

Sihteerin ammattitutkinto

Ammatillisen näyttötutkinnon peruste

Sihteerin ammattitutkinto: Ammatillisen näyttötutkinnon peruste

Tutkinnon suorittanut

- osaa toimia työyhteisössään organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti
- osaa hoitaa ulkoista ja sisäistä asiakaspalvelua
- hallitsee viestinnän ja on kielitaitoinen
- osaa käyttää tarpeellista viestintä- ja tietotekniikkaa sekä hoitaa asiakirjahallintaa

Tutkinnon suorittaja, joka on valinnut tutkinnon osan

- **Toimiston sihteerinä toimiminen**, osaa hoitaa toimiston sihteeripalvelut, joihin kuuluu muun muassa puhelinpalvelu, postin hoito ja toimistolaitteiden käyttö sekä toimiston hankinnat ja tilausten käsittely
- **Viestintäpalvelujen sihteerinä toimiminen**, osaa toimia viestinnän tukena. Hän osaa tuottaa materiaalia viestinnän tueksi ja käyttää viestinnän toteuttamiseen liittyvää tietotekniikkaa.
- **Myynti- ja markkinointipalvelujen sihteerinä toimiminen**, osaa tuottaa materiaalia myynnin ja markkinoinnin tueksi. Hän osallistuu asiakastapahtumien, vierailujen ja näyttelyjen järjestämiseen. Hän avustaa asiakassuhteiden ja asiakaskampanjoiden hoitamisessa erilaisten markkinointikanavien kautta.
- **Terveystieteiden sihteerinä toimiminen**, osaa muun muassa tehdä ajanvarauksia ja huolehtia potilasasiakirjoista. Hän osaa kirjoittaa tai tarkistaa saneluja.
- **Taloushallinnon sihteerinä toimiminen**, osaa muun muassa tarkastaa laskut ja huolehtia niiden lähettämisestä. Hän osaa tiliöidä kirjanpitoaineistoa, tuottaa myyntilaskuja, hoitaa maksuliikennettä.
- **Henkilöstöpalvelujen sihteerinä toimiminen**, osaa muun muassa ylläpitää ja päivittää erilaisia henkilökortteja ja tehdä henkilöstön työsuhteeseen liittyviä asiakirjoja sekä opastaa työsuhteeseen liittyvissä kysymyksissä. Hän osaa pitää yllä työhyvinvointia ja kehittää henkilöstön osaamista.

Tutkinnon suorittaneet toimivat sihteerin tai assistentin tehtävissä erilaisissa yrityksissä tai organisaatioissa.

Perusteen nimi	Sihteerin ammattitutkinto
Määräyksen diaarinumero	19/011/2012
Korvattavat määräykset	39/011/2005
Koulutuskoodit	Sihteerin ammattitutkinto (334106)
Osaamisalat	Ei asetettu
Tutkintonimikkeet	Ei asetettu
Voimaantulo	01.08.2012
Voimassaolon päättyminen	Ei asetettu

Sisällys

1. Tutkinnon osat	1
1.1. Sihteerinä toimiminen	1
1.2. Toimiston sihteerinä toimiminen	5
1.3. Viestintäpalvelujen sihteerinä toimiminen	7
1.4. Myynti- ja markkinointipalvelujen sihteerinä toimiminen	9
1.5. Terveystenhuollon sihteerinä toimiminen	11
1.6. Taloushallinnon sihteerinä toimiminen	13
1.7. Henkilöstöpalvelujen sihteerinä toimiminen	15
2. Tutkinnon muodostuminen	17
3. Näyttötutkinnot	18
3.1. Näyttötutkintojen järjestäminen	18
3.2. Näyttötutkinnon suorittaminen	18
3.3. Näyttötutkinnon perusteet	18
3.4. Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa	18
3.5. Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa	19
3.6. Todistukset	19
3.7. Näyttötutkintoon valmistava koulutus	20
4. Sihteerin ammattitutkinnon muodostuminen	21
4.1. Sihteerin ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen	21
5. Sihteerin ammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito ja arvioinnin perusteet	22
5.1. Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit	22

1. Tutkinnon osat

1.1. Sihteerinä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa ##

- toimia työyhteisössään organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti ##
- hoitaa ulkoista ja sisäistä asiakaspalvelua ##
- hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa sekä hoitaa asiakirjahallintaa ##
- kehittää omaa ammattitaitoaan.

Ammattitaidon osoittamistavat

Sihteerin ammattitutkinnon tutkintotilaisuudet ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työtehtävissä, jotka voivat olla esimerkiksi seuraavanlaisia:

Tutkinnon suorittaja toimii organisaatiossaan sihteerin tehtävissä. Hän hoitaa asiakaspalvelutilanteita ja laatii niihin liittyvät kirjalliset dokumentit. Hän käyttää organisaation tietoteknisiä ohjelmia ja hakee ja välittää tietoa organisaation sisäisten tarpeiden mukaisesti. Lisäksi hän toimii yhteyshenkilönä erilaisiin sidos- tai työryhmiin. Hän tuottaa kirjallista materiaalia organisaatioin ohjeiden mukaan, esimerkiksi tarjouksia, tilauksia tai muistioita.

Arviointiaineisto muodostuu tutkinnon suorittajalle laadittuun tutkinnon suorittamista koskevaan suunnitelmaan määriteltyjen tutkintotilaisuuksien kirjallisista arvioista. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessiin liittyvillä, sen aikana itse tuottamillaan perustelluilla muilla dokumenteilla, jotka arvioituina liitetään arviointiaineistoon.

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA TOIMIA TYÖYHTEISÖSSÄÄN ORGANISAATIO TOIMINTAPERIAATTEIDEN MUKAISESTI.

