

Gymnasieexamen inom informations- och kommunikationsteknik

DATANOM

YRKESPROV I EXAMENSDELEN   
ARBETE MED SERVICEUPPGIFTER

Skriftlig information och plan

Studerande: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Klass: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

LIA plats: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Examensdelen Arbete med serviceuppgifter 25 kp**

**Du ska lära dig och visa att du kan:**

* vara verksam inom verksamhetsprocessen i någon organisation och där identifiera, skildra och dokumentera de centrala verksamhetsprocesserna och intressenterna inom affärsverksamheten
* använda olika program för verktyg och kommunikation i ditt arbete
* använda virtuella verktyg för sociala medier för att effektivisera affärsverksamheten
* sköta en servicesituation och där planera och förbereda servicesituationen
* betjäna kunder
* ta hand om åtgärderna efter servicesituationen
* utföra arbetsuppgifter som hör samman med den informationstekniska implementeringen och underhållet av den interna kommunikationen och kundkommunikationen och då kommunicera elektroniskt och skriftligt utarbeta, underhålla och bearbeta statistik och rapporter
* underhålla den information som finns i databaser och datanätverk

Dessa krav på vad du ska kunna är svåra att tolka. Vad är meningen att du ska kunna? Hur ska du visa att du kan allt detta? Hur ska du kunna lära dig det du behöver om du inte förstår vad det är som efterfrågas? Alla sådana frågor kommer vi att gå igenom i skolan. Examensdelens teoretiska innehåll och delmål, är planerade just för att du ska få den kunskap du behöver för att klara av kunskapsmålen.

**Information om att visa yrkesskicklighet, yrkesprovet:**

* För att få göra yrkesprov och gå på LIA, måste samtliga studiemoment vara godkända. Du får inte ha EJ eller avbrutna kurser i den aktuella examensdelen. Alla studier innan LIA-perioden måste vara godkända.
* Du visar ditt kunnande i ett yrkesprov. Under yrkesprovet ska du visa att du i en verksamhet, ett företag eller en organisation, som sysslar med examensdelens tema, kan allt som efterfrågas i bedömningskriterierna. Du ska visa att du kan planera arbetet, utföra arbetet enligt fastställda mål på ett effektivt och framgångsrikt sätt.
* Platsen där du visar din yrkesskicklighet är din LIA-plats (Lärande i arbete = LIA) och det kan vara till exempel en butik, ett kontor, ett företag, en kommun, en förening, en bank, ett försäkringsbolag, ett informationscenter, ett lager eller motsvarande.
* Du kommer att ha en lärare som handledare/bedömare och en person på din LIA-plats som är din handledare/bedömare där.
* Under yrkesprovet är två bedömare med, en person från din LIA-plats och en person från skolan.
* Under yrkesprovet måste du visa att du kan allt som krävs i examensdelen.
* Yrkesprovet kan fortsättas på en annan gång om du på det första yrkesprovet inte kan visa allt som krävs. Det är inte något vi rekommenderar, men kan göras i nödfall.
* Om du inte kan visa allt som krävs på din LIA-plats eller under ett yrkesprov, kan du visa på andra sätt att du kan. Till exempel genom att komplettera med olika dokument, inspelningar eller presentationer. Du kan inte låta bli att bemöta ett bedömningskriterium, bara för att det inte går att visa under yrkesprovet eller på LIA-platsen. Du måste självständigt se till att du kan och bevisa att du kan, det som efterfrågas i alla punkter.
* Du ska kunna använda de arbetsmetoder och redskap som finns på din arbetsplats. Du ska kunna fungera i olika arbetssituationer och hantera de arbetsuppgifter som utförs på LIA-platsen.
* Du ska planera ditt yrkesprov i god tid för att kunna genomföra provet med bästa möjliga resultat. Du är ansvarig för att din plan för yrkesprovet blir gjord. Du måste ha en yrkesprovsplan klar och utdelad till dina bedömare, innan yrkesprovet.
* Yrkesprovet bedöms av två personer, en lärare och en anställd från LIA-platsen. Bedömningsskalan är underkänd U, nöjaktig N1, god G2 och berömliga B3. Skillnaden mellan vitsorden beskrivs i bedömningskriterierna. Varje examensdel har egna bedömningskriterier. Bedömningskriterierna är uppbyggda på ett likadant sätt för varje examensdel. Första delen handlar om arbetsprocesser, andra delen handlar om arbetsmetoder- och redskap, tredje delen handlar om kunskap och fjärde delen handlar om nyckelkompetenser för livslångt lärande. Innehållet i examensdelarnas bedömningskriterier är ibland olika och ibland lika. Skillnaden mellan vitsorden N1, G2 och B3 är att man på N1-nivå klarar av sitt arbete med handledning, på G2-nivån klarar man av sitt arbete självständigt och på B3-nivå kan man dessutom klara av oförutsedda problem, man kan utveckla arbetet och även reflektera över sin egen arbetsinsats.

