för lönsamheten</li><li>lägger på ett aktivt och konstruktivt sätt fram sina åsikter och idéer om utvecklingen för kundservicen i butiken och försäljningsutvecklingen</li><li>söker självständigt information om behovet av att utveckla produkter och tjänster, till exempel med utgångspunkt i förändringar i verksamhetsklimatet, kundernas behov, konkurrensen och företagets eller organisationens kompetens</li></ul>

### Behärskande av språkkunskaper. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och klarar sig behjälpligt på ett främmande språk i servicesituationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och sköter servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>

### Behärskande av språkkunskaper, för personer med annan språkbakgrund än svenska. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>sköter servicesituationer på svenska och klarar sig behjälpligt på ett annat främmande språk i servicesituationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>sköter servicesituationer på svenska samt på ett främmande språk</li></ul>



Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• behöver vägledning och stöd i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• skaffar sig information via bekanta källor</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• skaffar sig information via olika källor</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar ändamålsenligt i olika slags situationer och kommer på alternativa sätt att fungera i sin verksamhet</li><li>• skaffar sig på ett självständigt sätt och på eget initiativ information via olika källor och utvärderar informationens tillförlitlighet</li></ul>

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i bekanta arbetsgemenskaper och -grupper</li><li>• följer de anvisningar som getts för interaktionssituationer när hen verkar själv eller i sin arbetsgemenskap</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar tillsammans med olika slags människor i arbetsgemenskapen och gruppen</li><li>• handlar på det sätt situationen kräver i sin egen inlärnings- eller arbetsgemenskap i olika slags interaktionssituationer</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• har förmågan att samarbeta som medlem i arbetsgemenskapen och gruppen</li><li>• framställer tydligt sin ståndpunkt och framför konstruktivt olika slags synpunkter</li></ul>

### Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar under handledning de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li><li>• följer givna arbetstider</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li><li>• följer givna arbetstider</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i sitt arbete i enlighet med företagets eller organisationens värderingar och följer den etik som hör till yrket</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li><li>• följer givna arbetstider</li></ul>

## Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland data-skyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>

## Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Butiksservice och -försäljning" i ett yrkesprov genom att visa sin förmåga att ta sig an olika service- och försäljningsuppgifter. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

### Beskrivning av yrkesprovet

I yrkesprovet för examensdelen "Butiksservice och -försäljning" utför en studerande som medlem av ett arbetslag en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetssituation. Vid yrkesprovet ska

studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeranden ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeranden beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeranden presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klarlägga om den studerande har inlärningssvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeranden har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

### **Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov**

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.

**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeranden rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeranden har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeranden under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeranden klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeranden** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeranden har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeranden ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeranden bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeranden ska bedöma sitt eget kunnande i en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeranden ges möjlighet till muntlig utvärdering.

### **Bedömning av yrkesprovet**

Lärare och arbetshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissas sig om genom frågor att studeranden behärskar den kunskap och har det kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid utvärderingssamtalet diskuterar studeranden och bedömarna prestationerna. Studeranden har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen ”Butiksservice och -försäljning” baseras på bedömningen av yrkesprovet.

## 2.3 Ekonomitjänster 30 kp

### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande sköter ett av följande delområden inom ekonomiförvaltning:

- bokför vanliga affärshändelser
- räknar ut den normala lönen som ska betalas ut
- fakturerar
- sköter försäljningsreskontra och betalningsuppmaningar
- sköter inköpsreskontra

### Bedömning

#### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder ansvarsfullt och på eget initiativ arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>

##### Behärskande av arbetets helhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning enligt organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ber om råd då hen är osäker</li><li>• utför de arbetsuppgifter som är på hens ansvar men behöver tidvis handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar till största delen självständigt enligt organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ber om råd i nya situationer</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar självständigt enligt organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• handlar i enlighet med hens befogenheter</li><li>• handlar ansvarsfullt och tar i sitt arbete hänsyn till kommande arbetsskeden och andra medarbetare</li></ul>

### Att handla enligt kvalitetsmålen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar under handledning i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>

### Effektiv och framgångsrik verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar under handledning kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och resultatnriktat</li><li>• främjar kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>

### Utvärdering och utveckling av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning sitt arbete och resultaten av det</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det samt ändrar sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått.</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och utvecklar sitt arbetssätt</li></ul>

## Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och -material

### Att använda arbetsmetoder och redskap

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder under handledning kontorets och ekonomiförvaltningens arbetsredskap och tillämpningsprogram</li><li>• skriver enbart ut de utskrifter som är nödvändiga</li><li>• använder i vanliga situationer datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i vanliga situationer kontorets och ekonomiförvaltningens arbetsredskap och tillämpningsprogram</li><li>• skriver enbart ut de utskrifter som är nödvändiga och följer i sitt arbete principerna för sparsam användning av bland annat papper, tonerkassetter och övrigt material på ett effektivt sätt och i enlighet med hållbar utveckling</li><li>• använder datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i varierande eller nya situationer kontorets och ekonomiförvaltningens arbetsredskap och tillämpningsprogram</li><li>• skriver enbart ut de utskrifter som är nödvändiga och förutser i sitt arbete sparsam användning av bland annat papper, tonerkassetter och övrigt material på ett effektivt sätt och i enlighet med hållbar utveckling</li><li>• använder datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med tillverkarens och organisationens anvisningar</li></ul>

## Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet

### Hantering av delområde inom ekonomitjänster

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer organisationens anvisningar i hanteringen av dokument och verifikat</li><li>• följer under handledning aktuella bestämmelser, regler och anvisningar</li><li>• förbereder under handledning dokument eller verifikat för vidare behandling (granskning, godkännande och bokföring)</li><li>• kontrollerar under handledning att uppgifterna är korrekta</li><li>• hämtar, skickar och överför filer under handledning</li><li>• beräknar och bokför under handledning vanliga händelser</li><li>• tolkar under handledning innehållet i resultaträkningen och balansräkningen inom ramen för vanliga affärshändelser genom att använda sig av informationskällor</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer organisationens anvisningar i hanteringen av dokument och verifikat</li><li>• följer aktuella bestämmelser, regler och anvisningar</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>förbereder i vanliga situationer dokument eller verifikat för vidare behandling (granskning, godkännande och bokföring) i enlighet med organisationens anvisningar</li> <li>kontrollerar i vanliga situationer att uppgifterna är korrekta</li> <li>hämtar, skickar och överför filer i vanliga situationer</li> <li>beräknar och bokför vanliga händelser</li> <li>tolkar innehållet i resultaträkningen och balansräkningen inom ramen för vanliga affärshändelser genom att använda sig av informationskällor</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>följer organisationens anvisningar i hanteringen av dokument och verifikat</li> <li>tillämpar aktuella bestämmelser, regler och anvisningar</li> <li>förbereder på eget initiativ i varierande eller nya situationer dokument eller verifikat för vidare behandling (granskning, godkännande och bokföring) i enlighet med organisationens anvisningar</li> <li>kontrollerar på eget initiativ i varierande eller nya situationer att uppgifterna är korrekta och uppdaterar vid behov uppgifterna i registret</li> <li>hämtar, skickar och överför filer i varierande och nya situationer</li> <li>beräknar och bokför självständigt vanliga händelser</li> <li>tolkar självständigt innehållet i resultaträkningen och balansräkningen inom ramen för vanliga affärshändelser genom att använda sig av informationskällor</li> </ul>

### Behärskande av språkkunskaper. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>betjänar kunderna på svenska och klarar sig behjälpligt på ett främmande språk i servicesituationer</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>betjänar kunderna på svenska och sköter servicesituationer på ett främmande språk</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt servicesituationer på ett främmande språk</li> </ul>

### Behärskande av språkkunskaper, för personer med en annan språkbakgrund än svenska. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>sköter servicesituationer på svenska och klarar sig behjälpligt på ett annat främmande språk i servicesituationer</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>sköter servicesituationer på svenska samt på ett främmande språk</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt servicesituationer på ett främmande språk</li> </ul>



## Nyckelkompetenser för livslångt lärande

### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• behöver vägledning och stöd i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• söker information i bekanta källor</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• skaffar sig information via olika källor</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar ändamålsenligt i olika slags situationer och kommer på alternativa sätt att fungera i sin verksamhet</li><li>• skaffar sig på ett självständigt sätt och på eget initiativ information från olika källor</li></ul>

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i bekanta arbetsgemenskaper och -grupper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar tillsammans med olika slags människor i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• har förmågan att samarbeta som medlem i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>

### Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• respekterar tystnadsplikten</li><li>• iakttar under handledning de etiska regler som getts</li><li>• följer givna arbetstider</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li><li>• följer givna arbetstider</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i sitt arbete i enlighet med företagets eller organisationens värderingar och följer den etik som hör till yrket</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li><li>• följer givna arbetstider</li></ul>

### Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li></ul>
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin</li></ul>

## Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Ekonomitjänster" i ett yrkesprov genom att visa sin förmåga att ta sig an olika uppgifter i ekonomiförvaltning. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

### Beskrivning av yrkesprovet

I yrkesprovet för examensdelen "Ekonomitjänster" utför en studerande som medlem av ett arbetslag en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetssituation. Vid yrkesprovet ska studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeranden ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeranden beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeranden presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klarlägga om den studerande har inlärningssvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeranden har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

## **Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov**

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.

**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeranden rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeranden har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeranden under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeranden klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeranden** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeranden har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeranden ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeranden bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeranden ska bedöma sitt eget kunnande i en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeranden ges möjlighet till muntlig utvärdering.

## **Bedömning av yrkesprovet**

Lärare och arbetshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissar sig om genom frågor att studeranden behärskar den kunskap och har det kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid utvärderingssamtalet diskuterar studeranden och bedömarna prestationerna. Studeranden har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen "Ekonomitjänster" baseras på bedömningen av yrkesprovet.

## 2.4 Planering och genomförande av aktiviteter inom marknadskommunikation 15 kp

### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande eller examinandan

- deltar i upprättande av planer för åtgärder eller kampanjer inom produkt- området eller kundansvarsområdet
- deltar i förberedelserna inför och genomförandet av projektet
- utför efterföljande åtgärder för projektet
- följer framgången för åtgärderna eller kampanjen

### Bedömning

#### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning arbetsuppgifter i enlighet med företagets anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder arbetsuppgifter i enlighet med företagets anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder ansvarsfullt och på eget initiativ arbetsuppgifter i enlighet med företagets anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>

##### Behärskande av arbetets helhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning i enlighet med företagets anvisningar och mål</li><li>• ber om råd då hen är osäker</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar men behöver tidvis handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar i huvudsak självständigt i enlighet med företagets anvisningar och mål</li><li>• ber om råd i nya situationer</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar självständigt i enlighet med företagets anvisningar och mål</li><li>• handlar i enlighet med hens befogenheter</li><li>• handlar ansvarsfullt och tar i sitt arbete hänsyn till kommande arbetsskeden och andra medarbetare</li></ul>

### Att handla enligt kvalitetsmålen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar under handledning i enlighet med företagets kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med företagets kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med företagets kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>

### Effektiv och framgångsrik verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar under handledning kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och på ett sätt som främjar försäljningen</li><li>• främjar kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>

### Utvärdering och utveckling av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning sitt arbete och ändrar vid behov sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det samt ändrar sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och utvecklar självständigt sitt arbetssätt</li></ul>

### Välbefinnande i arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i sitt arbete på ett sätt som främjar arbetsförmågan</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• verkar självständigt för att upprätthålla hälsosamma levnadsvanor samt funktions- och arbetsförmåga i arbetet.</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvecklar självständigt mångsidiga tillvägagångssätt för att upprätthålla och främja hälsosamma levnadsvanor samt funktions- och arbetsförmåga i arbetet.</li></ul>

## Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och -material

### Att använda arbetsmetoder och -redskap

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder under handledning arbetsredskap för projektarbete</li><li>• skaffar under handledning information relaterad till arbetet</li><li>• använder de kontors- och tillämpningsprogram som behövs för arbetet</li><li>• använder sig av informations- och kommunikationstekniska verktyg för att hålla kontakt med samarbetspartner</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder arbetsredskap för projektarbete i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li><li>• skaffar information relaterad till arbetet genom att använda olika verktyg för informationssökning och informationskällor</li><li>• använder sig obehindrat av informationstekniska hjälpmedel för att hålla kontakt med samarbetspartner</li><li>• använder obehindrat de kontors- och tillämpningsprogram som behövs för arbetet</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder arbetsredskap för projektarbete i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar för en systematisk verksamhet</li><li>• skaffar självständigt information relaterad till arbetet genom att använda olika verktyg för informationssökning och informationskällor och utvärderar informationens tillförlitlighet</li><li>• använder sig på ett mångsidigt sätt av informationstekniska hjälpmedel för att hålla kontakt med samarbetspartner</li><li>• använder obehindrat och på ett mångsidigt sätt de kontors- och tillämpningsprogram som behövs för arbetet</li></ul>

## Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet

### Deltagande i upprättande av planer för åtgärder eller kampanjer inom produktområdet eller kundansvarsområde

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• deltar under handledning i planeringen</li><li>• skaffar under handledning information om företagets eller organisationens marknadsföringsplan som utgångspunkt för planeringsarbetet</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• deltar i planeringen som medlem i gruppen</li><li>• skaffar information om företagets eller organisationens marknadsföringsplan som utgångspunkt för planeringsarbetet</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• deltar i planeringen och kommer med egna idéer</li><li>• skaffar självständigt information om företagets eller organisationens marknadsföringsplan som utgångspunkt för planeringsarbetet</li><li>• förmedlar på överenskommet sätt information om planen till samarbetspartnerna</li></ul>