Toimintaympäristön ja oman organisaation hallinta	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toteuttaa organisaationsa strategiaa ja noudattaa sen toimintatapoja • noudattaa työhönsä liittyviä keskeisiä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita • seuraa toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia ja ottaa ne huomioon työssään • kääntyy työssään asian hoitamisen kannalta oikeiden henkilöiden puoleen.

Työyhteisössä tai -ryhmässä toimiminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii vastuullisesti ja luotettavasti omassa työyhteisössään tai -ryhmässään ottaen huomioon oman asemansa ja vastuualueensa • osallistuu organisaation palavereihin, huolehtii käytännön järjestelyistä ja laatii muistion • ilmaisee oman mielipiteensä rakentavasti ja ottaa huomioon muiden näkökantoja • hoitaa työtehtävänsä joustavasti, tehokkaasti, vastuuntuntoisesti ja laadukkaasti • tuo oman osaamisensa ja työnsä arvostuksen esille myönteisellä tavalla • osallistuu työyhteisönsä viihtyisyyden, järjestyksen ja toimivuuden ylläpitoon • arvioi asioiden tärkeyden ja kiireellisyyden sekä toimii sen mukaisesti • vastaanottaa ja antaa rakentavaa palautetta • perehdyttää ja opastaa organisaation jäseniä tarvittaessa • neuvoo työyhteisön jäseniä toimistotekniikan ja -ohjelmien käytössä.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA HOITAA ULKOISTA JA SISÄISTÄ ASIAKAS-PALVELUA.

Asiakaspalvelutilanteiden hoitaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• hoitaa sisäiset ja ulkoiset palvelutilanteet asiakaslähtöisesti ja asiantuntevasti • toimii asiakastyössä vastuullisesti organisaation arvojen, palveluidean ja laatutavoitteiden mukaisesti • osoittaa palvelutilanteissa hyviä käytöstapoja ottaen huomioon eri kulttuurit • tekee yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti • osallistuu erilaisten asiakastilaisuuksien ja matkojen järjestämiseen sovitulla tavalla.

Viestintä asiakaspalvelutehtävissä	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• viestii asiakaslähtöisesti, joustavasti ja tehokkaasti erilaisissa tilanteissa eri viestintävälineitä käyttäen • palvelee organisaation ulkoisia ja sisäisiä asiakkaita sujuvalla suomen tai ruotsin kielellä tai organisaation käyttämällä työkielellä • hoitaa yleisimmin toistuvat asiakaspalvelutilanteet myös toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä • luo käyttäytymisellään ja ulkoisella olemuksellaan myönteistä yrityskuvaa • tuottaa viestinnällisesti selkeitä asiakirjoja ja esityksiä suomen kielellä tai ruotsin kielellä tai organisaation työkielellä • tuottaa asiakirjoja ja esityksiä yhdellä vieraalla kielellä organisaation tarpeiden mukaan.

Tiedon hankinta ja välittäminen asiakaspalvelutehtävissä	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• käyttää erilaisia tietolähteitä ja verkostoja tiedon hankinnassa • valitsee käytettävissä olevasta tiedosta työyhteisön tai tehtävien kannalta olennaiset asiat • ottaa omassa työssään huomioon tietoturvan ja -suojan velvoitteet • välittää tietoa organisaation asiakaspalveluprosessien ja toimintaperiaatteiden mukaisesti.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA HYÖDYNTÄÄ TIETO- JA VIESTINTÄ-TEKNIKKAA SEKÄ HOITAA ASIAKIRJAHALLINTAA.

Tietotekniikan hallinta	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• hallitsee työssään tarvittavat tietojärjestelmät ja käyttää niitä työnsä vaatimalla tavalla • pystyy hoitamaan työhönsä liittyvät ongelmatilanteet tietotekniikassa ja -välineissä • tunnistaa tietoturvaan liittyvät riskit ja toimii omassa työssään tietoturvavelvoitteiden mukaisesti • toimii salassa pidettävien tiedostojen säilyttämisessä ja hävittämisessä organisaation ohjeiden mukaisesti • seuraa tieto- ja viestintätekniikan kehitystä ja tekee tarvittaessa kehittämis ehdotuksia.

Asiakirjahallinta	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• muokkaa ja tuottaa asiakirjoja, esityksiä, raportteja ja rekistereitä toimeksiantojen mukaan käyttäen monipuolisesti toimisto-ohjelmia • käyttää asiakirjastandardeja organisaation ohjeita noudattaen • toimii lainsäädännön ja oman organisaationsa arkistointiohjeiden ja arkistonmuodostusperiaatteiden mukaisesti • huolehtii omaan työhönsä liittyvien asiakirjojen lähiarkistoinnista toimivalla tavalla • ottaa asiakirjahallinnassa huomioon tietoturvan velvoitteet.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA KEHITTÄÄ OMAA AMMATTITAITOAN.

Oman toiminnan ja ammattitaidon kehittäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• työskentelee suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti • ennakoi ja suunnittelee ajankäyttöään ottaen huomioon organisaatiosta tulevat toimeksiannot • huolehtii ergonomiasta, työn ja vapaa-ajan tasapainosta ja omasta työhyvinvoinnistaan • arvioi ja kehittää työnsä laatua, asiakastytyväisyyttä sekä siihen liittyviä palveluja • asettaa itselleen konkreettisia kehittymistavoitteita ja toimii määrätietoisesti tavoitteidensa saavuttamiseksi • käyttää tarvittaessa asiantuntijoiden apua osaamisensa syventämisessä.