Nu följer en uppräkning av examensdelens olika bedömningskriterier. De är olika färdigheter och kunskaper som du måste behärska för att kunna få examensdelen godkänd. Du får vitsord N1, G2 eller B3 och du kan se vad som krävs för de olika vitsorden i listan som följer. Den teoretiska undervisningen ska förbereda dig och ge dig kunskap. Under yrkesproven ska du visa att du kan allt som examensdelen kräver.  
**De olika bedömningskriterierna (vilka saker du ska visa att du kan) är:**

1. **Behärskande av arbetsprocessen**
   1. Planering
   2. Genomförande
   3. Utvärdering av möjligheterna att verka som företagare
   4. Initiativförmåga och företagsamhet
   5. Testning
   6. Dokumentation
   7. Effektiv och resultatrik verksamhet
   8. Omsorg om arbetshälsan
   9. Aktivt medborgarskap och olika kulturer
2. **Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och –material**
   1. Behärskande av arbetsmetoder och redskap
   2. Användning av databaser och datanät
   3. Användning av sociala medier
   4. Användning av tillämpningsprogram
   5. Materialhantering
   6. Språkkunskaper för svenskspråkiga
   7. Språkkunskaper för studerande med annat modersmål
3. **Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet**
   1. Verksamhet i den informations- och kommunikationstekniska verksamhetsmiljön
   2. Omsorg om arbetsmiljön
   3. Verksamhet i arbetet och i arbetsgemenskapen
   4. Planering och förberedelse för servicesituationen
   5. Att fungera i en servicesituation
   6. Att sköta uppföljningen
   7. Utvärdering av möjligheterna till produktifiering av kunnandet
   8. Utvärdering av företagsverksamheten inom branschen
4. **Nyckelkompetenser för livslångt lärande**
   1. Lärande och problemlösning
   2. Interaktion och samarbete
   3. Yrkesetik
   4. Hälsa säkerhet och funktionsförmåga

Dessa kriterier listas nedan enligt vitsord, vad som krävs av studeranden för att uppnå vitsord N1, G2 eller B3.

För att visa att du kan det som efterfrågas, ska du planera ditt yrkesprov. Du utför ditt yrkesprov på din LIA-plats. Du ska fundera hur du kan visa att du kan, med hjälp av din LIA-plats. Ditt yrkesprov genomför du i enlighet med din yrkesprovsplan. Bedömningskriterierna är inte tydliga, utan du måste ”översätta” dem så att du kan visa på ditt sätt att du kan.

Den studerande påvisar sitt kunnande i ett yrkesprov genom att arbeta genom att arbeta med olika informations- och kommunikationstekniska serviceuppgifter.