### Förberedelse och genomförande av projekt som tillhör planen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• hjälper till med att sköta kontakter på det sätt som krävs i samband med åtgärderna</li><li>• tar även hand om skriftlig kommunikation i anslutning till bekanta aktiviteter och använder sig av ett språk som är lämpligt för sammanhanget och mediet</li><li>• deltar under handledning i förberedelserna av projektet, som att ta fram kunduppgifter eller boka annonsplatser</li><li>• följer under handledning regler och avtal som påverkar marknadskommunikationen</li><li>• utför under handledning arbetsuppgifterna i anslutning till genomförandet av projektet</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• agerar som medlem i gruppen tillsammans med samarbetspartnerna för åtgärderna</li><li>• deltar på överenskommet sätt i förberedelserna av projektet</li><li>• deltar i korrekturläsning av utkast</li><li>• tar även hand om skriftlig kommunikation i anslutning till vanliga aktiviteter och använder sig av ett språk som stilmässigt är lämpligt för sammanhanget och mediet</li><li>• följer regler och avtal som påverkar marknadskommunikationen</li><li>• utför de arbetsuppgifter man kommit överens om i anslutning till genomförandet av projektet i enlighet med anvisningarna</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• agerar tillsammans med samarbetspartnerna för åtgärderna i enlighet med hens befogenheter</li><li>• utför självständigt uppgifter kopplade till att förbereda och genomföra projektet på det sätt som överenskommit</li><li>• deltar i konkurrensutsättning av tjänsteleverantörer i enlighet med företagets anvisningar</li><li>• tar även hand om skriftlig kommunikation i anslutning till aktiviteterna och använder sig av ett språk som stilmässigt är lämpligt för sammanhanget och mediet</li><li>• deltar som medlem i gruppen i att skapa innehållet enligt kampanjplanen</li><li>• sköter korrekturläsningen av utkast</li><li>• följer regler och avtal som påverkar marknadskommunikationen</li><li>• utför självständigt de arbetsuppgifter man kommit överens om i anslutning till genomförandet av projektet</li></ul>

### Genomförande av förberedelser inför och efterföljande åtgärder efter projektet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• genomför under handledning efterföljande åtgärder i enlighet med anvisningarna för projektet och från företaget</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• genomför efterföljande åtgärder i enlighet med anvisningarna för projektet och från företaget</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• genomför överenskomna efterföljande åtgärder i enlighet med anvisningarna för projektet och från företaget</li></ul>

### Uppföljning av resultatet av åtgärderna eller kampanjen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• deltar under handledning i uppföljningen av resultatet av åtgärderna eller kampanjen</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• deltar i uppföljningen av resultatet av åtgärderna eller kampanjen som medlem i gruppen</li><li>• deltar i rapporteringen om åtgärderna eller kampanjen i enlighet med anvisningarna</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• deltar i uppföljningen av resultatet av åtgärderna eller kampanjen som medlem i gruppen</li><li>• upprättar rapporter om åtgärderna eller kampanjen enligt anvisningarna.</li></ul>

## Nyckelkompetenser för livslångt lärande

### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• behöver vägledning och stöd i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• söker information i bekanta källor</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• skaffar sig information via olika källor</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar ändamålsenligt i olika slags situationer och kommer på alternativa sätt att fungera i sin verksamhet</li><li>• skaffar sig på ett självständigt sätt och på eget initiativ information via olika källor och utvärderar informationens tillförlitlighet</li></ul>

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i bekanta arbetsgemenskaper och -grupper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar tillsammans med olika slags människor i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>



Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• har förmågan att samarbeta som medlem i arbetsgemenskapen och -gruppen</li> </ul>
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iakttar under handledning de etiska regler som getts</li> <li>• respekterar tystnadsplikten</li> <li>• följer givna arbetstider</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iakttar de etiska regler som getts</li> <li>• respekterar tystnadsplikten</li> <li>• följer givna arbetstider</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar i sitt arbete i enlighet med företagets eller organisationens värderingar och följer den etik som hör till yrket</li> <li>• respekterar tystnadsplikten</li> <li>• följer givna arbetstider</li> </ul>

### Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li> <li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li> <li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li> <li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland data-skyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li> <li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li> <li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li> <li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li> <li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li> <li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li> <li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin</li> </ul>

### Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Planering och genomförande av aktiviteter inom marknadskommunikation" i ett yrkesprov genom att visa sin förmåga att ta sig an olika uppgifter inom marknadskommunikation. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på

yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

### **Beskrivning av yrkesprovet**

I yrkesprovet för examensdelen "Planering och genomförande av aktiviteter inom marknadskommunikation" utför en studerande som medlem av ett arbetslag en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetssituation. Vid yrkesprovet ska studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeranden ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeranden beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeranden presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klargöra om den studerande har inlärningssvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeranden har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

### **Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov**

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.

**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeranden rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeranden har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeranden under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeranden klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeranden** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeranden har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeranden ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeranden bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med

ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeranden ska bedöma sitt eget kunnande i en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeranden ges möjlighet till muntlig utvärdering.

### **Bedömning av yrkesprovet**

Lärare och arbetshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissas sig om genom frågor att studeranden behärskar den kunskap och har det kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid utvärderingssamtalet diskuterar studeranden och bedömarna prestationerna. Studeranden har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen "Planering och genomförande av aktiviteter inom marknadskommunikation" baseras på bedömningen av yrkesprovet.

## 2.5 Skötsel av organisationens dokument 15 kp

### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande eller examinandan

- upprättar dokument som gäller beredning, beslutsfattande och verkställande av ärenden
- hanterar och vidarebefordrar dokument
- upprätthåller organisationens personregister
- upprättar rapporter, statistik och beräkningar i anslutning till verksamheten och ekonomin
- gör anmälningar eller ansökningar till myndigheter

### Bedömning

#### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder ansvarsfullt och på eget initiativ arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>

##### Behärskande av arbetets helhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning enligt företagets eller organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ber om råd då hen är osäker</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar men behöver tidvis handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar till största delen självständigt enligt företagets eller organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ber om råd i nya situationer</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hans/ hennes ansvar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar självständigt enligt företagets eller organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• handlar i enlighet med hens befogenheter</li><li>• handlar ansvarsfullt och tar i sitt arbete hänsyn till kommande arbetsskeden och andra medarbetare</li></ul>

### Att handla enligt kvalitetsmålen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar under handledning i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>

### Effektiv och framgångsrik verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar under handledning kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och resultatnriktat</li><li>• främjar kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>

### Utvärdering och utveckling av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning sitt arbete och resultaten av det</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och ändrar sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och utvecklar sitt arbetssätt</li></ul>

## Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och -material

### Att använda arbetsmetoder och -redskap

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder under handledning kontorets arbetsredskap, kommunikationsredskap och verktygsprogram</li><li>• använder dokumentstyrningssystem under handledning</li><li>• uträttar ärenden i en webbmiljö</li><li>• använder i vanliga situationer datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i vanliga situationer kontorets arbetsredskap, kommunikationsredskap och verktygsprogram</li><li>• använder dokumentstyrningssystem i vanliga situationer</li><li>• uträttar ärenden i en webbmiljö</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i varierande eller nya situationer kontorets arbetsredskap, kommunikationsredskap och verktygsprogram</li><li>• använder dokumentstyrningssystem i varierande eller nya situationer</li><li>• uträttar ärenden i en webbmiljö</li><li>• använder datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med tillverkarens och organisationens anvisningar</li></ul>

## Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet

### Upprättande av dokument i anslutning till beredning, beslutsfattande och verkställande av ärenden

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer under handledning vid upprättandet av dokument de bestämmelser, föreskrifter och anvisningar som gäller organisationen</li><li>• upprättar under handledning dokument i anslutning till beredning, beslutsfattande eller verkställande av ärenden.</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprättar i vanliga situationer dokument i anslutning till beredning, beslutsfattande eller verkställande av ärenden</li><li>• följer vid upprättandet av dokument de bestämmelser, föreskrifter och anvisningar som gäller organisationen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprättar självständigt dokument i anslutning till beredning, beslutsfattande eller verkställande av ärenden</li><li>• följer vid upprättandet av dokument de bestämmelser, föreskrifter och anvisningar som gäller organisationen</li></ul>

### Hantering av dokument

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar under handledning emot dokument och vidarebefordrar dem i enlighet med bestämmelser, föreskrifter och organisationens anvisningar</li><li>• förvarar under handledning dokument i enlighet med bestämmelser, föreskrifter och organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar emot och hanterar dokument och vidarebeordrar dem i enlighet med bestämmelser, föreskrifter och organisationens anvisningar</li><li>• förvarar dokument i enlighet med bestämmelser, föreskrifter och organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utför självständigt uppgifter i anslutning till mottagande, hantering och vidarebefordring av dokument i enlighet med bestämmelser, föreskrifter och organisationens anvisningar</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>utför självständigt uppgifter i anslutning till förvaring och förstöring av dokument i enlighet med bestämmelser, föreskrifter och organisationens anvisningar</li></ul>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Upprätthållandet av personregister

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>sköter under handledning ett personregister</li><li>följer under handledning bestämmelserna, föreskrifterna och organisationens anvisningar om personregister</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>sköter ett personregister i vanliga situationer</li><li>följer bestämmelserna, föreskrifterna och organisationens anvisningar om personregister</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>sköter ett personregister och för in uppgifter i nya situationer och gör vid behov upp en registerbeskrivning</li><li>följer bestämmelserna, föreskrifterna och organisationens anvisningar om personregister</li></ul>

### Upprättande av rapporter, statistik och beräkningar

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>upprättar under handledning rapporter, statistik och beräkningar över organisationens verksamhet och ekonomi</li><li>utformar och skriver under handledning meddelanden till organisationens medlemmar, kunder o.d.</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>upprättar i vanliga situationer rapporter, statistik och beräkningar över organisationens verksamhet och ekonomi</li><li>utformar och skriver under handledning meddelanden till organisationens medlemmar, kunder o.d.</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>upprättar självständigt rapporter, statistik och beräkningar över organisationens verksamhet och ekonomi</li><li>utformar och skriver under handledning meddelanden till organisationens medlemmar, kunder o.d.</li><li>sköter korrespondens</li></ul>

### Att göra anmälningar

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>deltar under handledning i utarbetandet av anmälningar eller ansökningar som gäller organisationens verksamhet till myndigheter eller andra instanser</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>gör vanliga anmälningar eller ansökningar som gäller organisationens verksamhet till myndigheter eller andra instanser</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>gör självständigt anmälningar eller ansökningar som gäller organisationens verksamhet till myndigheter eller andra instanser</li></ul>

## Nyckelkompetenser för livslångt lärande

### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• behöver vägledning och stöd i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• söker information i bekanta källor</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• skaffar sig information via olika källor</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar ändamålsenligt i olika slags situationer och kommer på alternativa sätt att fungera i sin verksamhet</li><li>• skaffar sig på ett självständigt sätt och på eget initiativ information från olika källor</li></ul>

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i bekanta arbetsgemenskaper och -grupper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar tillsammans med olika slags människor i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• har förmågan att samarbeta som medlem i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>

### Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin</li></ul>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar under handledning de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li><li>• följer givna arbetstider</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li><li>• följer givna arbetstider</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i sitt arbete i enlighet med företagets eller organisationens värderingar och följer den etik som hör till yrket</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li><li>• följer givna arbetstider</li></ul>

### Hållbar utveckling

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer principerna om hållbar utveckling i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer principerna om hållbar utveckling i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer principerna om hållbar utveckling i sitt arbete</li></ul>

### Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Skötsel av organisationens dokument" i ett yrkesprov genom att visa sin förmåga att ta sig an olika uppgifter inom dokumenthantering. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

### Beskrivning av yrkesprovet

I yrkesprovet för examensdelen "Skötsel av organisationens dokument" utför en studerande som medlem av ett arbetslag en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt

sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetssituation. Vid yrkesprovet ska studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeranden ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeranden beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeranden presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klarlägga om den studerande har inlärningssvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeranden har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

### **Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov**

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.

**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeranden rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeranden har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeranden under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeranden klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeranden** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeranden har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeranden ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeranden bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeranden ska bedöma sitt eget kunnande i en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeranden ges möjlighet till muntlig utvärdering.

### **Bedömning av yrkesprovet**

Lärare och arbetshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissar sig om genom frågor att studeranden behärskar den kunskap och har det kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid

utvärderingssamtalet diskuterar studeranden och bedömarna prestationerna. Studeranden har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen ”Skötsel av organisationens dokument” baseras på bedömningen av yrkesprovet.

