

Project Agreement number:	2009-2178/001-001
Project Acronym:	EUPA
Project Title:	Validation of Formal, Non Formal and Informal Learning: The Case Study of Personal Assistants

EUROPEAN PERSONAL ASSISTANT LEVEL 2

EUPA Assessment TOOL

Revision 3

[W.P 3 Deliverable 10-Swedish]

Prepared by: **MMC** Mediterranean Management Centre

Supported by:  
KAI



Introduktion för granskare

Vad är EUPA Utvärderingsverktyg?

Målet med EUPA Utvärderingsverktyg är att utvärdera en privatsekreterares position inom varje lärandemål som fastställts i kvalifikationsramen.

EUPA Utvärderingsverktyg har utformats för att främja ett erkännande av meriter (kunskaper, färdigheter och kompetens) oavsett hur man har lärt sig dem.

Utvärderingsverktyget består av särskilt utvecklade övningar (skriftliga övningar, test, flervalsfrågor, o.s.v.), intervjufrågor, yrkesmässiga diskussioner, deklARATIONER och simuleringar som används för att bedöma privatsekreterarens kunskaper, färdigheter och kompetens.

EUPA Utvärderingsverktyg kommer tillsammans med:

1. **Ett elektroniskt informationsblad för granskare (EUPA:s elektroniska granskare)** som granskaren kan använda för att bedöma sekreteraren vid varje lärandemål. Med tanke på att varje lärandemål väger olika tungt, kan granskarens informationsblad skapa ett totalbetyg för sekreteraren som utvärderas.
2. **EUPA:s karta över aktuellt läge**, som presenterar det nuvarande läget för sekreterarens kunskaper, färdigheter och kompetens jämfört med idealsituationen.

Dessutom fastställer "EUPA:s karta över aktuellt läge" en personlig utvecklingsplan för sekreteraren som utvärderas.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Saker att tänka på

1. Observation är en metod som behövs för att uppnå pålitliga och giltiga resultat. Men under inledande utvärderingar används inte denna metod eftersom detta är ett provprojekt (vilket innebär att deltagarna inte kommer att få något riktigt certifikat). Det kommer därför att vara svårt för företag och organisationer att godkänna observationsmetoden.
2. Eftersom projektet även innehåller överksamma (arbetslösa) kvinnor, innebär det att observation inte kan användas som utvärderingsmetod.
3. Därför kommer alla utvärderingar att ske i samarbetspartnernas kontor (eller andra platser).

Olika typer av bedömningsunderlag

- Direktobservation av den lärandes prestation, utförd av granskaren
- Resultat från muntligt eller skriftligt förhör
- Resultat från den lärandes arbete
- Personliga uttalanden och/eller reflekterande redovisningar
- Resultat från simulering, när utvärderingsstrategin tillåter detta
- Yrkesmässiga diskussioner
- Uppdrag, projekt- och fallstudier
- Autentiska uttalanden och vittnesmål
- Vittnesmål från experter
- Bevis för erkännande av tidigare inläring

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDE 2.1 ALLMÄNNA KONTORSRUTINER

ARBETSOMRÅDESKOD	2.1
ARBETSOMRÅDESTITEL	ALLMÄNNA KONTORSRUTINER
ENHET	2.1.1 Posthantering
Lärandemål	1. Att kunna beskriva företagets rutiner kring inkommande och utgående post
LO1	
Tilldelade poäng	3
Antal använda utvärderingsmetoder	3
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod
<ol style="list-style-type: none"> Beskriva företagets rutiner för att hantera inkommande och utgående post. Beskriva möjliga problem som kan uppstå när man skickar iväg och delar ut post samt hur dessa problem kan åtgärdas. 	<p>Skriftlig övning (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> Deltagaren ska skriftligen beskriva den metod som hon/han skulle använda för att dela ut inkommande post samt registrera utgående post. <p>Reflekterande diskussion (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> Bedömningsunderlag kan även samlas in genom reflekterande diskussioner och förhör med den lärande. <p>Skriftlig övning (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> Deltagaren ska skriftligen beskriva möjliga problem som kan uppstå när man skickar iväg post och hur dessa problem kan åtgärdas.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Skriftlig övning

Deltagaren förväntas nämna följande:

Inkommande post

- Hämta post från postbox eller postkontor
- Kontrollera dokument enligt företagets policy (om sådan finns)
- Uppdatera loggen för inkommande post
- Ta hand om skräppost (med skräppost avses reklam som inte har någon koppling till företagets verksamhet)
- Behandla sekretessbelagd post
- Dela ut post

Utgående post

- Hantera utgående post enligt företagets policy
- Förvara kopior (elektroniska eller fysiska) av utgående post
- Tänka på deadlines
- Se till att det finns frimärken på kontoret

Reflekterande diskussion

- I enlighet med det som nämns ovan

Skriftlig övning (Möjliga problem)

- Missad deadline på grund av att posten skickades iväg för sent
- Post som inte skickats på grund av felplacering
- Felaktiga mottagaruppgifter kan göra att posten returneras

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.1
ARBETSOMRÅDESTITEL	ALLMÄNNA KONTORSRUTINER
ENHET	2.1.1 Posthantering
Lärandemål	2. Att kunna sortera inkommande post på lämpligt sätt
LO2	
Tilldelade poäng	4
Antal använda utvärderingsmetoder	2 av 3
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ta emot, kontrollera och sortera inkommande brev och paket. 2. Känna igen och göra sig av med önskad skräppost på lämpligt sätt. 3. Känna igen och hantera suspekta föremål. 4. Dela ut inkommande post. 5. Registrera inkommande post i en logg. 	<p>Skriftlig övning/Simulering (2 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deltagaren får en skriftlig version av företagets policy om att registrera inkommande post tillsammans med 5 stycken brev (däribland skräppost). Deltagaren får även den officiella mallen som företaget använder för att registrera post. Deltagaren ska sedan registrera posten. <p>[VÄLJ EN AV DESSA TVÅ ÖVNINGAR]</p> <p>Granskning av insamlat bedömningsunderlag</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Bedömningsunderlag kan samlas in genom observation, diskussion samt granskning av arbete med exempelvis registrering av post i loggbok och expressleveranser. <p>ELLER</p> <p>Yrkesmässig diskussion</p> <p>Deltagaren ska diskutera följande: Vad räknas som skräppost? Hur skulle de hantera suspekta föremål?</p>

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkning

Skriftlig övning

- Postdokument och lösning anges på nästa sida

Granskning av insamlat bedömningsunderlag

- Kan innefatta granskning av postloggar eller kontrollering av olika dokument

Yrkesmässig diskussion

- Skräppost: Deltagaren förväntas nämna massutskick som inte har någon koppling till företagets verksamhet, samt förstå att man måste titta innan de klassar något som skräppost.
- Suspekta föremål: Deltagaren förväntas nämna några kännetecken för föremål som kan anses vara suspekta. Några exempel är: ingen avsändare, udda förpackning, ursprungsland. Man måste förklara att i en sådan situation kommer man att kontakta säkerhetspersonalen eller sin arbetsledare