**Bedömningskriterier i examensdelen Arbete med serviceuppgifter**

1. **Behärskande av arbetsprocessen**

**1a. Planering**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * planerar och förbereder arbetsuppgifter med handledning |
| Goda G2 | * planerar och förbereder arbetsuppgifter |
| Berömliga B3 | * planerar och förbereder arbetshelheten självständigt |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**1b. Genomförande**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * arbetar enligt planen och följer arbetsanvisningar, arbetstider och avtal * bedömer enligt givna anvisningar hur det egna arbetet lyckas * följer författningar och föreskrifter gällande den egna branschen * följer arbetslagstiftningen och kollektivavtalet samt uppträder på det sätt som förutsätts när det gäller en arbetstagares ansvar och plikter * arbetar enligt branschens estetiska principer, trivseln i arbetsmiljön och enligt andra faktorer som påverkar det yttre slutresultatet av arbetet * främjar sin egen arbetshälsa * ber om råd när det råder osäkerhet |
| Goda G2 | * ber om råd i nya situationer * arbetar på egen hand enligt planen och tar hand om sin arbetsuppgift från början till slut och ansvarar för sin egen arbetsandel * bedömer under arbetets gång hur det egna arbetet lyckas och klarar av nya och föränderliga situationer på eget initiativ * följer författningar och föreskrifter gällande den egna branschen * följer arbetslagstiftningen och kollektivavtalet samt uppträder på det sätt som förutsätts när det gäller en arbetstagares och en arbetsgivares ansvar och plikter * arbetar enligt branschens estetiska principer, trivseln i arbetsmiljön och enligt andra faktorer som påverkar det yttre slutresultatet av arbetet * främjar arbetsgemenskapens arbetshälsa |
| Berömliga B3 | * utför självständigt och högklassigt arbete enligt planen * bedömer självständigt hur det egna arbetet lyckas, motiverar sin bedömning och bedömer samt utvecklar sina arbetssätt och sin arbetsmiljö * följer självständigt författningar och föreskrifter gällande den egna branschen * följer självständigt arbetslagstiftningen och kollektivavtalet samt uppträder på det sätt som förutsätts när det gäller en arbetstagares och en arbetsgivares ansvar och plikter * arbetar självständigt enligt branschens estetiska principer, trivseln i arbetsmiljön och enligt andra faktorer som påverkar det yttre slutresultatet av arbetet * främjar självständigt arbetsgemenskapens arbetshälsa och utreder företagarens möjligheter att främja denna * agerar enligt sina befogenheter |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**1c. Utvärdering av möjligheterna att verka som företagare**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * utvärderar under vägledning styrkor och utvecklingsbehov när det gäller den egna verksamheten och arbetet |
| Goda G2 | * utvärderar styrkor när det gäller den egna verksamheten och arbetet samt möjligheterna att verka som egen företagare i branschen |
| Berömliga B3 | * utvärderar styrkor när det gäller den egna verksamheten och arbetet samt möjligheterna att verka som egen företagare i branschen. Ställer upp utvecklingsmål för sitt eget företagskunnande |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**1d. Initiativförmåga och företagsamhet**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * utför de givna uppgifterna och ber vid behov om råd |
| Goda G2 | * utför de givna uppgifterna på eget initiativ och arbetar snabbt |
| Berömliga B3 | * utför på eget initiativ även andra än givna uppgifter och arbetar snabbt |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**1e. Testning**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * utvärderar resultatet av sitt arbete utgående från kvalitetsmålen samt agerar enligt given respons |
| Goda G2 | * utvärderar resultatet av sitt arbete utgående från kvalitetsmålen samt agerar enligt given respons |
| Berömliga B3 | * utvärderar självständigt resultatet av sitt arbete utgående från kvalitetsmålen och som en del av helheten samt agerar enligt given respons |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**1f. Dokumentation**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * dokumenterar arbetet och resultaten |
| Goda G2 | * dokumenterar planen, arbetet och resultaten enligt givna anvisningar |
| Berömliga B3 | * dokumenterar självständigt planen, arbetet och resultaten enligt givna anvisningar |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**1g. Effektiv och resultatrik verksamhet**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * agerar effektivt med beaktande av den tillgängliga tiden och övriga resurser * främjar kundrelationerna i sitt arbete |
| Goda G2 | * agerar kostnadseffektivt och resultatrikt med beaktande av den tillgängliga tiden och övriga resurser * främjar bestående kundrelationer i sitt arbete |
| Berömliga B3 | * agerar självständigt kostnadseffektivt och resultatrikt med beaktande av den tillgängliga tiden och övriga resurser * främjar självständigt kontinuiteten i verksamheten och bestående kundrelationer i sitt arbete |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**1h. Omsorg om arbetshälsan**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * främjar under handledning sin verksamhets- och arbetsförmåga i arbetet |
| Goda G2 | * verkar för att upprätthålla sunda vanor samt verksamhets- och arbetsförmåga |
| Berömliga B3 | * verkar självständigt för att upprätthålla sunda vanor samt verksamhets- och arbetsförmåga |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**1i. Aktivt medborgarskap och olika kulturer**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * fungerar i bekanta situationer, grupper och tillsammans med intressenter och beaktar olika kulturer. |
| Goda G2 | * fungerar i olika situationer, grupper och tillsammans med intressenter och beaktar olika kulturer. |
| Berömliga B3 | * fungerar aktivt och inspirerande i olika situationer, grupper och tillsammans med intressenter och beaktar olika kulturer. |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