1.2. Toimiston sihteerinä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa toimiston sihteeripalvelut.

Ammattitaidon osoittamistavat

Sihteerin ammattitutkinnon tutkintotilaisuudet ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työtehtävissä, jotka voivat olla esimerkiksi seuraavanlaisia:

Tutkinnon suorittaja hoitaa oman organisaation toimistotyön palveluihin liittyviä tehtäviä itsenäisesti. Hän huolehtii toimistoon saapuvien asiakkaiden vastaanottamisesta ja toimiston siisteydestä. Hän hoitaa puhelinpalvelua ja postin jakelua. Hän on mukana erilaisten tapahtumien ja tilaisuuksien järjestämisessä. Hän edesauttaa työyhteisön hyvinvointia omalla toiminnallaan. Hän tekee tilauksia ja tarkistaa lähetykslistoja sekä laskuja. Hän huolehtii toimiston papereiden ja muiden tarvikkeiden kierrättämisestä. Tutkinnon suorittaja tekee suunnitelman toimiston sihteerin työn kehittämiseksi, toteuttaa, raportoi ja arvioi sen vaikutuksia.

Arviointiaineisto muodostuu tutkinnon suorittajalle laadittuun tutkinnon suorittamista koskevaan suunnitelmaan määriteltyjen tutkintotilaisuuksien kirjallisista arvioista. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessiin liittyvillä, sen aikana itse tuottamallaan perustelluilla muilla dokumenteilla, jotka arvioituina liitetään arviointiaineistoon.

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA HOITAA TOIMISTON SIHTEERIPALVELUT.

Toimistotyön palvelut	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- vastaanottaa ja neuvoa asiakkaita organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti - hoitaa puhelinpalvelun hyvien asiakaspalveluperiaatteiden ja organisaation ohjeiden mukaisesti - huolehtii postin lähettämisestä, vastaanottamisesta ja jakelusta omien tehtäviensä mukaisesti - opastaa toimiston koneiden ja laitteiden käytössä ja varmistaa toiminnan - huolehtii toimiston viihtyvyydestä - toimii kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ja edesauttaa toimiston ekologisuutta - osallistuu myönteisen työilmapiirin luomiseen toimistossa.

Toimiston sihteeripalvelut	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- hoitaa tilaisuuksiin liittyvät järjestelyt ja varaukset - valmistelee ja hakee päätöksenteon apuna tarvittavaa tietoa ja muokkaa sitä pyydetyllä tavalla - huomioi toimintansa taloudelliset vaikutukset organisaation tulokseen ja toimii kustannustehokkaasti - toimii tarvittaessa sijaisena organisaation tarpeiden mukaisesti.

Tilausten ja hankintojen tekeminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii organisaation tilaus- ja hankintaprosessien mukaisesti • vertailee palvelun tai tavaran toimittajia kokonaistaloudellisesti • tekee työhönsä kuuluvat tilaukset ja hankinnat organisaation laatutavoitteita ja sääntöjä noudattaen • seuraa toimitusten aikatauluja ja laatua sekä ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin • tarkastaa tekemiensä tilausten ja hankintojen laskut ja niihin sisältyvät laskutoimitukset.

Sihteerityön kehittäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• sopii toimiston sihteerin työn kehittämisen kohteesta ja sen toteutuksesta yhdessä työnantajansa kanssa • tekee suunnitelman toimiston sihteerin työn kehittämisestä organisaation tavoitteiden mukaisesti • toteuttaa organisaation toimiston sihteerin työn kehittämiseen laatimansa suunnitelman • raportoi kehittämisen toteutumisen ja esittää sen työyhteisön jäsenille • arvioi kehittämiseen liittyvän toteutuksen vaikutuksia työyhteisössä.

1.3. Viestintäpalvelujen sihteerinä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa toimia viestinnän tukena.

Ammattitaidon osoittamistavat

Sihteerin ammattitutkinnon tutkintotilaisuudet ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työtehtävissä, jotka voivat olla esimerkiksi seuraavanlaisia:

Tutkinnon suorittaja hoitaa viestinnän tukipalveluja seuraten sosiaalista mediaa, päivittäen organisaation verkkosivuja sekä antamalla oman panoksensa tiedottamiseen. Hän ylläpitää rekistereitä ja osallistuu erilaisten tapahtumien järjestämiseen. Hän tuottaa viestintään liittyvää asiatekstiä esimerkiksi verkkosivuja päivitettäessä tai markkinointimateriaalia tuotettaessa. Hän pitää yhteyttä sidosryhmiin esimerkiksi näyttelyiden tai vierailujen yhteydessä. Tutkinnon suorittaja tekee suunnitelman viestintäpalveluiden sihteerin työn kehittämiseksi, toteuttaa, raportoi ja arvioi sen vaikutuksia.

Arviointiaineisto muodostuu tutkinnon suorittajalle laadittuun tutkinnon suorittamista koskevaan suunnitelmaan määriteltyjen tutkintotilaisuuksien kirjallisista arvioista. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessiin liittyvillä, sen aikana itse tuottamillaan perustelluilla muilla dokumenteilla, jotka arvioituna liitetään arviointiaineistoon.

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA TOIMIA VIESTINNÄN TUKENA.

Viestinnän sihteeripalvelut	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- toteuttaa omalta osaltaan organisaationsa viestinnän strategiaa ja noudattaa sen toimintatapoja - noudattaa viestintäpalveluihin liittyviä keskeisiä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita - tuottaa monipuolista materiaalia viestinnän tueksi - ylläpitää viestinnän rekistereitä ja hyödyntää niiden tietoja viestinnässä - käyttää monipuolisesti viestinnän toteuttamiseen liittyviä tietoteknisiä ohjelmia - osallistuu tapahtumien, vierailujen ja näyttelyiden järjestämiseen toimenkuvansa mukaisesti - hoitaa yhteydenpitoa ulkoisiin ja sisäisiin sidosryhmiin.

Viestinnän tukipalvelut	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- päivittää verkkosivuja ja intranettiä organisaation ohjeiden mukaan - osallistuu organisaation sisäiseen ja ulkoiseen tiedottamiseen toiminnan vaatimalla laajuudella - seuraa sovitulla tavalla medianäkyvyyttä sekä reagoi ohjeiden mukaisilla toimenpiteillä - seuraa organisaation viestinnän ja sosiaalisen median ohjeiden noudattamista ja palautetta sekä ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin - osallistuu markkinointiviestintään tehtäviensä vaatimalla tasolla.