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.1
ARBETSOMRÅDESTITEL	ALLMÄNNA KONTORSRUTINER
ENHET	2.1.1 Posthantering
Lärandemål	3. Att kunna samla in, sortera och skicka iväg utgående post på ett lämpligt sätt
LO3	
Tilldelade poäng	7
Antal använda utvärderingsmetoder	3 av 4
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Samla, sortera och prioritera utgående brev och paket. 2. Avgöra den bästa metoden för att skicka iväg post. 3. Godkänna en kostnad för att skicka utgående post. 4. Anordna tjänster som hämtar utgående post. 5. Avgöra ifall utgående post är brådskande. 6. Registrera kostnader för porto. 7. Registrera utgående post. 	<p>Skriftlig övning (4 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deltagaren får en skriftlig version av företagets policy om att registrera utgående post tillsammans med 5 stycken brev (däribland brådskande brev, utrikesbrev och inrikesbrev). Deltagaren ska sedan registrera posten enligt företagets policy. <p>Yrkesmässig diskussion (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Fastställa olika metoder för att skicka iväg post. <p>[VÄLJ EN AV DESSA TVÅ ÖVNINGAR]</p> <p>Skriftlig övning (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Du blir beordrad att skicka iväg ett paket som ska skickas utomlands med det mest kostnadseffektiva alternativet. Beskriv hur du skulle gå tillväga för att nå detta resultat. <p>ELLER</p> <p>Skriftlig övning (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Kostnaderna för porto hos företaget du arbetar på har ökat. Du har fått i uppgift att hitta ett sätt att registrera kostnaderna på. Ge ett exempel på hur en sådan logg skulle se ut.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Skriftlig övning

- Deltagaren förväntas följa företagets rutiner och fylla i loggen för utgående post

Yrkesmässig diskussion

- Vanlig post (inrikes)
- Utrikespost
- Rekommenderad post
- Lokala expressbud
- Internationella expressbud (DHL, o.s.v.)

Skriftlig övning

- Huvudpoängen här är att deltagaren ska visa att de förstår vad "kostnadseffektiv" innebär. Begreppet "kostnadseffektiv" betyder att man ska ta hänsyn till både kostnad och leveranstid. Därför ska deltagaren förklara att man skulle söka efter alternativ och sedan jämföra dem baserat på detta.

Skriftlig övning

- En möjlig logg kan se ut på följande sätt

Datum	Kostnads- typ*	Mottagare	Kostnad	På begäran av**

- * Vanligt porto, rekommenderat, expressbud, o.s.v.
- ** Namn på person inom företaget eller organisationen

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.1
ARBETSOMRÅDESTITEL	ALLMÄNNA KONTORSRUTINER
ENHET	2.1.2 Lagerhållning
Lärandemål LO 4	4. Att kunna beskriva och förklara kontorets rutiner kring lagerhållning som används för att kontoret ska kunna fungera smidigt
Tilldelade poäng	3
Antal använda utvärderingsmetoder	3
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Summera de organisatoriska kraven för att beställa, ta emot leveranser, lagra, inventera, hämta ut och rensa kontorsmaterial. 2. Summera metoder för att göra en aktuell, noggrann och tydlig förteckning över stående kontorsmaterial. 3. Summera rutinerna för att beställa material från en specifik leverantör. 	<p>Yrkesmässig diskussion (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Beskriv problemen med lagerhållning med fokus på följande: <ul style="list-style-type: none"> • Övervaka nivån av tillgängligt kontorsmaterial • Beställa nytt kontorsmaterial • Rensa i lagret (om detta är relevant för företaget i fråga) • Inventering <p>Muntlig övning (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Förklara hur du väljer vilka leverantörer du ska beställa ifrån. <p>Muntlig övning (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Förklara hur du hanterar kontorets stående beställningar.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Yrkesmässig diskussion

- Deltagaren förväntas diskutera vikten av att kontrollera lagret för att undvika problem i kontoret på grund av brist på material. Deltagaren förväntas också prata om det lägsta antalet som krävs för att göra en nybeställning, samt olika metoder för att kontrollera ett lager. De förväntas också sätta lagerhållning i samband med beställning av kontorsmaterial och kunna beskriva rutiner för att beställa material. Skriftliga beställningar och att komma överens om pris på förhand är viktiga frågor som ska nämnas. Vad gäller beställningar bör följande steg (eller liknande) nämnas:
 - Avgöra vilka varor som ska beställas
 - Kontakta en lämplig leverantör
 - Be om prisuppgifter om det är en ny leverantör, och lägga till i leverantörsdatabasen om det är en leverantör som används regelbundet
 - Få ett godkännande för att köpa varorna (överlämna prisuppgifter)
 - Lägga fram beställningen (med uppgifter om pris, antal, leveransdatum och leveransplan)
 - Skapa en beställning som innehåller samma detaljer som ovan

Muntlig övning

- Om ett företag inte godkänner en leverantör: bestäm kvalitetskriterier, skaffa referenser, be om prisuppgifter, o.s.v. Undersök om leverantören även är en kund.

Muntlig övning

- Liknande rutiner som för nya beställningar, exempelvis kontrollera nuvarande lager, bestäm antal för nybeställningen, gör regelbundna kontroller av lagret för att veta hur mycket som finns kvar. Dessutom kan det vara bra att ha en bestämd rutin för att få feedback från kollegor.

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSSOMRÅDESKOD	2.1
ARBETSSOMRÅDESTITEL	ALLMÄNNA KONTORSRUTINER
ENHET	2.1.2 Lagerhållning
Lärandemål LO 5	5. Att kunna upprätthålla en lämplig nivå på lagret av kontorsmaterial som behövs för att kontoret ska fungera smidigt genom att använda sig av specifika rutiner och hjälpmedel
Tilldelade poäng	3
Antal använda utvärderingsmetoder	3
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Upprätthålla en lämplig nivå av stående kontorsmaterial. 2. Beställa stående kontorsmaterial från leverantörer inom gränserna för den egna befogenheten. 3. Följa upp beställningar hos leverantören. 4. Jämföra inkommande leveranser med beställningen och rapportera möjliga problem. 5. Underhålla en aktuell, noggrann och tydlig förteckning över levererade och kvarvarande kontorsmaterial. 	<p>Flervalsfråga (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Företaget XXX använder i genomsnitt 50 buntar papper varje vecka. Papper beställs varje onsdag och leverantören tar inte emot beställningar någon annan dag. Idag är det torsdag eftermiddag och det finns 20 buntar kvar. Välj den mest lämpliga lösningen till detta problem. <ol style="list-style-type: none"> a. Beställ 10 buntar. b. Beställ 50 buntar. c. Det är ingen brådska med att beställa nu. Vi kan vänta tills på fredag. <p>Skriftlig övning (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Deltagaren får ett kalkylblad i excelformat som visar alla typer av kontorsmaterial och det faktiska antalet i lagret samt det lägsta antalet för en nybeställning. Deltagaren ska fylla i antal efter nybeställning för varje artikel. <p>Muntlig övning (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Du har upptäckt att det behövs beställas material till lagret. Beskriv detaljerat dina steg från början tills dess att artiklarna når kontoret.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Flervalsfråga

- Svar: b

Skriftlig övning

Artikelbeskrivning	Lägsta nivå för nybeställning	Lägsta antal för nybeställning	Aktuellt antal i lager	Antal efter nybeställning
Pennor	100	60	50	110

Muntlig övning

- Avgöra hur mycket som behöver beställas
- Om det finns en godkänd leverantör, kontakta leverantören
- Om det inte finns någon godkänd leverantör, leta efter en leverantör
- Förbered en skriftlig beställning och skicka den till leverantören
- När varorna levereras, kontrollera antalet och specifikationen för att försäkra dig om att de stämmer överens med din beställning

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDE 2.2 ALLMÄN KUNSKAP OM KONTORSUTRUSTNING

ARBETSOMRÅDESKOD	2.2
ARBETSOMRÅDESTITEL	ALLMÄN KUNSKAP OM KONTORSUTRUSTNING
ENHET	2.2.1 Använda kontorsutrustning
Lärandemål	6. Att känna till utrustning och tjänster som finns i kontoret och att kunna använda utrustningen på en grundläggande nivå
LO 6	
Tilldelade poäng	13
Antal använda utvärderingsmetoder	4
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifiera olika typer av utrustning och hur de används. 2. Förklara varför olika typer av utrustning används för olika arbetsuppgifter. 3. Hitta och välja den utrustning som behövs för en specifik arbetsuppgift. 4. Använda utrustning enligt tillverkarens riktlinjer, samt enligt företagets egna riktlinjer. 5. Se till att utrustningen är ren, hygienisk och/eller oskadd. 6. Lösa problem som kan uppstå genom att följa företagets och tillverkarens riktlinjer. 	<p>Muntlig övning (5 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Beskriv hur följande utrustning används och var de finns: <ol style="list-style-type: none"> a. Kopieringsmaskin b. Bindningsmaskin c. Scanner d. Skrivare e. Fax <p>Observation (3 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Deltagaren ska demonstrera hur man använder utrustningen på rätt sätt. <p>Muntlig övning (2 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Hur försäkrar du dig om att du använder utrustningen på rätt sätt? Vad gör du för att underhålla utrustningen? <p>Muntlig övning (3 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Beskriv olika metoder för att felsöka utrustning.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Muntlig övning

- Deltagaren ska beskriva syftet med olika typer av utrustning; man ska alltså beskriva i vilka situationer de skulle använda olika maskiner.