## 2.6 Planering av företagsverksamhet 15 kp

### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande eller examinandan kan

- bedöma produktifieringen av sitt eget kunnande eller möjligheterna till affärsverksamhet på marknaden
- kartlägga affärs miljön och konkurrenssituationen för ett företag som ska grundas
- presentera en affärsidé och en företagsform
- utarbeta en affärsplan för ett företag
- utarbeta de dokument som behövs vid grundande av ett företag

### Bedömning

#### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet och utarbetande av planer

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• kartlägger under handledning de olika faserna vid planering och genomförande av företagsverksamhet</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• kartlägger de olika faserna vid planering och genomförande av företagsverksamhet och handlar initiativrikt och ansvarsfullt</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• kartlägger på ett innovativt sätt de olika faserna vid planering och genomförande av företagsverksamhet och handlar initiativrikt och ansvarsfullt</li></ul>

##### Behärskande av arbetshelheten

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• framskrider under handledning systematiskt i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• framskrider systematiskt i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• framskrider systematiskt och smidigt i sitt arbete</li></ul>

### Kvalitativ verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• beaktar i sitt arbete de kvalitetsmål som satts upp för arbetet och förändrar sitt eget handlingsätt utifrån erhållen respons</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• beaktar i sitt arbete de uppsatta kvalitetsmålen och utvärderar sitt eget arbete för att uppnå målen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• beaktar i sitt arbete de uppsatta kvalitetsmålen och utvecklar sitt eget arbete för att uppnå målen</li></ul>

### Behärskande av arbetsmetoder, arbetsredskap och -material

#### Användning av informations- och kommunikationsteknik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder under handledning informations- och kommunikationsteknik i sitt planeringsarbete under beaktande av principerna för informationssäkerhet</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder informations- och kommunikationsteknik i sitt planeringsarbete under beaktande av principerna för informationssäkerhet</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder informations- och kommunikationsteknik på egen hand och smidigt i sitt planeringsarbete under beaktande av principerna för informationssäkerhet</li></ul>

#### Kartläggning av affärsmiljön

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• bedömer hur det egna kunnandet kan produktifieras eller vilka möjligheter till affärsverksamhet det finns på marknaden, men behöver emellanåt stöd och handledning</li><li>• kartlägger företagen inom branschen samt kunderna, men behöver emellanåt handledning</li><li>• bedömer utifrån en kartläggning vilka möjligheter det finns att genomföra sin plan med beaktande av branschens lagstiftning och huvudpunkterna i konkurrenslagstiftningen, men behöver emellanåt handledning</li><li>• presenterar sin produkt eller tjänst för den tänkta kundgruppen genom att beskriva den nytta kunden skulle ha av den, men behöver emellanåt handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• bedömer hur det egna kunnandet kan produktifieras eller vilka möjligheter till affärsverksamhet det finns på marknaden</li><li>• kartlägger företagen inom branschen samt kunderna</li><li>• bedömer utifrån en kartläggning vilka möjligheter det finns att genomföra sin plan med beaktande av branschens lagstiftning och huvudpunkterna i konkurrenslagstiftningen</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenterar sin produkt eller tjänst för den tänkta kundgruppen genom att beskriva den nytta kunden skulle ha av den</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bedömer på egen hand hur det egna kunnandet kan produktifieras eller vilka innovativa möjligheter till affärsverksamhet det finns på marknaden</li> <li>• gör på egen hand en omfattande kartläggning av företagen inom branschen</li> <li>• bedömer kritiskt utifrån en kartläggning vilka möjligheter det finns att genomföra sin plan med beaktande av branschens lagstiftning och huvudpunkterna i konkurrenslagstiftningen</li> <li>• presenterar sin produkt eller tjänst för den tänkta kundgruppen genom att heltäckande beskriva den nytta kunden skulle ha av den</li> </ul>

### Grundande av ett företag

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• väljer under handledning företagsform för företaget</li> <li>• utarbetar de dokument som behövs vid grundande av företaget, men behöver en aning handledning</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• väljer företagsform för företaget</li> <li>• utarbetar de dokument som behövs vid grundande av företaget</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• väljer på egen hand företagsform för företaget och motiverar valet</li> <li>• utarbetar på egen hand de dokument som behövs vid grundande av företaget</li> </ul>

### Utarbetande av en affärsplan

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kartlägger utvecklingsperspektiven i fråga om marknaden och konkurrenssituationen, men behöver en aning handledning</li> <li>• presenterar en plan över hur de olika funktionerna (t.ex. försäljning, marknadsföring, produktion, inköp, logistik, tekniska lösningar inklusive informations- och kommunikationsteknik och bokföring) ska skötas och tilldelas resurser, men behöver en aning handledning</li> <li>• upprättar en budget och en finansieringsplan, men behöver emellanåt handledning</li> <li>• utför en analys av riskhanteringen för företaget och utarbetar en säkerhetsplan, men behöver en aning handledning</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kartlägger utvecklingsperspektiven i fråga om marknaden och konkurrenssituationen</li> <li>• presenterar en plan över hur de olika funktionerna (t.ex. försäljning, marknadsföring, produktion, inköp, logistik, tekniska lösningar inklusive informations- och kommunikationsteknik och bokföring) ska skötas och tilldelas resurser</li> <li>• upprättar en budget och en finansieringsplan under beaktande av företagarens ansvar</li> <li>• utför en analys av riskhanteringen för företaget och utarbetar en säkerhetsplan</li> </ul>

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• gör på egen hand en omfattande kartläggning av utvecklingsperspektiven i fråga om marknaden och konkurrenssituationen</li><li>• presenterar en realistisk och välgrundad plan över hur de olika funktionerna (t.ex. försäljning, marknadsföring, produktion, inköp, logistik, tekniska lösningar inklusive informations- och kommunikationsteknik och bokföring) ska skötas och tilldelas resurser</li><li>• upprättar en budget och en finansieringsplan på egen hand och under beaktande av företagarens ansvar</li><li>• utför på egen hand en analys av riskhanteringen för företaget och utarbetar en säkerhetsplan</li></ul>
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet

#### Val av företagsform samt informationssökning gällande grundande och nedläggning av ett företag

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• söker under handledning information om grundande och nedläggning av företag samt om den lagstiftning och dokument som gäller verksamhet inom den valda branschen</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• söker information om grundande och nedläggning av företag samt om den lagstiftning som gäller verksamhet inom den valda branschen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• gör på egen hand en omfattande sökning av information om den lagstiftning och dokument som gäller grundande och nedläggning av företag samt verksamhet inom den valda branschen</li></ul>

#### Utarbetande av en affärsplan

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• skaffar under handledning information som behövs vid planering av de olika delområdena i det egna företagets affärsverksamhet</li><li>• skaffar under handledning information om tjänster som stöder grundandet av företaget och verksamheten, bl.a. om tjänster som erbjuds av bokföringsbyråer.</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• skaffar information som behövs vid planering av de olika delområdena i det egna företagets affärsverksamhet</li><li>• skaffar information om tjänster som stöder grundandet av företaget och verksamheten, bl.a. om tjänster som erbjuds av bokföringsbyråer.</li></ul>

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skaffar på egen hand och mångsidigt information som behövs vid planering av de olika delområdena i det egna företags affärsverksamhet</li> <li>• skaffar mångsidigt information om tjänster som stöder grundandet av företaget och verksamheten, bl.a. om tjänster som erbjuds av bokföringsbyråer</li> </ul>
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Nyckelkompetenser för livslångt lärande

### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fattar beslut under handledning</li> <li>• utvärderar under handledning sin verksamhet och hur det egna arbetet framskrider</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gör val och fattar beslut</li> <li>• utvärderar sin verksamhet och hur det egna arbetet framskrider</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ger motiverade förslag, gör val och fattar beslut för utveckling av företags verksamhet</li> <li>• utvärderar på eget initiativ sin verksamhet och sitt arbete samt hur företagsverksamheten framskrider</li> </ul>

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• förhandlar under handledning om samarbete med intressentgrupper</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• förhandlar om samarbete med intressentgrupper</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• förhandlar innovativt om samarbete med intressentgrupper</li> </ul>

### Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer under handledning vid planering av företagsverksamheten alla de värdena som rör hållbar utveckling</li> <li>• följer givna arbetstider</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer vid planering av företagsverksamheten alla de värden som rör hållbar utveckling</li> <li>• följer givna arbetstider</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer de vid planering av företagsverksamheten alla de värden som rör hållbar utveckling samt motiverar betydelsen av dem för företagsverksamheten</li> </ul>

### Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i regel säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och beaktar ergonomin.</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och beaktar ergonomin.</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och beaktar ergonomin. Är initiativrik när det gäller att förbättra säkerheten och ergonomin på den egna arbetsplatsen.</li></ul>

### Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Planering av företagsverksamhet" i ett yrkesprov genom att visa sin förmåga att planera företagsverksamhet. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

### Beskrivning av yrkesprovet

I yrkesprovet för examensdelen "Planering av företagsverksamhet" utför en studerande som medlem av ett arbetslag en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetssituation. Vid yrkesprovet ska studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeranden ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeranden beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeranden presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klarlägga om den studerande har inlärningssvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeranden har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

### Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.



**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeranden rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeranden har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeranden under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeranden klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeranden** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeranden har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeranden ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeranden bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeranden ska bedöma sitt eget kunnande i en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeranden ges möjlighet till muntlig utvärdering.

### **Bedömning av yrkesprovet**

Lärare och arbetshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissas sig om genom frågor att studeranden behärskar den kunskap och har det kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid utvärderingssamtalet diskuterar studeranden och bedömarna prestationerna. Studeranden har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen "Planering av företagsverksamhet" baseras på bedömningen av yrkesprovet.

## 2.7 Bokföring 30 kp

### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande

- sköter den månatliga bokföringen
- bokför inkomster, utgifter och finansiella transaktioner samt tillhörande rättelseposter
- gör avstämningar av saldon på penningkontona och överför vid behov delbokföring till huvudbokföringen
- gör en periodskattedeclaration eller kontrollerar att periodskattedeclarationen är korrekt
- periodiserar inkomster och utgifter till räkenskapsperioden

### Bedömning

#### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder arbetsuppgifter i enlighet med eller organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder ansvarsfullt och på eget initiativ arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>

##### Behärskande av arbetets helhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning enligt organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ber om råd då hen är osäker</li><li>• utför de arbetsuppgifter som är på hens ansvar men behöver tidvis handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar till största delen självständigt enligt organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ber om råd i nya situationer</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar</li></ul>

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar självständigt enligt organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• handlar i enlighet med hens befogenheter</li><li>• handlar ansvarsfullt och tar i sitt arbete hänsyn till kommande arbetsskeden och andra medarbetare</li></ul>
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Att handla enligt kvalitetsmålen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar under handledning i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>

### Effektiv och framgångsrik verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar under handledning kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och resultatinkompat</li><li>• främjar kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>

### Utvärdering och utveckling av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning sitt arbete och resultaten av det</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det samt ändrar sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li></ul>

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och utvecklar sitt arbetssätt</li></ul>
-----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Utvärdering av möjligheterna att verka som egenföretagare

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li><li>• sätter upp utvecklingsmål för sin kompetens inom entreprenörskap</li></ul>

### Utvärdering av möjligheterna att produktifiera sina kunskaper

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar med handledning reda på möjligheterna att produktifiera sina kunskaper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på möjligheterna att produktifiera sina kunskaper</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar möjligheterna att produktifiera sina kunskaper</li></ul>

### Utvärdering av företagsverksamheten inom yrkesbranschen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar under handledning reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för organisationens produkter</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för organisationens produkter</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för organisationens produkter</li><li>• utvärderar affärsverksamheten inom branschen och dess utveckling i samarbete med expertnätverk</li></ul>

## Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och -material

### Användning av arbetsredskap och -metoder

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder under handledning kontorets och ekonomiförvaltningens arbetsredskap och tillämpningsprogram</li><li>• skriver enbart ut de utskrifter som är nödvändiga</li><li>• använder i vanliga situationer datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i vanliga situationer kontorets och ekonomiförvaltningens arbetsredskap och tillämpningsprogram</li><li>• skriver enbart ut de utskrifter som är nödvändiga och följer i sitt arbete principerna för sparsam användning av bland annat papper, tonerkassetter och övrigt material på ett effektivt sätt och i enlighet med hållbar utveckling</li><li>• använder datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i varierande eller nya situationer kontorets och ekonomiförvaltningens arbetsredskap och tillämpningsprogram</li><li>• skriver enbart ut de utskrifter som är nödvändiga och förutser i sitt arbete sparsam användning av bland annat papper, tonerkassetter och övrigt material på ett effektivt sätt och i enlighet med hållbar utveckling</li><li>• använder datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med tillverkarens och organisationens anvisningar</li></ul>

## Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet

### Skötsel av den dagliga bokföringen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• inordnar under handledning verifikat för konteringen</li><li>• bokför under handledning vanliga inkomster, utgifter och finansiella transaktioner</li><li>• kontrollerar under handledning att periodskattedeklarationen är korrekt</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• inordnar under normala förhållanden på kontoret verifikat för konteringen i enlighet med organisationens instruktioner</li><li>• bokför vanliga inkomster, utgifter och finansiella transaktioner samt tillhörande rättelseposter</li><li>• hjälper till med att göra avstämningar av saldon på tillgångskonton, skuldkonton och fordringskonton i slutet av månaden</li><li>• gör en periodskattedeklaration eller kontrollerar att momsberäkningen är korrekt</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skriver ut bokföringsrapporter i enlighet med organisationens anvisningar</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inordnar i varierande eller nya situationer på eget initiativ verifikat för konteringen i enlighet med organisationens anvisningar</li> <li>• bokför självständigt och på eget initiativ vanliga inkomster, utgifter och finansiella transaktioner samt tillhörande rättelseposter</li> <li>• gör självständigt avstämningar av saldon på tillgångskonton, skuldkonton och fordringskonton i slutet av månaden</li> <li>• gör självständigt och på eget initiativ en periodskattedeclaration eller kontrollerar att momsberäkningen är korrekt</li> <li>• skriver självständigt ut bokföringsrapporter i enlighet med organisationens anvisningar</li> </ul>

### Periodisering av inkomster och utgifter som hör till räkenskapsperioden

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bokför under handledning lagerändring</li> <li>• bokför under handledning nedskrivningar av bestående aktiva byggnader och inventarier</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beräknar och bokför lagerförändringen i enlighet med organisationens värderings- och periodiseringsprinciper</li> <li>• beräknar och bokför nedskrivningar av bestående aktiva byggnader och inventarier i enlighet med organisationens värderings- och periodiseringsprinciper</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beräknar och bokför självständigt lagerförändringen i enlighet med organisationens värderings- och periodiseringsprinciper</li> <li>• beräknar och bokför självständigt nedskrivningar av bestående aktiva byggnader och inventarier i enlighet med organisationens värderings- och periodiseringsprinciper</li> </ul>

### Nyckelkompetenser för livslångt lärande

#### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• behöver vägledning och stöd i föränderliga situationer och valsituationer</li> <li>• söker information i bekanta källor</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• skaffar sig information via olika källor</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar ändamålsenligt i olika slags situationer och kommer på alternativa sätt att fungera i sin verksamhet</li><li>• skaffar sig på ett självständigt sätt och på eget initiativ information från olika källor</li></ul>

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i bekanta arbetsgemenskaper och -grupper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar tillsammans med olika slags människor i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• har förmågan att samarbeta som medlem i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>

### Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar under handledning de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i sitt arbete i enlighet med företagets eller organisationens värderingar och följer den etik som hör till yrket</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>

### Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
-----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>

## Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Bokföring" i ett yrkesprov genom att visa sin förmåga att sköta bokföringen i ett företag. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

### Beskrivning av yrkesprovet

I yrkesprovet för examensdelen "Bokföring" utför en studerande en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetssituation. Vid yrkesprovet ska studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeranden ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeranden beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeranden presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klarlägga om den studerande har inlärningssvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeranden har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

### Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att



undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.