1. **Behärskande av arbetsmetoder, -redskap och material**

**2a. Behärskande av arbetsmetoder och -redskap**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * Behärskande av arbetsmetoder och -redskap |
| Goda G2 | * använder ändamålsenliga arbetsmetoder och informations- och kommunikationstekniska redskap samt verktyg för sociala medier |
| Berömliga B3 | * använder självständigt och mångsidigt ändamålsenliga arbetsmetoder och informations- och kommunikationstekniska redskap samt verktyg för sociala medier |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**2b. Användning av databaser och datanät**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * använder och underhåller innehåll i databaser och datanät |
| Goda G2 | * använder och underhåller innehåll i databaser och datanät samt behärskar grunderna för HTML-språk |
| Berömliga B3 | * använder mångsidigt och underhåller självständigt innehåll i databaser och datanät samt behärskar HTML-språket |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**2c. Användning av sociala medier**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * använder på ett ansvarsfullt sätt de sociala mediernas möjligheter och beaktar individens och företagets datasekretess |
| Goda G2 | * använder på ett ansvarsfullt sätt de sociala mediernas möjligheter och beaktar individens och företagets datasekretess |
| Berömliga B3 | * använder på ett ansvarsfullt sätt de sociala mediernas möjligheter och beaktar individens och företagets datasekretess |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**2d. Användning av tillämpningsprogram**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * använder de verktyg, kommunikationsprogram och tillämpningsprogram som behövs i arbetet, till exempel på AB-körkortsnivå |
| Goda G2 | * använder smidigt de verktyg, kommunikationsprogram och tillämpningsprogram som behövs i arbetet, till exempel på AB-körkortsnivå |
| Berömliga B3 | * använder självständigt och mångsidigt de verktyg, kommunikationsprogram och tillämpningsprogram som behövs i arbetet, till exempel på AB-körkortsnivå |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**2e. Materialhantering**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * använder ändamålsenliga material och beaktar återanvändning av material |
| Goda G2 | * använder ändamålsenliga material och beaktar återanvändning av material |
| Berömliga B3 | * använder ändamålsenliga material och beaktar återanvändning av material |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**2f. Språkkunskaper för svenskspråkiga**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * betjänar kunder på svenska och klarar av att betjäna en engelskspråkig kund |
| Goda G2 | * betjänar kunder på svenska och engelska och behjälpligt på finska |
| Berömliga B3 | * betjänar kunder flytande på svenska, engelska och finska |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**2g. Språkkunskaper för studerande med annat modersmål**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * sköter servicesituationen på finska eller svenska och klarar sig behjälpligt i servicesituationen på ett annat språk |
| Goda G2 | * sköter servicesituationen på finska och svenska och på ett främmande språk |
| Berömliga B3 | * betjänar kunder på finska och svenska samt sköter servicesituationen smidigt på ett främmande språk |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