Observation

- Deltagaren ska använda olika typer av utrustning.

Muntlig övning

- Användning och underhåll av utrustning: för användning förväntas deltagaren att nämna användarmanualer, utbildning från leverantören och hjälp från kollegor. För underhåll förväntas deltagaren nämna användarmanualer och webbplatser på internet. Dessutom kan man nämna schemalagt underhåll.

Muntlig övning

- Olika metoder för felsökning kan vara:
 - Manualer
 - Internet
 - Prova sig fram för att hitta problemet
 - Prata med en tekniker

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDE 2.3 GRUNDLÄGGANDE AFFÄRSKOMMUNIKATION

ARBETSOMRÅDESKOD	2.3
ARBETSOMRÅDESTITEL	GRUNDLÄGGANDE AFFÄRS- KOMMUNIKATION
ENHET	2.3.1 Grundläggande affärskommunikation
Lärandemål	7. Att förstå hur man kommunicerar muntligt på ett tydligt och effektivt sätt
LO 7	
Tilldelade poäng	6
Antal använda utvärderingsmetoder	1
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Beskriv olika sätt att kommunicera på. 2. Beskriv när man ska använda olika kommunikationsmetoder. 3. Identifiera kommunikationshinder. 4. Beskriv metoder för att tydligt kunna presentera information och idéer. 5. Beskriv metoder för att lyssna aktivt. 6. Förstå vad aktivt lyssnande innebär. 7. Förstå grunderna i tydlig och effektiv kommunikation <ol style="list-style-type: none"> a. Förklara varför man ska känna de som man kommunicerar med. b. Förklara varför man ska känna till syftet med kommunikation. 	<p>Reflekterande diskussion och förhör (6 poäng):</p> <p>Deltagaren ska diskutera enligt utvärderingskriterierna.</p>

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Reflekterande diskussion och förhör

- **Skriftlig kommunikation:** officiella dokument, skriftliga bevis, kommunicera med folk utomlands, skicka en stor mängd data genom e-post istället för vanlig post (**Hinder: språk, lätt att missförstå, utbildningsnivå**)
- **Muntlig kommunikation:**
 - Telefon (inget kroppsspråk, röstläge, ingen klädkod behövs)
 - Ansikte mot ansikte(**Hinder: språk, utbildningsnivå**)
- **Kroppsspråk**

Metoder för att muntligt presentera idéer

- Dialog
 - Presentation
 - Team-diskussion
 - Konferens
- Genom att använda:
- Ord
 - Röstläge
 - Kroppsspråk

Metoder för aktivt lyssnande

- Frågor
- Parafras
- Korta sammanfattningar
- Empati
- Korta pauser

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.3
ARBETSOMRÅDESTITEL	GRUNDLÄGGANDE AFFÄRSKOMMUNIKATION
ENHET	2.3.1 Grundläggande affärskommunikation
Lärandemål	8. Att förstå och kunna tillämpa principerna för effektiv telefonkommunikation
LO 8	
Tilldelade poäng	2
Antal använda utvärderingsmetoder	2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Effektivt kunna använda olika metoder för telefonkommunikation. 2. Förklara fördelar och begränsningar med telefonkommunikation. 3. Beskriva organisatoriska rutiner när man ringer eller tar emot ett samtal. 4. Känna till och förklara olika skeden inom telefonkommunikation (inkommande och utgående samtal) och metoder som kan användas. 5. Beskriv information som skulle kunna påverkas av sekretess och säkerhet och hur man ska hantera detta. 	<p>Rollspel (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rollspel kan användas för alla scenarion för att testa utvärderingskriterierna. [Rollspela något scenario] <p>[VÄLJ EN AV DESSA TVÅ ÖVNINGAR]</p> <p>Insamlade bedömningsunderlag (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Bedömningsunderlag för att undersöka om deltagaren använder rätt telefonteknik kan samlas in från pm och telefonloggar. Observation används för att se om telefonsystemet används på rätt sätt. <p>ELLER</p> <p>Yrkesmässig diskussion (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Diskutera med den lärande: <ul style="list-style-type: none"> • Fördelar och begränsningar med telefonkommunikation • Huvudskeden i både inkommande och utgående telefonsamtal, samt metoderna som kan användas • Frågor som måste behandlas med sekretess

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Bedömningsunderlag

- Från pm, meddelanden, telefonloggar

Yrkesmässig diskussion

- En av begränsningarna med telefonkommunikation är att du inte kan se den andres kroppsspråk och därför måste förlita dig på orden och röstläget
- Fördelarna med telefonkommunikation är att du inte behöver förflytta dig och slösa tid, det yttre spelar ingen roll, o.s.v.
- Huvudskeden för inkommande och utgående telefonsamtal, samt metoderna som kan användas:
- Inkommande samtal
 - hälsa och välkomna
 - samtalets huvuddel: styr konversationen (aktivt lyssna)
 - handlingsplan och tacka personen
- utgående samtal är likadana, men innan huvuddelen måste du försäkra dig om att tiden passar
- frågor som måste behandlas med sekretess: hälsoproblem, personliga problem, o.s.v.

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.3
ARBETSOMRÅDESTITEL	GRUNDLÄGGANDE AFFÄRSKOMMUNIKATION
ENHET	2.3.1 Grundläggande affärskommunikation
Lärandemål	9. Att förstå relationen med kunder och andra externa intressenter
LO 9	
Tilldelade poäng	2
Antal använda utvärderingsmetoder	2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifiera intressenter i ett företag. 2. Förklara syftet och värdet med att bygga upp en positiv arbetsrelation med dem. 3. Beskriv hur man kan behandla andra människor så att man tar hänsyn till deras behov. 4. Beskriv hur man kan behandla andra människor så att man visar respekt för deras kunskaper, bakgrund, värderingar, vanor och tro. 	<p>Muntlig övning (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifiera tre viktiga intressenter. <p>Skriftlig övning (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Beskriv huvudmetoderna för att utveckla och upprätthålla en relation med huvudintressenter.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Muntlig övning

- Kunder, anställda, leverantörer

Skriftlig övning

- PR-verksamhet: födelsedagsgratulationer, julkort, komma ihåg namn på barn, partner, o.s.v.
- Träffa dem personligen
- Tänka på kulturella skillnader
- Hålla kontakten (även om de inte har använt företagets tjänster på senare tid)