**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeranden rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeranden har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeranden under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeranden klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeranden** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeranden har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeranden ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeranden bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeranden ska bedöma sitt eget kunnande i en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeranden ges möjlighet till muntlig utvärdering.

### **Bedömning av yrkesprovet**

Lärare och arbetshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissas sig om genom frågor att studeranden behärskar den kunskap och har det kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid utvärderingssamtalet diskuterar studeranden och bedömarna prestationerna. Studeranden har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen "Bokföring" baseras på bedömningen av yrkesprovet.

## 2.8 Kontorstjänster 30 kp

### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande

- tar hand om dokumentproduktion (upprättar, sparar, förstör)
- kommunicerar elektroniskt och skriftligen
- sköter telefonservice
- anordnar möten och kundevenemang
- tar hand om researrangemang
- upprättar, upprätthåller och bearbetar register, statistik och rapporter
- ger vägledning i användningen av kontorsutrustning och IT-program
- ansvarar för att kontorets tekniska utrustning fungerar

### Bedömning

#### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder ansvarsfullt och på eget initiativ arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>

##### Behärskande av arbetets helhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning enligt organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ber om råd då hen är osäker</li><li>• utför de arbetsuppgifter som är på hens ansvar men behöver tidvis handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar till största delen självständigt enligt organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ber om råd i nya situationer</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar</li></ul>

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar självständigt enligt organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ser till att hen handlar i enlighet med sina befogenheter</li><li>• handlar ansvarsfullt och tar i sitt arbete hänsyn till kommande arbetsskeden och andra medarbetare</li></ul>
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Att handla enligt kvalitetsmålen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar under handledning i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>

### Effektiv och framgångsrik verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar under handledning kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och resultatnriktat</li><li>• främjar kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>

### Utvärdering och utveckling av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning sitt arbete och resultaten av det</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det samt ändrar sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och utvecklar sitt arbetssätt</li></ul>

### Utvärdering av möjligheterna att verka som egenföretagare

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li><li>• sätter upp utvecklingsmål för sin kompetens inom entreprenörskap</li></ul>

### Utvärdering av möjligheterna att produktifiera sina kunskaper

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• kan man handledning se möjligheterna att produktifiera sina kunskaper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på möjligheterna att produktifiera sina kunskaper</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar möjligheterna att produktifiera sina kunskaper</li></ul>

### Utvärdering av företagsverksamheten inom yrkesbranschen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar under handledning reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för organisationens produkter</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för organisationens produkter</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för organisationens produkter</li><li>• utvärderar affärsverksamheten inom branschen och dess utveckling i samarbete med expertnätverk</li></ul>

## Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och -material

### Användning av arbetsredskap och -metoder

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder under handledning kontorets arbetsredskap, medier och tillämpningsprogram</li><li>• verkar elektroniskt i internetmiljöer</li></ul>
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder under handledning dokumentstyrningssystem i arbetet</li><li>• skriver enbart ut de utskrifter som är nödvändiga</li><li>• använder i vanliga situationer datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i vanliga situationer kontorets arbetsredskap, medier och tillämpningsprogram</li><li>• verkar elektroniskt i internetmiljöer</li><li>• använder dokumentstyrningssystem i arbetet</li><li>• skriver enbart ut de utskrifter som är nödvändiga och följer i sitt arbete principerna för sparsam användning av bland annat papper, tonerkassetter och övrigt material på ett effektivt sätt och i enlighet med hållbar utveckling</li><li>• använder datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i varierande eller nya situationer kontorets arbetsredskap, medier och tillämpningsprogram</li><li>• verkar elektroniskt i internetmiljöer</li><li>• använder självständigt dokumentstyrningssystem i arbetet</li><li>• skriver enbart ut de utskrifter som är nödvändiga och förutser i sitt arbete sparsam användning av bland annat papper, tonerkassetter och övrigt material på ett effektivt sätt och i enlighet med hållbar utveckling</li><li>• använder datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med tillverkarens och organisationens anvisningar</li></ul>

## Behärsande av den kunskap som ligger till grund för arbetet

### Hantering av dokumentproduktion

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprättar under handledning dokument enligt standarden med hjälp av organisationens program</li><li>• organiserar under handledning material som ska arkiveras</li><li>• arkiverar under handledning dokument och verifikat i enlighet med bestämmelserna för hur länge de ska sparas och hämtar under handledning dokument ur arkivet</li><li>• märker under handledning det arkiverade materialet</li><li>• hjälper till med att förstöra arkiverade dokument eller verifikat med hänsyn till principerna för hållbar utveckling</li><li>• hanterar under handledning elektroniska arkiv</li></ul>
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprättar i vanliga situationer på kontoret dokument enligt standarden med hjälp av organisationens program</li><li>• organiserar i vanliga situationer på kontoret material som ska arkiveras</li><li>• arkiverar i vanliga situationer på kontoret dokument och verifikat i enlighet med bestämmelserna för hur länge de ska sparas och hämtar dokument ur arkivet i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• märker det arkiverade materialet i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• förstör särskilt angivna arkiverade dokument eller verifikat i enlighet med organisationens anvisningar med hänsyn till principerna för hållbar utveckling</li><li>• hanterar elektroniska arkiv</li></ul>
------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprättar i varierande eller nya situationer på kontoret dokument enligt standarden med hjälp av organisationens program</li><li>• organiserar på eget initiativ material som ska arkiveras i varierande eller nya situationer</li><li>• arkiverar på eget initiativ dokument och verifikat i enlighet med bestämmelserna för hur länge de ska sparas och hämtar på eget initiativ dokument ur arkivet i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• märker det arkiverade materialet noggrant och logiskt i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• tar nödvändiga säkerhetskopior</li><li>• förstör arkiverade dokument eller verifikat i enlighet med organisationens anvisningar med hänsyn till principerna för hållbar utveckling</li><li>• hanterar elektroniska arkiv och ger vägledning i hur de används</li></ul>
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Elektronisk och skriftlig kommunikation

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar under handledning hand om hanteringen av post och e-post</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar i vanliga situationer på kontoret hand om hanteringen av post och e-post i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar i varierande och nya situationer på eget initiativ hand om hanteringen av post och e-post i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>

### Telefonservice

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>tar under handledning hand om telefonservicen och ser till att vara vänlig, tar hänsyn till situationen och använder ett språk som passar mediet samt tar hänsyn till organisationens serviceprinciper och kommunikationssystem</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>tar i vanliga situationer på kontoret hand om telefonservicen och ser till att vara vänlig, tar hänsyn till situationen och använder ett språk som passar mediet samt tar hänsyn till organisationens serviceprinciper och kommunikationssystem</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>tar i varierande eller nya situationer på kontoret hand om telefonservicen och ser till att vara vänlig, tar hänsyn till situationen och använder ett språk som passar mediet samt tar hänsyn till organisationens serviceprinciper och kommunikationssystem</li></ul>

### Anordnande av möten eller kundevenemang

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>hjälper till att anordna möten eller förhandlingar för organisationen, exempelvis genom att kopiera upp papper och skicka ut inbjudningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>tar hand om organisationens möten eller förhandlingar, exempelvis genom att kopiera upp papper, skicka ut inbjudningar, ordna med lokal, servering, material, utrustning</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>tar självständigt hand om organisationens möten eller förhandlingar, exempelvis genom att kopiera upp papper, utforma och skicka ut inbjudningar, PM och protokoll, ordna med lokal, servering, material, utrustning</li></ul>

### Att ordna med researrangemang

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>hjälper till att ordna med researrangemang</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>tar hand om kontorets vanliga researrangemang: resor, logi, nödvändiga dokument för resan</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>tar självständigt hand om researrangemang: resor, logi, nödvändiga dokument för resan</li></ul>

### Att upprätta, upprätthålla och bearbeta

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>hanterar under handledning kundregister, statistik och rapporter</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>hanterar i vanliga situationer på kontoret kundregister, statistik eller rapporter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>hanterar i varierande eller nya situationer kundregister, statistik eller rapporter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>

### Vägledning i användningen av kontorsutrustning och IT- program

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>ger i bekanta situationer vägledning i användningen av kontorsutrustning</li><li>ger i bekanta situationer vägledning i användning av vanliga program (verktygsprogram på A-körkortsnivå, ekonomistyrningsprogram, passerkontrolls- och kalenderprogram, tid- och lokalbokningssystem)</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>ger i vanliga situationer vägledning i användningen av kontorsutrustning</li><li>ger i vanliga situationer vägledning i användning av program (verktygsprogram på A-körkortsnivå, ekonomistyrningsprogram, passerkontrolls- och kalenderprogram, tid- och lokalbokningssystem)</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>ger självständigt vägledning i användningen av kontorsutrustning</li><li>ger självständigt vägledning i användning av program (verktygsprogram på A-körkortsnivå, ekonomistyrningsprogram, passerkontrolls- och kalenderprogram, tid- och lokalbokningssystem)</li></ul>

### Att se till att kontorsteknisk utrustning fungerar

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>ansvarar under handledning för att den vanliga kontorstekniska utrustningen fungerar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>ansvarar för att den kontorstekniska utrustningen fungerar</li></ul>



Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>ansvarar självständigt för att den kontorstekniska utrustningen fungerar och hanterar undantagsfall i enlighet med hans/ hennes befogenheter</li></ul>
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Behärskande av språkkunskaper. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och klarar sig behjälpligt på ett främmande språk i servicesituationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och sköter servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt och otvunget servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>

### Behärskande av språkkunskaper, för personer med annan språkbakgrund än svenska. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>sköter servicesituationer på svenska och klarar sig behjälpligt på ett annat främmande språk i servicesituationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>sköter servicesituationer på svenska samt på ett främmande språk</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>

## Nyckelkompetenser för livslångt lärande

### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>behöver vägledning och stöd i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>söker information i bekanta källor</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>skaffar sig information via olika källor</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>fungerar ändamålsenligt i olika slags situationer och kommer på alternativa sätt att fungera i sin verksamhet</li><li>skaffar sig på ett självständigt sätt och på eget initiativ information från olika källor</li></ul>

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i bekanta arbetsgemenskaper och -grupper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar tillsammans med olika slags människor i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• har förmågan att samarbeta som medlem i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>

### Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar under handledning de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i sitt arbete i enlighet med företagets eller organisationens värderingar och följer den etik som hör till yrket</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>

### Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>

## Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Kontorstjänster" i ett yrkesprov genom att visa sin förmåga att sköta kontorets arbetsuppgifter, som dokumentstyrning, elektronisk och skriftlig kommunikation, telefonservice, möten och kundevenemang, researrangemang samt att upprätta, upprätthålla och bearbeta register, statistik och rapporter i kontorsmiljökontorets arbetsuppgifter. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

## Beskrivning av yrkesprovet

I yrkesprovet för examensdelen "Kontorstjänster" utför en studerande en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetssituation. Vid yrkesprovet ska studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeranden ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeranden beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeranden presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klargöra om den studerande har inlärningssvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeranden har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

## Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att

undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.

**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeranden rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeranden har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeranden under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeranden klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeranden** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeranden har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeranden ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeranden bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeranden ska bedöma sitt eget kunnande i en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeranden ges möjlighet till muntlig utvärdering.

### **Bedömning av yrkesprovet**

Lärare och arbetshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissas sig om genom frågor att studeranden behärskar den kunskap och har det kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid utvärderingssamtalet diskuterar studeranden och bedömarna prestationerna. Studeranden har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen "Kontorstjänster" baseras på bedömningen av yrkesprovet.

## 2.9 Vård av kundrelationer 30 kp

### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande

- tar hand om de kundrelationer som hen fått ansvar för
- säljer produkter eller tjänster eller producerar tjänster enligt kundernas behov
- ger erbjudanden eller andra förslag till servicelösningar kopplade till vården av kundrelationer
- har hand om efterföljande åtgärder
- följer upp resultaten och lönsamheten för sitt försäljnings- och servicearbete.