Sihteerityön kehittäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• sopii viestintäpalveluiden sihteerin työn kehittämisen kohteesta ja sen toteutuksesta yhdessä työnantajansa kanssa • tekee suunnitelman viestintäpalveluiden sihteerin työn kehittämisestä organisaation tavoitteiden mukaisesti • toteuttaa organisaation viestintäpalveluiden sihteerin työn kehittämiseen laatimansa suunnitelman • raportoi kehittämisen toteutumisen ja esittää sen työyhteisön jäsenille • arvioi kehittämiseen liittyvän toteutuksen vaikutuksia työyhteisössä.

1.4. Myynti- ja markkinointipalvelujen sihteerinä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa toimia myynnin ja markkinoinnin tukena.

Ammattitaidon osoittamistavat

Sihteerin ammattitutkinnon tutkintotilaisuudet ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työtehtävissä, jotka voivat olla esimerkiksi seuraavanlaisia:

Tutkinnon suorittaja hoitaa myynnin ja markkinoinnin tukipalveluja ylläpitämällä ja hyödyntämällä asiakasrekistereitä markkinoinnissa. Hän osallistuu erilaisten asiakas- ja myyntitapahtumien järjestämiseen ja osallistumalla esimerkiksi messutapahtumiin tai käytännön myyntipalvelutehtäviin. Hän tuottaa erilaista markkinointimateriaalia sekä sähköisessä että muussa muodossa ja tekee tarjouksia. Myynti- ja markkinointipalvelujen sihteeri päivittää sisäisiä ja ulkoisia verkkosivuja markkinoinnin tai tiedottamisen näkökulmasta. Tutkinnon suorittaja tekee suunnitelman myynnin ja markkinoinnin sihteeripalveluiden kehittämiseksi, toteuttaa, raportoi ja arvioi sen vaikutuksia.

Arviointiaineisto muodostuu tutkinnon suorittajalle laadittuun tutkinnon suorittamista koskevaan suunnitelmaan määriteltujen tutkintotilaisuuksien kirjallisista arvioista. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessiin liittyvillä, sen aikana itse tuottamillaan perustelluilla muilla dokumenteilla, jotka arvioituna liitetään arviointiaineistoon.

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA TOIMIA MYYNNIN JA MARKKINOINNIN TUKENA

Myyntin ja markkinoinnin sihteeripalvelut	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- toteuttaa työssään organisaationsa myynti- ja markkinointistrategiaa ja noudattaa sen toimintatapoja - noudattaa myyntiin ja markkinointiin liittyviä keskeisiä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita - tuottaa monipuolista materiaalia myynnin- ja markkinoinnin tueksi - ylläpitää asiakasrekisteriä, tuoterekisteriä ja hyödyntää niiden tietoja markkinoinnissa - käyttää monipuolisesti tietotekniikkaa ja myynnin ja markkinoinnin ohjelmia myyntiin ja markkinointiin liittyvien palvelujen tuottamisessa - osallistuu asiakastapahtumien, vierailujen ja näyttelyiden järjestämiseen - hoitaa yhteydenpitoa asiakkaisiin, alihankkijoihin ja muihin sidosryhmiin - osallistuu käytännön myyntipalvelutehtäviin tehtäviensä edellyttämässä laajuudessa - osallistuu tarjousten, tilausten ja reklamaatioiden hoitamiseen sekä myyntilaskujen laatimiseen organisaation ohjeiden mukaan.

Myynnin ja markkinoinnin tukipalvelut	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• osallistuu myynti- ja markkinointisuunnitelman toteuttamiseen vastuualueellaan • avustaa asiakassuhteiden ja asiakaskampanjoiden hoitamisessa käyttäen monipuolisesti erilaisia markkinointikanavia • tuottaa myynti- ja markkinointimateriaalia yhdellä vieraalla kielellä organisaation tarpeiden mukaan • päivittää verkkosivuja ja osallistuu sisällön tuottamiseen vastuualueensa mukaisesti • osallistuu myynti- ja markkinointitapahtumiin organisaation tarpeiden mukaisesti • osallistuu myyntiin ja markkinointiin liittyvään sisäiseen ja ulkoiseen tiedottamiseen organisaation ohjeiden mukaan.
Sihteerityön kehittäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• sopii myynnin ja markkinoinnin sihteeripalveluiden kehittämisen kohteesta ja sen toteutuksesta yhdessä työnantajansa kanssa • tekee suunnitelman myynnin ja markkinoinnin sihteeripalveluiden kehittämisestä organisaation tavoitteiden mukaisesti • toteuttaa organisaation myynnin ja markkinoinnin sihteeripalveluiden kehittämiseen laatimansa suunnitelman • raportoi kehittämisen toteutumisen ja esittää sen työyhteisön jäsenille • arvioi kehittämiseen liittyvän toteutuksen vaikutuksia työyhteisössä.

1.5. Terveysthuollon sihteerinä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa terveydenhuollon sihteerin tehtävät.

Ammattitaidon osoittamistavat

Sihteerin ammattitutkinnon tutkintotilaisuudet ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työtehtävissä, jotka voivat olla esimerkiksi seuraavanlaisia:

Tutkinnon suorittaja hoitaa terveydenhuollon sihteerin tehtäviä ja hän tukee moniammatillisen työryhmän toimintaa. Hän hoitaa potilas- ja asiakaspalvelua ja hallitsee potilasasiakirja-prosessin omatoimisesti. Hän tekee ajanvarauksia, erilaisia kirjauksia sekä muita tarvittavia dokumentteja. Hän pystyy neuvomaan ja ohjaamaan asiakkaita ja henkilöstöä oman vastuualueensa asioissa. Tutkinnon suorittaja tekee suunnitelman terveydenhuollon sihteeripalveluiden kehittämiseksi, toteuttaa, raportoi ja arvioi sen vaikutuksia.