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.3
ARBETSOMRÅDESTITEL	GRUNDLÄGGANDE AFFÄRSKOMMUNIKATION
ENHET	2.3.1 Grundläggande affärskommunikation
Lärandemål	10. Att utveckla och upprätthålla arbetsrelationer inom organisationen
LO10	
Tilldelade poäng	2
Antal använda utvärderingsmetoder	2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifiera kommunikationsmetoder att använda inom organisationen. 2. Beskriv behovet av positiva arbetsrelationer både inom och utanför teamet. 3. Beskriv hur en persons uppförande kan påverka andra personer på jobbet. 	<p>Observation (1 poäng) är idealmetoden för detta lärandemål, men ej möjligt i EUPA:s fall</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bedömningsunderlag kan samlas in från aktiviteter på arbetsplatsen, vittnen, diskussioner, inspektion och feedback från intressenter. <p>Yrkesmässig diskussion (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Diskutera utvärderingskriterierna med den lärande. Utvärderingskriterierna ska inte nämnas för den lärande. Genom en allmän diskussion om arbetsplatsförhållanden inom organisationen, ska den lärande kunna identifiera några eller samtliga kriterier. Utvärderingskriterierna kan nämnas efteråt.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkning

Yrkesmässig diskussion

Identifiera kommunikationsmetoder som kan användas inom en organisation

- Alla kommunikationsmetoder är möjliga, men man måste välja den bästa metoden för varje enskild situation:
- Skriftlig kommunikation anses vara mer formell än muntlig kommunikation. Sedan är e-post mindre formellt än företagsbrev, o.s.v.
- Formellt språk krävs - "modernt" språkbruk accepteras inte
- Var noga med plural och singular

Beskriv behovet av positiva arbetsrelationer både inom och utanför teamet.

- Mer produktivt
- Psykologiskt bättre för arbetet, vilket leder till en bättre inriktning mot kunderna

Beskriv hur en persons uppförande kan påverka andra personer på jobbet.

- Gott uppförande innebär en bättre arbetsmiljö, bättre inriktning mot kunder

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDE 2.4 GRUNDLÄGGANDE SKRIFTLIG KOMMUNIKATION

ARBETSOMRÅDESKOD	2.4
ARBETSOMRÅDESTITEL	GRUNDLÄGGANDE SKRIFTLIG KOMMUNIKATION
ENHET	2.4.1 Grundläggande skriftlig kommunikation
Lärandemål	11. Att kunna förstå olika former av skriftlig kommunikation
LO 11	
Tilldelade poäng	4
Antal använda utvärderingsmetoder	1
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> Beskriva olika typer av dokument som kan framställas och olika stilar som kan användas. Beskriva olika format som kan användas för att presentera en text. 	<p>Muntliga övningar (1 poäng var)</p> <ol style="list-style-type: none"> Beskriv olika typer av dokument som används på arbetsplatsen. Beskriv olika format som kan användas för att presentera en text. <p>Skriftlig övning (2 poäng) Deltagaren får scenarion från fallstudier och ska berätta vilket skriftligt dokument som kan skickas vid varje situation:</p> <ol style="list-style-type: none"> Du har en missnöjd kund. Vilket typ av dokument kan du skicka? Du behöver uppdatera din chef angående en uppgift eller ett projekt. Vilket skriftligt dokument kan du använda?

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Muntlig övning

- Beskriv olika typer av dokument som kan användas på arbetsplatsen
 - E-post
 - Fax
 - Brev
 - Rapport
 - PM
 - Telefonmeddelande
- Beskriv olika format som kan användas för att presentera en text (och när varje format är lämpligast)
 - Normalt dokument: för att uttrycka idéer, känslor och argument
 - Tabeller: en bra metod för att presentera data
 - Diagram: särskilt när du behandlar en större mängd siffror eller en dataanalys:
 - Lätt att läsa
 - Visuellt tilltalande
 - Hanterar enkelt stora mängder data med anpassade ikoner

Skriftlig övning

- Ett brev är troligtvis den bästa lösning för att besvara ett klagomål från en kund
- Det beror projektets storlek. Du kan använda e-post för ett mindre projekt och en rapport för ett större projekt (undvik e-post med mycket information)

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.4
ARBETSOMRÅDESTITEL	GRUNDLÄGGANDE SKRIFTLIG KOMMUNIKATION
ENHET	2.4.1 Grundläggande skriftlig kommunikation
Lärandemål	12. Att kunna producera en rad olika affärsdokument av standardslag
LO 12	
Tilldelade poäng	4
Antal använda utvärderingsmetoder	1 av 2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organisera, strukturera och presentera information så att den är tydlig och noggrann samt tillgodoser mottagarens behov. 2. Organisera det innehåll som krävs för att framställa ett dokument. 3. Formatera och framställa ett dokument enligt överenskommen stil. 	<p>Bedömningsunderlag (4 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deltagaren kan lämna 8 olika standarddokument som denne har producerat (t.ex. brev, e-post, pm). <p>ELLER</p> <p>Skriftlig övning (4 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skriv ett brev till en leverantör och be dem om prisuppgifter för en specifik vara eller tjänst (<i>en mall måste också lämnas in</i>). 2. Skriv ett företagsinternt pm för att informera andra om en ny företagspolicy (<i>en mall måste också lämnas in</i>). 3. Skriv ett brev till en potentiell anställd och informera denne om att dennes ansökan inte godkändes (<i>en mall måste också lämnas in</i>).

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Bedömningsunderlag eller skriftlig övning

- Följande bör tas i åtanke när man utvärderar övningen
 - Dokumentet bör vara lätt att läsa
 - Informationen ska presenteras väl
 - Dokumentets innehåll ska vara välorganiserat (paragrafer, struktur, o.s.v.)

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.4
ARBETSOMRÅDESTITEL	GRUNDLÄGGANDE SKRIFTLIG KOMMUNIKATION
ENHET	2.4.1 Grundläggande skriftlig kommunikation
Lärandemål	13. Att kunna kommunicera skriftligt på en nivå som är affärsmässigt lämplig
LO 13	
Tilldelade poäng	5
Antal använda utvärderingsmetoder	1 av 2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> Använda ett språk som passar syftet och mottagaren. Använda korrekt grammatik, interpunktion och stavning. 	<p>Bedömningsunderlag (5 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> Deltagaren ska lämna 2 eller fler avancerade dokument som denne har skrivit, exempelvis avancerade brev eller rapporter, som tydligt visar korrekt språkbruk, struktur, o.s.v. <p>ELLER</p> <p>SKRIFTLIG ÖVNING (5 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> Beroende på land och språk: Ge den lärande ett möjligt scenario och be denne skriva ett dokument (från grunden) baserat på detta scenario.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Bedömningsunderlag eller skriftlig övning

- Följande bör tas i åtanke när man utvärderar övningen
 - Dokumentets syfte måste vara tydligt
 - Dokumentets struktur (med inledning, huvudfrågor och slutsatser)
 - Professionellt språkbruk ska användas
 - Tonen ska vara samarbetsvänlig och positiv
 - Stavning och grammatik ska vara korrekt
 - Dokumentet ska vara lätt att läsa

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDE 2.5 UNDERHÅLL AV ETABLERADE ARKIVERINGSSYSTEM OCH GRUNDLÄGGANDE AFFÄRSDOKUMENTATION

ARBETSOMRÅDESKOD	2.5
ARBETSOMRÅDESTITEL	UNDERHÅLL AV ETABLERADE ARKIVERINGSSYSTEM OCH GRUNDLÄGGANDE AFFÄRSDOKUMENTATION
ENHET	2.5.1 Underhåll av ett etablerat arkiveringssystem
Lärandemål	14. Att kunna underhålla ett etablerat arkiveringssystem
LO 14	
Tilldelade poäng	6
Antal använda utvärderingsmetoder	1
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunna underhålla ett arkiv. 2. Förklara varför man ska underhålla ett arkiveringssystem. 3. Diskutera metoder för att underhålla ett aktuellt arkiveringssystem. 4. Förklara syftet med att förvara dokument på ett säkert och korrekt sätt. 5. Förklara syftet med sekretess och datasäkerhet. 	Yrkesmässig diskussion (6 poäng) <ol style="list-style-type: none"> 1. Den lärande ska diskutera betydelsen av att underhålla ett arkiveringssystem och de metoder man kan använda för att åstadkomma detta.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Yrkesmässig diskussion