### Bedömning

#### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder ansvarsfullt och på eget initiativ arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>

##### Behärskande av arbetets helhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning i enlighet med målen för den egna befattningsbeskrivningen</li><li>• ber om råd då hen är osäker</li><li>• utför de arbetsuppgifter som är på hens ansvar men behöver tidvis handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar till största delen självständigt i enlighet med målen för den egna befattningsbeskrivningen</li><li>• ber om råd i nya situationer</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar</li></ul>

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar långsiktigt, initiativrikt och självständigt i enlighet med målen för den egna befattningsbeskrivningen</li><li>• handlar i enlighet med hens befogenheter</li><li>• handlar ansvarsfullt och tar i sitt arbete hänsyn till kommande arbetsskeden och andra medarbetare</li></ul>
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Att handla enligt kvalitetsmålen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar under handledning i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>

### Effektiv och framgångsrik verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar under handledning kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och framgångsrikt</li><li>• främjar kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>

### Utvärdering och utveckling av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning sitt arbete och resultatet av det samt ändrar vid behov sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det samt ändrar sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li></ul>

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och utvecklar självständigt sitt arbetssätt</li></ul>
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Värnande om arbetshälsan

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i sitt arbete på ett sätt som främjar funktions- och arbetsförmågan</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• verkar självständigt för att upprätthålla hälsosamma levnadsvanor samt funktions- och arbetsförmåga i arbetet</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvecklar självständigt mångsidiga tillvägagångssätt för att upprätthålla och främja hälsosamma levnadsvanor samt funktions- och arbetsförmåga i arbetet</li></ul>

### Utvärdering av möjligheterna att verka som egenföretagare

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>

## Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och -material

### Att använda arbetsmetoder och redskap

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprätthåller under handledning organisationens kunduppgifter</li><li>• använder en kalender som hjälpmedel för att planera arbetstiden</li><li>• skaffar sig under handledning information kopplad till arbetet från givna källor genom att använda sig av lämpliga verktyg för informationsökning</li><li>• använder sig av informations- och kommunikationstekniska verktyg för att hålla kontakt med kunderna</li><li>• använder under handledning de kontors- och tillämpningsprogram som behövs för arbetet</li></ul>
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprätthåller och använder sig av kunduppgifterna i enlighet med organisationens anvisningar när hen planerar kundåtgärder</li><li>• drar nytta av de verktyg för tidsstyrning som organisationen använder sig av i planeringen av tidsanvändningen</li><li>• skaffar sig information kopplad till arbetet från lämpliga källor genom att använda sig av lämpliga verktyg för informationsökning</li><li>• utvärderar tillsammans med medlemmarna i arbetsgruppen hur användbar och tillförlitlig informationen är som hen skaffat</li><li>• använder sig obehindrat av informationstekniska hjälpmedel för att hålla kontakt med kunderna och medlemmar i intressegrupper</li><li>• använder de kontors- och tillämpningsprogram som behövs för arbetet</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprätthåller och använder sig på ett mångsidigt sätt av kunduppgifterna i enlighet med organisationens anvisningar när hen planerar kundåtgärder</li><li>• styr systematiskt tidsanvändningen genom att använda sig av de verktyg för tidsstyrning som organisationen använder sig av</li><li>• skaffar självständigt information kopplad till arbetet från olika källor genom att använda sig av många olika typer av verktyg för informationsökning</li><li>• utvärderar självständigt hur användbar och tillförlitlig informationen är som hen skaffat</li><li>• använder sig på ett mångsidigt sätt av informationstekniska hjälpmedel för att hålla kontakt med kunderna och medlemmar i intressegrupper</li><li>• använder på ett mångsidigt sätt de kontors- och tillämpningsprogram som används</li><li>• utvecklar användningen av arbetsredskap i det egna arbetet</li></ul>

## Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet

### Vård av kundrelationer

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• uppför sig under handledning i enlighet med företagets affärsidé eller organisationens servicekoncept, även när det gäller sitt yttre</li><li>• deltar i arbetet med att skaffa nya kunder tillsammans med en erfaren kollega</li><li>• deltar i hanteringen av kundrelationer i enlighet med anvisningarna</li><li>• upprättar under handledning försäljnings- eller serviceplaner</li><li>• följer under handledning upp försäljningsbudgeten eller kostnaderna i anslutning till serviceproduktionen</li><li>• planerar under handledning sitt praktiska försäljnings- eller servicearbete och sätter upp mål för det</li><li>• drar nytta av och uppdaterar under handledning i försäljningsarbetet sina kunskaper om produkter, tjänster, konkurrenssituationer, kampanjer och kundgrupper</li></ul>
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<ul style="list-style-type: none"><li>• ser under handledning till att det material eller den information som är avsedd för kunderna finns tillgänglig för dem</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• uppför sig i enlighet med företagets affärsidé eller organisationens servicekoncept, även när det gäller sitt yttre</li><li>• deltar i arbetet med att skaffa nya kunder i enlighet med anvisningarna</li><li>• upprätthåller kundrelationer i enlighet med planen för kundrelationer</li><li>• upprättar försäljnings- eller serviceplaner</li><li>• följer upp försäljningsbudgeten eller kostnaderna i anslutning till serviceproduktionen</li><li>• planerar sitt praktiska försäljnings- eller servicearbete och sätter upp konkreta mål för det</li><li>• drar nytta av och uppdaterar för försäljningsarbetet sina kunskaper om produkter, tjänster, konkurrenssituationer, kampanjer och kundgrupper</li><li>• fungerar som kontaktperson för sina kunder och samarbetspartner genom att följa företagets eller organisationens anvisningar</li><li>• ser till att den information som är avsedd för kunderna är aktuell och att finns tillgänglig för dem</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• uppför sig i enlighet med företagets affärsidé eller organisationens servicekoncept i varierande situationer, även när det gäller sitt yttre</li><li>• deltar i arbetet med att skaffa nya kunder genom att dra nytta av organisationens servicekoncept och de befintliga registren</li><li>• upprätthåller kundrelationer i enlighet med planen för kundrelationer och utvärderar lönsamheten i kundrelationerna</li><li>• upprättar självständigt försäljnings- eller serviceplaner med hänsyn till lönsamheten</li><li>• deltar i upprättandet av försäljningsbudgeten och följer upp att den hålls eller deltar i budgeteringen och kostnadsuppföljningen av serviceproduktionen</li><li>• planerar systematiskt sitt praktiska försäljnings- eller servicearbete och sätter upp konkreta kvantitativa och kvalitetsrelaterade mål för det</li><li>• fungerar på ett målinriktat sätt som kontaktperson för företagets kunder och samarbetspartner genom att följa företagets eller organisationens anvisningar</li><li>• ser till att den information som är avsedd för kunderna finns tillgänglig och är aktuell samt informerar om de brister som hen upptäcker</li><li>• drar nytta av och uppdaterar regelbundet sina kunskaper om produkter, tjänster, marknader, konkurrenssituationer och kampanjer i utvecklandet av sitt försäljningsarbete</li></ul>

## Försäljning eller service

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• skaffar under handledning information i anslutning till kundbehovet</li><li>• bokar under handledning in kundbesök i enlighet med organisationens anvisningar och mål</li><li>• agerar naturligt i vanliga kundsituationer på det sätt som företagsbilden och situationen kräver</li><li>• deltar i vanliga försäljnings- eller serviceförhandlingar i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• förhandlar om betalningsvillkor och betalningssätt i enlighet med hens befogenheter</li><li>• betjänar i bekanta situationer även kunderna skriftligen genom att använda ett språk som är lämpligt för sammanhanget och mediet</li><li>• följer de bestämmelser och avtal som hänför sig till arbetet</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• skaffar information i anslutning till kundbehovet</li><li>• bokar in kundbesök i enlighet med organisationens anvisningar och mål</li><li>• agerar naturligt i olika slags kundsituationer på det sätt som företagsbilden, situationen och kunden kräver</li><li>• hanterar vanliga försäljnings- eller serviceförhandlingar i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• förhandlar om betalningsvillkor och betalningssätt i enlighet med hens befogenheter</li><li>• betjänar i vanliga situationer även kunderna skriftligen genom att använda ett språk som är lämpligt för sammanhanget och mediet</li><li>• följer de bestämmelser och avtal som hänför sig till arbetet</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• skaffar på ett aktivt och mångsidigt sätt information i anslutning till kundbehovet</li><li>• bokar på ett målinriktat sätt in kundbesök i enlighet med organisationens anvisningar och de egna målen</li><li>• agerar naturligt och övertygande i varierande kundsituationer på det sätt som företagsbilden, situationen och kunden kräver</li><li>• hanterar varierande försäljnings- och serviceförhandlingar självständigt och målinriktat med hänsyn till kundens övergripande situation</li><li>• förhandlar om betalningsvillkor och betalningssätt i enlighet med hens befogenheter</li><li>• betjänar i varierande situationer även kunderna skriftligen genom att använda ett språk som är lämpligt för sammanhanget och mediet</li><li>• följer de bestämmelser och avtal som hänför sig till arbetet</li></ul>

### Att lämna offert eller utarbeta en servicelösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>deltar i utvärdering av innehållet i offert- eller servicebegäran och i utvärderingen av de åtgärder som krävs</li><li>deltar i pris- eller kostnadsberäkningarna för offerten eller servicelösningen</li><li>deltar i utarbetandet av offerten eller servicelösningen</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>beräknar enligt anvisningarna priset för offerten eller servicelösningen</li><li>utvärderar offert- eller servicebegärens innehåll och de åtgärder som krävs som medlem i gruppen</li><li>utarbetar som medlem i gruppen en strukturerad och väl underbyggd offert eller servicelösning</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>utvärderar offert- eller servicebegäran och de åtgärder som denna kräver</li><li>beräknar enligt anvisningarna priset för offerten eller servicelösningen och motiverar det</li><li>utarbetar i enlighet med sina befogenheter en strukturerad och väl underbyggd offert eller servicelösning med hänsyn till företagets eller organisationens mål</li></ul>

### Att vidta efterföljande åtgärder

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>vidtar under handledning de efterföljande åtgärder som man kommit överens om och som är i linje med organisationens anvisningar</li><li>deltar under handledning i hanteringen av eventuella reklamationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>vidtar i vanliga situationer de efterföljande åtgärder som man kommit överens om och som är i linje med organisationens anvisningar</li><li>deltar i hanteringen av eventuella reklamationer</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>vidtar i varierande situationer de efterföljande åtgärder som man kommit överens om och som är i linje med organisationens anvisningar samt sköter kontakterna med kunden</li><li>hanterar eventuella reklamationer i enlighet med sina befogenheter</li></ul>

### Uppföljning av sälj- eller servicearbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• rapporterar under handledning resultaten av sitt sälj- eller servicearbete</li><li>• deltar under handledning i tolkningen av försäljnings- eller uppföljningsrapporter och resultatuppföljningen</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• rapporterar i enlighet med organisationens anvisningar resultaten av sitt sälj- eller servicearbete</li><li>• tolkar försäljnings- eller uppföljningsrapporter samt följer med resultatutvecklingen som medlem i gruppen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• rapporterar i enlighet med organisationens anvisningar resultaten av sitt sälj- eller servicearbete</li><li>• tolkar och utvärderar försäljnings- eller uppföljningsrapporter och följer med resultatutvecklingen samt ger utvecklingsförslag</li></ul>

### Behärskande av språkkunskaper. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar kunderna på svenska och klarar sig behjälpligt på ett främmande språk i servicesituationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar kunderna på svenska och finska och sköter smidigt och tvunget servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>

### Behärskande av språkkunskaper, för personer med annan språkbakgrund än svenska. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• sköter servicesituationer på svenska och klarar sig behjälpligt på ett annat främmande språk i servicesituationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• sköter servicesituationer på svenska samt på ett främmande språk</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>

## Nyckelkompetenser för livslångt lärande

### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• behöver vägledning och stöd i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• skaffar sig information via bekanta källor</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• skaffar sig information via olika källor</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar ändamålsenligt i olika slags situationer och kommer på alternativa sätt att fungera i sin verksamhet</li><li>• skaffar sig på ett självständigt sätt och på eget initiativ information via olika källor och utvärderar informationens tillförlitlighet</li></ul>

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i bekanta arbetsgemenskaper och -grupper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar tillsammans med olika slags människor i arbetsgemenskapen och gruppen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• har förmågan att samarbeta med olika typer av människor som medlem i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>

### Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar under handledning de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i sitt arbete i enlighet med företagets eller organisationens värderingar och följer den etik som hör till yrket</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>

## Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>

## Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Vård av kundrelationer" i ett yrkesprov genom att visa sin förmåga att arbeta i kundsituationer i service- och försäljningsuppgifter. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

### Beskrivning av yrkesprovet

I yrkesprovet för examensdelen "Vård av kundrelationer" utför en studerande en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetssituation. Vid yrkesprovet ska studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeringen ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeringen beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeringen presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klarlägga om den studerande har inlärningsvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeringen har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

### **Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov**

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.

**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeringen rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeringen har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeringen under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeringen klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeringen** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeringen har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeringen ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeringen bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeringen ska bedöma sitt eget kunnande i en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeringen ges möjlighet till muntlig utvärdering.

### **Bedömning av yrkesprovet**

Lärare och arbetsplatshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissas sig om genom frågor att studeringen behärskar den kunskap och har det kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid utvärderingssamtalet diskuterar studeringen och bedömarna prestationerna. Studeringen har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen "Vård av kundrelationer" baseras på bedömningen av yrkesprovet.