Arviointiaineisto muodostuu tutkinnon suorittajalle laadittuun tutkinnon suorittamista koskevaan suunnitelmaan määriteltyjen tutkintotilaisuuksien kirjallisista arvioista. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessiin liittyvillä, sen aikana itse tuottamallaan perustelluilla muilla dokumenteilla, jotka arvioituina liitetään arviointiaineistoon.

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA TERVEYDENHUOLLON SIHTEEIN TEHTÄVÄT.

Terveysthuollon sihteerin palvelut	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- noudattaa terveydenhuollon säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita sekä eettisiä periaatteita - suunnittelee ja organisoii työnsä asiakas- ja potilaslähtöisesti huomioon ottaen toimintaympäristön erityispiirteet - toimii terveysalan moniammatillisessa työryhmässä vastuullisesti - hankkii aktiivisesti tietoa terveysalan muutoksista ja ennakoii niiden vaikutuksia omaan työhönsä - tekee ajanvarauksia toimenkuvansa mukaisesti - huolehtii potilasasiakirjaprosessista organisaation ohjeiden mukaisesti ja toimii potilastietojen käsittelyssä ja välittämisessä alaan liittyvien lakien edellyttämällä tavalla sekä kiinnittää erityistä huomiota salassapitovelvollisuuteen - noudattaa työssään organisaationsa vastaanottoa ja puhelinpalvelua koskevia toimintaperiaatteita - kohtelee tasa-arvoisesti ja ymmärtävästi kulttuuritaustaltaan erilaisia asiakkaita tai potilaita sekä heidän läheisiään - käyttää työyhteisön potilas- ja asiakashallinto-ohjelmia - käyttää terveysalan tietoverkkoja organisaation ohjeiden mukaisesti - kirjoittaa tai tarkistaa saneluja organisaation käytännön mukaisesti ja käyttää alan ammattisanastoa asianmukaisesti - käyttää toimenkuvansa mukaisesti terveysalan palvelu- ja maksujärjestelmää - ohjaa asiakkaita terveydenhuoltojärjestelmän palvelujen käytössä - tekee tarviketilaukset ja hankinnat organisaation ohjeiden mukaisesti.

Sihteerityön kehittäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• sopii terveydenhuollon sihteeripalveluiden kehittämisen kohteesta ja sen toteutuksesta yhdessä työnantajansa kanssa • tekee suunnitelman terveydenhuollon sihteeripalvelujen kehittämistä organisaation tavoitteiden mukaisesti • toteuttaa organisaation terveydenhuollon sihteeripalvelujen kehittämiseen laatimansa suunnitelman • raportoi kehittämisen toteutumisen ja esittää sen työyhteisön jäsenille • arvioi kehittämiseen liittyvän toteutuksen vaikutuksia työyhteisössä.

1.6. Taloushallinnon sihteerinä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa taloushallinnon avustavat työt.

Ammattitaidon osoittamistavat

Sihteerin ammattitutkinnon tutkintotilaisuudet ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työtehtävissä, jotka voivat olla esimerkiksi seuraavanlaisia:

Tutkinnon suorittaja toimii taloushallinnon tukitehtävissä. Hän osaa tarkistaa ostolaskuja ja tiliöidä niitä kirjausohjeen mukaisesti. Hän tekee myyntilaskuja toimeksiantojen mukaisesti. Hän tarkistaa kirjanpitoaineistoa ja tekee tarvittavia korjauksia. Hän käyttää organisaation taloushallinnon ohjelmia ja osaa tulostaa järjestelmästä tarvittavia dokumentteja. Tutkinnon suorittaja tekee suunnitelman taloushallinnon sihteeripalveluiden kehittämiseksi, toteuttaa, raportoi ja arvioi sen vaikutuksia.

Arviointiaineisto muodostuu tutkinnon suorittajalle laadittuun tutkinnon suorittamista koskevaan suunnitelmaan määriteltyjen tutkintotilaisuuksien kirjallisista arvioista. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessiin liittyvillä, sen aikana itse tuottamillaan perustelluilla muilla dokumenteilla, jotka arvioituina liitetään arviointiaineistoon.

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA TALOUSHALLINNON AVUSTAVAT TYÖT.

Taloushallinnon sihteeripalvelut	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- toteuttaa omalta osaltaan organisaationsa taloushallinnon strategiaa ja noudattaa sen toimintatapoja - toimii taloushallintoa koskevan lainsäädännön ja määräysten mukaisesti - käyttää monipuolisesti tietotekniikkaa ja taloushallinnon ohjelmia taloushallintoon liittyvien palvelujen tuottamisessa.
Taloushallinnon tukipalvelut	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- tarkastaa laskut ja huolehtii niiden eteenpäin lähettämisestä organisaation ohjeiden mukaisesti - tiliöi kirjanpitoaineistoa oikea-aikaisesti kirjanpitoa varten - tekee toimeksiantojen mukaisesti raportteja kirjanpitoaineistosta - hoitaa myynti- tai ostoreskontraa organisaation toiminnan vaatimalla laajuudella - tuottaa säädösten ja organisaationsa käytäntöjen mukaisia myyntilaskuja - ottaa omassa työssään huomioon arvonnäkökulman määräykset - toimii organisaation ohjeiden mukaisesti saatavien perintään liittyvissä tehtävissä - toimii omassa työssään organisaation ostoprosessin menettelytapojen mukaisesti - osallistuu organisaation maksuliikenteen hoitoon tehtävänsä edellyttämässä laajuudessa.