- Genom diskussionen ska granskaren titta på följande:
 1. Att den lärande förstår betydelsen av arkivering
 2. Att denne, som en del av sin tidsplanering, ska ägna tillräckligt mycket tid åt arkivering, exempelvis lite tid varje dag
 3. Att denne förstår betydelsen av att förvara dokument säkert och korrekt
 4. Att denne förstår att en del dokument kan innehålla konfidentiell information och ska hanteras därefter

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.5
ARBETSOMRÅDESTITEL	UNDERHÅLL AV ETABLERADE ARKIVERINGS-SYSTEM OCH GRUNDLÄGGANDE AFFÄRSDOKUMENTATION
ENHET	2.5.2 Grundläggande affärsdokumentation
Lärandemål	15. Att kunna förbereda, tolka och kontrollera poster i affärsdokument
LO 15	
Tilldelade poäng	6
Antal använda utvärderingsmetoder	2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<p>Förbereda, tolka, kontrollera och förklara poster i dokument som används för:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Att köpa och sälja – prislistor, prisuppgifter, beräkningar, beställningar, fakturor, kreditnotor, kontoutdrag. • Kvitton och betalning – kvitton, inbetalningsavier, checkar, kontoöverföringar, direkta skulder, stående beställningar, kredit- och kontokort, återbetalningsformulär. • Lagerhållning – fordringar, inventarieförteckning, lagerstyrningskort. <p>I stora drag beskriva rutinerna för följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrollera, hitta och rätta fel i ett affärsdokument. 	<p>Yrkesmässig diskussion (3 poäng)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den lärande ska presentera sin erfarenhet av och/eller kunskaper om olika typer av affärsdokument enligt utvärderingskriterierna. Man ska visa en tydlig förståelse för poster i olika dokument. Man ska även belysa metoder för att kontrollera och rätta fel i affärsdokument. <p>Flervalsfrågor (3 poäng)</p> <p>En faktura är</p> <ol style="list-style-type: none"> a. En typ räkningsdokument som visar avgifter och kostnader och beskrivningar över arbete och/eller levererade varor b. En lista över saker som har beställts c. Ett bevis för att en summa har betalats <p>En kreditnota är</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Samma som faktura fast för tjänster b. Ett dokument som skickas från leverantören till kunden där det står att kunden är skyldig leverantören pengar c. En metod för att stryka en faktura <p>Ett betalningskvitto är</p> <ol style="list-style-type: none"> a. En handling med aktuella skulder b. Summan som kunden ska betala (moms exkluderat) c. Ett bevis för att någon har betalat en summa för betalning eller delbetalning av en faktura, eller som utbyte för förvärvande av varor eller tjänster

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Yrkesmässig diskussion

Den lärande ska definiera vad som vanligtvis finns på olika typer av affärsdokument, såsom:

Faktura

- Datum
- Kunduppgifter
- Varor eller tjänster
- Styckpris
- Antal
- Nettokostnad
- Momstaxa och summa
- Totalkostnad

Kreditnota (liknande faktura)

Beställning

- Datum
- Säljare
- Artikelnummer eller tjänst
- Antal
- Styckpris
- Leveransdag
- Betalningsvillkor

Den lärande förväntas också förklara rutinerna för att kontrollera ett dokument, t.ex. en banksättning eller en leverantörs faktura för att bekräfta att den är korrekt (t.ex. jämföra med interna dokument eller en beställning, o.s.v.).

Flervalsfrågor

A, C, C

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDE 2.6 HANTERA GRUNDLÄGGANDE AFFÄRSTRANSAKTIONER OCH BETALNINGAR

ARBETSOMRÅDESKOD	2.6
ARBETSOMRÅDESTITEL	HANTERA GRUNDLÄGGANDE AFFÄRSTRANSAKTIONER OCH BETALNINGAR
ENHET	2.6.1 Förstå grundläggande affärstransaktioner och betalningar
Lärandemål	16. Att förstå och följa rutiner för affärstransaktioner och betalningar
LO 16	
Tilldelade poäng	9
Antal använda utvärderingsmetoder	1
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Förstå bokföringsdokument såsom kreditnotor, kvitton och fakturor. 2. Kunna skicka ut kvitton, fakturor och kreditnotor. 3. Kunna göra och ta emot betalningar. 4. Få handkassakonto att stämma. 	<p>Yrkesmässig diskussion (4 poäng)</p> <p>Den lärande ska diskutera om de olika typer av bokföringsdokument denne kan hantera. Man ska förklara hur man skulle gå tillväga för att skicka ut en faktura eller kreditnota och förklara rutinerna för att ta emot en betalning.</p> <p>Skriftlig övning (3 poäng)</p> <p>Den lärande får tre kvitton från företagets handkassa. Den inledande summan i handkassan var 100 euro. Vad är handkassans saldo nu?</p> <p>Simulering (2 poäng)</p> <p>Den lärande får några uppgifter och ska skicka ut en faktura. Denne får även det senaste fakturanumret.</p>

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Yrkesmässig diskussion

Olika typer av bokföringsdokument

- Faktura (kund/leverantör) och kreditnota
- Kvitto
- Bankinsättning
- Kontoutdrag
- Beställning
- Fraktsedel

För att kunna skicka ut en faktura

- Hämta fakturanumret (om detta inte görs automatiskt av systemet)
- Fyll i datum
- Fyll i fakturabeskrivning (uppgifter om produkter eller tjänster tillsammans med dess koder, om det finns) och styckpris
- Räkna ut totalsumman
- Lägg på moms på totalsumman om det behövs
- Fylla i betalningsvillkor

Förklara hur det går till när man tar emot en betalning

Saker som måste betonas här är att:

- Om det handlar om kontanter, ska de kontrolleras inför kunden
- Dubbelkolla växel

Skriftlig övning

- Totalsumman av handkassan minus kvitton

Simulering

- tillåter granskaren att bedöma hur väl den lärande känner till den specifika dokumenttypen

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDE 2.7 PLANERA AFFÄRSRESOR OCH BOENDE, PLANERA OCH ASSISTERA VID MÖTEN SAMT HANTERA KALENDERSYSTEM

ARBETSOMRÅDESKOD	2.7
ARBETSOMRÅDESTITEL	PLANERA AFFÄRSRESOR OCH BOENDE, PLANERA OCH ASSISTERA VID MÖTEN SAMT HANTERA KALENDERSYSTEM
ENHET	2.7.1 Planera affärsresor och boende
Lärandemål	17. Att kunna planera en affärsresa med boende enligt deadline och budget
LO 17	
Tilldelade poäng	1
Antal använda utvärderingsmetoder	1 av 2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> Beskriv huvudtyperna av affärsresor och boende som kan behöva anordnas och vilka rutiner som ska följas. Identifiera olika informations-källor. Beskriv hur man för ett register över en planering av affärsresor och boende. Boka lämpliga affärsresor och boende, följ instruktioner: <ul style="list-style-type: none"> att följa instruktioner och möta budgeten genom att använda tillgängliga informationskällor erhålla bästa valuta för pengarna betala eller komma överens om betalningsplan Identifiera möjliga riskfaktorer och metoder för att eliminera dessa. 	<p>Observation (1 poäng) [observation är inte möjligt för EUPA]</p> <ol style="list-style-type: none"> Bedömningsunderlag kan samlas in genom att observera aktiviteter på arbetsplatsen, vittnesmål, yrkesmässig diskussion, rapporter från den lärande, reflekterande redovisningar och inspektion av brev, e-post, pm, instruktioner och budget. <p>ELLER</p> <p>Diskussion (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> Deltagaren ska beskriva sin erfarenhet av att planera resor och boende. Man ska även identifiera möjliga problem (risker) som kan uppstå, samt metoder för att eliminera dessa risker.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Yrkesmässig diskussion