## 2.10 Produktrådgivning 15 kp

### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande

- planerar och förbereder produktrådgivningssituationer
- ger kunderna råd om användningen av produkter eller tjänster i försäljnings- och presentationssituationer
- följer resultatet av arbetet

### Bedömning

#### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder ansvarsfullt och på eget initiativ arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>

##### Behärskande av arbetets helhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning i enlighet med organisationens anvisningar och mål</li><li>• ber om råd då hen är osäker</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar men behöver tidvis handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar i huvudsak självständigt i enlighet med organisationens anvisningar och mål</li><li>• ber om råd i nya situationer</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar självständigt i enlighet med organisationens anvisningar och mål</li><li>• ser till att hen handlar i enlighet med sina befogenheter</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar ansvarsfullt och tar i sitt arbete hänsyn till kommande arbetsskeden och andra medarbetare</li></ul>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Att handla enligt kvalitetsmålen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar under handledning i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>

### Effektiv och framgångsrik verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar under handledning kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och på ett sätt som främjar försäljningen</li><li>• främjar kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>

### Utvärdering och utveckling av arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer upp och utvärderar under handledning sitt arbete och resultaten av det samt ändrar vid behov sitt arbetssätt i enlighet med den respons hen fått</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer upp och utvärderar sitt arbete och resultaten av det samt ändrar sitt arbetssätt i enlighet med den respons hen fått</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer upp och utvärderar sitt arbete och resultaten av det och utvecklar självständigt sitt arbetssätt</li></ul>

### Välbefinnande i arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i sitt arbete på ett sätt som främjar arbetsförmågan</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• verkar självständigt för att upprätthålla hälsosamma levnadsvanor samt funktions- och arbetsförmåga i arbetet</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvecklar självständigt mångsidiga tillvägagångssätt för att upprätthålla och främja hälsosamma levnadsvanor samt funktions- och arbetsförmåga i arbetet</li></ul>

### Utvärdering av möjligheterna att verka som egenföretagare

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li><li>• sätter upp utvecklingsmål för sin kompetens inom entreprenörskap</li></ul>

### Utvärdering av företagsverksamheten inom yrkesbranschen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar under handledning reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för organisationens produkter</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för organisationens produkter</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för organisationens produkter eller tjänster</li><li>• utvärderar affärsverksamheten inom branschen och dess utveckling i samarbete med en expert</li></ul>

## Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och -material

### Arbetsredskap och arbetsmetoder

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprätthåller under handledning information om kundgrupper</li><li>• använder en kalender som hjälpmedel för att planera arbetstiden</li><li>• använder bekanta informations- och kommunikationstekniska verktyg för att hålla kontakt med interna och externa kunder</li><li>• använder under handledning de tillämpningsprogram som behövs för arbetet</li><li>• använder de hjälpmedel för presentation som behövs för arbetet i enlighet med anvisningarna</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprätthåller och använder information om kundgrupper vid planering av åtgärder riktade till olika kundgrupper</li><li>• drar nytta av de verktyg för tidsstyrning som företaget eller organisationen använder sig av i planeringen av tidsanvändningen</li><li>• använder obehindrat informationstekniska hjälpmedel för att hålla kontakt med interna och externa kunder</li><li>• använder obehindrat de kontors- och tillämpningsprogram som behövs för arbetet</li><li>• använder de hjälpmedel för presentation som behövs för arbetet</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprätthåller och använder på ett mångsidigt sätt information om kundgrupper vid planering av åtgärder riktade till olika kundgrupper</li><li>• styr systematiskt tidsanvändningen genom att använda sig av de verktyg för tidsstyrning som företaget eller organisationen använder sig av</li><li>• använder på ett mångsidigt sätt informationstekniska hjälpmedel för att hålla kontakt med interna och externa kunder</li><li>• använder obehindrat de kontors- och tillämpningsprogram som behövs för arbetet</li><li>• använder de hjälpmedel för presentation som behövs för arbetet</li></ul>

## Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet

### Planering av och förberedelse inför presentations-, rådgivnings- eller försäljningssituationer

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar under handledning presentations-, rådgivnings- eller försäljningsarbetet i enlighet med de anvisningar och mål hen fått</li><li>• drar enligt anvisningar nytta av kunskaper om produkter, tjänster, konkurrenssituationer, kampanjer och kundgrupper</li><li>• planerar under handledning presentations-, rådgivnings- eller försäljningssituationer enligt kundgrupp samt arrangemangen kring eventuella demonstrationer</li></ul>
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kommer under handledning överens om presentations- och rådgivningssituationer i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar och mål</li> <li>• fungerar under handledning som kontaktperson för företagets kunder och samarbetspartner</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• planerar presentations-, rådgivnings- eller försäljningsarbetet och sätter upp mål för det med hänsyn till organisationens försäljningsmål och mål för företagsbilden</li> <li>• drar nytta av och uppdaterar sina kunskaper om produkter, tjänster, konkurrenssituationer, kampanjer och kundgrupper</li> <li>• planerar presentations-, rådgivnings- eller försäljningssituationer enligt kundgrupp samt arrangemangen kring eventuella demonstrationer</li> <li>• kommer överens om presentations- och rådgivningssituationer i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar och mål</li> <li>• fungerar som kontaktperson för företagets kunder och samarbetspartner i enlighet med företagets anvisningar och mål med beaktande av bestämmelserna</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• planerar självständigt presentations-, rådgivnings- eller försäljningsarbetet och sätter upp mål med hänsyn till organisationens försäljningsmål och mål för företagsbilden</li> <li>• drar på ett mångsidigt sätt nytta av och uppdaterar aktivt sina kunskaper om exempelvis produkter, tjänster, konkurrenssituationer, kampanjer och kundgrupper</li> <li>• identifierar och hittar aktivt nya kundgrupper</li> <li>• planerar presentations-, rådgivnings- eller försäljningssituationer enligt kundgrupp och på ett kreativt sätt samt arrangemangen kring eventuella demonstrationer</li> <li>• kommer aktivt överens om presentationssituationer i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar och mål</li> <li>• fungerar aktivt och på eget initiativ som kontaktperson för företagets kunder och samarbetspartner i enlighet med företagets anvisningar och mål under beaktande av bestämmelserna</li> </ul>

### Rådgivning i presentations- och försäljningssituationer

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer under handledning försäljnings- och marknadsföringskonceptet i enlighet med företagets affärsidé genom att även tänka på sitt yttre och sitt beteende</li> <li>• talar tydligt och instruktivt</li> <li>• ger under handledning råd till kunder i vanliga presentations- och försäljningssituationer</li> <li>• presenterar under handledning information som rör etik och hållbar utveckling i anslutning till framställningen av produkterna eller tjänsterna</li> </ul>
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer de bestämmelser och avtal som reglerar kundens och försäljarens rättigheter och skyldigheter i arbetet</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer försäljnings- och marknadsföringskonceptet i enlighet med företagets affärsidé genom att även tänka på sitt yttre och sitt beteende</li> <li>• uppträder på ett tydligt och övertygande sätt</li> <li>• åskådliggör sin produkt- eller tjänstepresentation i enlighet med anvisningarna</li> <li>• ger råd till kunder i vanliga presentations- och försäljningssituationer</li> <li>• presenterar information som rör etik och hållbar utveckling i anslutning till framställningen av produkterna eller tjänsterna i enlighet med kundernas behov och organisationens anvisningar</li> <li>• följer de bestämmelser och avtal som reglerar kundens och försäljarens rättigheter och skyldigheter i arbetet</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer försäljnings- och marknadsföringskonceptet i enlighet med företagets affärsidé genom att även tänka på sitt yttre och sitt beteende</li> <li>• uppträder på ett tydligt och övertygande sätt</li> <li>• använder sina egna idéer för åskådliggörande på ett mångsidigt sätt när hen uppträder i presentations- eller försäljningssituationer</li> <li>• presenterar på ett mångsidigt sätt information som rör etik och hållbar utveckling i anslutning till framställningen av produkterna eller tjänsterna i enlighet med kundernas behov och organisationens anvisningar</li> <li>• ger effektivt och resultatrikt råd till kunder i olika presentations- och försäljningssituationer</li> <li>• följer de bestämmelser och avtal som reglerar kundens och försäljarens rättigheter och skyldigheter i arbetet</li> </ul>

### Uppföljning av hur framgångsrikt arbetet är

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rapporterar under handledning resultaten av sitt arbete och utvärderar arbetet</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rapporterar resultaten av sitt arbete, utvärderar arbetet och drar slutsatser om framgången och lönsamheten i det arbete som hen gjort</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar sitt arbete vid rapporteringen av resultaten av arbetet och drar slutsatser om framgången och lönsamheten i det arbete</li> </ul>

	som han/hon gjort samt strävar med utgångspunkt i detta efter att utveckla det egna arbetet
--	---------------------------------------------------------------------------------------------

### Behärskande av språkkunskaper. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar kunderna på svenska och klarar sig behjälpligt på ett främmande språk i servicesituationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt och otvunget servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>

### Behärskande av språkkunskaper, för personer med annan språkbakgrund än svenska. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• sköter servicesituationer på svenska och klarar sig behjälpligt på ett annat främmande språk i servicesituationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• sköter servicesituationer på svenska samt på ett främmande språk</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>

## Nyckelkompetenser för livslångt lärande

### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• behöver vägledning och stöd i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• söker information i bekanta källor</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• skaffar sig information via olika källor</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar ändamålsenligt i olika slags situationer och kommer på alternativa sätt att fungera i sin verksamhet</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• skaffar sig på ett självständigt sätt och på eget initiativ information via olika källor och utvärderar informationens tillförlitlighet</li></ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i bekanta arbetsgemenskaper och -grupper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar tillsammans med olika slags människor i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• har förmågan att samarbeta som medlem i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>

### Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar under handledning de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i sitt arbete i enlighet med företagets eller organisationens värderingar och följer den etik som hör till yrket</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>

### Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>

## Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Produktrådgivning" i ett yrkesprov genom att visa sin förmåga att i försäljnings- eller presentationssituationer ge råd om produkter och tjänster. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

### Beskrivning av yrkesprovet

I yrkesprovet för examensdelen "Produktrådgivning" utför en studerande en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetssituation. Vid yrkesprovet ska studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeranden ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeranden beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeranden presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klarlägga om den studerande har inlärningsvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeranden har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

### Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.

**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeranden rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeranden har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeranden under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeranden klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeranden** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeranden har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeranden ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeranden bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeranden ska bedöma sitt eget kunnande i en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeranden ges möjlighet till muntlig utvärdering.

### **Bedömning av yrkesprovet**

Lärare och arbetshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissar sig om genom frågor att studeranden behärskar den kunskap och har det kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid utvärderingssamtalet diskuterar studeranden och bedömarna prestationerna. Studeranden har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen "Produktrådgivning" baseras på bedömningen av yrkesprovet.

## 2.11 Löneräkning 30 kp

### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande

- räknar ut lönen som ska betalas ut för avlöningsperioden
- räknar ut den lön som ska betalas ut i särskilda fall
- upprättar en periodskattedeklaration över löneräkningen

### Bedömning

#### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder ansvarsfullt och på eget initiativ arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>

##### Behärskande av arbetets helhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning enligt organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ber om råd då hen är osäker</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar men behöver tidvis handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar till största delen självständigt enligt organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ber om råd i nya situationer</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar självständigt enligt organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• handlar i enlighet med hens befogenheter</li><li>• handlar ansvarsfullt och tar i sitt arbete hänsyn till kommande arbetsskeden och andra medarbetare</li></ul>

### Att handla enligt kvalitetsmålen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar under handledning i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>

### Effektiv och framgångsrik verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar under handledning kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och resultatnriktat</li><li>• främjar kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>

### Utvärdering och utveckling av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning sitt arbete och resultaten av det</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det samt ändrar sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och utvecklar sitt arbetssätt</li></ul>

### Utvärdering av möjligheterna att verka som egenföretagare

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li><li>• sätter upp utvecklingsmål för sin kompetens inom entreprenörskap</li></ul>

### Utvärdering av möjligheterna att produktifiera sina kunskaper

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• kan med handledning se möjligheter att produktifiera sina kunskaper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på möjligheterna att produktifiera sina kunskaper</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar möjligheterna att produktifiera sina kunskaper</li></ul>

### Utvärdering av företagsverksamheten inom yrkesbranschen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar under handledning reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för organisationens produkter</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för organisationens produkter</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för organisationens produkter</li><li>• utvärderar affärsverksamheten inom branschen och dess utveckling i samarbete med expertnätverk</li></ul>

## Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och -material

### Att använda arbetsmetoder och redskap

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder under handledning kontorets och ekonomiförvaltningens arbetsredskap och tillämpningsprogram</li><li>• använder under handledning ett löneuträkningsystem</li><li>• skriver enbart ut de utskrifter som är nödvändiga</li><li>• använder i vanliga situationer datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i vanliga situationer kontorets och ekonomiförvaltningens arbetsredskap och tillämpningsprogram</li><li>• använder ett löneberäkningsprogram</li><li>• skriver enbart ut de utskrifter som är nödvändiga och följer i sitt arbete principerna för sparsam användning av bland annat papper, tonerkassetter och övrigt material på ett effektivt sätt och i enlighet med hållbar utveckling</li><li>• använder datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i varierande eller nya situationer kontorets och ekonomiförvaltningens arbetsredskap och tillämpningsprogram</li><li>• använder självständigt ett löneberäkningsprogram</li><li>• skriver enbart ut de utskrifter som är nödvändiga och förutser i sitt arbete sparsam användning av bland annat papper, tonerkassetter och övrigt material på ett effektivt sätt och i enlighet med hållbar utveckling</li><li>• använder datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med tillverkarens och organisationens anvisningar</li></ul>

## Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet

### Uträkning av lönen för avlöningsperioden

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer organisationens anvisningar i hanteringen av verifikat för löneräkning</li><li>• räknar under handledning ut den vanliga totallönen för löneräkningsperioden på månads- eller timbasis inklusive naturaförmåner, vanliga avdrag och lön som ska betalas ut</li><li>• gör under handledning utskrifter av löneräkningen</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer organisationens anvisningar i hanteringen av verifikat för löneräkning</li><li>• följer aktuella bestämmelser, regler och anvisningar om anställningsförhållandet, löneräkningen och beskattningen</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• förbereder underlag för löneräkning i enlighet med organisationens anvisningar</li> <li>• räknar ut den vanliga totallönen för löneräkningsperioden på månads- eller timbasis inklusive naturaförmåner, vanliga avdrag och lön som ska betalas ut</li> <li>• gör utskrifter av löneräkningen i enlighet med organisationens anvisningar</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer organisationens anvisningar i hanteringen av verifikat för löneräkning</li> <li>• förbereder självständigt och på eget initiativ underlag för löneräkning, som timrapporter, i enlighet med organisationens anvisningar</li> <li>• tillämpar aktuella bestämmelser, regler och anvisningar om anställningsförhållandet, löneräkningen och beskattningen</li> <li>• räknar ut totallönen för löneräkningsperioden på månads- eller timbasis inklusive prestationsersättningar, naturaförmåner och årlig semesterersättning samt alla avdrag och lön som ska betalas ut</li> <li>• gör på eget initiativ utskrifter av löneräkningen i enlighet med organisationens anvisningar</li> </ul>

### Löneräkning i särskilda fall

Nöjaktiga N1	
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hjälper utöver ovanstående till med uträkning av specialsituationer under löneräkningsperioden (exempelvis oavlönad frånvaro, övertidsersättning, lön för sjuktid och nödvändiga innehållningar)</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• räknar utöver ovanstående ut specialsituationer under löneräkningsperioden, exempelvis oavlönad frånvaro, övertidsersättning, lön för sjuktid och nödvändiga innehållningar</li> </ul>

### Upprättande av periodskattedeclaration

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beräknar under handledning socialskyddsavgifterna för löneräkningsperioden</li> <li>• upprättar under handledning en periodskattedeclaration</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beräknar socialskyddsavgifter för löneräkningsperioden</li> <li>• upprättar en periodskattedeclaration</li> </ul>

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>beräknar självständigt socialskyddsavgifter för löneräkningsperioden</li><li>upprättar självständigt periodskattedeklarationen och vidarebefordrar uppgifterna över gjorda innehållningar och socialskyddsavgiften till den person som är ansvarig för betalningen av dessa</li></ul>
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Nyckelkompetenser för livslångt lärande

### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>behöver vägledning och stöd i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>söker information i bekanta källor</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>skaffar sig information via olika källor</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>fungerar ändamålsenligt i olika slags situationer och kommer på alternativa sätt att fungera i sin verksamhet</li><li>skaffar sig på ett självständigt sätt och på eget initiativ information från olika källor</li></ul>

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>fungerar i bekanta arbetsgemenskaper och -grupper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>fungerar tillsammans med olika slags människor i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>har förmågan att samarbeta som medlem i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>

### Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>iakttar under handledning de etiska regler som getts</li><li>respekterar tystnadsplikten</li></ul>
-----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i sitt arbete i enlighet med företagets eller organisationens värderingar och följer den etik som hör till yrket</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>

### Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>

### Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Löneräkning" i ett yrkesprov genom att visa sin förmåga att utföra löneräkning i kontorsmiljö. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

## Beskrivning av yrkesprovet

I yrkesprovet för examensdelen "Löneräkning" utför en studerande en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetsituation. Vid yrkesprovet ska studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeranden ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeranden beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeranden presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klarlägga om den studerande har inlärningsvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeranden har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

## Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.