Sihteerityön kehittäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• sopii taloushallinnon sihteeripalveluiden kehittämisen kohteesta ja sen toteutuksesta yhdessä työnantajansa kanssa • tekee suunnitelman taloushallinnon sihteeripalveluiden kehittämisestä organisaation tavoitteiden mukaisesti • toteuttaa organisaation taloushallinnon sihteeripalveluiden kehittämiseen laatimansa suunnitelman • raportoi kehittämisen toteutumisen ja esittää sen työyhteisön jäsenille • arvioi kehittämiseen liittyvän toteutuksen vaikutuksia työyhteisössä.

1.7. Henkilöstöpalvelujen sihteerinä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa toimia organisaation henkilöstöhallinnossa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Sihteerin ammattitutkinnon tutkintotilaisuudet ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työtehtävissä, jotka voivat olla esimerkiksi seuraavanlaisia:

Tutkinnon suorittaja hoitaa oman organisaation henkilöstöpalveluihin liittyviä tehtäviä osallistumalla rekrytointiin, TYHY-toimintaan ja työterveyshuoltoon liittyvään opastukseen. Hän ylläpitää ja päivittää henkilöstörekistereitä. Hän osallistuu henkilöstön osaamisen ja kehittämiseen liittyviin toimenpiteisiin ja huolehtii osaltaan henkilöstöhallinnon viestinnästä. Tutkinnon suorittaja opastaa ja neuvoo henkilöstöä työsuhteisiin liittyvissä kysymyksissä. Hän tekee suunnitelman henkilöstöpalveluiden sihteerin työn kehittämiseksi, toteuttaa, raportoi ja arvioi sen vaikutuksia.

Arviointiaineisto muodostuu tutkinnon suorittajalle laadittuun tutkinnon suorittamista koskevaan suunnitelmaan määriteltyjen tutkintotilaisuuksien kirjallisista arvioista. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessiin liittyvillä, sen aikana itse tuottamillaan perustelluilla muilla dokumenteilla, jotka arvioituna liitetään arviointiaineistoon.

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA TOIMIA ORGANISAATION HENKILÖSTÖHALLINNOSSA.

Henkilöstöhallinnon sihteeripalvelut	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- toteuttaa osaltaan organisaationsa henkilöstöstrategiaa ja noudattaa sen toimintatapoja - noudattaa työssään vaitiolovelvoitetta ja tietosuojaa - osallistuu henkilöstön rekrytointi- ja perehdytystoimintaan oman organisaationsa käytäntöjen mukaisesti - osallistuu työhyvinvointitoimintaan sekä henkilöstön työhyvinvoinnin ylläpitämiseen liittyvien toimintojen kehittämiseen oman organisaationsa käytäntöjen mukaisesti - opastaa oman työnsä edellyttämällä tavalla oman organisaationsa työterveyshuoltokäytännöissä - osallistuu henkilöstön osaamiseen ja kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen organisaation käytäntöjen mukaisesti - ylläpitää tai päivittää erilaisia henkilöstörekisterejä organisaation toiminnan vaatimalla laajuudella - käyttää monipuolisesti tietotekniikkaa ja henkilöstöhallinnon ohjelmia henkilöstöhallintoon liittyvien palvelujen tuottamisessa - osallistuu oman työnsä edellyttämällä tavalla henkilöstöhallintoon liittyvään viestintään.

Työsuhteisiin liittyvät palvelut	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• noudattaa työelämää ja henkilöstöhallintoa koskevia säädöksiä ja sopimuksia työtehtävänsä edellyttämässä laajuudessa • neuvoa ja opastaa oman organisaation henkilöstöä työsuhteisiin liittyvissä kysymyksissä • tekee henkilöstön työsuhteen eri vaiheisiin liittyviä asiakirjoja työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa • ottaa työssään huomioon oman organisaationsa palkkauksen periaatteet ja palkkausjärjestelmät.

Sihteerityön kehittäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• sopii henkilöstöpalveluiden sihteerin työn kehittämisen kohteesta ja sen toteutuksesta yhdessä työnantajansa kanssa • tekee suunnitelman henkilöstöpalveluiden sihteerin työn kehittämiseksi organisaation tavoitteiden mukaisesti • toteuttaa organisaation henkilöstöpalveluiden sihteerin työn kehittämiseen laatimansa suunnitelman • raportoi kehittämisen toteutumisen ja esittää sen työyhteisön jäsenille • arvioi kehittämiseen liittyvän toteutuksen vaikutuksia työyhteisössä.

2. Tutkinnon muodostuminen

Sihteerin ammattitutkinto muodostuu kahdeksasta tutkinnon osasta, joista yksi osa on tutkinnon suorittajalle pakollinen osa ja joista seitsemän tutkinnon osaa on valinnaisia. Tutkinnon suorittaminen edellyttää pakollisen tutkinnon osan ja yhden valinnaisen tutkinnon osan suorittamista.

PAKOLLISET TUTKINNON OSAT
Sihteerinä toimiminen, P

VALINNAISET TUTKINNON OSAT 1 KPL <i>joista tutkinnon suorittaja valitsee yhden.</i>
Toimiston sihteerinä toimiminen
Viestintäpalvelujen sihteerinä toimiminen
Myynti- ja markkinointipalvelujen sihteerinä toimiminen
Terveystieteiden sihteerinä toimiminen
Taloushallinnon sihteerinä toimiminen
Henkilöstöpalvelujen sihteerinä toimiminen
Tutkinnon osa asiakirjahallinnon ja arkistotoimen ammattitutkinnosta <i>Tutkinnon suorittaja voi sisällyttää tutkinnon valinnaiseksi osaksi yhden osan asiakirjahallinnon ja arkistotoimen ammattitutkinnosta. Todistuksen tästä tutkinnon osasta antaa sihteerityön ja asiakirjahallinnon tutkintotoimikunta. Sihteerityön ja asiakirjahallinnon tutkintotoimikunta tunnustaa tämän tutkinnon osan osaksi sihteerin ammattitutkintoa todistuksen perusteella.</i>

3. Näyttötutkinnot

3.1. Näyttötutkintojen järjestäminen

Opetushallituksen asettamat, työnantajien, työntekijöiden, opettajien ja tarvittaessa itsenäisten ammatinharjoittajien edustajista koostuvat tutkintotoimikunnat vastaavat näyttötutkintojen järjestämisestä ja valvonnasta sekä antavat tutkintotodistukset. Tutkintotoimikunnat tekevät sopimuksen näyttötutkintojen järjestämisestä koulutuksen järjestäjien ja tarvittaessa muiden yhteisöjen ja säätiöiden kanssa. Näyttötutkintoja ei saa järjestää ilman voimassa olevaa, tutkintotoimikunnan kanssa solmittua järjestämissopimusta.