1. **Behärskande av den kunskap som ligger till grund för arbetet**

**3a. Verksamhet i den informations- och kommunikationstekniska verksamhetsmiljön**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * identifierar, beskriver och dokumenterar under handledning de centrala processerna och aktiviteterna i affärsverksamheten * utarbetar enligt anvisningar en beskrivning av organisationens informations- och kommunikationstekniska miljö |
| Goda G2 | * identifierar, beskriver och dokumenterar de centrala processerna och aktiviteterna i affärsverksamheten * utarbetar en beskrivning av organisationens informations- och kommunikationstekniska miljö |
| Berömliga B3 | * identifierar, beskriver, dokumenterar och presenterar självständigt de centrala processerna och aktiviteterna i affärsverksamheten * utarbetar självständigt en beskrivning av organisationens informations- och kommunikationstekniska miljö och dokumenterar den enligt anvisningar |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**3b. Omsorg om arbetsmiljön**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * ser till att arbetsmiljön fungerar |
| Goda G2 | * ser till att arbetsmiljön fungerar och är trivsam, beaktar företagets eller organisationens anvisningar |
| Berömliga B3 | * ser självständigt till att arbetsmiljön fungerar och är trivsam, beaktar företagets eller organisationens anvisningar |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**3c. Verksamhet i arbetet och i arbetsgemenskapen**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * utreder under handledning de regler och handlingssätt i arbetsgemskapen som gäller det egna arbetet |
| Goda G2 | * utreder de regler och handlingssätt i arbetsgemskapen som gäller det egna arbetet |
| Berömliga B3 | * utreder självständigt de regler och handlingssätt i arbetsgemskapen som gäller det egna arbetet |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**3d. Planering av och förberedelse för servicesituationen**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * söker och underhåller under handledning datainformation om produkter, tjänster och kunder |
| Goda G2 | * söker, underhåller och utnyttjar datainformation om produkter, tjänster och kunder |
| Berömliga B3 | * söker, underhåller och utnyttjar självständigt datainformation om produkter, tjänster och kunder |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**3e. Att fungera i en servicesituation**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * betjänar interna och externa kunder i bekanta situationer enligt företagets eller organisationens servicekoncept eller enligt direktiv * följer de författningar och avtal som regleras av bekanta servicesituationer |
| Goda G2 | * betjänar interna och externa kunder enligt företagets eller organisationens servicekoncept eller enligt direktiv * följer de författningar och avtal som regleras av vanliga servicesituationer |
| Berömliga B3 | * betjänar självständigt interna och externa kunder enligt företagets eller organisationens servicekoncept eller enligt direktiv i varierande situationer * följer självständigt de författningar och avtal som regleras av varierande servicesituationer |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**3f. Att sköta uppföljningen**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * utarbetar och säkerhetskopierar skriftliga rapporter och statistik som hör till arbetet |
| Goda G2 | * utarbetar och säkerhetskopierar de skriftliga rapporter som hör till arbetet enligt företagets eller organisationens anvisningar samt uppträder vid behov i olika medier |
| Berömliga B3 | * utarbetar och säkerhetskopierar självständigt de skriftliga rapporter som hör till arbetet enligt företagets eller organisationens anvisningar samt uppträder vid behov i olika medier |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**3g. Utvärdering av möjligheterna till produktifiering av kunnandet**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * utreder med handledning verksamhets- eller affärsidéer, centrala tjänster och produkter i företaget eller organisationen |
| Goda G2 | * utreder verksamhets- eller affärsidéer, centrala tjänster och produkter i företaget eller organisationen * söker i samarbete information om behoven av att utveckla produkter eller tjänster till exempel utgående från kundernas behov, konkurrensen eller kunnande inom organisationen * söker information om de allmänna förutsättningarna för att verka som egen företagare |
| Berömliga B3 | * utreder verksamhets- eller affärsidéer, centrala tjänster och produkter i företaget eller organisationen * söker självständigt information om behoven av att utveckla produkter eller tjänster till exempel utgående från förändringar i verksamhetsmiljön, kundernas behov, konkurrensen eller kunnande inom organisationen * söker information om de allmänna förutsättningarna för att verka som egen företagare |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**3h. Utvärdering av företagsverksamheten inom branschen**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * utreder typiska samarbetspartner inom den egna branschen |
| Goda G2 | * utreder den allmänna strukturen för företagsverksamheten inom den egna branschen samt typiska samarbetspartner inom den egna branschen |
| Berömliga B3 | * utreder självständigt den allmänna strukturen för företagsverksamheten inom den egna branschen, dess utvecklingstrender samt typiska samarbetspartner inom den egna branschen. |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