- Beskriv huvudtyperna av affärsresor och boende som kan behöva planeras och vilka rutiner som ska följas:
 - Boka flyg
 - Boka hotell
 - Boka tågbiljetter
- Identifiera informationskällor
 - Internet
 - Resebyrå
- Beskriv hur man för ett register över affärsresor och boende
 - Förvara kopior av resplan, hotellbokning, tågbokning, o.s.v.
- Boka lämpliga affärsresor och boende, följ instruktioner:
 - för att följa instruktioner och möta budget genom att använda tillgängliga informationskällor, för att få valuta för pengarna:
- a. Tänk på:
 - tiden då mötet eller evenemanget börjar (det påverkar ankomsttiden)
 - avståndet mellan flygplats och hotell (och hitta möjliga transportmedel)
 - kolla efter specialerbjudanden (t.ex. stanna 3 nätter, betala för 2)
- b. Betala eller komma överens om betalningsvillkor
- Identifiera möjliga riskfaktorer och metoder för att eliminera dem
 - Anslutande flyg, där ett flyg kan bli försenat och resultera i att man missar anslutningen

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.7
ARBETSOMRÅDESTITEL	PLANERA AFFÄRSRESOR OCH BOENDE, PLANERA OCH ASSISTERA VID MÖTEN SAMT HANTERA KALENDERSYSTEM
ENHET	2.7.1 Planera affärsresor och boende
Lärandemål	18. Att kunna framställa och kollationera resedokumentation inom en lämplig tidsram
LO 18	
Tilldelade poäng	1
Antal använda utvärderingsmetoder	1
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. I stora drag beskriva den resedokumentation som ska lämnas till den som reser, och hur man får tag i dessa. 2. Lämna en resplan och övriga nödvändiga dokument i god tid till arrangören och/eller den resande. 	Diskussion (1 poäng) <ol style="list-style-type: none"> 1. Den lärande ska identifiera olika typer av dokument som ska lämnas till den resande.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Diskussion

- Dokumentationen som ska överlämnas innefattar:
 - Resplan
 - Hotellbokning och bekräftelse
 - Övrig dokumentation som behövs för mötet eller evenemanget såsom program, förberedande dokument, o.s.v.

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.7
ARBETSOMRÅDESTITEL	PLANERA AFFÄRSRESOR OCH BOENDE, PLANERA OCH ASSISTERA VID MÖTEN SAMT HANTERA KALENDERSYSTEM
ENHET	2.7.1 Organisera affärsresor och boende
Lärandemål	19. Att förstå betydelsen av att kontrollera resplanerna strax innan avresa
LO 19	
Tilldelade poäng	1
Antal använda utvärderingsmetoder	1
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
1. Förstå betydelsen av att kontrollera resplanerna innan avresan.	Diskussion (1 poäng) 1. Den lärande ska förstå varför detta är viktigt, samt riskerna med att inte göra en slutgiltig kontroll.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Diskussion

- Anledningar till varför det är viktigt att kontrollera resplaner
 - Säkerställa att alla flyg har bokats på rätt sätt och att resenärerna har informerats på rätt sätt
 - Dubbelkolla på resebyråns/flygbolagets webbplats och bekräfta att inga ändringar har gjorts

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.7
ARBETSOMRÅDESTITEL	PLANERA AFFÄRSRESOR OCH BOENDE, PLANERA OCH ASSISTERA VID MÖTEN SAMT HANTERA KALENDERSYSTEM
ENHET	2.7.2 Planera och assistera vid möten
Lärandemål	20. Att kunna planera ett möte
LO 20	
Tilldelade poäng	1
Antal använda utvärderingsmetoder	1
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Förklara vilken roll en person som planerar ett möte har. 2. Beskriva olika typer av möten och deras huvuddrag. 3. Förklara hur man planerar möten som uppfyller överenskomna mål och syften. 4. Förklara hur man avgör lämpliga lokaler för olika typer av möten. 5. Beskriva olika typer av utrustning som behövs för olika typer av möten. 6. Bekräfta budget. 7. Bjuda in deltagare och bekräfta deras deltagande. 8. Se till att deltagarnas behov tillgodoses. 9. Se till att utrustning och planeringen är lämplig. 10. Föra register över förberedelser som gjorts och tjänster som använts. 	Yrkesmässig diskussion (1 poäng) <ol style="list-style-type: none"> 1. Den lärande ska diskutera utvärderingskriterierna. Denne ska också identifiera verktyg som kan användas för att övervaka planeringen av ett möte.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Yrkesmässig diskussion

- Förklara vilken roll en person som planerar ett möte har

Se till att allt fungerar som det ska och därmed försäkra sig om att mötet flyter på effektivt och smidigt
- Förklara olika typer av möten och deras huvuddrag

Teammöte, styrelsemöte, kundmöte, möte med externa intressenter, o.s.v. En del möten sker i form av en presentation
- Förklara hur man planerar möten som uppfyller överenskomna mål och syften

Förklara hur man avgör lämpliga lokaler för olika typer av möten

Beroende på:

- mötets typ (presentation, o.s.v.)
 - antal deltagare
 - hur formellt mötet ska vara
 - om det behövs mat
 - om det behövs speciell utrustning
- Beskriva olika typer av utrustning som behövs för olika typer av möten

Projektor och skärm, videokonferens, anteckningsblock och pennor (alltid), dator, högtalare, o.s.v.

Bekräfta budget hos din arbetsledare

Bjud in deltagare och bekräfta deltagande

Se till att deltagarnas behov tillgodoses

Föra register över förberedelser som gjorts och tjänster som använts

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.7
ARBETSOMRÅDESTITEL	PLANERA AFFÄRSRESOR OCH BOENDE, PLANERA OCH ASSISTERA VID MÖTEN SAMT HANTERA KALENDERSYSTEM
ENHET	2.7.2 Planera och assistera vid möten
Lärandemål	21. Att kunna assistera vid ett möte
LO 21	
Tilldelade poäng	2
Antal använda utvärderingsmetoder	2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Beskriv hur man kan hjälpa arrangören under ett möte. 2. Tillgodose möjliga behov under mötet som i förväg har angetts av arrangören eller deltagarna. 	Yrkesmässig diskussion (2 poäng) <ol style="list-style-type: none"> 1. Den lärande ska: <ol style="list-style-type: none"> a. Beskriva tidigare erfarenheter av att assistera vid möten. b. Beskriva sin egen uppfattning om vad det innebär att assistera vid ett möte. c. Diskutera utvärderingskriterierna.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Yrkesmässig diskussion

Deltagaren förväntas:

1. Beskriva tidigare erfarenheter av att assistera vid möten
2. Beskriva sin egen uppfattning om vad det innebär att assistera vid möten
 1. Ansvara för att mötet flyter på smidigt
3. Diskutera utvärderingskriterierna
 1. Beskriv hur man kan hjälpa arrangören under mötet
 - a. Föra anteckningar
 - b. Sätta upp anteckningar på ett blädderblock
 - c. Dela ut material
 1. Tillgodose möjliga behov under mötet som i förväg har angetts av arrangören eller deltagarna
 - d. Tillgodose arrangörens och andra deltagares behov, t.ex. behov av kopior, ändra rumstemperatur, felsöka utrustning, o.s.v.