**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeranden rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeranden har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeranden under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeranden klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeranden** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeranden har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeranden ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeranden bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeranden ska bedöma sitt eget kunnande i en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeranden ges möjlighet till muntlig utvärdering.

## Bedömning av yrkesprovet

Lärare och arbetshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissas sig om genom frågor att studeranden behärskar den kunskap och har det

kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid utvärderingssamtalet diskuterar studeranden och bedömarna prestationerna. Studeranden har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen "Löneräkning" baseras på bedömningen av yrkesprovet.

## 2.12 Stödtjänster inom försäljning 30 kp

### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande

- betjänar interna och externa kunder
- fungerar som stöd inom sin service- eller säljenhet
- deltar i den interna kommunikationen och kommunikationen med kunderna

### Bedömning

#### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder ansvarsfullt och på eget initiativ arbetsuppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>

##### Behärskande av arbetets helhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning i enlighet med organisationens anvisningar och mål</li><li>• ber om råd då hen är osäker</li><li>• utför de arbetsuppgifter som är på hens ansvar men behöver tidvis handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar i huvudsak självständigt i enlighet med organisationens anvisningar och mål</li><li>• ber om råd i nya situationer</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hans/ hennes ansvar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar självständigt i enlighet med organisationens anvisningar och mål</li><li>• handlar i enlighet med hens befogenheter</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar ansvarsfullt och tar i sitt arbete hänsyn till kommande arbetsskeden och andra medarbetare</li></ul>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Att handla enligt kvalitetsmålen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar under handledning i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>

### Effektiv och framgångsrik verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar under handledning kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och på ett sätt som främjar försäljningen</li><li>• främjar kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>

### Utvärdering och utveckling av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning sitt arbete och ändrar vid behov sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det samt ändrar sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling hen fått</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och utvecklar självständigt sitt arbetssätt</li></ul>

### Välbefinnande i arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i sitt arbete på ett sätt som främjar arbetsförmågan</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• verkar självständigt för att upprätthålla hälsosamma levnadsvanor samt funktions- och arbetsförmåga i arbetet</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvecklar självständigt mångsidiga tillvägagångssätt för att upprätthålla och främja hälsosamma levnadsvanor samt funktions- och arbetsförmåga i arbetet</li></ul>

### Utvärdering av möjligheterna att verka som egenföretagare

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar styrkorna i den egna verksamheten och i arbetet och möjligheterna att verka som egenföretagare inom sin yrkesbransch</li><li>• sätter upp utvecklingsmål för sin kompetens inom entreprenörskap</li></ul>

### Utvärdering av företagsverksamheten

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar under handledning reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för företagets eller organisationens produkter</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för företagets eller organisationens produkter</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på styrkorna hos och utvecklingsmöjligheterna för företagets eller organisationens produkter eller tjänster</li><li>• utvärderar affärsverksamheten inom branschen och dess utveckling i samarbete med en expert</li></ul>

## Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och -material

### Arbetsredskap och arbetsmetoder

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprätthåller under handledning organisationens kunduppgifter</li><li>• betjänar organisationens interna och externa kunder i situationer som är bekanta för hen även genom att dra nytta av de vanliga funktionerna hos organisationens telefonsystem</li><li>• använder under handledning de nödvändiga tillämpningsprogrammen som stöd i kundservicen</li><li>• använder bekanta informations- och kommunikationstekniska verktyg för att hålla kontakt med interna och externa kunder</li><li>• använder de verktygsprogram som är centrala för arbetet på motsvarande A-körkortsnivå</li><li>• använder en kalender som hjälpmedel för att planera arbetstiden</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprätthåller och använder kunduppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• betjänar i samband med hens vanliga arbetsuppgifter organisationens interna och externa kunder även genom att dra nytta av organisationens telefonsystem</li><li>• använder företagets eller organisationens tillämpningsprogram och informationssystem även under servicesituationen för att skaffa information och betjäna kunderna</li><li>• använder obehindrat informationstekniska hjälpmedel för att hålla kontakt med interna och externa kunder</li><li>• använder de verktygsprogram som behövs för arbetet på motsvarande A-körkortsnivå</li><li>• drar nytta av de verktyg för tidsstyrning som företaget eller organisationen använder sig av i planeringen av tidsanvändningen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• upprätthåller och använder på ett mångsidigt sätt kunduppgifter i enlighet med organisationens anvisningar</li><li>• betjänar i varierande arbetssituationer organisationens interna och externa kunder även genom att på ett mångsidigt sätt dra nytta av organisationens telefonsystem</li><li>• använder på ett obehindrat och mångsidigt sätt företagets eller organisationens tillämpningsprogram och informationssystem under servicesituationen för att skaffa information och betjäna kunderna</li><li>• använder på ett mångsidigt sätt informationstekniska hjälpmedel för att hålla kontakt med interna och externa kunder</li><li>• använder de centrala verktygsprogram som behövs för arbetet på motsvarande AB-körkortsnivå</li><li>• vägleder sin arbetsgrupp i användningen av olika verktygsprogram</li><li>• styr systematiskt tidsanvändningen genom att använda sig av de verktyg för tidsstyrning som organisationen använder sig av</li></ul>

## Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet

### Kundservice

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar under handledning kunderna i enlighet med organisationens service- och försäljningskoncept</li><li>• följer de bestämmelser och avtal som reglerar kundens och försäljarens rättigheter och skyldigheter i arbetet och i försäljningssituationen</li><li>• presenterar produkter eller tjänster som är bekanta för hen för kunden och ber om hjälp vid behov</li><li>• lägger vid telefonservice fram sina ärenden på ett tydligt sätt och i en stil som är lämplig för sammanhanget</li><li>• betjänar i situationer som är bekanta för hen även kunderna skriftligen genom att använda ett språk som är lämpligt för sammanhanget och mediet</li><li>• deltar i mottagandet av beställningar</li><li>• vidtar i bekanta situationer de efterföljande åtgärder som överenskommit eller som är i linje med organisationens anvisningar, som exempelvis att uppdatera kunduppgifter för fakturering</li><li>• deltar under handledning i hantering av reklamationer</li><li>• skriver under handledning ut en faktura</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar kunderna i enlighet med organisationens service- och försäljningskoncept</li><li>• följer de bestämmelser och avtal som reglerar kundens och försäljarens rättigheter och skyldigheter i arbetet och i försäljningssituationen</li><li>• kartlägger kundens behov och erbjuder kunden lösningar ur produktutbudet som motsvarar kundens behov</li><li>• lägger vid telefonservice fram sina ärenden på ett naturligt och tydligt sätt samt i en stil som är lämplig för sammanhanget</li><li>• betjänar i vanliga situationer i arbetet även kunderna skriftligen genom att använda ett språk som är lämpligt för sammanhanget och mediet</li><li>• tar emot vanliga beställningar</li><li>• skriver ut en faktura i enlighet med kundavtalen (bonusar, årliga rabatter)</li><li>• vidtar i vanliga situationer de efterföljande åtgärder som överenskommit och som är i linje med organisationens anvisningar, som exempelvis att uppdatera kunduppgifter i registren</li><li>• vägleder kunden i användningen av produkterna eller tjänsterna i enlighet med organisationens koncept</li><li>• deltar i hantering av reklamationer som medlem i gruppen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar kunderna i enlighet med organisationens service- och försäljningskoncept i varierande situationer</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer de bestämmelser och avtal som reglerar kundens och försäljarens rättigheter och skyldigheter i arbetet och i försäljningssituationen</li> <li>• kartlägger kundens behov och erbjuder kunden lösningar ur produktutbudet som motsvarar kundens behov</li> <li>• strävar efter merförsäljning på ett aktivt och kundnära sätt</li> <li>• lägger vid telefonservice fram sina ärenden på ett övertygande och tydligt sätt i en stil som är lämplig för sammanhanget med hänsyn till kundens situation</li> <li>• betjänar i varierande situationer även kunderna skriftligen genom att använda ett språk som är lämpligt för sammanhanget och mediet</li> <li>• tar hand om mottagandet av beställningar</li> <li>• fakturerar i enlighet med kundavtalen (bonusar, årliga rabatter)</li> <li>• vidtar i varierande situationer de efterföljande åtgärder som överenskommit och som är i linje med organisationens anvisningar</li> <li>• följer upp leveransen</li> <li>• hanterar reklamationer i enlighet med hans/ hennes befogenheter</li> <li>• vägleder kunden i användningen av produkterna eller tjänsterna i enlighet med kundens behov och organisationens koncept</li> </ul>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Stödande uppgifter inom försäljning

<p>Nöjaktiga N1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skapar under handledning dokument med hjälp av de programvaror som organisationen använder i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li> <li>• hanterar under handledning dokument i enlighet med organisationens anvisningar</li> <li>• upprätthåller under handledning register i anslutning till arbetet, exempelvis kundregister</li> <li>• följer organisationens anvisningar när det gäller dataskydd i upprättandet, hanteringen och arkiveringen av dokument samt i upprätthållandet av register</li> <li>• deltar under handledning i upprättandet av rapporter och statistik</li> <li>• hjälper under handledning till med anordnandet av kundevenemang eller förhandlingar med kunder inom organisationen, genom att bland annat skicka ut inbjudningar eller kopiera upp material</li> </ul>
<p>Goda G2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skapar vanliga dokument med hjälp av de programvaror som organisationen använder i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li> <li>• deltar som medlem i gruppen i upprättandet av offerter</li> <li>• deltar som medlem i gruppen i prissättningen</li> <li>• hanterar, sparar och gör sig av med dokument i enlighet med organisationens anvisningar och ser till att hen agerar på rätt sätt</li> <li>• upprätthåller register i anslutning till arbetet i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer organisationens anvisningar när det gäller dataskydd i upprättandet, hanteringen och arkiveringen av dokument samt i upprätthållandet av register</li> <li>• upprättar i enlighet med organisationens anvisningar rapporter, sammanställer statistik och gör avräkningar i anslutning till arbetet</li> <li>• hjälper till med anordnandet av kundevenemang eller förhandlingar med kunder inom organisationen, genom att exempelvis skicka ut inbjudningar, ordna med lokaler och servering eller skaffa material och redskap</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skapar dokument med hjälp av de programvaror som organisationen använder i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li> <li>• deltar i upprättandet av offerter i enlighet med hans befogenheter</li> <li>• deltar i prissättningen i enlighet med hans befogenheter</li> <li>• hanterar, sparar och gör sig av med dokument på ett självständigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li> <li>• hanterar register i anslutning till arbetet i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li> <li>• följer organisationens anvisningar när det gäller dataskydd i upprättandet, hanteringen och arkiveringen av dokument samt i upprätthållandet av register</li> <li>• upprättar i enlighet med organisationens anvisningar rapporter, gör avräkningar och sammanställer statistik i anslutning till arbete samt ser till att dessa upprätthålls</li> <li>• tar enligt anvisningarna hand om de praktiska arrangemangen kring kundevenemang eller förhandlingar med kunder inom organisationen</li> </ul>

### Kommunikation med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ser under handledning till att det material eller den information som är avsedd för kunderna finns tillgänglig för dem</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ser till att den information som är avsedd för kunderna är aktuell och att finns tillgänglig för dem</li> <li>• deltar i sammanställningen av och förmedlingen av information avsedd för kunderna i enlighet med anvisningarna</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ser till att den information som är avsedd för kunderna finns tillgänglig och är aktuell samt informerar om de fel som hen upptäcker</li> <li>• deltar som aktiv medlem i gruppen i sammanställningen av information avsedd för kunderna och i förmedlingen av den i enlighet med organisationens praxis</li> </ul>

### Intern kommunikation

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>deltar under handledning i den interna kommunikationen inom organisationen</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>deltar i organisationens interna kommunikation som medlem i gruppen på det språk som används inom organisationen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>sköter aktivt och på eget initiativ i enlighet med hens befogenheter organisationens interna kommunikation på det språk som används inom organisationen</li></ul>