1. **Nyckelkompetenser för livslångt lärande**

**4a. Lärande och problemlösning**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * behöver handledning och stöd i föränderliga situationer och i valsituationer * söker information ur bekanta informationskällor |
| Goda G2 | * agerar ändamålsenligt i föränderliga situationer och i valsituationer * söker information ur bekanta informationskällor |
| Berömliga B3 | * agerar självständigt och ändamålsenligt i olika situationer och finner alternativa lösningar i sin verksamhet * söker självständigt och på eget initiativ information ur olika informationskällor |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**4b. Interaktion och samarbete**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * följer givna anvisningar för interaktionssituationer i den egna lärmiljön eller arbetsgemenskapen * följer givna anvisningar för interaktionssituationer i den egna lärmiljön eller arbetsgemenskapen |
| Goda G2 | * fungerar på det sätt som situationen kräver i olika interaktionssituationer i den egna lärmiljön eller arbetsgemenskapen * fungerar i arbetsgemenskaper och arbetsgrupper tillsammans med olika slags människor |
| Berömliga B3 | * uttrycker sin åsikt tydligt och framför konstruktivt olika ståndpunkter * visar samarbetsförmåga som medlem i arbetsgemenskapen och arbetsgruppen tillsammans med olika slags människor |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**4c. Yrkesetik**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * följer givna etiska anvisningar * iakttar tystnadsplikt * följer i sina arbetsuppgifter lag-stiftningen angående datasäkerhet och datasekretess |
| Goda G2 | * följer givna etiska anvisningar * iakttar tystnadsplikt * följer i sitt arbete lagstiftningen angående datasäkerhet och datasekretess |
| Berömliga B3 | * uppträder i sitt arbete enligt före-tagets eller organisationens värderingar och följer yrkesetiken * iakttar tystnadsplikt * följer i all sin verksamhet lag-stiftningen angående datasäkerhet och datasekretess |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**4d. Hälsa, säkerhet och funktionsförmåga**

|  |  |
| --- | --- |
| Nöjaktiga N1 | * uppträder på det sätt som arbetsmiljöns säkerhetssystem och anvisningarna om datasäkerhet förutsätter * följer de säkerhetsföreskrifter, inklusive datasäkerhet, som getts för arbetet och utsätter inte sig själv eller andra för fara * eliminerar de fel och brister som förorsakar uppenbar fara och rapporterar dessa till arbetsgiva-ren * uppträder på det sätt som arbetsmiljöns säkerhetssystem förutsätter |
| Goda G2 | * uppträder på det sätt som arbetsmiljöns säkerhetssystem och anvisningarna om datasäkerhet förutsätter * följer de säkerhetsföreskrifter, inklusive datasäkerhet, som getts för arbetet och utsätter inte sig själv eller andra för fara * eliminerar de fel och brister som förorsakar uppenbar fara och rapporterar dessa till arbetsgivaren * uppträder på det sätt som arbetsmiljöns säkerhetssystem förutsätter |
| Berömliga B3 | * uppträder på det sätt som arbetsmiljöns säkerhetssystem och anvisningarna om datasäkerhet förutsätter * följer de säkerhetsföreskrifter, inklusive datasäkerhet, som getts för arbetet och utsätter inte sig själv eller andra för fara * eliminerar de fel och brister som förorsakar uppenbar fara och rapporterar dessa till arbetsgivaren * uppträder på det sätt som arbetsmiljöns säkerhetssystem förutsätter |

**Din YP-plan – skriv fritt formulerat**

Hur, när och var har du lärt dig detta? Hur, när och var har du gjort detta?  
Hur gör man detta på din LIA-plats? Ta med foton, bilagor, papper, uppsatser, manualer, skrifter mm som är av relevans.

**DELMÅL i examensdelen ”Arbete med serviceuppgifter”**

**Teoretisk undervisning – hur ska du lära dig det du behöver för yrkesprovet?**

Vi erbjuder undervisning i examenshelheten ”Arbete med serviceuppgifter” inom de teman, som kallas delmål.

De olika delmålen är

* 1. Webbproduktion 6 kp
  2. ECDL 2 kp
  3. Kundbetjäning 9 kp   
     LIA 8 kp  
     **Totalt 25 kp**

Kompetenspoäng förkortas kp. Studierna mäts i kp. En kp motsvarar ungefär 30 timmars elevarbete, totalt sett, och inkluderar både arbete hemma och i skolan. En kp innebär 20 lektioner à 45 minuter i skolan.

Den teoretiska undervisningen är kopplad till de olika bedömningskriterierna.