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.7
ARBETSOMRÅDESTITEL	PLANERA AFFÄRSRESOR OCH BOENDE, PLANERA OCH ASSISTERA VID MÖTEN SAMT HANTERA KALENDERSYSTEM
ENHET	2.7.2 Planera och assistera vid möten
Lärandemål	22. Att kunna utföra de åtgärder som krävs efter ett möte
LO 22	
Tilldelade poäng	1
Antal använda utvärderingsmetoder	1
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> Uppföljningsåtgärder som ska utföras efter mötet och göra detta inom den överenskomna tidsramen. Förklara syftet med att samla in och utvärdera feedback från mötets deltagare. Beskriva hur man kan komma överens om mål för att förbättra framtida mötens planering. 	Yrkesmässig diskussion (1 poäng) <ol style="list-style-type: none"> Den lärande ska diskutera hur man kan övervaka åtgärderna som ska utföras efter att ett möte har avslutats, samt beskriva möjliga åtgärder som ska utföras.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Yrkesmässig diskussion

- Möjliga åtgärder:
 - Föra protokoll över förberedelser och förmedling
 - Skicka material till mötets deltagare
 - Hantera logistik, t.ex. återlämna lånad utrustning, ordna betalningar, återlämna utrustning till kontoret, ordna städning av rummet (om det behövs), o.s.v.
- Hur man kan övervaka:
 - Påminnelser i Outlook eller andra program
 - Använda en checklista

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.7
ARBETSOMRÅDESTITEL	PLANERA AFFÄRSRESOR OCH BOENDE, PLANERA OCH ASSISTERA VID MÖTEN SAMT HANTERA KALENDERSYSTEM
ENHET	2.7.3 Hantera kalendersystem
Lärandemål	23. Att förstå olika typer av kalendersystem
LO 23	
Tilldelade poäng	1
Antal använda utvärderingsmetoder	1 av 2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> Beskriv olika typer av kalender-system. Identifiera egenskaper hos olika kalendersystem. Identifiera fördelar och nackdelar med olika kalendersystem. Identifiera problem med tillgänglighet och sekretess hos olika kalendersystem. 	<p>Yrkesmässig diskussion (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> Deltagaren ska identifiera och beskriva olika typer av kalendersystem, samt fördelarna och nackdelarna med dem och syftet med att använda dem. <p>ELLER</p> <p>Bedömningsunderlag (1 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> Bedömningsunderlag kan samlas in från följande källor: <ul style="list-style-type: none"> kalender

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Yrkesmässig diskussion

Elektroniska kalendersystem (dator, telefon)

- man kan inte alltid överföra
- det är lätt att göra ändringar
- man kan synkronisera olika typer av elektroniska kalendrar
- man kan dela med kollegor, vilket leder till problem med sekretess

Pappersbaserade kalendersystem

- man kan ta med sig dem överallt
- man kan inte dela med kollegor som med elektroniska kalendersystem
- inte lätt att göra ändringar
- personligare

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.7
ARBETSOMRÅDESTITEL	PLANERA AFFÄRSRESOR OCH BOENDE, PLANERA OCH ASSISTERA VID MÖTEN SAMT HANTERA KALENDERSYSTEM
ENHET	2.7.3 Hantera kalendersystem
Lärandemål	24. Att förstår hur man gör nya kalenderposter
LO 24	
Tilldelade poäng	1
Antal använda utvärderingsmetoder	1 av 2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
1. Förklara hur man gör nya kalenderposter.	<p>Yrkesmässig diskussion (1 poäng)</p> <p>1. Den lärande ska beskriva hur denne skulle göra en ny kalenderpost.</p> <p>ELLER</p> <p>Bedömningsunderlag (1 poäng)</p> <p>2. Bedömningsunderlag kan samlas in från följande källor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kalender

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Yrkesmässig diskussion eller bedömningsunderlag

Mata in syfte, datum, tid, deltagare och plats för ett möte/evenemang, det är lämpligt att kontakta deltagare, gör kalenderposter korrekta och tydliga och bekräfta de slutgiltiga uppgifterna om ett möte/evenemang med deltagarna.

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.7
ARBETSOMRÅDESTITEL	PLANERA AFFÄRSRESOR OCH BOENDE, PLANERA OCH ASSISTERA VID MÖTEN SAMT HANTERA KALENDERSYSTEM
ENHET	2.7.3 Hantera kalendersystem
Lärandemål	25. Att förstå hur man hanterar förfrågningar från andra angående nya kalenderposter
LO 25	
Tilldelade poäng	1
Antal använda utvärderingsmetoder	1
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Förstå hur man prioriterar förfrågningar. 2. Förklara syftet med att försöka balansera behoven hos alla inblandade. 3. Förklara syftet med att meddela ändringar till de som berörs av dem. 4. Identifiera vilka uppgifter som behövs för att kunna hantera en förfrågan. 	Yrkesmässig diskussion (1 poäng) <ol style="list-style-type: none"> 1. Den lärande ska diskutera utvärderingskriterierna.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Yrkesmässig diskussion

Uppgifter som behövs för att hantera förfrågningar:

- avgöra hur mycket tid som krävs
- mötets plats och syfte
- kontrollera aktuella åtaganden i kalendern
- göra kalenderposter korrekt och tydligt
- bekräfta kalenderposten hos personen som gjort förfrågan

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.7
ARBETSOMRÅDESTITEL	PLANERA AFFÄRSRESOR OCH BOENDE, PLANERA OCH ASSISTERA VID MÖTEN SAMT HANTERA KALENDERSYSTEM
ENHET	2.7.3 Hantera kalendersystem
Lärandemål	26. Att kunna utföra föreslagna ändringar i existerande kalenderposter
LO 26	
Tilldelade poäng	1
Antal använda utvärderingsmetoder	1
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Få tag på den information som krävs för att göra ändringarna. 2. Göra posterna korrekta och tydliga. 3. Prioritera ändringar. 4. Registrera de överenskomna ändringarna i kalendern. 5. Identifiera och rapportera effekterna av ändringar i existerande poster. 6. Lösa problem som uppstår. 	Yrkesmässig diskussion (1 poäng) <ol style="list-style-type: none"> 1. Den lärande ska diskutera utvärderingskriterierna.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

Yrkesmässig diskussion

Genom att:

- registrera de överenskomna ändringarna i kalendern
- radera föregående poster
- meddela de personer som berörs av ändringarna

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDE 2.8 DEMONSTRERA GRUNDLÄGGANDE IT-KUNSKAPER

ARBETSOMRÅDESKOD	2.8
ARBETSOMRÅDESTITEL	DEMONSTRERA GRUNDLÄGGANDE IT-KUNSKAPER
ENHET	2.8.1 Ordbehandling
Lärandemål	27. Att demonstrera kunskaper i att använda ordbehandlingsprogram på en grundläggande nivå
LO 27	
Tilldelade poäng	2
Antal använda utvärderingsmetoder	1 av 2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Använda lämpliga metoder för att skriva text och annan information korrekt och effektivt. 2. Välja och använda lämpliga mallar för olika syften. 3. Avgöra när olika redigeringsverktyg behövs för att ändra innehållet i ett dokument. 4. Välja och använda lämpliga metoder för att formatera tecken och paragrafer. 5. Välja och använda lämpliga sidolayouter för att presentera och skriva ut dokument. 	<p>Följande metoder rekommenderas för att utvärdera färdigheter, kunskaper och förståelse för IT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • e-utvärdering • kunskapsprov • scenariobaserad utvärdering • bedömningsunderlag från arbete som innefattar ordbehandlingsprogram • vittnesmål • yrkesmässig diskussion <p>Föreslagen utvärdering för EUPA</p> <p>E-utvärdering (2 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deltagaren får ett dokument och ska sedan skapa det. <p>ELLER</p> <p>Bedömningsunderlag (2 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Bedömningsunderlag från arbete med ordbehandlingsprogram.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

E-utvärdering

- Den lärande får ett utskrivet dokument på omkring 200-250 ord och ska sedan skapa, spara och skriva ut det.