### Uppföljning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>deltar i uppföljningen av försäljningsutvecklingen som medlem i gruppen</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>följer försäljningsutvecklingen och deltar i uppföljningen av försäljningsutvecklingen som medlem i gruppen</li><li>följer försäljningsrapporterna och de centrala nyckeltalen för lönsamheten</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>följer regelbundet upp försäljningsutvecklingen och tar initiativ till åtgärder för att förbättra försäljningsvolymerna och lönsamheten</li><li>följer och tolkar försäljningsrapporterna och de centrala nyckeltalen för lönsamheten</li></ul>

### Behärskande av språkkunskaper. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och klarar sig behjälpligt på ett främmande språk i servicesituationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och sköter servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt och otvunget servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>

## Behärskande av språkkunskaper, för personer med annan språkbakgrund än svenska. Att dra nytta av språkkunskaper i kontakten med kunderna

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• sköter servicesituationer på svenska och klarar sig behjälpligt på ett annat främmande språk i servicesituationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• sköter servicesituationer på svenska samt på ett främmande språk</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• betjänar kunderna på svenska och sköter smidigt servicesituationer på ett främmande språk</li></ul>

## Nyckelkompetenser för livslångt lärande

### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• behöver vägledning och stöd i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• söker information i bekanta källor</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer</li><li>• skaffar sig information via olika källor</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar ändamålsenligt i olika slags situationer och kommer på alternativa sätt att fungera i sin verksamhet</li><li>• skaffar sig på ett självständigt sätt och på eget initiativ information via olika källor och utvärderar informationens tillförlitlighet</li></ul>

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i bekanta arbetsgemenskaper och -grupper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar tillsammans med olika slags människor i arbetsgemenskapen och gruppen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• har förmågan att samarbeta som medlem i arbetsgemenskapen och gruppen</li></ul>

## Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar under handledning de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i sitt arbete i enlighet med företagets eller organisationens värderingar och följer den etik som hör till yrket</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>

## Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>

## Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Stödtjänster inom försäljning" i ett yrkesprov genom att visa sin förmåga att arbeta med kundservice och i stödtjänster till försäljning. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om

möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

### **Beskrivning av yrkesprovet**

I yrkesprovet för examensdelen "Stödtjänster inom försäljning" utför en studerande en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetssituation. Vid yrkesprovet ska studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeranden ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeranden beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeranden presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klarlägga om den studerande har inlärningssvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeranden har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

### **Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov**

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.

**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeranden rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeranden har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och besluter om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeranden under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeranden klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och besluter om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeranden** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeranden har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeranden ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeranden bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeranden ska bedöma sitt eget kunnande i

en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeranden ges möjlighet till muntlig utvärdering.

### **Bedömning av yrkesprovet**

Lärare och arbetshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissas sig om genom frågor att studeranden behärskar den kunskap och har det kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid utvärderingssamtalet diskuterar studeranden och bedömarna prestationerna. Studeranden har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen "Stödtjänster inom försäljning" baseras på bedömningen av yrkesprovet.

## 2.13 Upprättande av bokslut och företagsbeskattning 15 kp

### Krav på yrkesskicklighet

Den studerande

- bokför de inkomster och utgifter som hör till räkenskapsperioden
- upprättar officiella bokslutsrapporter
- tolkar företagets bokslut
- beräknar företagets beskattningsbara inkomst

### Bedömning

#### Behärskande av arbetsprocessen

##### Planering av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder under handledning arbetsuppgifter i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder arbetsuppgifter i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• planerar och förbereder ansvarsfullt och på eget initiativ arbetsuppgifter i enlighet med företagets eller organisationens anvisningar</li><li>• utför arbetsuppgifterna i prioriteringsordning</li></ul>

##### Behärskande av arbetets helhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning enligt företagets eller organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ber om råd då hen</li><li>• är osäker</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar men behöver tidvis handledning</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar till största delen självständigt enligt företagets eller organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• ber om råd i nya situationer</li><li>• utför de arbetsuppgifter som ligger på hens ansvar</li></ul>



Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar självständigt enligt företagets eller organisationens anvisningar och mål i de olika skedena i kundservicen</li><li>• handlar i enlighet med hens befogenheter</li><li>• handlar ansvarsfullt och tar i sitt arbete hänsyn till kommande arbetsskeden och andra medarbetare</li></ul>
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Att handla enligt kvalitetsmålen

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar under handledning i enlighet med företagets eller organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med företagets eller organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i enlighet med företagets eller organisationens kvalitetsmål och mål för hållbar utveckling</li></ul>

### Effektiv och framgångsrik verksamhet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar under handledning effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar under handledning kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och tar hänsyn till tidsanvändningen och användningen av övriga resurser</li><li>• främjar bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbetar effektivt och resultatintat</li><li>• främjar kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer i sitt arbete</li></ul>

### Utvärdering och utveckling av det egna arbetet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar under handledning sitt arbete och resultaten av det</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och ändrar sitt arbetssätt i enlighet med den återkoppling en fått</li></ul>

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar sitt arbete och resultatet av det och utvecklar sitt arbetssätt</li></ul>
-----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och -material

### Att använda arbetsmetoder och -redskap

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder under handledning kontorets och ekonomiförvaltningens tillämpningsprogram</li><li>• använder i vanliga situationer datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i vanliga situationer kontorets och ekonomiförvaltningens tillämpningsprogram</li><li>• använder datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med organisationens anvisningar</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• använder i varierande eller nya situationer kontorets och ekonomiförvaltningens tillämpningsprogram</li><li>• använder datorer och kontorsutrustning på ett försiktigt sätt i enlighet med tillverkarens och organisationens anvisningar</li></ul>

## Behärskande av den kunskap som ligger som grund för arbetet

### Bokföring av inkomster och utgifter för räkenskapsperioden

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• bokför under handledning inkomster och utgifter för räkenskapsperioden</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• bokför inkomster och utgifter för räkenskapsperioden</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• beräknar och bokför inkomster och utgifter för räkenskapsperioden</li></ul>

### Upprättande av bokslutsrapport

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• skriver ut resultaträkningen och balansräkningen</li><li>• skriver ut noter och balansspecifikationer</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• skriver ut noter och balansspecifikationer och kontrollerar under handledning att de är korrekta</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skriver ut resultaträkningen och balansräkningen och kontrollerar under handledning att de är korrekta</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skriver ut resultaträkningen och balansräkningen och kontrollerar att de är korrekta</li> <li>• skriver ut noter och balansspecifikationer och kontrollerar att de är korrekta</li> </ul>

### Att tolka bokslutet

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beräknar och tolkar under handledning företagets lönsamhet och finansiering med utgångspunkt i bokslutsinformationen</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beräknar och tolkar företagets lönsamhet och finansiering med utgångspunkt i bokslutsinformationen</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beräknar och tolkar självständigt företagets lönsamhet och finansiering med utgångspunkt i bokslutsinformationen</li> </ul>

### Beräkning av företagets beskattningsbara inkomst

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beräknar under handledning företagets beskattningsbara inkomst</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beräknar företagets beskattningsbara inkomst</li> </ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beräknar självständigt företagets beskattningsbara inkomst</li> </ul>

## Nyckelkompetenser för livslångt lärande

### Lärande och problemlösning

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• behöver vägledning och stöd i föränderliga situationer och valsituationer</li> <li>• söker information i bekanta källor</li> </ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar på ett ändamålsenligt sätt i föränderliga situationer och valsituationer</li> <li>• skaffar sig information via olika källor</li> </ul>

Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar ändamålsenligt i olika slags situationer och kommer på alternativa sätt att fungera i sin verksamhet</li><li>• skaffar sig på ett självständigt sätt och på eget initiativ information från olika källor</li></ul>
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Interaktion och samarbete

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar i bekanta arbetsgemenskaper och -grupper</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• fungerar tillsammans med olika slags människor i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• har förmågan att samarbeta som medlem i arbetsgemenskapen och -gruppen</li></ul>

### Yrkesetik

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar under handledning de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar de etiska regler som getts</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• handlar i sitt arbete i enlighet med företagets eller organisationens värderingar och följer den etik som hör till yrket</li><li>• respekterar tystnadsplikten</li></ul>

### Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer de säkerhetsanvisningar som getts om arbetet, däribland dataskyddet, och förorsakar inte fara för sig själv eller andra</li><li>• informerar om de faror och risker som hen observerar</li><li>• agerar på det sätt som krävs enligt säkerhetssystemen för arbetsmiljön</li><li>• använder säkra, lämpligt belastande och omväxlande arbetsmetoder och uppmärksammar ergonomin.</li></ul>

### Hållbar utveckling

Nöjaktiga N1	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer principerna om hållbar utveckling i sitt arbete</li></ul>
Goda G2	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer principerna om hållbar utveckling i sitt arbete</li></ul>
Berömliga B3	<ul style="list-style-type: none"><li>• följer principerna om hållbar utveckling i sitt arbete</li></ul>

### Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande påvisar sitt kunnande i examensdelen "Upprättande av bokslut och företagsbeskattning" i ett yrkesprov genom att delta i upprättandet av företagets eller organisationens bokslut i kontorsmiljö. Omfattningen av arbetet ska vara tillräcklig för att det kunnande som påvisas ska täcka de i grunden och läroplanen angivna kraven på yrkesskicklighet. Yrkesprovet utförs om möjligt i en professionell miljö och studeranden förutsätts arbeta enligt samma arbetstider som övriga på arbetsplatsen. Om detta inte går att förverkliga bör yrkesprovet genomföras i en miljö som så långt möjligt liknar en arbetsplats. Yrkesprovet kan om detta krävs ske på flera arbetsplatser, på skolan eller delvis utföras på en arbetsplats och delvis på skolan.

### Beskrivning av yrkesprovet

I yrkesprovet för examensdelen "Upprättande av bokslut och företagsbeskattning" utför en studerande en uppgift som är relaterad till de krav på yrkeskunnande som är beskrivna i läroplanen. Arbetsmiljön kan vara ett kontor, ett kansli eller liknande. Under LIA-perioden bekantar sig studeranden med arbetsuppgifterna och har möjlighet att på ett naturligt sätt omsätta sina kunskaper till kunnande i en verklig arbetssituation. Vid yrkesprovet ska studeranden visa att hen behärskar de krav på yrkesskicklighet och det centrala kunnande som examensdelen förutsätter.

Studeringen ska göra upp en plan för yrkesprovet i god tid före yrkesprovets genomförande. I planen ska studeringen beskriva det egna arbetet och hur det centrala kunnandet framkommer i yrkesprovet. Under yrkesprovet ska studeringen presentera en beskrivning av verksamhetsprocesserna på arbetsplatsen.

Lärare har ansvar för att klarlägga om den studerande har inlärningsvårigheter eller andra hinder för att visa sitt kunnande. Dessa bör beaktas då yrkesprovet planeras så att studeringen har möjlighet att påvisa sitt kunnande.

### **Ansvarsfördelning för planering och genomförande av yrkesprov**

**Ålands yrkesgymnasium** har huvudansvar för planering och genomförande av yrkesprovet. Yrkesgymnasiet har också ansvar för att yrkesrådet får vederbörlig information och att undervisningspersonal och handledare på arbetsplatsen får kunskap om regelverket för yrkesprovet.

**Yrkesrådet** ska godkänna yrkesprovets utformning. Yrkesrådet ska också övervaka att yrkesprovet sker enligt regelverket. Yrkesrådet behandlar rättelseyrkande över bedömning av yrkesprovet. Yrkesrådets ordförande undertecknar yrkesprovsbetyget.

**Lärare** har ansvar för att informera den studerande samt arbetsplatsens handledare om yrkesprovet och hur det bedöms. Lärare har ansvar för att yrkesprovet är så utformat att det motsvarar läroplanens mål och kravnivå för kunnande och yrkesskicklighet. Lärare kan neka studeringen rätt att delta i yrkesprovet om läraren bedömer att studerandens kunnande inte ligger på en sådan nivå att studeringen har tillräcklig yrkesskicklighet att avlägga provet med godkänd bedömning. Lärare deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömning av yrkesprovet tillsammans med arbetsplatshandledare.

**Arbetsplatsens handledare** deltar i planeringen av yrkesprovet. Handledaren har i samråd med läraren ansvar för att studeringen under LIA-perioden uppnår ett sådant kunnande att studeringen klarar yrkesprovets kravnivå. Handledaren deltar i utvärderingssamtalet och beslutar om bedömningen av yrkesprovet tillsammans med läraren.

**Studeringen** ska inhämta information om de krav på yrkesskicklighet för yrket som beskrivs i läroplanen. Studeringen har ansvar för att tillägna sig den kunskap och det yrkeskunnande som examensdelen kräver. Studeringen ska informera sig om yrkesprovets utformning och bedömningskriterier. Studeringen bestämmer tidpunkt för yrkesprovet tillsammans med ansvarig lärare och arbetsplatsens handledare. Studeringen ska bedöma sitt eget kunnande i en utvärdering och delta i utvärderingssamtalet. Studerandens utvärdering är i regel skriftlig, men av särskilda skäl kan studeringen ges möjlighet till muntlig utvärdering.

### **Bedömning av yrkesprovet**

Lärare och arbetsplatshandledare som bedömer yrkesprovet ska vara sakkunniga inom området. Bedömarna förvissas sig om genom frågor att studeringen behärskar den kunskap och har det kunnande som kriterierna förutsätter. Vid bedömningen beaktas studerandens dokumenterade kunnande och kunskaper inom alla centrala delar av examensdelen. Vid utvärderingssamtalet diskuterar studeringen och bedömarna prestationerna. Studeringen har också vid samtalet möjlighet att ge tilläggsinformation.

Läraren och arbetsplatshandledaren tar gemensamt beslut om bedömningen. Bedömningen ges som vitsord enligt skala 1 – 3 och vitsordet ges utifrån de mål och bedömningskriterier som är fastställda för examensdelen.

Bedömarna ska dokumentera och motivera sin bedömning på en fastställd blankett.

Bedömningen av examensdelen "Upprättande av bokslut och företagsbeskattning" baseras på bedömningen av yrkesprovet.