3.2. Näyttötutkinnon suorittaminen

Näyttötutkinto suoritetaan osoittamalla hyväksytysti tutkinnon perusteissa vaadittu osaaminen tutkintotilaisuuksissa käytännön työssä ja toiminnassa. Jokainen tutkinnon osa on arvioitava erikseen. Arvioinnin tekevät työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat yhdessä. Aloilla, joilla itsenäinen ammatinharjoittaminen on tyypillistä, myös tämä taho otetaan huomioon arvioijien valinnassa. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta. Tutkintotodistus voidaan antaa, kun kaikki tutkinnon suorittamiseksi määrätty tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

3.3. Näyttötutkinnon perusteet

Tutkinnon perusteissa määritellään tutkintoon kuuluvat osat ja mahdollisesti niistä muodostuvat osaamisalat, tutkinnon muodostuminen, kussakin tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito, arvioinnin perusteet (arvioinnin kohteet ja kriteerit) ja ammattitaidon osoittamistavat.

Tutkinnon osa muodostaa ammatin osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Tutkinnon osissa määritellyissä ammattitaitovaatimuksissa keskitytään ammatin ydintoimintoihin, toimintaprosessien hallintaan ja kyseessä olevan alan ammattikäytäntöihin. Niihin sisältyvät myös työelämässä yleisesti tarvittavat taidot, esimerkiksi sosiaaliset valmiudet.

Arvioinnin kohteet ja kriteerit on johdettu ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteilla ilmaistaan ne osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityistä huomiota. Kohteiden määrittäminen helpottaa myös ammattitaidon arviointia asianomaisesta työtoiminnasta. Arvioinnin tulee kattaa kaikki tutkinnon perusteissa määritellyt arvioinnin kohteet. Arvioinnin kriteerit määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason.

Ammattitaidon osoittamistavat sisältävät tutkinnon suorittamiseen liittyviä tarkentavia ohjeita. Ammattitaito osoitetaan pääsääntöisesti todellisissa työtehtävissä ja toimissa. Ammattitaidon osoittamistavat voivat sisältää mm. ohjeita siitä, kuinka tutkintosuoritusta voidaan tarvittaessa täydentää, jotta kaikki ammattitaitovaatimukset tulevat kattavasti osoitetuiksi.

3.4. Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnoissa

Koulutuksen järjestäjä huolehtii näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen sekä tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta. Henkilökohtaistamisesta tulee ottaa huomioon ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain 11 §:n (952/2011) säännökset opiskelijan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Opetushallitus on antanut henkilökohtaistamista koskevan erillisen määräyksen (43/011/2006).

3.5. Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnoissa

Ammattitaidon arvioinnissa tulee perusteellisesti ja huolellisesti tarkastella sitä, miten tutkinnon suorittaja on osoittanut osaavansa sen, mitä tutkinnon perusteissa ko. tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksissa edellytetään. Arvioinnissa käytetään tutkinnon perusteissa määriteltyjä arviointikriteerejä. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä. Vain yhden menetelmän käytöllä ei välttämättä saada luotettavaa tulosta. Arvioinnissa otetaan huomioon ala- ja tutkintokohtaiset erityispiirteet tutkinnon perusteiden mukaisesti. Mikäli tutkinnon suorittajalla on luotettavia selvityksiä aikaisemmin osoitetusta osaamisesta, arvioijat arvioivat niiden vastaavuuden näyttötutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksiin. Arvioijat ehdottavat dokumentin tutkintotoimikunnalle tunnustettavaksi osaksi näyttötutkinnon suoritusta. Lopullisen päätöksen aiemmin osoitetun ja luotettavasti selvitetyn osaamisen tunnustamisesta tekee tutkintotoimikunta.

Ammattitaidon arviointi on prosessi, jossa arviointiaineiston keräämisellä ja arvioinnin dokumentoinnilla on keskeinen merkitys. Työelämän sekä opettajien edustajat tekevät kolmikantaisesti huolellisen ja monipuolisen arvioinnin. Jokaisen tutkinnon suorittajan tulee selvästi saada tietoonsa arvioinnin perusteet. Tutkinnon suorittajalle on annettava mahdollisuus suoritustensa itsearviointiin. Näyttötutkinnon järjestäjä laatii arvioinnin kohteena olevan tutkinnon osan suorittamisesta arviointipöytäkirjan, jonka arvioijat allekirjoittavat. Tutkinnon suorittajalle tämän jälkeen annettava palaute on osa hyvää arviointiprosessia. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta.

Arvioijat

Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioivilla henkilöillä tulee olla hyvä ammattitaito ko. näyttötutkinnon alalta. Tutkintotoimikunta ja näyttötutkinnon järjestäjä sopivat arvioijista näyttötutkintojen järjestämissopimuksessa.