För att få gå till yrkesprovet måste du avlägga alla teoretiska delar som listas under de olika delmålen.

Examensdelen ”Arbete med serviceuppgifter” är 25 kp. Av dessa är 8 kp LIA – lärande i arbete. Under LIAn avlägger du ditt yrkesprov, förutsatt att du klarat av alla delmål.

Innan du avlägger ditt yrkesprov ska du göra en plan för själva yrkesprovet. I planen berättar du på vilket sätt du kommer att visa att du kan det som krävs. Du får om du vill hjälp av lärarna att göra din plan för yrkesprovet.

Inlärningen är på ditt eget ansvar, men lärarna bedömer när du kan tillräckligt i de olika delmålen för att vara redo för yrkesprov.

**Delmålsbeskrivningar:**

Delmål I Webbproduktion 6 kp

Du lär dig att använda ändamålsenliga arbetsmetoder och informations- och kommunikationstekniska redskap och verktyg för sociala medier. Du lär dig att använda och underhålla innehåll i databaser och datanät samt behärskar grunderna i CSS och för HTML-språket. Du ska behärska grunderna i operativsystemen och dokumentation för användning av operativsystem. Du använder de sociala mediernas möjligheter. Du använder Officeprogram på ECDL-nivå.

**Delmål II Office 2 kp**

Inom detta delmål ingår IT-kunskap, datorhantering, ordbehandling, kalkylering, presentation, databaser och dataregister, e-post och internet. IT-kunskapen förnyas kontinuerligt och därför bör du kunna lära dig själv hela livet.

**Delmål III Kundbetjäning, 9 kp**

Du lär dig att identifiera, beskriva och dokumentera de centrala processerna och aktiviteterna i affärsverksamheter. Du lär dig om företaget och kunden, hur man sköter servicesituationer och har hand om kundvård samt om företagsverksamhet. Du utarbetar beskrivningar av organisationers IKT-miljö. Du söker, underhåller och utnyttjar datainformation om varor, tjänster och kunder. Du lär dig att betjäna interna och externa kunder. Du vet hur man följer författningar och avtal Du har modeller för att utreda den allmänna strukturens för företagsverksamheten inom branschen.

**Yrkesprov och yrkesprovsplan**

Nu följer en del tips och rekommendationer om yrkesprovet (YP) och yrkesprovsplanen (yp-planen).

Yrkesprovet hålls oftast på en LIA-PLATS. På yrkesprovstillfället är det alltid två bedömare med. Men allt behöver inte visas i praktiken under yrkesprovet. Du kan ruta för ruta = ett bedömningskriterium i taget, visa att den kan för den ena ELLER den andra bedömaren, innan yrkesprovet. Det bästa är att visa för handledaren/bedömaren på LIA-platsen. Bedömare antecknar då hur det gick och när kunskapen visades. Du ska själv skriva i din yp-plan nar vad som har visats för vem. Då blir själva yrkesprovet mer som ett samtal .Du leder yrkesprovet och kan vid de olika kriterierna berätta att du visat att du kan i ett tidigare skede och bedömaren, som deltar i yrkesprovet, kan bestyrka detta.

Under yrkesprovet går du igenom varje punkt i bedömningskriterierna. Om du har skrivit en bra yrkesprovsplan och delat ut den till bedömarna i förväg, så har bedömarna läst din plan i förväg. Det är därför inte meningen att du ska läsa din yp-plan innantill. I stället ska du presentera ett sammandrag muntligen eller med en presentation. I din presentation ska du ha med allt väsentligt.

**Att skriva en yp-plan**

Du ska bemöta alla punkter i varje bedömningskriterium. Du väljer vitsordsnivå per bedömningskriterium och bemöter de punkterna som finns i N1, B2 eller G3-rutan.

Språket i bedömningskriterierna är svårt att förstå. Plocka ut nyckelordet eller nyckelorden i varje punkt. Förklara vad de betyder. Läs och lär dig.

Sedan svarar du på frågorna

* 1. Hur, var och när ha jag lärt mig detta?
  2. Hur, var och när har jag gjort detta?
  3. Hur visar jag att jag kan detta?