Obs! Det är möjligt att använda dokument på den lärandes modersmål.

Bedömningsunderlag

- Den lärande ska presentera dokument som denne har skapat, som bevisar dennes kompetens enligt utvärderingskriterierna.

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.8
ARBETSOMRÅDESTITEL	DEMONSTRERA GRUNDLÄGGANDE IT-KUNSKAPER
ENHET	2.8.2 Kalkylprogram
Lärandemål	28. Att demonstrera kunskaper i att designa och skapa kalkyler av enklare slag
LO 28	
Tilldelade poäng	2
Antal använda utvärderingsmetoder	1 av 2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Skriva in och redigera numerisk och annan data på rätt sätt. 2. Kombinera och länka data över arbetsblad. 3. Spara och hämta kalkylblad på ett effektivt sätt, enligt lokala riktlinjer och bestämmelser om det finns. 4. Välja och använda olika funktioner och formler för att uppfylla kraven på kalkyler. 5. Använda olika verktyg och metoder för att analysera och ändra data för att uppfylla krav. 6. Välja och använda lämpliga verktyg och metoder för att formatera kalkylbladets celler, rader, kolumner och arbetsblad. 7. Välja och formatera lämpliga tabeller eller diagram. 8. Välja och använda lämplig sidolayout för att presentera information. 	<p>Följande metoder rekommenderas för att utvärdera färdigheter, kunskaper och förståelse för IT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • e-utvärdering • kunskapsprov • scenariobaserad utvärdering • bedömningsunderlag från arbete som innefattar kalkylprogram • vittnesmål • yrkesmässig diskussion <p>Föreslagen utvärdering för EUPA</p> <p>E-utvärdering (2 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deltagaren får ett kalkylblad (med viss förklaring av formlerna). Man ska sedan skapa det, formatera det och skriva ut det. <p>ELLER</p> <p>Bedömningsunderlag (2 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Bedömningsunderlag från arbete med kalkylprogram.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

E-utvärdering

- Den lärande får ett kalkylblad med ungefär 8 kolumner och 10 rader and ska sedan skapa, spara och skriva ut det.

Obs! Det är möjligt att använda kalkylblad på den lärandes modersmål.

Bedömningsunderlag

- Den lärande ska presentera kalkylblad som denne har skapat, som bevisar dennes kompetens enligt utvärderingskriterierna.

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSSOMRÅDESKOD	2.8
ARBETSSOMRÅDESTITEL	DEMONSTRERA GRUNDLÄGGANDE IT-KUNSKAPER
ENHET	2.8.3 Presentationer
Lärandemål LO 29	29. Att demonstrera kunskap i att använda olika typer av mjukvara som används för att effektivt skapa presentationer som inte är rutinmässiga eller välbekanta
Tilldelade poäng	2
Antal använda utvärderingsmetoder	1 av 2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Skriva in text och annan information genom att använda layouter som är lämpliga för en viss typ av information. 2. Lägga in diagram och tabeller i presentationsbilderna. 3. Spara och hämta presentationsfiler på ett effektivt sätt, enligt lokala riktlinjer och bestämmelser om det finns. 4. Avgöra vilka bildstrukturer och teman som är lämpliga. 5. Välja, ändra och använda lämpliga mallar för bilder. 6. Välja och använda för syftet lämpliga metoder för att redigera bilder och presentationer. 7. Välja och använda lämpliga metoder för att formatera bilder och presentationer. 8. Beskriva hur man ska presentera bilder för att tillgodose behov och för att kommunicera effektivt. 9. Förbereda ett bildspel för en presentation. 	<p>Följande metoder rekommenderas för att utvärdera färdigheter, kunskaper och förståelse för IT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • e-utvärdering • kunskapsprov • scenariobaserad utvärdering • bedömningsunderlag från arbete som innefattar presentationsprogram • vittnesmål • yrkesmässig diskussion <p>Föreslagen utvärdering för EUPA</p> <p>E-utvärdering (2 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deltagaren får en presentation. De ska sedan skapa, formatera och skriva ut den. <p>ELLER</p> <p>Bedömningsunderlag (2 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Bedömningsunderlag från arbete med presentationsprogram.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

E-utvärdering

- Den lärande ska skapa en presentation om ett valfritt ämne.

Obs! Presentationen kan vara på den lärandes modersmål.

Bedömningsunderlag

- Den lärande ska visa presentationer som denne har skapat, som kan bevisa dennes kompetens enligt utvärderingskriterierna.

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.8
ARBETSOMRÅDESTITEL	DEMONSTRERA GRUNDLÄGGANDE IT-KUNSKAPER
ENHET	2.8.4 Internet
Lärandemål	30. Att kunna använda Internet för att utföra enklare uppgifter
LO 30	
Tilldelade poäng	2
Antal använda utvärderingsmetoder	1 av 2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
<ol style="list-style-type: none"> Hämta fram en webbsida genom att skriva in dess URL. Hitta information genom att använda sökmotorer. Köpa varor och tjänster genom Internet. 	<p>Följande metoder rekommenderas för att utvärdera färdigheter, kunskaper och förståelse för IT:</p> <ul style="list-style-type: none"> e-utvärdering kunskapsprov scenariobaserad utvärdering bedömningsunderlag från arbete som innefattar internetanvändning vittnesmål yrkesmässig diskussion <p>Föreslagen utvärdering för EUPA</p> <p>E-utvärdering (2 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> Deltagaren ska undersöka ett specifikt ämne, t.ex. hitta lämpliga flyg. <p>ELLER</p> <p>Bedömningsunderlag (2 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> Bedömningsunderlag från arbete med internet.

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

E-utvärdering

- Den lärande ska undersöka ett valfritt ämne.

Obs! Presentationen kan ske på dennes modersmål.

Bedömningsunderlag

- Den lärande ska beskriva sina erfarenheter av att använda internet till att undersöka ett ämne och till att köpa varor och tjänster.

Kommentarer o.s.v. för granskare

ARBETSOMRÅDESKOD	2.8
ARBETSOMRÅDESTITEL	DEMONSTRERA GRUNDLÄGGANDE IT-KUNSKAPER
ENHET	2.8.5 Internet
Lärandemål	31. Att kunna använda Internet för att skicka enkla e-postmeddelanden och använda program för snabbmeddelanden och sociala nätverk
LO 31	
Tilldelade poäng	2
Antal använda utvärderingsmetoder	1 av 2
Utvärderingskriterier	Utvärderingsmetod (Vägledning)
1. Skicka e-post och/eller meddelanden som innehåller en bifogad fil och prioriteringar.	<p>Följande metoder rekommenderas för att utvärdera färdigheter, kunskaper och förståelse för IT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • e-utvärdering • kunskapsprov • scenariobaserad utvärdering • bedömningsunderlag från arbete som innefattar internetanvändning • vittnesmål • yrkesmässig diskussion <p>Föreslagen utvärdering för EUPA</p> <p>E-utvärdering (2 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deltagaren ska demonstrera att denne kan skicka ett e-postmeddelande. <p>ELLER</p> <p>Bedömningsunderlag (2 poäng)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Bedömningsunderlag från arbete med e-post. Detta kan innefatta: <ul style="list-style-type: none"> • Utskrifter av e-post eller att titta på den lärandes e-postlåda

Kommentarer o.s.v. för granskare

Anmärkningar

E-utvärdering

- Den lärande ska skicka ett enkelt e-postmeddelande om valfritt ämne.

Obs! E-postmeddelandet kan vara skrivet på dennes modersmål.

Bedömningsunderlag

- Den lärande ska beskriva sin erfarenhet av att skicka e-post i syftet att kommunicera med intressenter, o.s.v.

Kommentarer o.s.v. för granskare