Arvioinnin oikaisu

Tutkinnon suorittaja voi lainsäädännön mukaisen määräajan puitteissa pyytää arvioinnin oikaisua tutkintotoimikunnalta, jonka toimialaan ja -alueeseen kyseessä oleva tutkinto kuuluu. Kirjallinen oikaisupyyntö osoitetaan tutkintotoimikunnalle. Tutkintotoimikunta voi arvioijia kuultuaan velvoittaa toimittamaan uuden arvioinnin. Arviointia koskevasta oikaisuvaatimuksesta annettuun tutkintotoimikunnan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

3.6. Todistukset

Tutkintotodistuksen ja todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta antaa tutkintotoimikunta. Todistuksen valmistavaan koulutukseen osallistumisesta antaa koulutuksen järjestäjä. Opetushallitus on antanut määräyksen todistuksiin merkittävistä tiedoista.

Näyttötutkinnon osan tai osien suorittamisesta annetaan todistus silloin, kun näyttötutkintoon osallistuva sitä pyytää. Tutkintotodistuksen ja myös todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta allekirjoittavat tutkintotoimikunnan edustaja ja näyttötutkinnon järjestäjän edustaja.

Opetushallituksen hyväksymään ammattikirjaan tehty merkintä näyttötutkinnon suorittamisesta on tutkintotodistukseen rinnastettava todistus näyttötutkinnon suorittamisesta. Näyttötutkinnon järjestäjä hankkii ja allekirjoittaa ammattikirjan. Ammattikirja on näyttötutkinnon suorittajalle maksullinen.

3.7. Näyttötutkintoon valmistava koulutus

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehdotuksia. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin valmistavan koulutuksen yhteydessä. Koulutuksen järjestäjä päättää näyttötutkintoon valmistavan koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutus ja tutkintotilaisuudet on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Näyttötutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuvalle tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus osallistua tutkintotilaisuuksiin ja suorittaa näyttötutkinto.

Näyttötutkintoon valmistavassa koulutuksessa tulee ottaa huomioon ammatillisesta aikuis-koulutuksesta annetun lain 11, 13, 13 a ja 16 §:n säännökset.

4. Sihteerin ammattitutkinnon muodostuminen

4.1. Sihteerin ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen

Sihteerin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset kattavat erilaisten organisaatioiden sihteerin tai assistentin työ- ja toimintaprosessien hallinnan ja avaintehtävien hoitamisen. Tutkinnon suorittaneella on laaja-alaiset taidot työskennellä joustavasti erilaisissa sihteerin tehtävissä sekä edellytykset ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan.

Sihteerin ammattitutkinnon suorittanut toimii sihteerin tai assistentin tehtävissä erikokoisissa yrityksissä tai organisaatioissa. Hän toimii palveluhaluisesti, vastuullisesti ja yhteistyöminimallisesti organisaation sisäisissä ja ulkoisissa yhteyksissä. Sihteerin työ edellyttää omaaloitteisuutta, täsmällisyyttä, vastuullisuutta, tarkkuutta, huolellisuutta ja luottamuksellisten asioiden hoitamista sekä jatkuvaa oman alan kehittymisen seuraamista. Tutkinnon suorittaneella on sihteerin tehtävistä perustiedot ja -taidot sekä työkokemusta.

5. Sihteerin ammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito ja arvioinnin perusteet

Tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito osoitetaan sihteerityön ja asiakirjahallinnon tutkintotoimikunnan hyväksymän sihteerin ammattitutkinnon järjestämissuunnitelman perusteella henkilökohtaistetuissa tutkintotilaisuuksissa aidoissa työympäristössä tutkinnon suorittajan omissa työtehtävissä, jolloin tutkinnon suorittaja osoittaa kattavasti tutkinnon perusteissa edellytetyn ammatillisen osaamisen.

Arvioijat, jotka on perehdytetty arviointitehtävään, arvioivat tutkinnon suorittajan ammattitaidon tutkintotilaisuuksissa. Tutkinnon suorittajalle on annettava mahdollisuus suoritustensa itsearviointiin. Arvioijat arvioivat ja dokumentoivat tutkinnon suorittajan osoittaman osaamisen tutkinnon ammattitaitovaatimusten, arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti. Tutkinnon suorittajalle annetaan rakentava ja kannustava palaute tutkintosuorituksesta.

Tutkinnon suorittajalle voidaan antaa mahdollisuus täydentää tutkintosuorituksiaan suullisesti tilaisuudessa, johon osallistuu tutkinnon suorittajan lisäksi yksi tai useampi arvioija. Arvioija kirjaa keskustelun aikana tehdyt havainnot arviointilomakkeeseen. Näin varmistetaan tutkintosuoritusten kattavuus ja arvioinnin luotettavuus. Tämä mahdollisuus voidaan järjestää tutkinnon osan suorittamisen yhteydessä tai sitten kun kaikki tutkinnon osien suoritukset on tehty.

Sihteerin ammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin. Kolmikantainen arvioijaryhmä tekee tutkinnon osan kirjallisen arviointiesityksen tutkintotoimikunnalle sen jälkeen, kun tutkintosuoritukset on tehty kattavasti, luotettavasti ja tutkinnon perusteiden mukaisesti. Kolmikantaisen arvioijaryhmän jäsenet edustavat työnantajia, työntekijöitä ja opettajia.

5.1. Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon osan työelämän tehtävä- ja taitoalueista muodostetut ammattitaitovaatimukset määritellään seuraavilla sivuilla **lihavoidulla tekstillä**. Sen alla ovat ammattitaitovaatimuksesta johdetut arvioinnin kohteet vasemmassa sarakkeessa. Arvioinnin kohteet ilmaisevat ne ammattitaidon kannalta keskeiset osaamisalueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Oikealla puolella olevaan sarakkeeseen on kirjoitettu arvioinnin kriteerit, jotka määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason. Näidenperusteella arvioidaan tutkintosuorituksen hyväksyminen.

Arvioinnin kohteiden ja kriteerien alla kuvataan ne ammattitaidon osoittamistavat, joilla tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa, ja josta arvioijat hänen tutkintosuorituksensa arvioivat.