För att hinna få allt detta gjort, måste du börja skriva på din yp-plan flera veckor innan LIA. Ta ett bedömningskriterium i taget. Fråga hjälp och råd av lärare, studiekompisar, föräldrar och på LIA-platsen.

Du ska ge din yp-plan i det skick den är) till din LIA-platshandeldare på LIAns första dag. Varje dag på LIAn ska du förbättra yp-planen.. Du fyller i saker du lär dig och gör under LIAn. Prata med personalen på LIA-platsen om bedömningskriterierna. Fråga hjälp och råd.

Din LIA-handledare kan bedöma dig i varje kriterium innan yrkesprovet. Då blir yrkesprovet en diskussion, där LIA-handledare bekräftar att du visat och att du kan. Skolans bedömare litar på detta.

Du är ansvarig för upplägget av ditt yrkesprov. Var ska det vara? Har alla de papper de ska ha? Hur ska du berätta och/eller visa? Utantilläsning vill vi inte ha.

Då du skriver svar på bedömningskriteriernas punkter, ska du tänka tillbaka på alla kurser på skolan, alla praktikplatser, sommarjobb, föreningsaktiviteter osv. Oavsett var du hämtat din kunskap, är den bra. Du ska skriva ner allt du kan och gjort.

Alla yrkesprov och yrkesprovsplaner följer samma mall. Att sammanställa yrkesprovsplan blir därför lättare för varje examensdel som avklaras.

**Tips-lista för LIA och YP:**

Anvisningar till LIA och yrkesprov

* Följande dokument ska du ha:

1. YP-plan (uppdatera någon ruta varje dag, ge den genast till handledaren så vet ni båda vad som är på gång),
2. Studerandeavtal
3. Kompendiet till arbetsplatshandledaren.

* Fyll i dagboken varje dag. OBS att timmarna är oerhört viktiga. Skriv enbart en siffra för timmarna.
* OBS – kom ihåg att lämna in busskortet
* Tillbaka till skolan ska du ta med

1. YP-plan helt uppdaterad
2. Studerandeavtalet undertecknat av LIA-handledaren och dig
3. Kompendiet ifyllt och undertecknat av LIA-handledaren.
4. Dagboken utprintad och undertecknad av LIA-handledaren. Printa ut den dagen innan du slutar, skriv sista dagen för hand och ha handledaren att underteckna. Fyll sedan i Wilma.

**Anvisningar till yrkesprovsplanen**

* Bemöt varje punkt i den nivåruta/bedömningskriterium du valt.
* Kom ihåg att ta med kunskap du fått på andra arbetsplatser. Gör en minneslista åt dig själv – sommarjobb, hemma, skola, praktikplats
* Om du säger att du lärt dig i skolan: vilket material? Var står det? Bilaga eller foto eller länk.
* Strukturera texten så man förstår vilken punkt texten hör till
* Skriv i fullständiga meningar
* Ge dig själv vitsord per del (1, 2, 3 och 4)
* Upprepa inte den text som står i rutan. Skriv egen text som svarar på frågan. VAD och HUR
* Du får inte använda ord som ”detta”, ”dessa” i dina svar. Du ska skriva ut vad du menar.
* Du ska ALLTID på varje punkt, ta reda på och beskriva LIA-platsen. Intervjua personalen.
* Du ska ha med BILAGOR/LÄNKAR och FOTON. De bilagor/länkar som du hänvisar till, ska du läsa och kort beskriva i text.
* Ha med yrkesprovsplanen varje dag och visa den genast till din handledare. Gå igenom ett par rutor per dag och uppdatera med LIA-platsens fakta.
* Skriv ditt namn i sidhuvudet
* Förklara alla centrala ord i varje punkt. Detta görs långt innan LIAn, då vet du vad som efterfrågas i bedömningskriterierna.
* Skriv kreativt, utgå från allt du kan. Det går inte att skriva för mycket.
* Ha källor – alltså visa varifrån du fått din information och kunskap. Du själv kan inte vara en källa. Detta blir bilagor/länkar
* Alla kriterier är inte listade här. De som inte är på denna lista, är inte oklara och behöver därför inte förklaras närmare.
* Du har rätt att överklaga ditt vitsord två veckor efter att du fått vitsordet.