

Betygsunderlag/Omdöme

Kunskapskrav och moment utförda på APL-plats - År 3

Ingående kurser:

Multimediasystem 100p, Servicekunskap 100p, Personlig försäljning 100p, Support & hemservice 100p.

Elevens namn: _____

APL-plats: _____

Handledare: _____

Tel: _____

Underskrift handledare: _____

Fetmarkerad text - är kunskapskrav kopplad till APL och ska om möjligt utföras. Vissa moment är gemensamma inom flera kurser. Flera moment kan kombineras i en uppgift, vilket är vanligt inom branschen.

- Fyll i om eleven genomfört momenten, sätt ett kryss i den rutan som stämmer bäst.
- Det finns även utrymme att ge en kommentar på det som utförts. T ex. om det är något eleven bör tänka på, kunskapsluckor etc.
- Det finns även utrymme för "egna" utförda moment/ arbetsuppgifter.
- Om det inte funnits möjlighet att utföra något moment kryssas "Ej utfört" i tabellen.

Det finns inget krav på att eleven ska haft möjlighet att genomföra alla momenten.

Vid det 3-partssamtal som genomförs mellan APL-värd, elev och betygsättande lärare från skolan i slutet av praktikperioden behandlas nedanstående punkter/moment mer i detalj.

Moment	Ej utfört	Utfört med hjälp av handledaren	Utfört på egen hand efter instruktioner av handledare	Utfört på egen hand, utefter egen kunskap på ett nära yrkesmässigt sätt.	Kommentarer
--------	-----------	---------------------------------	---	--	-------------

Multimediasystem 100p

Planera och utföra arbete i datorer samt i dator- och kommunikationssystem.					
Optimering, administration och diagnostisering av, samt åtgärdande av fel i, dator- och kommunikationssystem.					
Använda instruktioner, manualer, topologier och andra dokument på både svenska och engelska.					
Ge stöd och support till användare på ett serviceinriktat sätt.					
Dokumentera sitt arbete.					

Moment	Ej utfört	Utfört med hjälp av handledaren	Utfört på egen hand efter instruktioner av handledare	Utfört på egen hand, utefter egen kunskap på ett nära yrkesmässigt sätt.	Kommentarer
--------	-----------	---------------------------------	---	--	-------------

Servicekunskap 100p

Kundrelaterat och målinriktat säljarbete samt kunskaper om kommunikationsteknik.					
Planera, organisera och utföra arbetsuppgifter inom service och försäljning samt förmåga att arbeta mål- och serviceinriktat.					
Samverka och kommunicera med andra via olika medier i sälj- och servicesituationer.					
Servicekoncept, funktioner och begrepp samt betydelsen av god kundservice.					
Arbete med service vid försäljning av olika slags produkter och tjänster.					
Förhållningssätt och hur man agerar i olika kund- och servicesituationer.					
Förståelse för konsumentlagar och god säljetik.					
Användning av datorstöd i service- och säljarbetet.					

Moment	Ej utfört	Utfört med hjälp av handledaren	Utfört på egen hand efter instruktioner av handledare	Utfört på egen hand, utefter egen kunskap på ett nära yrkesmässigt sätt.	Kommentarer
--------	-----------	---------------------------------	---	--	-------------

Personlig försäljning 100p

Praktisk säljkommunikation, till exempel hur produkt demonstrationer utförs och hur reklamationer behandlas.					
Kulturella skillnader i försäljningsteknik.					
Ergonomi.					
Attityder, värderingar och förhållningssätt samt kundpsykologi och kroppsspråk.					

Moment	Ej utfört	Utfört med hjälp av handledaren	Utfört på egen hand efter instruktioner av handledare	Utfört på egen hand, utefter egen kunskap på ett nära yrkesmässigt sätt.	Kommentarer
--------	-----------	---------------------------------	---	--	-------------

Support och hemservice 100p

Planera och utföra installation, support och servicearbete på elektronik- eller datorutrustningar.					
Kommunicera med beställare och användare på ett korrekt och serviceinriktat sätt samt att instruera användare i handhavande av apparater och utrustningar.					
Arbeta systematiskt med hjälp av servicedokumentationen.					
Kunskaper om branschens kvalitetskrav och säkerhetskrav.					
Kunskaper om lagar och andra bestämmelser samt om miljökrav på återvinning av elektronik och datorutrustningar.					
Kunskaper om hur arbetsplatser ska organiseras för att möta kraven på säkerhet och god arbetsmiljö.					
Konsumentstjänstlagens regler och krav.					

Moment	Ej utfört	Utfört med hjälp av handledaren	Utfört på egen hand efter instruktioner av handledare	Utfört på egen hand, utefter egen kunskap på ett nära yrkesmässigt sätt.	Kommentarer
--------	-----------	---------------------------------	---	--	-------------

Övriga kommentarer:

Tack för din hjälp!

Realgymnasiet Gävle